

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
(повна назва кафедри)

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
(шифр та найменування спеціальності)  
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної  
справи»  
(назва освітньої програми)

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В**  
**САНАТОРІЯХ (НА ПРИКЛАДІ КЛІНІЧНОГО САНАТОРІЮ**  
**«ІМ. В.П. ЧКАЛОВА»)»**

**Виконавець**

студентка факультету міжнародної економіки  
**Федорова Анна Анатоліївна**  
\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

**Науковий керівник**

к.е.н., доцент  
\_\_\_\_\_

(науковий ступінь, вчене звання)

**Давиденко Ірина Володимирівна**  
\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

**Одеса 2022**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Санаторно-курортний комплекс займає особливе місце в системі господарського комплексу України, оскільки в ньому відбувається відтворення трудових ресурсів і оздоровлення населення країни, що робить його економічно та соціально значущим. Оздоровлення в санаторіях дозволяє вирішити широке коло проблем зі здоров'ям, і при цьому у найкомфортнішій обстановці. У сучасному світі, де щодня людина стикається зі стресами, поганою екологією та величезною кількістю інформації, повноцінне відновлення просто необхідне. Як мінімум для того, щоб відновити нервову систему, зміцнити імунітет та підтримувати стан свого здоров'я. За своїм туристично-рекреаційним потенціалом Україна має всі можливості для надання санаторно-курортних послуг світового рівня.

**Мета кваліфікаційної роботи** – дослідження основних напрямів удосконалення організації обслуговування у санаторії «ДЗ "ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України».

### **Завдання дослідження:**

- розкрити основні поняття, сутність та специфіку послуг санаторно-курортних закладів;
- визначити особливості організації обслуговування в санаторно-курортних закладах;
- розглянути світовий досвід організації надання послуг в санаторно-курортних закладах ;
- надати загальну характеристику діяльності санаторію «ДЗ "ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України»;
- оцінити рівень обслуговування в санаторії «ДЗ "ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України»;
- оцінити конкурентну позицію санаторію «ДЗ "ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України»;
- надати рекомендації щодо удосконалення системи надання послуг в санаторії «ДЗ "ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України»;
- обґрунтувати доцільність впровадження послуги фітосауни у санаторії «ДЗ "ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України».

**Об'єктом дослідження** є процес організації обслуговування в санаторно-курортних закладах.

**Предметом дослідження** є сукупність теоретичних та практичних аспектів, удосконалення організації обслуговування в санаторії «ДЗ "ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України».

**Методи дослідження.** Дослідження виконані на основі фактичних матеріалів і літературних джерел, які стосуються діяльності підприємств санаторно-курортного господарства, надання санаторно-курортних послуг, а також власних спостережень. Основними методами дослідження є: логічні та емпіричні методи; математичного моделювання, порівняння, аналізу та синтезу; галузевого аналізу; економіко-статистичний метод тощо.

**Інформаційна база дослідження.** Нормативні та законодавчі акти України; основні наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених; науково-прикладні аспекти щодо функціонування санаторно-курортних закладів та надання додаткових послуг на підприємствах санаторно-курортного господарства та рекреації знайшло відбиток у працях: Давиденко І.В. [31], Герасименко В.Г. [31], Галасюк, С.С. [28], Нездоймінова С.Г.[32], та ін.; офіційні матеріали Держкомстату України; інформація з офіційного веб-сайту санаторію «ДЗ "ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України»; матеріали науково-практичних видань і мережі Internet.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (32 найменувань) та додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 86 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 72 сторінках. Робота містить 21 таблиць, 7 рисунків.

Окремі результати кваліфікаційної роботи містяться в матеріалах конференції здобувачів вищої освіти:

Федорова А.А. Дослідження розвитку санаторно-курортного господарства України. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України*: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 12 квітня 2022 р.). Одеса: ОНЕУ, 2022. С. 142 – 145.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретико-методологічні засади організації обслуговування в санаторно-курортних закладах» автором розглянута сутність та специфіка послуг санаторно-курортних закладів, виділено особливості організації обслуговування в санаторно-курортних закладах та наведено світовий досвід організації надання послуг.

У другому розділі «Дослідження діяльності та організації обслуговування «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України» надано загальну характеристику діяльності санаторію «ДЗ"ССКС ім. В.П.Чкалова" МОЗ України», проаналізовано рівень обслуговування в санаторії «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України», виробничу діяльність та фінансові результати санаторію. Було виділено основних конкурентів санаторію «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова" та оцінено рівень їх конкурентоспроможності.

У третьому розділі «Напрями удосконалення організації обслуговування в санаторії «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова"МОЗ України» було запропоновано комплекс заходів щодо поліпшення обслуговування відпочиваючих та пацієнтів у санаторію «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова"МОЗ України» та економічно обґрунтовано впровадження нової послуги – фітосауни в діяльність санаторію «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова"МОЗ України» .

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на удосконалення організації надання послуг у санаторно-курортних закладах на прикладі клінічного санаторію «ім.В.П.Чкалова».

Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

- Розглянуто основні поняття, сутність та специфіка послуг санаторно-курортних закладів. Встановлено, що санаторно-курортна послуга є видом рекреаційної послуги, мета якої – відновлення чи відтворення фізичних і духовних сил, витрачених людиною в процесі життєдіяльності.

- Особливістю санаторно-курортних послуг є їх комплексність, тобто до їх складу входять, окрім лікування, послуги із розміщення, харчування, дозвілля, побутового обслуговування тощо. Санаторно-курортне лікування – важлива ланка у системі лікувально-профілактичних заходів. Його ефективність значною мірою визначається правильним направленням рекреантів на курорти і в санаторії за певною процедурою, що передбачає формування санаторно-курортних карт у медичних закладах.

- Досліджено світовий та національний досвід сприяння розвитку надання послуг в санаторно-курортних закладах. Акцентовано увагу на організації лікувально-оздоровчого туризму в провідних країнах світу, де сучасні методи санаторно-курортного лікування поєднуються з природними умовами. Світовий досвід доводить, що рекреаційна сфера стає все більш важливим у контексті глобального розвитку, будучи провідною формою економічного зростання в багатьох країнах і покращення життя місцевого населення, а також можна створити нову якість економічного зростання та соціального забезпечення, подолати нерівномірність розвитку територій, досягти позитивних фінансових, економічних та соціально-психологічних ефектів.

- Розглянуто діяльність санаторного закладу «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова"МОЗ України» та середовище функціонування, досліджено споживачів. Державний заклад «Спеціалізований (спеціальний) клінічний санаторій імені В.П. Чкалова» є багатопрофільним лікувально-профілактичним закладом, який цілорічно приймає на санаторно-курортне лікування пацієнтів.

- Під час проведення аналізу діяльності підприємства було встановлено, що підприємство не ефективно використовує матеріальні ресурси і має змогу зменшити собівартість послуг. Аналізоване підприємство є фінансово залежним від залучених коштів та воно є фінансово не стійким. Керівництву підприємства слід провести постатейний аналіз усіх елементів витрат з метою оптимізації витрат підприємства.

- Проаналізувавши конкурентне середовище та оцінки позицій санаторію «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України» було визначено перелік слабких і сильних сторін організації, а також загроз і можливостей також було визначено що, основними конкурентами даного підприємства є санаторії: санаторій

Куяльник, санаторій ім.Горького, санаторій Одеса, санаторій Лермонтовський. Проведене дослідження показало, що рівень конкуренції на ринку санаторних послуг в м. Одеса доволі високий.

- Дослідження відгуків клієнтів про обслуговування, отримане в українських санаторіях, дозволяє виявити основні проблеми, з якими стикаються відпочиваючі під час оздоровлення в них. Протягом усього аналізованого періоду (з 2016 по 2021 рр.) пацієнти «ДЗ ССКС ім.В.П.Чкалова МОЗ України» скаржаться на незадовільний стан палат у спальному корпусі та на інфраструктуру будівель на території санаторію. Але необхідно відзначити, що деякі недоліки, на які вказували пацієнти раніше, усунуті. Щодо позитивних відгуків, то спостерігається хороша динаміка їх зростання, що свідчить про підвищення якості послуг та поліпшення організації обслуговування.

- Запропоновано шляхи удосконалення організації обслуговування в санаторії. Для поліпшення та удосконалення надання послуг з обслуговування, необхідно впровадити певні дії, серед яких: активізація маркетингової діяльності санаторію, необхідність ефективного формування бюджету рекламних кампаній.

- На основі запитів споживачів було запропоновано нову послугу - встановлення фітосауни на території санаторію «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова"МОЗ України» та розраховано економічні показники для його впровадження. Розрахунки доводять, що впровадження цієї послуги в діяльність санаторію позитивно вплине на показники його функціонування.

## АНОТАЦІЯ

### **Федорова А. А. «Удосконалення організації обслуговування в санаторіях (на прикладі клінічного санаторію «ім.В.П.Чкалова»)».**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Об'єкт дослідження є процес організації обслуговування в санаторно-курортних закладах.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, удосконалення організації обслуговування в санаторії «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова"МОЗ України».

Метою роботи є дослідження основних напрямів удосконалення організації обслуговування у санаторії «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова"МОЗ України».

У роботі розглянуто сутність та специфіка послуг санаторно-курортних закладів, виділено особливості організації обслуговування в санаторно-курортних закладах та наведено світовий досвід організації надання послуг. Досліджено організаційно-економічну характеристику діяльності санаторію «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України». Визначено комплекс послуг, що надаються у цьому санаторії. Проаналізовано динаміку виробничо-економічної діяльності санаторію «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова" МОЗ України».

За результатами дослідження внесені пропозиції, спрямовані на удосконалення організації надання послуг в санаторії «ДЗ"ССКС ім.В.П.Чкалова"МОЗ України». Зроблено економічне обґрунтування впровадження пропонованих заходів.

**Ключові слова:** санаторій, послуга, санаторно-курортні заклади, організація обслуговування.

## ANNOTATION

### **Fedorova A.A. « Improvement of the organization of service in sanatoriums (on an example of clinical sanatorium" named after V.P. Chkalov")».**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty

241 «Hotel-restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». – Odesa National Economics University. – Odessa, 2022

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, a list of sources used and appendices.

The object of study is the process of organizing services in sanatoriums.

The subject of the research is a a combination of theoretical and practical aspects, improvement of the organization of service in the sanatorium "DZ" SSKS named after VP Chkalov "Ministry of Health of Ukraine".

The aim of the work is to study the main directions of improving the organization of services in the sanatorium "DZ" SSKS named after VP Chkalov "Ministry of Health of Ukraine".

The essence and specifics of the services of sanatoriums are considered in the work, the peculiarities of the organization of service in sanatoriums are singled out and the world experience of the organization of service provision is given. The organizational and economic characteristics of the activity of the sanatorium "DZ" SSKS named after VP Chkalov "Ministry of Health of Ukraine" have been studied. The complex of services provided in this sanatorium is defined. The dynamics of production and economic activity of the sanatorium "DZ" SSKS named after VP Chkalov "Ministry of Health of Ukraine" is analyzed.

Proposals were made to improve the organization of services in the sanatorium "DZ" SSKS named after V.P. Chkalov "Ministry of Health of Ukraine". The economic substantiation of implementation of the offered measures is made.

**Key words:** sanatorium, service, sanatorium establishments, service organization.