

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 242 «Туризм»

за освітньою програмою 242 «Економіка туристичної діяльності»

за темою:

**Сучасні тенденції розвитку санаторно-курортної сфери України
(на прикладі санаторію «Одеса»)**

Виконавець:

студентка 4 курсу, групи 47
ФМЕ, денної форми навчання

Лозовська Маргарита

Олексіївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

к.п.н, доцент кафедри ТтаГРБ

(науковий ступінь, вчене звання)

Мартінова Наталя Степанівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Одним із головних завдань ринкової трансформації економіки України є ефективне використання природно-ресурсного та соціально-економічного потенціалу регіонів. В зв'язку з цим особливо актуальним є питання забезпечення розвитку рекреаційної сфери як однієї із рентабельних та швидко окупних [7].

На сьогоднішній день одним із ключових завдань державної політики є максимальне використання потенціалу курортів для забезпечення оздоровлення населення, збереження його генофонду та відновлення працездатності.

Попит на санаторно-курортні послуги великий через високий рівень захворюваності в різних категоріях населення, але його ефективність сприяє високому відповідному економічному ефекту, завдяки відновленню працездатних ресурсів населення [21].

У зв'язку з процесами децентралізації важливим є дослідження формування та впровадження регіональної політики розвитку санаторно-курортних послуг. Використання ефективних інструментів, зокрема маркетингових, для підвищення конкурентоспроможності оздоровчих закладів і санаторно-курортних продуктів також є актуальним завданням [10].

Багато вітчизняних науковців, таких як О. Балабанова, О. Бейлик, І. Бережна, М. Бойко, М. Борушак, Б. Буркинський, В. Василенко, С. Васильчак, Л. Гринів, П. Гудзь, О. Гулич, І. Дишловий, А. Єлістратова, В. Єфимова, О. Жидяк, В. Кифяк, А. Ліпенцев, М. Мальська, Н. Ведмідь, А. Пегушина, М. Пітюлич, О. Севастьянова, С. Слепаков, С. Галасюк, В. Смолій, М. Субота, С. Цьохла, О. Чайковська, досліджували проблеми функціонування та розвитку рекреаційно-туристичної сфери та використання її потенціалу. Також регіональну рекреаційну політику та розвиток регіонів досліджували П. Жук, В. Кравців, Ю. Стадницький, І. Сторонянська, С. Шульц та інші вчені-регіоналісти.

Зарубіжні дослідники, такі як Н. Ален, І. Барчуков, Л. Бол, Д. Бугаліс, Дж. Гендерсон, І. Інскіп, А. Параскевас, М. Стельцнер, Дж. Флетчер, Дж. Фосс Ніколай, М. Юн, також внесли значний вклад у теоретичні та прикладні аспекти розвитку санаторно-курортних послуг.

Практична значущість роботи полягає у визначенні підходів до ефективного управління, в першу чергу сервісного, для закладів санаторно-курортної сфери, застосування інноваційних і енергоефективних технологій, на прикладі санаторію «Одеса». Розглянуті організаційні та економічні характеристики діяльності, виконаний аналіз сервісу та оцінка якості послуг санаторію «Одеса». Вказані напрями забезпечення сталого розвитку санаторно-курортного комплексу Одеського регіону на основі передового світового досвіду.

Мета кваліфікаційної роботи – визначити і охарактеризувати сучасні тенденції розвитку санаторно-курортної сфери України. Використані

методичні та практичні напрацювання санаторію «Одеса» з покращення сервісного управління та якості послуг.

Відповідно до мети дослідження в кваліфікаційній роботі були поставлені наступні **завдання**:

- обґрунтування теоретичних засад сталого розвитку санаторно-курортної сфери України в умовах постійних криз;
- вивчення економіко-організаційних характеристик діяльності санаторію;
- розгляд методів сервісного управління і напрямів забезпечення сталого розвитку санаторію, зокрема, та санаторно-курортного комплексу Одещини;
- економічне обґрунтуванням пропозиції щодо удосконалення діяльності санаторію «Одеса» з сервісного управління.

Об'єкт дослідження – процес функціонування та розвитку санаторно-курортних закладів на прикладі санаторію «Одеса». **Предмет дослідження** – комплекс методів управління, спрямованих на удосконалення діяльності санаторію «Одеса» в руслі сучасних тенденцій розвитку санаторно-курортної сфери України.

Теоретичною основою роботи служать праці вітчизняних та закордонних вчених в сфері оздоровчого туризму, санаторно-курортної сфери, менеджменту та маркетингу в санаторно-курортній справі, економічного та фінансового аналізу та інші джерела. **Інформаційною базою** для роботи послужили нормативно-правові акти в сфері курортології та рекреаційних послуг, ДСТУ 7450:2013 «Туристичні послуги. Класифікація», стандарти якості ISO 9001:2015 та інші державні стандарти в санаторно-курортній сфері, статистичні дані галузевих збірників, звіти та програмні документи Одеської міської ради, звітні матеріали та дані санаторію «Одеса», звітні матеріали медичного туризму, та статистичні дані МОЗ.

Методи дослідження. При виконанні даної кваліфікаційної роботи використані такі методи: - загальнонаукові: аналогія, системний аналіз, формалізація; - логічної абстракції: аналіз і синтез; - економіко-статистичного аналізу: табличний, графічний; - маркетингові: SWOT-аналіз; - експертної діагностики: порівняння, оцінювання.

Структура та зміст кваліфікаційної роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст викладений на 73 сторінках. Робота містить 18 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел складається із 43 найменувань.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи опубліковано тези: Лозовська М.О. Сучасні тенденції розвитку санаторно-курортної сфери Одеського регіону на прикладі санаторію «Одеса» // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.) / Одеський

національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. – 309 с. – С. 151-156

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ САНАТОРНО-КУРОРТНОЇ СФЕРИ УКРАЇНИ В УМОВАХ КРИЗИ** було розглянуто сутність та основні категорії санаторно-курортної сфери України як комплексу та класифікації закладів санаторно-курортної сфери, обґрунтовано погляди на управління стійким розвитком закладів санаторно-курортної сфери України в сучасних кризових умовах, зазначено на сервісному управлінні як інструменті підвищення якості закладів санаторно-курортної сфери.

У другому розділі **ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ САНАТОРІЮ «ОДЕСА» ЯК ЗАКЛАДУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАСНОСТІ НА РИНКУ ПОСЛУГ САНАТОРНО-КУРОРТНОЇ СФЕРИ УКРАЇНИ** здійснено дослідження сучасного стану санаторно-курортного комплексу Одеського регіону та місце санаторію «Одеса» в ньому, надано економіко-організаційну характеристику діяльності санаторію «Одеса», проведено аналіз сервісу та оцінку якості послуг санаторію «Одеса».

У третьому розділі **ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ САНАТОРНО-КУРОРТНОЇ СФЕРИ УКРАЇНИ В УМОВАХ КРИЗИ** визначено напрями забезпечення сталого розвитку санаторно-курортного комплексу Одеського регіону у складі санаторно-курортної сфери України на основі передового світового досвіду, запропоновано заходи щодо удосконалення діяльності санаторію «Одеса» з сервісного управління з економічним обґрунтуванням пропозиції.

ВИСНОВКИ

Дослідження теоретичних засад забезпечення сталого розвитку санаторно-курортної сфери України в умовах постійних криз дозволили зробити наступні висновки.

Санаторно-курортний продукт визначається як комплекс різноманітних послуг медико-біологічного, лікувально-профілактичного, курортно-реабілітаційного та рекреаційно-оздоровчого характеру, що надаються споживачам з метою поліпшення їхнього здоров'я та самопочуття, відновлення після захворювань та травм, а також запобігання майбутнім захворюванням, і це здійснюється різними санаторно-курортними закладами на протязі певного часового інтервалу. Результати аналізу нормативно-правових актів,

представлені в роботі, вказують на неоднозначність у визначенні суб'єктів, які мають право надавати санаторно-курортні послуги. Але законодавством України встановлено норми щодо правового, організаційного, економічного та соціального регулювання розвитку курортів в Україні з метою повного використання природних лікувальних факторів.

В умовах пандемії COVID-19 та повномасштабної війни в Україні санаторії та курорти стикаються з низкою проблем, які потребують комплексного підходу до управління. Застосування передових технологій, дотримання екологічних стандартів, співпраця між державним і приватним секторами, диверсифікація послуг, соціальна відповідальність і вдосконалення систем управління є ключовими факторами, що забезпечують сталий розвиток санаторно-курортній сфері. Ці кроки, окрім вирішення поточних питань, допоможуть зберегти стабільність і процвітання українських курортів у довгостроковій перспективі.

Сервісне управління в санаторно-курортній сфері є багатограним процесом, що включає впровадження сучасних технологій, постійне навчання та розвиток персоналу, застосування систем управління якістю та клієнтоорієнтованого підходу. На основі аналізу досліджень науковців зроблено висновок, що успішне сервісне управління сприяє підвищенню якості обслуговування та конкурентоспроможності санаторно-курортних закладів. Впровадження новітнього сервісного управління в заклади сприятиме збільшенню рівня обслуговування, що підвищить конкурентоспроможність закладів санаторно-курортної сфери на ринку оздоровчих послуг.

Відповідно до проаналізованих джерел, інформаційних ресурсів, даних розвитку закладу санаторію «Одеса» СБУ слід зазначити, що одним з найбільш цінних рекреаційних складових медичного туризму в Одеському районі є наявність таласотерапії, що може дати можливість до їх подальшого активного використання.

Поліпшення якості медичної допомоги залишається пріоритетним напрямом роботи санаторію «Одеса», що реалізується за рахунок:

- підвищення компетентності медичного персоналу;
- подальшого вдосконалення лікувально-діагностичного та реабілітаційного процесу шляхом розробки локальних протоколів та їх впровадження в повсякденну практику;
- захисту інтересів пацієнта щодо отримання ним якісної медичної допомоги та інтересів медичних працівників на випадок професійного ризику ін.

Проведений аналіз є основою для стратегії подальшого розвитку і збільшення туристичної привабливості закладу, так як основні складові стратегії можна запропонувати наступне: прибуток підприємства може залежати від усунення слабких сторін, та для збільшення привабливості послуг, важливим є економічно обґрунтоване використання переваг.

Виходячи з вищевикладеного, основними напрямками стратегічного розвитку закладу можуть стати:

- розвиток внутрішнього медичного туризму,
- продовження використання та опрацювання альтернативних джерел енергії, енергозбереження,
- створення достатніх умов для дозвілля клієнтів,
- покращення сервісу для клієнтів закладу,
- проведення маркетингових заходів.

АНОТАЦІЯ

Лозовська М.О., Сучасні тенденції розвитку санаторно-курортної сфери України (на прикладі санаторію «Одеса»)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм» за освітньою програмою 242 «Туризм» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

В кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне узагальнення та визначено практичні напрями щодо вдосконалення надання туристичних послуг, а саме забезпечення максимально можливого рівня та обсягу надання послуг рекреаційного та медичного туризму на базі санаторію.

Досліджено сутність та характеристики санаторно-курортних послуг, на прикладі надання реабілітаційних послуг, а саме проведено аналіз надання якості послуг у санаторії та обґрунтовано подальшу стратегію і покращання функціонування системи медичного і оздоровчого туризму.

Завдяки аналізу підприємства та інструментам сервісного управління, запропоновані наступні рекомендації для покращення якості послуг:

- 1) Запобігання усуненню слабких сторін та збільшити прибуток підприємства;
- 2) Розвинення внутрішнього лікувального туризму;
- 3) Проведення маркетингових досліджень на підприємстві.

Ключові слова: санаторно-курортна сфера, рекреант, оздоровче підприємство, санаторій, оздоровчий туризм, рекреація, медичний туризм, стійкий розвиток в сфері туризму і рекреації, управління розвитком санаторно-курортної сфери, сервісне управління в санаторно-курортній сфері

ANNOTATION

Lozovska M.O., Modern trends in the development of the sanatorium-resort sphere in Ukraine (on the example of the Odesa sanatorium)

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty 242 "Tourism" under the educational program 242 "Tourism" – Odessa National University of Economics. – Odesa, 2024.

The qualification work provides a theoretical generalization and practical directions for improving the provision of tourist services, namely ensuring the maximum possible level and volume of recreational and medical tourism services on the basis of the Sanatorium.

The essence and characteristics of sanatorium-and-spa services are studied, on the example of the provision of rehabilitation services, namely, the analysis of the provision of the quality of services in the Sanatorium is carried out and the further strategy and improvement of the functioning of the system of medical and health tourism are substantiated.

Thanks to the analysis of the enterprise and service management tools, the following recommendations for improving the quality of services are proposed:

- 1) Prevent the elimination of weaknesses and increase the company's profits;
- 2) Development of domestic medical tourism;
- 3) Conducting marketing research of the enterprise.

Keywords: sanatorium-and-spa sphere, recreationist, health-improving enterprise, sanatorium, health tourism, recreation, medical tourism, sustainable development in the field of tourism and recreation, management of the development of sanatorium-and-spa sphere, service management in the sanatorium-and-spa sphere