

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра експертизи товарів та послуг

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Експертиза товарів та послуг»
на тему:
**«Експертиза якості надання санаторно-курортних послуг з метою захисту
прав споживачів»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Сочинська Юлія Олександрівна _____
/підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Траченко Людмила Анатоліївна _____
/підпис/

Одеса - 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сучасний етап розвитку санаторно–курортної сфери характеризується різким падінням попиту на надання санаторно-курортних послуг. Це призводить до зниження показників заповнюваності ліжкового фонду санаторно-курортних установ, суттєвого зниження рівня ефективності їх діяльності. Забезпечення належної якості санаторно-курортних послуг є засобом захисту прав споживачів та підвищення їх конкурентоспроможності. Важливим аспектом у діяльності курортів є експертиза якості надання послуг, що дає змогу виявляти проблеми та формувати коригувальні заходи щодо його поліпшення. Всі ці питання знайшли своє обґрунтування у кваліфікаційній роботі магістра Сочинської Ю.О., що обумовило її актуальність.

Мета роботи вивчення процесу надання санаторно-курортних послуг, проведення експертизи їх якості з метою захисту прав споживачів та розробка рекомендацій щодо поліпшення.

Для досягнення мети були поставлені та вирішені наступні завдання:

- проаналізувати ринок послуг у сфері надання санаторно-курортних послуг;
- охарактеризувати законодавчу та нормативно-правову базу, що регламентують надання санаторно-курортних послуг в Україні;
- висвітлити тенденції розвитку санаторно-курортних послуг в Україні та закордоном;
- розкрити сутність експертизи якості як засобу захисту прав споживачів санаторно-курортних послуг;
- ознайомитися з діяльністю санаторію «Орізонт» та визначити критерії якості надання санаторно-курортних послуг;
- провести експертизу якості надання санаторно-курортних послуг;
- запропонувати напрямки поліпшення якості надання санаторно-курортних послуг.

Об'єкт дослідження процес надання санаторно-курортних послуг.

Предметом дослідження є експертиза якості надання санаторно-курортних послуг з метою захисту прав споживачів.

Наукова новизна роботи полягає у розробленні критеріїв якості надання санаторно-курортних послуг;

Практична цінність роботи полягає у доцільності застосування результатів експертизи якості санаторно-курортних послуг, проведеної в санаторії «Орізонт», в аналогічних оздоровчих закладах з метою поліпшення якості надання послуг, задоволення потреб споживачів та інших зацікавлених сторін, забезпечення конкурентоспроможності і досягнення ключових цілей бізнесу.

Методи дослідження: соціологічне опитування, аналізу і синтезу, практичного узагальнення статистичних даних, SWOT–аналіз, власні спостереження та дослідження.

Інформаційна база дослідження є Закони України й нормативно-правові акти центральних виконавчих органів державної влади, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

Апробація результатів дослідження. Основні положення випускної роботи доповідалися й обговорювалися на студентській науковій конференції факультету економіки і управління підприємництвом ОНЕУ (м. Одеса, 2020 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції Одеського національного економічного університету, 2020.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційну роботу магістра складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних джерел (70 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 83 сторінки. Основний зміст викладено на 70 сторінках. Робота містить 7 таблиць та 20 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти щодо надання санаторно-курортних послуг в Україні»** проаналізовано стан ринку санаторно-курортних послуг та їх державне регулювання відповідно до законодавства України. Визначено тенденції розвитку санаторно-курортних послуг в Україні та закордоном; Розкрито сутність експертизи якості як засобу захисту прав споживачів санаторно-курортних послуг.

У другому розділі **«Експертиза якості надання санаторно-курортних послуг на прикладі санаторію «Орізонт»»** надано характеристику санаторно-курортних послуг на прикладі ДП «Орізонт». Визначено критерії якості надання санаторно-курортних послуг. Проведено експертизу якості надання санаторно-курортних послуг.

В третьому розділі **«Напрямки поліпшення якості надання послуг санаторно-курортними закладами»** запропоновано напрямки поліпшення якості надання санаторно-курортних послуг за рахунок підвищення рівня кваліфікації і компетентності персоналу, розвитку інформаційно-рекламної діяльності та залучення інвестицій до рекреаційного господарства.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Аналіз стану ринку санаторно-курортних послуг дозволив визначити, що протягом п'яти років кількість санаторно-курортних та оздоровчих закладів має тенденцію до зменшення за такими причинами: низька якість послуг і недостатній рівень обслуговування, які надаються в курортних зонах в порівнянні з аналогічними показниками зарубіжних курортів; значна конкуренція на ринку, між санаторними закладами державного і приватного сектору в курортних зонах; недостатній рівень державного сприяння розвитку ринку санаторно-курортних послуг; негативний імідж українських курортних зон з боку іноземних туристів та ін. До факторів, що забезпечують попит на ринку санаторно-курортних послуг

відносять: економічні, природні, соціально-культурні, демографічні, маркетингові, політико-правові, інфраструктурні та історичні.

2. Сферу надання санаторно-курортних послуг в Україні регламентують такі законодавчі та нормативні документи: «Основи законодавства України про охорону здоров'я» № 2802 (редакція від 02.10.2018); «Про Захист прав споживачів» № 1023 (редакція від 09.11.2020); Закон України «Про курорти» № 3370 (редакція від 02.10.2018); Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» № 48 (редакція від 09.11.2017) тощо. Принципами регулювання сфери санаторно-курортних послуг є: економне і раціональне використання природних лікувальних ресурсів та забезпечення їх належної охорони; врахування попиту населення на конкретні види санаторно-курортних послуг при розробленні та затвердженні загальнодержавних програм розвитку курортів тощо.

3. З'ясовано, що в європейських країнах вклад курортно-рекреаційної сфери у формування ВВП диференціюється в діапазоні від 0,4% до 9,5%, а в Україні – не перевищує 1%, і це потребує створення єдиної системи керування процесами розвитку сфери санаторно-курортних послуг в Україні. Основними показниками діяльності санаторно-курортного комплексу України у 2010-2019 роках є: кількість оздоровчих закладів, загальна чисельність ліжок, чисельність оздоровлених, загальна кількість санаторіїв.

4. При визначенні якості санаторно-курортних послуг з метою захисту прав споживачів потрібно враховувати такі критерії: наявність бази нормативних документів, які регламентують якість надання послуги; обов'язковість укладання договору на надання послуги; можливість перевірки як факту надання послуги, так і якості чи результату процесу надання послуги тощо.

5. Визначено основні критерії якості надання санаторно-курортних послуг: якість надання медичних послуг у санаторно-курортному закладі; умови проживання у санаторно-курортному закладі; якість харчування та повнота харчування; відношення персоналу під час перебування у санаторно-курортному закладі; представлення у санаторно-курортному закладі послуг організації дозвілля; результативність перебування у санаторно-курортному закладі та доступність та повнота інформації про санаторно-курортний заклад. Розроблено етапи експертизи якості санаторно-курортних послуг: подавання, реєстрація та розгляд заявки; дослідження об'єкта експертизи; визначення внутрішніх можливостей підприємства щодо надання послуг, визначення ресурсного потенціалу та конкурентних переваг тощо. Проведено SWOT-аналіз, який дозволив визначити сильні та слабкі сторони його діяльності, основні можливості та загрози санаторного закладу Одеської області.

6. У результаті проведення експертизи якості надання санаторно-курортних послуг на основі скарги споживача виявлено такі порушення: територія та приймальня зала санаторію не відповідають вимогам стандарту ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування» – наявні колючі рослини на території санаторію, відсутні паркувальні місця та освітлення вивіски санаторію, а також інформація щодо надання послуг санаторію у залі приймання тощо. З'ясовано, що порушено статтю 15 Закону України «Про захист прав споживачів», яка вказує на

те, що права споживачів визнаються порушеними, якщо їм надано недостовірну інформацію про певний товар (послугу) чи якщо певний товар (послуга) не відповідають вимогам стандарту. Загалом, сформовано експертний висновок, який свідчить про порушення прав споживачів послуг під час відпочинку у санаторії «Орізонт». З метою захисту своїх прав рекомендовано звернутися з заявою до Управління захисту споживачів Держпродспоживслужби в Одеській області.

7. Запропоновано засоби підвищення рівня кваліфікації персоналу з метою поліпшення якості надання санаторно-курортних послуг: організація безперервного навчання для всіх категорій працездатного населення; створення дієздатної системи пошуку та відбору кадрів для соціально-економічної схеми рекреаційних зон з урахуванням специфіки їх розвитку тощо, та на мікрорівні: розробка ділової стратегії підприємств, установ і організацій; прогнозування та планування персоналу; своєчасне підвищення кваліфікації всіх працівників тощо.

8. Визначено, що для підвищення рівня конкурентоспроможності санаторно-курортних послуг доцільно застосовувати SocialMediaMarketing (SMM), який забезпечує просування санаторно-курортних послуг і дозволяє формувати канали зворотнього зв'язку. Основними трендами соціал-медіа маркетингу є: цифровий маркетинг, сайт, контент-маркетинг, відео-контент та веб-форуми. До основних переваг соціал-медіа маркетингу віднесено: покращення позицій на ринку; забезпечення розуміння ринку; сприяння діловому партнерству; залучення додаткових споживачів; зниження витрат на маркетинг; збільшення продажів.

9. З'ясовано, що основними ознаками бренду санаторно-курортної послуги є: високий рівень пізнаваності в цільовому сегменті; якість пропонованих санаторно-курортних послуг на ринку відповідає заявленим ознакам бренду і є стабільною протягом тривалого періоду часу; позитивний характер емоцій споживачів, що викликає бренд; стійка політика лояльності потенційних клієнтів до бренду санаторно-курортної послуги та ін. Архітектура брендингу санаторно-курортних послуг містить: збірний бренд; суббренд; підтримуючий бренд; індивідуальний бренд. Процес формування бренду санаторно курортних послуг може бути представлений такими послідовними етапами: позиціонування, формування стратегії, розробка ідеї, пошук імені, тестування.