

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 242«Туризм»

за освітньою програмою «Туризм»

на тему: **«Удосконалення організації надання послуг у сфері
лікувально-оздоровчого туризму (на прикладі санаторію
«Куяльник»)»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Базик Юліана Олегівна

(підпис)

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна

(підпис)

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Теперішнє населення все більше задумується про охорону свого здоров'я. Людське життя стає все більш активним: фізична та розумова праця забирає все більше енергії. Лікувально-оздоровчий туризм дає змогу в комфортних умовах покращити стан здоров'я, тому розвиток санаторіїв, профілакторіїв та інших подібних закладів є необхідним.

Світова мода на здоровий зовнішній вигляд та хорошу фізичну форму поступово охоплює і Україну. Наша держава має досить великий потенціал для розвитку цього напрямку туризму. Але питання стоїть у вдосконаленні санаторно-курортних комплексів, адже їх стан бажає бути кращим. Розвиток закладів санаторно-курортного профілю призведе до поповнення казни та зміцнення та навіть поновлення економіки. На даний момент Україна не є конкурентоспроможною, але якщо приділити цій галузі досить багато необхідної уваги, то наша держава може скласти конкуренцію Західній Європі, яка зараз є на піку своєї популярності.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендації організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму на прикладі санаторію «Куяльник».

Завданнями даного дослідження є такі:

- розгляд сутності та особливостей розвитку лікувально-оздоровчого туризму;
- дослідження комплексу послуг, надаваних закладами лікувально-оздоровчого туризму;
- вивчення світового та вітчизняного досвіду організації лікувально-оздоровчого туризму;
- узагальнення даних про організаційно-економічну характеристику діяльності санаторію «Куяльник»;
- аналіз комплексу послуг, надаваних в санаторії «Куяльник»;
- дослідження динаміки виробничо-економічної діяльності санаторію «Куяльник»;
- оцінка конкурентної позиції санаторію «Куяльник» на ринку лікувально-оздоровчих послуг Одеського регіону;
- розроблення комплексу заходів, спрямованих на поліпшення обслуговування відпочиваючих у санаторії «Куяльник»;
- економічне обґрунтування впровадження деяких пропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є процес організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю вдосконалення організації надання послуг в санаторії «Куяльник».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод

абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

Інформаційну базу склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські нормативно-правові акти, матеріали науково-практичних конференцій, інтернет-ресурси, статистичні збірники про діяльність санаторно-курортних та оздоровчих засобів розміщення, відомості порталу «Booking.com», інформація про окремі підприємства лікувально-оздоровчого туризму м. Одеси та, зокрема, про санаторій «Куяльник».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (67 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 74 сторінки. Основний зміст викладено на 66 сторінках. Робота містить 21 таблицю та 11 рисунків.

Публікації. За період навчання в ОНЕУ було видано чотири наукові праці, три з яких безпосередньо стосуються теми кваліфікаційної роботи – це тези доповідей, опубліковані у збірниках матеріалів науково-практичних конференцій різних рівнів:

1. Базик Ю. О. Сутність та особливості розвитку лікувально-оздоровчого туризму. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти, 14 квітня 2021 року. Одеса: ОНЕУ, 2021. С. 18-24.

2. Базик Ю. О. Аналіз програмного забезпечення в сфері туристичних послуг. Інформаційні технології в економіці і управлінні: збірник наукових студентських праць. Вип. 3. Одеса: ОНЕУ, 2021. С. 40-47.

3. Базик Ю. О. Методи водолікування на території України. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти, 14 квітня 2021 року. Одеса: ОНЕУ, 2021. С.516-520.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи «Теоретичні аспекти організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму» розглянуто сутність та особливості розвитку лікувально-оздоровчого туризму; досліджено комплекс послуг, що надається закладами лікувально-оздоровчого туризму; систематизовано відомості про світовий та вітчизняний досвід організації лікувально-оздоровчого туризму.

Другий розділ кваліфікаційної роботи «Дослідження організації надання лікувально-оздоровчих послуг на прикладі санаторію «Куяльник» присвячено вивченню специфіки функціонування цього закладу; аналізу асортименту послуг, пропонованих санаторієм для рекреантів; вивченню динаміки виробничо-економічної діяльності санаторія «Куяльник».

У третьому розділі «Основні рекомендації щодо вдосконалення організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму на прикладі санаторію «Куяльник» зроблено оцінку конкурентної позиції досліджуваного санаторію; пропоновано комплекс заходів щодо поліпшення

обслуговування відпочиваючих у санаторії та економічно обґрунтовано впровадження інформаційної системи «EMCiMED» в діяльність санаторія «Куяльник».

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму на прикладі санаторію «Куяльник». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Розглянуто сутність та особливості розвитку лікувально-оздоровчого туризму на підставі вивчення думок вчених щодо тлумачення цього терміну. Встановлено, що лікувально-оздоровчий туризм – це комплексне поняття, яке охоплює лікувальну та оздоровчу складові у поєднанні з елементами активного відпочинку.

2. Досліджено комплекс послуг, що надаються закладами лікувально-оздоровчого туризму. Встановлено, що лікувально-оздоровча послуга – це рекреаційна, соціокультурна, комплексна послуга з високим ступенем персоналізації та соціальної значущості, яка задовольняє первинні потреби людини, що передбачає наявність безпосередньої присутності споживача у місці вироблення цієї послуги та вимагає специфічних методів управління з боку держави. Послуга є одним цілим на протязі всього процесу обслуговування.

3. Досліджено світовий та національний досвід сприяння розвитку лікувально-оздоровчого туризму. Виявлено переваги використання та умови придбання санаторних путівок в Україні та інших державах. Акцентовано увагу на організації лікувально-оздоровчого туризму в провідних країнах світу, де сучасні методи санаторно-курортного лікування поєднуються з природними умовами, належною державною підтримкою, залученням іноземних інвестицій та активним просуванням національного туристичного продукту на внутрішньому та міжнародному ринках.

4. Узагальнено відомості про організаційно-економічну діяльність санаторію ім. Пирогова (далі – санаторій «Куяльник»), який розташований на однойменному курорті Одеської області. Вивчено його профіль та планову потужність. З'ясовано основні складові санаторно-курортного обслуговування, які забезпечуються, насамперед, наданням послуг у водогрязелікарні, курортній поліклініці, басейні, бюветі з мінеральною водою, кабінетах функціональної діагностики тощо.

5. Проаналізовано комплекс послуг, які надає санаторій «Куяльник»: медичні послуги за профілем санаторію та загально реабілітаційні, послуги розміщення у спальних корпусах з номерами різних категорій, послуги харчування в дієтичній їдальні, фізкультурно-оздоровчі та розважальні послуги. Встановлено обсяг послуг санаторію «Куяльник», які входять у

вартість санаторно-курортної путівки. Зроблено висновок, що санаторій «Куяльник» має розгалужену систему послуг, головними з яких є лікувально-оздоровчі, що відповідають профілю цього закладу. Виявлено, що в санаторії «Куяльник» діє медична інформаційна система, призначена для управління лікувальним процесом та комплексної автоматизації санаторно-курортних закладів.

6. Досліджено динаміку виробничо-економічної діяльності санаторія «Куяльник». Досліджуючи дані, представлені в роботі, стає очевидним, що санаторій «Куяльник» має невисокі показники рентабельності продажів і витрат, які є індикаторами фінансової політики лікувально-оздоровчого закладу і його здатності контролювати витрати. Так, згідно з даними, всі показники рентабельності знизилися за період 2017-2019 рр., що свідчить про погіршення фінансово-економічного стану санаторію «Куяльник». На підставі аналізу основних показників виробничо-економічної діяльності санаторія «Куяльник» за три роки (2017-2019 рр.) встановлено, що цей заклад є прибутковим, однак має негативні тенденції щодо зниження значень всіх показників.

7. Для вивчення можливостей щодо збільшення кількості туристів санаторієм «Куяльник» була здійснена оцінка його конкурентної позиції на підставі порівняння з основними санаторіями Одеського регіону – санаторієм «Біла Акація» та санаторієм ім. Горького – за такими ознаками, як: місце розташування, послуги проживання, послуги харчування, імідж санаторія, лікувально-оздоровчі послуги. Порівняння зроблено методом бальної оцінки на підставі відгуків, оприлюднених в інтернет-ресурсах.

8. Розроблено комплекс заходів, які спрямовані на поліпшення обслуговування відпочиваючих у санаторії «Куяльник». Проаналізувавши зарубіжний досвід, було виявлено, що продаж путівок до санаторію може зростати на 15%, а іноді і на 20% за допомогою впровадження мобільної системи, яка значно економить час та містить всю інформацію про споживача.

9. Зроблено економічне обґрунтування пропонованого заходу – встановлення інформаційної системи «EMCiMED» в санаторії «Куяльник». Розрахунки доводять, що впровадження цієї системи в діяльність санаторія позитивно вплине на всі основні показники його функціонування.

АНОТАЦІЯ

Базик Ю. О. «Удосконалення організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму (на прикладі санаторію «Куяльник»)»

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес вдосконалення організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму на прикладі санаторію «Куяльник».

У роботі розглянуто сутність та особливості розвитку лікувально-оздоровчого туризму; досліджено комплекс послуг, надаваних закладами

санаторно-курортного профілю; вивчено світовий та вітчизняний досвід організації лікувально-оздоровчого туризму.

В аналітичній частині розглянуто організаційно-економічну характеристику діяльності санаторію «Куяльник»; досліджено комплекс послуг, надаваних у цьому санаторії; зроблено аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності санаторію «Куяльник».

Внесені пропозиції, спрямовані на вдосконалення організації надання послуг в санаторії «Куяльник». Зроблено економічне обґрунтування впровадження пропонованих заходів.

Ключові слова: лікувально-оздоровчий туризм; комплекс послуг; організація обслуговування туристів; санаторно-курортні та оздоровчі засоби розміщення; виробничо-економічна діяльність.

ANNOTATION

Bazyk YO «Improving the organization of services in the field of health tourism (on the example of the sanatorium «Kuyalnik»)»

Qualification work consists of three sections. The object of research is the process of improving the organization of services in the field of health tourism on the example of the sanatorium «Kuyalnik».

The essence and features of development of medical and health tourism are considered in the work; the complex of services provided by establishments of sanatorium-resort profile is investigated; the world and domestic experience of the organization of medical and improving tourism is studied.

In the analytical part the organizational and economic characteristic of activity of sanatorium «Kuyalnik» is considered; the complex of services provided in this sanatorium is investigated; the analysis of dynamics of production and economic activity of sanatorium «Kuyalnik» is made.

Proposals were made to improve the organization of services in the sanatorium «Kuyalnik». The economic substantiation of implementation of the offered measures is made.

Key words: medical and health tourism; complex of services; organization of tourist services; sanatorium and health resort accommodation facilities; production and economic activity.