

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
за освітньою програмою
Економіка та організація готельно-ресторанної справи

на тему: «Удосконалення організації надання послуг у підприємствах санаторно-курортного комплексу (на прикладі клінічного санаторію ім. Пирогова)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки
Белова Ольга Олексіївна

/підпис/

Науковий керівник:

_____ к.е.н., доцент _____
Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. З розвитком науки, технологій санаторно-курортна справа набувала все більшого і більшого значення. У зв'язку із цим на сьогоднішній день лікувально-оздоровчий туризм є один із найпоширеніших видів туризму і приносить великі доходи до державного бюджету низки країн. Україна володіє потужним природно-рекреаційним потенціалом, на її території зосереджені понад 500 лікувальних унікальних мінеральних та термальних джерел різного хімічного складу, близько 100 родовищ лікувальних грязей з ропою солоних озер, санаторії, що пропонують озокерит, радон. Українські санаторно-курортні заклади приймають, як внутрішніх туристів, так і туристів з багатьох країн світу. Розвиток санаторно-курортної справи в Україні має стратегічне значення, що обумовлено ресурсним потенціалом країни.

Актуальність теми полягає у тому, що галузь потребує реформування підходів в управлінні, формуванні позитивного іміджу, розширення спектру послуг, удосконалення сервісу для того, щоб конкурувати із світовими брендами санаторно-курортної справи.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів удосконалення надання послуг на підприємствах санаторно-курортного комплексу.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні завдання:

- визначити місце санаторно-курортних послуг в сфері надання послуг;
- вивчити класифікацію та особливості санаторно-курортних послуг;
- охарактеризувати діяльність клінічного санаторію ім. Пирогова;
- проаналізувати організацію надання послуг у клінічному санаторію ім. Пирогова;
- оцінити якість послуг у клінічному санаторію ім. Пирогова;

- запропонувати методи залучення персоналу санаторію ім. Пирогова до процесів підвищення якості та оцінки санаторно-медичних послуг;

- впровадити сервісну концепцію як фактор удосконалення надання послуг у клінічному санаторії ім. Пирогова.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 49 найменувань та 1 додатків. Загальний обсяг роботи становить 92 сторінок. Основний зміст викладено на 80 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 7 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади надання послуг у підприємствах санаторно-курортного комплексу» визначено місце санаторно-курортних послуг в сфері надання послуг, вивчено класифікацію та особливості санаторно-курортних послуг.

У другому розділі «Дослідження особливостей надання послуг на прикладі клінічного санаторію ім. Пирогова» надано загальну характеристику діяльності клінічного санаторію ім. Пирогова, проаналізовано організацію надання послуг у клінічному санаторію ім. Пирогова, оцінено якість послуг у клінічному санаторію ім. Пирогова.

У третьому розділі «Шляхи удосконалення надання послуг у клінічному санаторії ім. Пирогова» запропоновано методи залучення персоналу санаторію ім. Пирогова до процесів підвищення якості та оцінки санаторно-медичних послуг, запропоновано впровадити сервісну концепцію як фактор удосконалення надання послуг у клінічному санаторії ім. Пирогова.

ВИСНОВКИ

1. Визначено місце санаторно-курортних послуг в сфері надання послуг. Зазначено, що своєрідність санаторно-курортних послуг, пов'язане з їх віднесенням до сервісної сфери, характеризується загальними для цієї сфери особливостями та виокремлюють її з матеріального виробництва, а саме: невідчутність, мінливість якості, невіддільність від джерела виробництва, неможливість зберігання. Водночас, санаторно-курортні послуги мають і свої специфічні риси, обумовлені історичним розвитком курортної системи України. Санаторно-курортні послуги – це послуги, що надаються підприємствами розміщення, розташованими в курортних місцевостях, рекреантам з метою задоволення їхніх потреб у санаторному лікуванні та курортному відпочинку. У цьому контексті вони становлять частину рекреаційних послуг

2. Вивчено класифікацію та особливості санаторно-курортних послуг. Отже, специфіка санаторно-курортних послуг полягає у профілактичній, лікувальній, реабілітаційній спрямованості, яку надають на курорті на рівні підприємств санаторно-курортного комплексу та їхньої *комплексності* завдяки включенню до їх складу послуг із розміщення, харчування, дозвілля, побутового обслуговування тощо. До класифікаційних ознак санаторно-курортного продукту відносяться: мета поїздки, пріоритетність, форма обслуговування, комплексність послуги, категорія засобів розміщення. Однією з основних класифікаційних ознак є *мета або мотиви поїздки*. У цьому плані виокремлюють продукти: лікувальний, рекреаційний, діловий, спортивно-оздоровчий тощо.

3. Охарактеризовано діяльність клінічного санаторію ім. Пирогова. «Куяльник» — один з перших в світі санаторіїв, де почали застосовувати грязелікування. І влітку 2021 року він успішно відсвяткував 188 років з дня відкриття. На основі цих природних рекреаційних ресурсів діє сучасний санаторій ім. Н.І. Пирогова, спеціалізований на лікуванні захворювань органів руху, нервової системи, гінекологічних (безпліддя, запалення),

андрологічних та інших. З 1987 року працює відділення дорослої та дитини для дітей з 4 років з такими розладами: черепно-мозкові травми та нейроінфекції; нічне та денне нетримання сечі та калу; неврози та нав'язливі рухи (тики, заїкання); післяпологові плексити Ерба; дитячі церебральні паралічі. Санаторій імені Пирогова єдиний в Україні має відділення ранньої реабілітації хворих, які зазнали травм опорно-рухового апарату.

Зараз в санаторії діє сучасна поліклініка, в якій працює спортзал для проведення ЛФК, басейн з ропою, кабінет масажу, фізіотерапії і інші процедурні. Терапія із застосуванням грязелікування проводиться цілий рік.

4. Проаналізовано організацію надання послуг у клінічному санаторію ім. Пирогова. Клінічний санаторій імені Пирогова надає різноманітні послуги своїм клієнтам, серед яких послуги проживання, харчування та надання медичних послуг. Санаторій пропонує гостям комфортний номерний фонд із 797 номерів. Також в санаторії існує спецпропозиція для мешканців Одеси – курсівка. Це відвідування процедур, без проживання на території санаторію. Кожна процедура призначається лікарем на певний день, на певний час (з 8:00 до 15:00). Вартість такого курсу становить 350 грн в день, для дитини інваліда вартість курсівки становить 290 грн в день. У вартість входить комплекс основних процедур. За додаткову плату гість може відвідувати басейн з ропою, сеанси ручного масажу, соляну кімнату, гідроколонотерапію, і інше.

Клінічний санаторій ім. Пирогова пропонує своїм відвідувачам 4 програми оздоровлення: стандартну, програма оздоровлення після перенесення COVID-19, програма процедур при гінекологічних захворюваннях та при урологічних захворюваннях.

Для проведення занять та змагань у командних видах спорту на території курорту збудовано чудове футбольне поле, баскетбольний майданчик. У розпорядженні відпочиваючих також спортивне містечко зі спортивними снарядами та тренажерами, де кожен бажаючий може займатися фізкультурою та спортом у будь-який зручний час. На території

санаторію багато прогулянкових пішохідних доріжок, паркова зона, вуличний фонтан, гарні освітлені алеї, які створюють позитив, гарний настрій, умиротворення та бажання повертатися на курорт знову та знову.

5. Оцінено якість послуг у клінічному санаторію ім. Пирогова. Для розрахунку індексу споживчої задоволеності ста восьми клієнтам санаторію ім. Пирогова було запропоновано оцінити: важливість одинадцяти запропонованих нами складових діяльності санаторію за п'ятибальною системою; якість цих складових за п'ятибальною системою.

Як видно з табл. 2.7 найбільш важливою складовою санаторно-курортного обслуговування клієнти вважають якість санаторно-курортних послуг, тому всі опитувані поставили цьому компоненту дерева оцінку 5. Внаслідок цього і середнє значення оцінки важливості для споживача якості санаторно-курортних послуг склало також 5. Практично таку ж важливість в очах споживачів мають такі компоненти дерева якості як чистота в номері і організація харчування.

У той же час більшість із споживачів санаторно-курортних послуг не вважають важливим наявність кондиціонера в номері. Ця складова отримала найменшу оцінку важливості компонента дерева, всього 2,5 бала. При цьому слід брати до уваги той факт, що опитування споживачів проводилось восени, а до літа попит на номери з кондиціонером зі зрозумілих причин зростає. Варто відзначити також і той факт, що якість надання Інтернет-послуг в санаторії знаходиться на дуже низькому рівні, практично половина опитаних поставила оцінку 3 і третина споживачів – оцінку 2. На підставі результатів індексації ступеня задоволеності споживачів доречно розробити SWOT-аналіз клінічного санаторію ім. Пирогова.

6. Запропоновано методи залучення персоналу санаторію ім. Пирогова до процесів підвищення якості та оцінки санаторно-медичних послуг. У процесі надання курортно-медичної допомоги якість відображає весь спектр взаємодій працівника й рекреанта. Важливим і необхідним стартовим процесом формування системи якості курортно-рекреаційних послуг є

акредитація й ліцензування санаторно-курортного підприємства. Саме вони, у першу чергу, визначають відповідність матеріально-технічної бази, рівень організації виробничого процесу, кваліфікацію кадрового потенціалу, повноту видів лікувально-діагностичних заходів заявленим видам медичної діяльності, що й лежить в основі якісного надання медичних послуг.

Санаторій повинен забезпечити рекреанта доброякісним харчуванням, комфортними умовами проживання, медичним і допоміжним персоналом, дотриманням правил відпустки процедур, щоб щонайкраще виконати його очікування. У зв'язку з цим всі види діяльності по наданню курортно-рекреаційних послуг є процесами, а вся діяльність санаторно-курортного підприємства - як взаємозв'язок цих процесів. Виходячи із цього, оптимальна модель якості курортно-рекреаційних послуг повинна складатися з показників, що характеризують якість структури, якість процесу і якість результату.

Для оцінки якості й ефективності надання санаторно-курортних послуг, зокрема, санаторно-курортного лікування запропоновано використання системи коефіцієнтів: результативності медичних послуг, задоволеності реципієнтів, технологічного рівня лікування, які, на думку автора, об'єктивно відображають провідні процеси, дозволяють уніфікувати облік і ціну послуг санаторно-медичної допомоги для всіх категорій персоналу.

7. Впроваджено сервісну концепцію як фактор удосконалення надання послуг у клінічному санаторії ім. Пирогова. Обґрунтуванню концептуальних основ побудови системи специфічних принципів управління передують необхідність розуміння сутності сервісного управління. Водночас сутність сервісного менеджменту можна представити, виходячи з таких положень: орієнтація на якість сервісу, яка має вирішальне значення для управління санаторно-курортними та оздоровчими підприємствами; орієнтація на споживача, тобто на його сервісні потреби; управління персоналом повинно базуватися на принципово іншій основі - роботі в команді, міжфункціональному співробітництві, міжорганізаційному партнерстві.