

**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 242 Туризм**  
**за освітньою програмою**  
**Економіка та організація туристичної діяльності**

на тему: «Пріоритетні напрями розвитку закладів лікувально-оздоровчого туризму (на прикладі клінічного санаторію ім. Горького)»

**Виконавець:**

Студентка факультету міжнародної економіки

Тиркіла Валерія Аркадіївна

/підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_ к.е.н., доцент \_\_\_\_\_

Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

ОДЕСА – 2023

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність обраної теми.** Актуальність теми розвитку закладів лікувально-оздоровчого туризму полягає в тому, що цей вид туризму має значний потенціал для залучення іноземних туристів та покращення здоров'я місцевого населення. За останні роки попит на лікувально-оздоровчі послуги зрос у всьому світі, тому розвиток цього напрямку туризму стає дедалі більш важливим для країн, які мають відповідні ресурси. Розвиток закладів лікувально-оздоровчого туризму має потенціал для створення нових робочих місць та збільшення доходів в регіонах, де ці заклади знаходяться. Крім того, це може допомогти у покращенні здоров'я місцевого населення та сприяти розвитку медичної інфраструктури в країні.

Заклади лікувально-оздоровчого туризму можуть пропонувати різні послуги, включаючи спа-процедури, фізіотерапію, реабілітацію та інші методи лікування. Це може привернути як іноземних туристів, так і місцевих жителів, які шукають спосіб покращити своє здоров'я та самопочуття. Одним з найважливіших аспектів розвитку закладів лікувально-оздоровчого туризму є забезпечення високої якості послуг та дотримання стандартів безпеки. Це важливо для збереження довіри туристів та забезпечення позитивного іміджу країни. Крім того, необхідно розробляти маркетингові стратегії, щоб привернути нових клієнтів та збільшити популярність цього виду туризму.

Розвиток закладів лікувально-оздоровчого туризму є важливим для багатьох країн. Цей вид туризму може мати значний економічний та соціальний вплив на регіони та країни загалом. Однак, для досягнення успіху необхідно забезпечити високу якість послуг, дотримання стандартів безпеки та розробляти ефективні маркетингові стратегії.

**Метою кваліфікаційної роботи** є дослідження теоретичних та практичних аспектів пріоритетних напрямків розвитку лікувально-оздоровчого туризму.

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

- дослідити сутність та особливості лікувально-оздоровчого туризму;
- вивчити класифікацію лікувально-оздоровчих закладів в туризмі;
- охарактеризувати загальну діяльність ДП «Клінічного санаторію ім. Горького»;
- проаналізувати організацію надання послуг у клінічному санаторії імені Горького;
- оцінити якість послуг клінічного санаторію імені Горького;
- запропонувати розвиток клінічного санаторію імені Горького через управління асортиментом послуг на засадах маркетингу;
- удосконалити функціонування клінічного санаторію імені Горького шляхом оптимізації персоналу та впровадженням сервісної концепції обслуговування.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (30). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 82 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 78 сторінках. Робота містить 18 таблиць, 8 рисунків.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні основи у дослідженні лікувально-оздоровчого туризму» досліджено сутність та особливості лікувально-оздоровчого туризму, вивчено класифікація лікувально-оздоровчих закладів в туризмі.

У другому розділі «Дослідження особливостей функціонування лікувально-оздоровчого закладу на прикладі ДП «Клінічного санаторію ім. Горького» охарактеризовано Загальну діяльність ДП «Клінічного санаторію ім. Горького», проаналізовано організацію надання послуг у клінічному санаторії імені Горького.

У третьому розділі «Шляхи розвитку клінічного санаторію імені Горького» запропоновано розвиток клінічного санаторію імені Горького через управління асортиментом послуг на засадах маркетингу, удосконалено функціонування клінічного санаторію імені Горького шляхом оптимізації персоналу та впровадженням сервісної концепції обслуговування.

## ВИСНОВКИ

1. Досліджено сутність та особливості лікувально-оздоровчого туризму. Виявлено, що основною метою лікувально-оздоровчого туризму є забезпечення гостям можливості відновити своє здоров'я, покращити фізичний стан, психологічний стан та загальний самопочуття. Для досягнення цих цілей використовуються різноманітні методики та процедури, які забезпечують найбільш оптимальний ефект при лікуванні та відновленні здоров'я. Особливість лікувально-оздоровчого туризму полягає у тому, що він поєднує у собі відпочинок та лікування. Гості можуть насолоджуватися природними лікувальними факторами, такими як морська вода, термальні джерела, гірські повітряні ванни, сонячні промені та інші, одночасно отримуючи лікування та відновлюючи своє здоров'я.

2. Визначено класифікацію лікувально-оздоровчих закладів в туризмі. У туризмі існує декілька типів лікувально-оздоровчих закладів, які відрізняються за різними критеріями. Основним критерієм класифікації є медична спеціалізація закладу. Нижче наведено декілька типів лікувально-оздоровчих закладів:

- Санаторії - це заклади, де проводяться комплексні процедури для оздоровлення тіла. Санаторії можуть спеціалізуватися на лікуванні різних захворювань, таких як захворювання дихальних шляхів, серцево-судинної системи, опорно-рухового апарату, нервової системи тощо;

- Курорти - це заклади, розташовані в зонах з особливо корисним для здоров'я кліматом, природними джерелами лікувальних вод і мінералів.

Курорти можуть бути спеціалізовані на лікуванні конкретних захворювань, таких як ревматоїдний артрит, остеохондроз, діабет, хвороби печінки тощо;

- Медичні центри - це заклади, які пропонують лікувальні послуги з використанням сучасного медичного обладнання та технологій. Медичні центри можуть спеціалізуватися на лікуванні різних захворювань, таких як онкологія, кардіологія, гінекологія, стоматологія тощо;

- SPA-центри - це заклади, які пропонують послуги з оздоровлення тіла та покращення загального самопочуття. У SPA-центрах проводяться масажі, косметологічні процедури, гідротерапія, фітнес-тренування тощо;

- Фітнес-центри - це заклади, які пропонують послуги з фітнесу та тренажерного залу для зміцнення здоров'я.

Лікувально-оздоровчі заклади в туризмі можна класифікувати за різними критеріями. Основні з них - за типом лікування, за рівнем комфорту та за місцем розташування.

За типом лікування:

- Санаторії - заклади з лікуванням за допомогою природних чинників (морська та лісова кліматотерапія, термальні води тощо)

- Курорти - заклади, які спеціалізуються на певному виді лікування (наприклад, кардіологічному, неврологічному, гастроентерологічному)

Медичні центри - заклади, які надають послуги з діагностики та лікування захворювань, але не мають спеціалізованого напрямку.

3. Охарактеризовано загальну діяльність ДП «Клінічного санаторію ім. Горького». Клінічний Санаторій імені Горького в Одесі є відомим курортом з давньої історії. Він пропонує лікувальні та відновлювальні процедури, що базуються на використанні мінеральної води, місцевого клімату та природних лікувальних ресурсів.

Санаторій також пропонує широкий спектр процедур для відновлення здоров'я та покращення самопочуття гостей. Це можуть бути фізіотерапевтичні процедури, масажі, гідротерапія, дієтотерапія, фітотерапія та інші. У зручних номерах готелю з можливістю вибору з одного або

двохмісних номерів, гості можуть насолоджуватись комфортним перебуванням під час відпочинку і лікування. Затишний ресторан з традиційною кухнею та видом на море стане місцем для відпочинку та смачних обідів.

Перевагами санаторію є такі фактори як: зручний вихід до моря, багатоцільовий лікувальний комплекс «Перший», розваги та відпочинок, зручне розташування, комфорт на рівні готелю, постійний прийом та турбота.

Аналіз економічних показників показує, що в порівнянні з аналогічним періодом 2020 року у 2021 році сталося поліпшення основних фінансових показників. Виручка від реалізації послуг з 14156,9 піднялась до рівня 17148,3 тис. грн., тобто дохід збільшився на 2991,4 тис. грн. І збільшився чистий прибуток – на 7,9 тис. грн.

4. Проаналізовано організацію надання послуг у клінічному санаторії імені Горького. Клінічний санаторій імені Горького надає різноманітні послуги своїм клієнтам, серед яких послуги проживання, харчування та надання медичних послуг. Санаторій пропонує гостям комфортний номерний фонд, який представлений корпусами. Корпуси санаторію імені Горького в Одесі є дуже цікавим місцем, яке поєднує в собі історію, культуру та здоров'я. Сьогодні в санаторії пропонують різноманітні процедури для здоров'я, такі як масажі, фізіотерапію, басейни з морською водою та інші. Також тут є ресторани, бари та кафе, де можна смачно поїсти та відпочити після процедур.

У санаторії імені Горького можна відновити своє здоров'я без використання лікарських засобів. Тут є морський клімат, 100 метрів піщаного пляжу, три власних джерела мінеральної води, 35 висококваліфікованих експертів та головна перевага - понад 125 років досвіду роботи. Це місце, де історія і сучасність гармонійно поєднуються, оскільки санаторій є одним з найстаріших в Україні та успадкував найкращі практики в бальнеології та

реабілітації. Крім того, в санаторії постійно досліджуються нові можливості, які надає сучасна медицина.

Окрім медичних лікувально-оздоровчих послуг у санаторію є сучасний конференц зал, де можна проводити різноманітні зустрічі, конференції та наради. У конференц-залі можуть розміститись 150 чоловік. Конференц зал оснащений wi-fi, звуковою системою, мікрофоном, мультимедійним проектором, фліп-чартом, ноутбуком, клікером, тех.-підтримкою.

В санаторію імені Горького використовують високотехнологічне обладнання та використовують новітні методики лікування та реабілітації, що дає пацієнтам можливість отримати кращі результати у своєму лікуванні та оздоровленні. В санаторію розробляють власні авторські методики та програми лікування та оздоровлення, що дає їм можливість бути унікальними та ефективними у своїй роботі.

5. Оцінено якість послуг клінічного санаторію імені Горького. Було розраховано індексацію ступеню задоволеності споживачів. З таблиці 2.10 можна зрозуміти, що якість санаторно-курортних послуг є найважливішою складовою для клієнтів, оскільки всі опитувані оцінили цей аспект дерева як 5. Це також відображається у середньому значенні оцінки важливості для споживачів якості санаторно-курортних послуг, яке також склало 5. Чистота в номері та організація харчування мають практично таку ж важливість для клієнтів. Звернення уваги на важливість місця розташування санаторію є ключовим компонентом, який отримав найвищу оцінку 5 в результаті проведеного опитування серед споживачів. Це дає підстави стверджувати, що вдале місцезоташування санаторію є головним фактором, який забезпечує сталу конкурентну перевагу над іншими санаторіями.

6. Запропоновано розвиток клінічного санаторію імені Горького через управління асортиментом послуг на засадах маркетингу. У сучасних умовах ринок визначає, які оздоровчі послуги є потрібними для споживачів, тому для санаторно-курортних підприємств важливо ретельно підібрати асортимент, щоб збалансувати його та зміцнити позиції на ринку,

забезпечити прибуток і привернути більше клієнтів. Для кожного такого підприємства важливо складати оптимальний асортимент, що є важливим елементом його комерційної діяльності та конкурентоспроможності.

Клінічний санаторій імені Горького, як і будь який санаторно-курортний заклад має за мету розподілити обсяг послуг оптимально, шляхом зниження коефіцієнта сезонності. Це означає, що обсяг реалізації послуг має бути розподілений рівномірно протягом року, залучаючи гостей в період міжсезоння та низького сезону за допомогою збільшення обсягів продажу комерційних путівок.

Для досягнення цієї мети необхідно вжити маркетингових заходів та внести зміни до існуючого асортименту комерційних путівок. Також необхідно розробити проекти, які сприятимуть цілорічному ефективному функціонуванню санаторію та збільшенню тривалості роботи та притоку коштів.

7. Удосконалено функціонування клінічного санаторію імені Горького шляхом оптимізації персоналу та впровадженням сервісної концепції обслуговування. За нашою думкою, успішне управління персоналом санаторію потребує системного підходу, який дозволяє розглядати його як складну систему, що складається з різних взаємодіючих підсистем. Щоб забезпечити ефективне управління персоналом, менеджерам необхідно передбачати та прогнозувати економічні явища. Використання гнучкого підходу та дотримання головних принципів та моделей управління персоналом допоможе досягти поставлених цілей.

Управління санаторно-курортним та оздоровчим підприємством в сучасних умовах потребує пріоритетного застосування сервісної концепції. Сервісна концепція - це стратегія, спрямована на задоволення потреб та очікувань клієнтів шляхом надання якісних послуг. Одним з головних завдань управління санаторно-курортним та оздоровчим підприємством є забезпечення високого рівня задоволення клієнтів. Це можливо досягнути шляхом формування і реалізації сервісної концепції.