

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної  
справи та підприємництва

**КУРСОВА РОБОТА**

з організації готельного господарства  
на тему: «Особливості організації технології надання послуг в закладі розміщення  
типу санаторій»

Студента групи ГРС-18  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна  
справа»  
Горбенка П. В..

Керівник: Приймак Н.С.

Національна шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів: \_\_\_\_\_  
Оцінка ECTS: \_\_\_\_\_

Члени  
комісії

_____	_____
(підпис)	(Приймак Н.С.)
_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)
_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)

Кривий Ріг – 2020 рік

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	стр.6
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ТИПУ САНАТОРІЙ</b>	
1.1. Організаційні основи функціонування типу розміщення санаторій.....	стр.8
1.2. Правові аспекти функціонування типу санаторій.....	стр.10
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ТИПУ САНАТОРІЙ</b>	
2.1 Організаційні аспекти функціонування підприємств санаторного типу.....	стр. 14
2.2 Особливості організації обслуговування на підприємстві санаторного типу.....	стр.16
2.3 Аналіз процесу надання послуг в санаторії.....	стр.18
2.4 Сучасний стан організації надання послуг в санаторії в Україні.....	стр.
<b>РОЗДІЛ 3. ОПТИМІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ТИПУ САНАТОРІЙ</b>	
3.1. Шляхи вирішення проблем розвитку підприємств санаторного типу в Україні.....	стр.22
3.2. Розробка заходів з оптимізації надання послуг на підприємстві санаторного типу.....	стр.22
ВИСНОВКИ ТА ПРОЗИЦІЇ.....	стр.24
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	стр.26

ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної  
справи та підприємництва

Дисципліна: Організація готельного господарства  
Спеціальність 241 "Готельно-ресторанна справа"

Курс 3 Група ГРС-18

**З А В Д А Н Н Я**  
на курсову роботу студента

Горбенка Петра Валерійовича  
(Прізвище, ім'я та по батькові)

1. Тема роботи Особливості організації технології надання послуг в  
закладі  
розміщення типу санаторій

2. Термін здачі студентом виконаної  
роботи \_\_\_\_\_

3. Вихідні данні до роботи  
навчальна та наукова література, періодичні видання з проблематики  
дослідження, статистична інформація

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які треба  
розробити) теоретичні організації технології надання послуг  
обслуговування у підприємствах готельного господарства типу санаторій;  
дослідження організації надання готельних послуг у підприємствах  
готельного господарства типу санаторій; оптимізація діяльності закладів  
розміщення типу санаторій .

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкового  
креслення) рисунки, таблиці, схеми

6. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

## ПЛАН

№ п/п	Найменування етапів курсової роботи	Примітки
	Вибір теми дослідження	
	Опрацювання літературних джерел та статистичної інформації	
	Складання плану та узгодження його із науковим керівником	
	Написання розділу 1	
	Написання розділу 2	
	Написання розділу 3	
	Формування висновків та пропозицій	
	Оформлення списку використаних джерел літератури	
	Чистове оформлення курсової роботи	
	Подання роботи на перевірку науковому керівнику	
	Перевірка курсової роботи на дотримання норм доброчесності	

Студент

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (Прізвище, ім'я та по батькові)

Керівник

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (Прізвище, ім'я та по батькові)

«    »

\_\_\_\_\_ 2020 р.

## ВСТУП

Ключовим елементом туризму є готельна індустрія, успішна діяльність України яка здатна активізувати розвиток місцевої економіки та покращити загальний імідж держави серед міжнародного співтовариства протягом історичного часу. Розвиток індустрії гостинності з кожним роком набирає обертів. Інфраструктура сучасних готелів включає бізнес-центр, послуги пральні та хімчистки, обмін валют, послуги міжміського та міжнародного зв'язку та транспортні послуги для гостей.

Розвиток готельного господарства зарекомендував себе як важливий економічна, соціальна і культурна категорія, що надзвичайно є важливо для представлення національної туристичної індустрії на світовому ринку послуг. Це розмір готельного господарства, якість послуг, що надаються закладами розміщення типу санаторій, адже санаторно-курортне лікування - один із напрямків реабілітації, оздоровлення та профілактики захворювань населення з використанням природних лікувальних факторів. Розташовані в екологічно чистих районах, поблизу річок, озер, мінеральних джерел та цілющих грязей, санаторії використовують ресурси навколишнього середовища для відновлення здоров'я відпочиваючих.

Проблемні питання розвитку санаторно-курортного комплексу знайшли відображення у працях багатьох вчених-економістів і практиків. Наукові розробки з проблем формування соціально-економічного механізму розвитку санаторно-курортного комплексу регіону викладено у роботі Н.М. Влащенко. Оцінці стану розвитку туристичних підприємств та в тому числі санаторно-курортних закладів присвячені роботи А.Г. Охріменко , І.О. Федорова, Ю.Б. Забалдіної.

**Мета** даної роботи полягає в тому, що дослідити та проаналізувати організацію технології в наданні послуг в закладі розміщення типу санаторій.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вирішити наступні **завдання**: систематизувати наявну статистичну інформацію щодо діяльності

підприємств санаторно-курортного комплексу; визначити основні проблеми та шляхи подальшого розвитку санаторно-курортного комплексу України.

**Об'єкт дослідження** – організаційні особливості діяльності закладу розміщення типу санаторій.

**Предмет дослідження** – особливості організації надання послуг в закладі розміщення типу санаторій та напрямки її удосконалення.

**Методи дослідження:**

1. Метод порівняльного аналізу – при зіставленні даних по періодах років та при порівнянні національних і світових туристичних показників;
2. Графічний метод – при вивченні динаміки та структурних змін економічних показників;
3. Розрахунковий метод – при прогнозуванні внутрішнього туристичного потоку;
4. Абстрактно-логічний метод – при обґрунтуванні пропозицій та заходів щодо формування стратегії розвитку СЗТ;
5. Метод аналізу – при виявленні внутрішніх тенденцій і можливостей розвитку об'єкта;
6. Метод синтезу – при узагальненні отриманих результатів.

# РОЗДІЛ 1.

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ТИПУ САНАТОРІЙ

### 1.1 Організаційні основи функціонування типу розміщення санаторій

Курортна індустрія відноситься до найбільш стародавніх видів туризму. Ще з античних часів люди почали розуміти та застосовувати мінеральні води для цілющих цілей. У давніх рукописах індійської, китайської та єврейської культурах, можна прочитати про купання людей у гарячих джерелах які знаходяться на острові Евбея у Древній Греції. З тих пір санаторно-курортна індустрія мала великі зміни та перетворилася в одну із самих популярних видів відпочинку.

Особливістю курортної справи є те, що вона поєднує у собі різноманітні функції:

- ✓ профілактичне оздоровлення відпочиваючих;
- ✓ реабілітацію хворих;
- ✓ анімаційно-дозвільну діяльність.

«Профілактичне оздоровлення відпочиваючих в санаторно-курортній зоні здійснюється з використанням двох головних напрямків: компенсаторно-розширеного відновлення фізичних сил відпочиваючих в санаторії, здійснюваного в щоденному лікуванні в санаторіях-профілакторіях у вечірні години; розширеного відновлення фізичних сил та здоров'я в процесі санаторного лікування під час відпустки».[5] Природно-лікувальні ресурси застосовують для відновлення фізичного та психічного здоров'я відпочиваючих на курортах, профілактики захворювань шляхом впливу на фактори ризику загального стану людини.

Курорти сприяють збереженню і зміцненню здоров'я, запобіганню виникнення хвороб. Реабілітація хворих, на природно-лікувальних курортах, які перенесли важкі типи захворювань (реконструктивні операції на судинах, інфаркт міокарда, церебральні судинні кризи та катастрофи з важкою патологією нервової системи та опорно-рухового апарата й ін.) на сьогодні займає майже перше місце в лікувальній практиці курортів, що сприяє відновлення фізичних сил та емоційного стану хворих до активного життя, зберігає можливість подальшої трудової діяльності. Основним елементом сучасної медицини в боротьбі з різними видами захворюваності людей є курортне лікування. Доведено, що період непрацездатності трудящих після захворювань, у результаті проходження лікування на курортах, скорочується в 2-3 рази та різко зростає ефективність продуктивності праці. У цьому й полягає основна соціальна ціль санаторно-курортної справи.

Територія нашої держави багата на санаторно-курортні ресурси, сама історія виникнення санаторної діяльності дуже давня. Україна має достатньо санаторно-курортних комплексів, що налічують багато років існування та колосальний досвід оздоровчої діяльності.

Санаторно-курортне лікування є дуже важливою ланкою соціальної політики і відіграє головну роль у побудові і збереженні здорової нації. Роль та призначення санаторно-курортної системи в соціально-економічному розвитку нашої держави полягає як у широких можливостях її у справі підтримання, зміцнення і реабілітації здоров'я громадян країни, так і у визнанні особливого статусу України у міжнародному рекреаційному процесі, культурно-історичному становленні і розвитку на світовому рівні суспільства.

«Розвиток санаторно-курортної ланки в Україні, та структури туристично-рекреаційної галузі, спрямована на реалізацію положень Конституції України і закону України «Про курорти», та ряд законів України щодо забезпечення доступної і кваліфікованої медичної допомоги громадянам України.



Санаторно-курортне лікування являє собою медичну допомогу, яка здійснюється з профілактичною, лікувальною та реабілітаційною метою із застосуванням природних лікувальних ресурсів в період перебування на курорті або лікувально-оздоровчій зоні або в санаторно-курортних закладах»[2].

Головне завдання санаторно-курортного лікування полягає в:

- ліквідації та зменшенні проявів патологічного процесу;
- відновленні та покращенні порушених функцій організму;
- підвищення загальної реактивності;
- тренування адаптаційних механізмів;
- попередження інвалідизації і сприяння соціальній реабілітації.

Існуюча мережа різних санаторіїв це надзвичайно цінне національне надбання в нашій державі, що має бути збережене та доведене до рівня міжнародних стандартів.

## **1.2. Правові аспекти функціонування типу санаторій**

«Міністерством соціальної політики регулярно здійснюється контроль з надання послуг зі санаторно-курортних оздоровчих закладів, що були обрані пільговими категоріями громадян, для отримання певно говиду лікування, а саме особами з інвалідністю і громадянами, які постраждалим внаслідок Чорнобильської катастрофи, та учасникам антитерористичної операції. Так, Мінсоцполітикою розроблені певні критерії, за якими оцінюється санаторно-курортний заклад, що надає послуги із санаторно-курортного лікування які призначені пільговим категоріям громадян.

Основні напрямки в роботі:

- розроблення правових та організаційних методик щодо стимулювання ефективної діяльності санаторно-курортних закладів, що належать до сфери управління Мінсоцполітики;
- впровадження та використання у системі Мінсоцполітики сучасних інформаційних технологій щодо вдосконалення системи обліку, звітності і державної статистики з питань організації забезпечення санаторно-курортним лікуванням пільгової категорії громадян;
- розроблення проектів нормативно-правових актів з питань організації санаторно-курортного лікування ветеранів війни, учасників АТО, осіб, на яких поширюється чинність Законів України „Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, „Про жертви нацистських переслідувань”, інвалідів і громадян, що постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи»[4].

Основні технологічні операції з надання послуг здійснюються в першу чергу в контактній зоні: стійки реєстрації гостей і приймальні, вони виконують такі операції:

- ✓ приймання відпочиваючого: його зустріч, з'ясування наявності та виду документа, який підтверджує особу, також висновок та рекомендації лікарів щодо режиму, який має бути наданий відпочиваючому. Вимагає привітного та щирого привітання, бажано на ім'я; з'ясування умов розміщення згідно з путівкою;
- ✓ реєстрація документів передбачає певний порядок дій обов'язкове заповнення анкети. Згідно праила після від'їзд відпочиваючого анкету зберігають у картотеці на протязі 30 каоендарних днів, і потім віддають в архів. Картотека ведеться згідно інструкції МВС України.

При заселені до санаторію відпочиваючому обов'язково видаються три талони:

1) талон на харчування, з яким гість приходить до їдальні. Там адміністратор розподілить номер столику, за яким сидітиме гість на протязі всього перебування в санаторії.

2) талон для покоївки на поселення і ключів від його номеру. Талон потрібно пред'явити головній покоївці під час заселення до номеру, для того щоб отримати все необхідне (постільну білизну, ковдри, рушники, подушки) все необхідне для проживання.

3) талон до лікаря. Цей талон також необхідно надати лікарю, який відкріє санаторну карточку та назначить курс лікування для відпочиваючого.

- ✓ передоплата по прибутті до санаторію;
- ✓ забезпечення лікуванням та надання додаткових послуг. На наступний день після приїзду гостя, йому видається перелік медичних процедур, які йому необхідно пройти на протязі перебування у санаторії. Також відбувається надання додаткових послуг.
- ✓ організація виїзду та розрахунок відбувається таким чином: перевіряється стан номера після виїзду та розрахунок за отримання додаткових послуг на місці.

Обслуговуючі технологічні операції відбуваються в неконтактній та додаткових зонах розміщення обслуговуючих технологічних циклів. Вони в свою чергу охоплюють:

- застосування інформаційних технологій, які призначені для спрощення процедур прийому, збереження, знаходження даних.
- резервування та бронювання, що включає в себе реєстрацію заявок на бронювання номерів, який здійснюється двадцять чотири години на добу факсом та телефоном без перерви на обід, вихідних та святкових днів через уведення інформації в систему АСУ з комп'ютерною реєстрацією кожної заявки з присвоєнням їй номера броні. На основі підстави для реєстрації заявок на резервування номерів і розміщення, включає наявність вільних номерів на період заїзду та виїзду відпочиваючих

Після бронювання заявки відправляють до бухгалтерії для оформлення рахунку за послуги обслуговування. Заявки, де обумовлюється раціон харчування: дієтичне меню чи стандартне завантажують у ПЕОМ. При поселенні відпочиваючого на талоні який харчування: ставлять штамп певного виду харчування: «Стандарт» чи «Дієтичне меню»

В процесі обслуговування гостей у санаторіях надаються основні послуги до яких відносять: розміщення, харчування та лікувально-профілактичні, та додаткові які можуть бути платними або безплатними.

З медичного напрямку послуги які надає санаторій направлені на відновлення здоров'я та працездатності відпочиваючих, шляхом відпочинку поза своїм місцем проживання, на лоні природи та в сприятливих кліматичних умовах.

Санаторій обов'язково забезпечує надання повної та достовірної інформації про всі види послуг, які надаються відпочиваючим; забезпечує безпеку гостей ті високоякісне обслуговування.

## **РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ТИПУ САНАТОРІЙ**

### **2.1 Організаційні аспекти функціонування підприємств санаторного типу**

Процес управління і виконання робіт в підприємствах санаторного типу відбувається в межах організаційної структури санаторію. Організаційна структура являє собою модель взаємин між посадами в самому підприємстві та між її працівниками. Структура визначає схему розпоряджень та наказів, за допомогою яких діяльність санаторію планується, організується, направляєється та контролюється.

Міжгалузеві зв'язки санаторно-курортного комплексу, можна охарактеризувати як підприємства з однорідним видом діяльності, виробництва; унікальним характером праці та організації технології виробництва; постійними економічними зв'язками з іншими галузями господарського комплексу України.

Зростаюча економіка курортної галузі, і роль, яку вона відіграє в розвитку суспільного виробництва на етапі переходу України до ринку, що дає змогу стверджувати, що до сьогодення курортна справа, сформувалася як цілком незалежна галузь, яка характеризується всіма основними галузевими ознаками:

- сукупністю організацій, підприємств та установ, що пропонують певний асортимент соціальних послуг, які в свою чергу спрямовані на оздоровлення населення і забезпечення раціональної організації відпочинку і вільного часу та сприяють всебічному розвитку особистості;
- застосуванням специфічних природно-антропогенних джерел, які являються об'єктами курортної діяльності;
- наявністю обладнання, технології і організації роботи;
- індивідуальною матеріально-технічною базою;

- певною системою показників обліку і звітності, специфічними умовами праці;
- раціональна організаційна структура управління.

Стрімкий розвиток курортної справи приносить чималий безпосередній та опосередкований економічний ефект. Спеціальні дослідження які проводилися попередньо спеціальними службами показують, що опосередкований вплив курортно-туристичного господарства на економіку майже дорівнює безпосереднім результатам господарської діяльності в даній сфері. Курортна справа безпосередньо забезпечує генерацію нових робочих місць і зайнятості, яке здатне залучати значні капітальні вкладення та їхній стрімкий термін окупності.

Окрім економічних факторів, курортна справа несе й значні соціальні і культурні вигоди, які зазвичай мають кращий ефект. Звичайно це вплив курортного відпочинку на оздоровлення населення, ефективність його культурної і загальної освіченості, взаєморозуміння між людьми та ін. Але, крім переваг, у разі неправильного управління розвиток курортів може задати і значну шкоду. Так, за умов нераціонального розвитку, санаторно-курортна сфера може завдати надмірну урбанізацію, занепаданню традиційних видів діяльності, перенаселеність, витіснення місцевих ремесел, неповагою до місцевих звичаїв, комерціалізацію людських відносин, все це призводитиме до конфліктів із місцевим населенням. Тако ж в свою чергу, погіршення стану навколишнього середовища у разі посилення туристських потоків, ряд соціальних витрат для місцевого населення курортних зон, що відображається в зниженні якості і рівня життя; сезонність санаторно-курортного комплексу, де призводить до нерівномірного завантаження номерного фонду, коливань зайнятості та ін. Це визначає важливість і обов'язкову необхідність державного регулювання курортної діяльності. Такими суб'єктами управління виступають різні структури, які можна розподілити в свою чергу за трьома рівнями.

Вищий рівень це державні органи управління СКК. До таких органів відносять структури, які входять до складу Законодавчої і Виконавчої влади. Законодавча влада це Верховна Рада України, яка має підкомітети з питань курортів у складі різних комітетів, які займаються питаннями законотворчості в цій області. Виконавча влада, на яку на теперішній час покладено керівництво курортною справою це Міністерство охорони здоров'я України. «Повноваженнями Кабінету Міністрів України у сфері діяльності курортів визначено: реалізацію державної політики у сфері діяльності курортів; забезпечення розроблення і виконання державних програм та прогнозів розвитку курортів; установлення норм та правил користування природними лікувальними ресурсами; організацію ведення державного обліку природних лікувальних ресурсів, лікувально-оздоровчих місцевостей та курортів; затвердження режиму округів та зон санітарної (гірничо-санітарної) охорони курортів державного значення; проведення державної експертизи державних програм розвитку курортів та генеральних планів курортів, які мають державне значення, та їх затвердження; затвердження порядку ведення моніторингу природних регіонів курортів та порядку створення і ведення Державного кадастру природних територій курортів України і Державного кадастру природних лікувальних ресурсів нашої держави; затвердження типового положення про санаторно-курортний заклад»[5].

Державна підтримка для функціонування санаторно-курортного комплексу може здійснюватися за декількома напрямками:

- методом формування адекватної законодавчої бази, прискорює перехід на ринкові відносини; форма надання субсидій деяким курортам та їх об'єднанням;
- застосуванням пільгових фінансово-кредитних механізмів;
- організацією спеціальних екологічних рекреаційних зон;

– розробкою комплексних програм для розвитку певних курортів, з виокремленням найбільш соціально значущих видів профілактики та лікування і відпочинку;

– додаючи дитячий та молодіжний види оздоровлення.

Регіональні департаменти, управління, комітети і відділи. Вони формувалися згідно до змін на регіональному рівні, і мають різні назви, рівні повноваження та штатну структуру, в залежності від функціонування курортної справи для кожного курортного регіонального утворення. Ось такі регіональні органи управління створені майже у всіх регіонах, та зазвичай, для спільного управління з туризмом.

Головне завдання органів регіонального рівня це реалізація державної курортної політики в рамках своїх територіальних утворень. До повноважень обласних державних адміністрацій у області діяльності курортів належать: – реалізація загальнодержавних і місцевих програм освоєння земель оздоровчого та рекреаційного призначення, генеральних планів (програм) розвитку курортів; – здійснення контролю за раціональним використанням і охороною природних лікувальних ресурсів, природних територій курортів і прилеглих до них округів санітарної охорони; – затвердження режиму округів і зон санітарної (гірничо-санітарної) охорони курортів місцевого значення.

Виходячи з вище сказаного основну роль відіграють організаційні аспекти функціонування санаторіїв і потрібно доцільно розглянути структуру управління цими закладами та з'ясувати вже існуючі особливості в залежності від виду рекреаційного підприємства.

Організаційна структура управління (ОСУ) - це упорядкована сукупність стійко взаємопов'язаних елементів, які забезпечують функціонування і розвиток організації як єдиного цілого. ОСУ визначається також як форма розподілу й кооперації управлінської діяльності, у рамках якої виконується процес управління за певними функціями, які спрямовані на вирішення поставлених завдань та досягнення намічених цілей. На багатьох



етапах управління приділяють значну увагу принципам і методам формуванню структур, вибору типу чи комбінації видів структур. Різносторонність змісту структур управління зумовлює безліч факторів їх формування. Основні з цих факторів зазвичай сформульовані у такий спосіб.

1. Організаційна структура управління повинна, поперше, відбивати мету і завдання оздоровчої організації, значить, бути підлеглою наданню послуг та його потребам.

2. Необхідно передбачити раціональний розподіл праці між управлінською ланкою і окремими співробітниками, це забезпечуватиме певний характер роботи і раціональне навантаження, і належну спеціалізацію.

3. Формування структури управління необхідно пов'язувати з визначенням повноважень та відповідальністю кожного робітника і ланки управління, зі впровадженням системи вертикальних та горизонтальних зв'язків між ними.

4. Між функціями та обов'язками, з одного боку, та повноваженнями і відповідальністю з другого, потрібно підтримувати відповідальність, порушення якого призведе взагалі до дисфункції системи управління.

5. Організаційна структура управління повина бути раціональною в соціально-культурному середовищі організації, яка істотно впливає на рішення щодо рівня централізації і деталізації, розподілу повноважень та відповідальності, певній мірі самостійності і масштабів контролю керівників та менеджерів.

Зрештою, організаційна структура санаторних господарств допомагає визначити успіх.

Організаційна структура визначається як «система, що використовується для визначення ієрархії всередині організації. Вона ідентифікує кожну роботу, її функцію та місце звітності в організації». Потім розробляється структура, яка встановлює, як організація працює для досягнення своїх цілей.

Існує багато типів організаційних структур: традиційна функціональна структура, структурна структура, матрична структура та структура флатархії. Кожна організаційна структура має різні переваги та недоліки і може працювати лише для комплексів чи організацій у певних ситуаціях або в певні моменти їх життєвого циклу.

## **2.2 Особливості організації обслуговування на підприємстві санаторного типу**

В останній час в сучасному світі дуже модна тенденція людей звертати більше уваги на стан свого здоров'я з метою корекції проявляючих змін. Звідси з'являється інтерес до здорового способу життя, занять різними видами спорту, що на курортах стали надавати велике значення та створювати сприятливі умови для цього. Триває розвиток та зміцнення матеріальної бази санаторіїв і будинків відпочинку, пансіонатів, ремонтуються будівлі, території, паркове і водне господарства, будуються спортивні споруди. Майже у кожному закладі відпочинку існують стоматологічні кабінети, плавальні басейни, кабінети фізіотерапії, сауни з використанням природних термальних вод. Більшість оздоровчих закладів має сучасні спортивні комплекси: тренажерні зали, пункти прокату спортивного інвентарю, спортивні майданчики, басейни, тенісні корти.

Окрім всього цього, дуже широке розповсюдження отримав особливий тип лікувально-профілактичних установ це санаторій-профілакторій, де оздоровлюються відпочиваючі у вільний від роботи час.

Особливістю та перевагою санаторіїв-профілакторіїв являється коротка віддаленість від промислових підприємств, саме тому, проведення оздоровчого та лікувального обслуговування робітників та службовців відбувається без відриву від їхньої трудової діяльності.

Санаторії-профілакторії оснащені сучасним медичним обладнанням, разом з медикаментозним лікуванням застосовують бальнео-і фізіотерапію. Специфіка роботи підприємств санаторного типу, те, що в них направляють хворих з цілю попередження подальшого розвитку захворювань, їх

загострення або ускладнення. Організація профілактичної і лікувально-оздоровчої роботи в санаторіях відбувається з урахуванням специфіки виробництва і умов праці.

Санаторно-курортне лікування це лише один з пунктів лікування хворого, і воно має бути обов'язково узгоджене з попередніми наступними лікувально-профілактичними заходами. Його ефективність певною мірою визначається правильним відбором хворих в санаторії. Хворий не може бути прийнятий в санаторій який не має санаторно-курортної карти, що містить медичні рекомендації лікуючого лікаря і завідувача відділенням лікарні, що направляє його на санаторно-курортне оздоровлення. Такі рекомендації враховують загальний стан хворого, стадію захворювання, наявність супутніх захворювань, результати обстеження хворого безпосередньо перед направленням до санаторію та попереднього лікування у поліклініці чи стаціонарі, складність поїздки до курорту, кліматичні особливості курорту, де хворий буде знаходитися на оздоровленні в санаторії.

Терміни лікування хворих у санаторіях диференційовані головним чином в залежності від характеру і тяжкості захворювання і типу курорту. Вони варіюються від семи до двадцять одного календарного дня.

«Слідуючий лікувально-діагностичний процес в санаторіях, все одно, організується ексклюзивно, в залежності від особливостей їх розміщення та оснащення, структури надання послуг з лікування хворих. У зв'язку з цим у санаторіях розробляються і відповідним чином оформляються системи: прийому хворих, лікування, діагностики, невідкладної допомоги, психотерапії, санітарно-гігієнічних і протиепідемічних заходів»[6].

Весь процес діяльності курортів та санаторіїв підчиняється вимогам лікувального процесу і раціонального режиму для хворих та відпочиваючих. Курортний режим регулює порядок та час роботи: ванні будівлі, грязепроцедури, пляжі, торгівлі, видовищних і побутових установ та

підприємств громадського транспорту, забезпечує дотримання санітарних умов та ін.

Отже організуючим початком всієї діяльності санаторію це санаторний режим, який неухильно проводиться та регулюється усім персоналом. Він регламентує правила перебування хворого, загальний розпорядок дня, порядок роботи лікувально-діагностичних кабінетів та лабораторій, форми та час проведення культурно-масових заходів. Передбачається також призначення лікуючим лікарем індивідуального режиму згідно до загального стану хворого та характером захворювання.

### **2.3 Аналіз процесу надання послуг в санаторії**

Аналізуючи суть курортно-рекреаційної діяльності необхідно провести аналіз сучасних наукових підходів щодо проблеми надання послуг і оцінки, як результату діяльності. Якщо враховувати різновид послуг то всеодно їх обнують чотири спільні характеристики, що відрізняють дані послуги від товару, саме: невловимість, невідчутність або нематеріальний характер послуг; невід'ємність процесів виробництва і споживання наданих послуг; неоднорідність (непостійність та мінливість) якості таких послуг; непридатність послуг до зберігання.

Невловимість, невідчутність чи нематеріальний характер наданих послуг значить те, що їх не можна тримати, торкатися, пакувати, транспортувати чи вивчати до моменту їхнього придбання.

Невід'ємність процесів виробництва і споживання послуг. Особливість надання таких послуг полягає в тому що, на відміну від товару, послуги не можна виготовляти про запас і зберігати. Надати певну послугу можна тільки тоді, коли вона буде примінятися до відпочиваючого.

Неоднорідність (непостійність та мінливість) якості обслуговування являється неминучим фактом одночасності виробництва і споживання послуг. Процес надання послуги залежить лише від того, хто, де, та коли і в яких умовах їх пропонує.

Специфіка процесу надання санаторно-курортних послуг полягає у тому, що:

- по-перше, сам процес створення продукту представлений у формі надання послуг або виконання певного процесу: профілактика, лікування, медична реабілітація;
- по-друге, головним серед виробничих чинників виступає цінність, детермінована рідкістю і унікальними лікувальними властивостями природних ресурсів;
- по-третє, вони мають комплексний та інтегрований характер.

«Курортна справа являється як сукупність усіх видів з науково-практичної і господарської діяльності, що спрямоване на організацію і забезпечення санаторно-курортними закладами трьох головних функцій це лікування, профілактика захворювань із застосуванням природних лікувальних ресурсів, медична реабілітація. Якщо поглянути з економічного погляду то лікування є діяльність яка пов'язана з наданням послуг відпочиваючому шляхом використання людського капіталу, природних, матеріальних і нематеріальних ресурсів, спрямована на відновлення і покращення функцій людської життєдіяльності.

Основними напрямками санаторно-курортного лікування це бальнеотерапія (мінеральні ванни та прийом мінеральної води за графіком та нормами), кліматолікування, грязелікування, лікувальна фізкультура і лікувальне харчування. Сам процес виробництва послуг санаторно-курортного лікування має чітко виражену реабілітаційну спрямованість. Реабілітація сама розглядається як цілий комплекс взаємозалежних медичних, соціальних і інших заходів, які мають ціль відновлення як фізичного так і психологічного стану здоров'я людини. Шляхом раніше проведених конкретних досліджень визнано, що після проходження санаторної реабілітації максимум відновлення функцій ушкоджених органів та систем відбувається протягом перших місяців, а вже після гострого періоду захворювання, травми або операції то протягом першого року»[5].

Функціональним провідним видом курортної діяльності виступає і профілактика захворювань. Під профілактичним лікуванням розуміють певні напрями заходів які спрямовані на попередження виникнення і розповсюдження хвороб, на охорону і покращення фізичного та емоційного здоров'я людей. Адже здоров'я являється товаром якісного характеру, який не підлягає купівлі чи продажу. Існують проблеми визначення економічної оцінки втомлюваності громадян і відновлення їх здатності до активної подальшої діяльності, здоров'я людини. На сьогоднішній час у аналізі результативності послуг вчені керуються переважно непрямими показниками сукупних витрат із їх надання це зайнятість, продуктивність праці та ін. Дослідження також показують, що фізична втомлюваність зникає протягом перших чотирьох-шести днів перебування відпочиваючого в санаторії, а нервові напруження потребує понад дванадцяти днів відпочинку. Якщо враховувати витрати санаторно-курортної путівки вони не є адекватною вартісною оцінкою для покращеного стану здоров'я людини. На сьогодні важко запропонувати методику визначення вартісного еквіваленту здоров'я людини відмінну від обрахунку альтернативної вартості.

У функціонуванні санаторно-курортних господарств головною послугою є оздоровлення відпочиваючих. Однак найбільш часто дана послуга зазвичай реалізується в комплексі із супутніми та додатковими послугами (послугами харчування, побутовими послугами, культурно-розважальними послугами). Надання такого комплексу послуг відпочиваючим представляє собою виробничий процес санаторно-курортного господарства, де у процесі якого використовуються: трудові, природні, інформаційні та матеріально-технічні ресурси.

Курортні послуги в свою чергу мають троїсте джерело:

- ◆ природні ресурси,
- ◆ створені ресурси;
- ◆ трудові ресурси.

Міра важливості природних ресурсів визначається за їхньою унікальністю. Все залежить від того, наскільки унікальними властивостями володіють природні джерела, наскільки суттєвий їхній цілющий вплив на організм людини, залежить рівень зацікавленості споживача. Ефективність ресурсів визначається за характером їхнього застосування, тобто залежно від технологій та методик їхнього застосування. І від цього залежить напрямок роботи санаторію, та виду обслуговування.

Отже попит на послуги санаторно-курортного господарства прямо пропорційно залежить від потоку інформації, яка надходить до відпочиваючих, та від якості цієї інформації. Певна кількість інформації здатна звести до мінімуму чинник невизначеності послуг і ризику діяльності як для споживача, так і для самого санаторію.

#### **2.4 Сучасний стан організації надання послуг в санаторії в Україні**

Україна має значний потенціал для розвитку лікувально-оздоровчого туризму. «На території країни присутні всі види ресурсів (бальнеологічні, грязьові, кліматичні), які необхідні для функціонування закладів із надання санаторнокурортних та оздоровчих послуг. Наявність різноманітних рекреаційних ресурсів робить Україну привабливою для розвитку туристичного сектору економіки. На жаль, потужна санаторно-курортна база, яка існувала в Україні з радянських часів і була добре сформована та сприяла оздоровленню всіх категорій громадян завдяки наданню соціально орієнтованих та доступних для населення послуг (переважно за рахунок фондів соціального страхування), нині зменшилась удвічі»[1]. «Так, якщо в 1990 р. працювало 3 782 санаторнокурортні та оздоровчі заклади, то в 2005 р. їх було вже 3 152 од., у 2010 р. – 3 011 од., а в 2015 р. – тільки 1 847 од. Однією з найактуальніших проблем у санаторно-курортній сфері, яка загострилася з початку перебудови економічної системи України, є значне зменшення державного фінансування та зниження ефективності управління спеціалізованими лікувально-оздоровчими закладами, що негативно вплинуло

на рівень їх конкурентоспроможності порівняно з іншими колективними засобами розміщення. Також існує проблема, пов'язана з недостатньою потужністю внутрішніх та зовнішніх туристичних потоків» [3]. Інформація про кількість засобів розміщення санаторно-курортного та оздоровчого типу надана на підставі даних статистичних бюлетенів за 2011–2015 рр. [8–10] (табл. 1).

Засоби розміщення санаторно-курортного та оздоровчого призначення	Од. вим.	Кількість засобів розміщення по роках			Абсолютне відхилення, од.	Відносне відхилення, %
		2011	2013	2015		
Санаторії	од.	287	282	184	-103	-35,9
Дитячі санаторії		166	158	111	-55	-33,1
Пансіонати з лікуванням		47	37	14	-33	-70,2
Санаторії-профілакторії		199	165	79	-120	-60,3
Будинки відпочинку		28	27	12	-16	-57,1
Пансіонати		235	244	64	-171	-72,8
Бази відпочинку		1712	1882	1372	-340	-9,9
Оздоровчі заклади 1-2-денного перебування		21	13	11	-10	-47,6
Загалом		2695	2808	1847	-848	-31,5



Так, більшість засобів розміщення лікувально-оздоровчого призначення представлено базами відпочинку, питома вага яких збільшилася за п'ять років із 63,6% до 74,3%. Однак загальна кількість цих установ скоротилася на 340 од., або на 19,9%. Причинами цього явища є соціально-політичні (анексія АР Крим, бойові дії в зоні проведення АТО) та виробничо-господарські проблеми, зокрема: виведення з експлуатації окремих об'єктів у зв'язку з погіршенням їх фінансово-економічного стану; капітальний ремонт чи реконструкція санаторно-курортних закладів; зміна власника чи форми господарювання; перебування справ у суді; банкрутство та відсутність коштів на експлуатаці. «Найзначніше зменшення кількості об'єктів розміщення спостерігається серед пансіонатів – у 3,7 рази, або на 171 од., а також серед пансіонатів із лікуванням – у 3,4 рази, або на 33 од. Негативною тенденцією, яка простежується за даними табл. 1, є скорочення загальної кількості установ лікувально-оздоровчого туризму на 848 од., або практично на третину. Незважаючи на невелике зростання (на 4%, або на 113 од.), яке спостерігалось в період 2011–2013 рр., санаторно-курортна галузь України не змогла відновити власні показники розвитку, досягнуті в 1990 та 2005 рр., коли в країні працювали 3 782 та 3 152 курортно-рекреаційних засобу розміщення відповідно.

Ємкість засобів розміщення санаторно-курортного та оздоровчого типу в Україні

Одноразова місткість засобів розміщення санаторнокурортного та оздоровчого призначення	Од. вим.	Кількість місць у засобах розміщення по роках			Абсолютне відхилення, од.	Відносне відхилення, %
		2011	2013	2015		
Санаторії		92127	92919	58659	- 33468	- 36,3

Дитячі санаторії	місць	32121	30383	17205	- 14916	- 46,4
Пансіонати лікуванням		12690	9079	2447	- 10243	- 80,7
Санаторії-профілакторії		17672	15432	11550	- 6122	- 34,6
Будинки відпочинку		2965	2419	1440	- 1525	- 51,4
Пансіонати		54544	50725	13798	- 40746	- 74,7
Бази відпочинку		18759	15165	15846	- 29131	- 15,5
Оздоровчі заклади 1-2-денного перебування		7	5	6		
Загалом		2041	1594	1092	- 949	- 46,5
	40175	35420	26465	- 137100	- 34,1	
	7	6	7			

Табл. 2 містить відомості про ємкість санаторно-курортної бази України. Варто зазначити, що питома вага санаторіїв у загальній структурі засобів розміщення лікувально-оздоровчого туризму становить приблизно 10%, а їхня частка в одноразовій місткості – близько 22%. Дана обставина пояснюється досить великим обсягом номерного фонду санаторіїв порівняно з іншими засобами розміщення» [6]. Так, середня місткість санаторіїв України в розрахунку на один заклад становить 320 місць, тоді як баз відпочинку (яких більшість у структурі засобів розміщення) – 116 місць, тобто майже в три рази менше. Негативною тенденцією є зменшення загальної місткості засобів розміщення на 137,1 тис. місць, або на 34,1%. Скорочення номерного фонду властиве всім видам засобів розміщення санаторно-курортного та оздоровчого призначення. Найвагоміше зменшення кількості місць спостерігається серед пансіонатів – на 40,7 тис. місць, або на 74,7%, а також серед санаторіїв – на

33,5 тис. місць, або на 36,3%. Як уже зазначалося, найбільша частка в структурі засобів розміщення та їх ємкості належить базам відпочинку. Це пояснюється тим, що для функціонування подібних закладів не потрібно мати власну лікувальну базу, а також особливі природні ресурси. Разом із тим для санаторіїв і пансіонатів із лікуванням обов'язковою умовою є наявність ресурсної бази, здатної в сукупності з апаратним і медикаментозним видами лікування здійснювати лікувальний та оздоровчий вплив на організм відпочиваючих. Одним із суттєвих показників, спроможних визначити ефективність функціонування засобів розміщення лікувально-оздоровчого профілю, є кількість осіб, оздоровлених на базі зазначених закладів. В Україні спостерігається катастрофічне зменшення туристів, що користуються засобами розміщення санаторно-курортного та оздоровчого профілю. Так, якщо за 2011–2015 рр. загальна кількість засобів розміщення скоротилася на третину (31,5%), то чисельність відпочиваючих зменшилася майже наполовину (46,4%), що в абсолютному вираженні становить 1,25 млн. осіб.

## **РОЗДІЛ 3. ОПТИМІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ТИПУ САНАТОРІЙ**

### **3.1. Шляхи вирішення проблем розвитку підприємств санаторного типу в Україні**

Економічне та соціальне значення оздоровчих господарств у сучасній життєдіяльності інформаційного суспільства важко переоцінити. Санаторно-курортне лікування в усьому світі розцінюється як один із найбільш важливих засобів підтримки здоров'я населення, а соціально-економічне значення його розвитку детермінується тим, що: скорочуються видатки на медицину і стрімко зростає вартість медичного обслуговування населення; скорими темпами відбувається старіння населення країни і зменшення працездатних; регулюється рівень безробіття в регіонах, де розміщені санаторно-курортні господарства; підвищується рівень життя громадян курортно-рекреаційних зон за рахунок надання платних послуг, реалізації продукції сільського господарства і місцевих промислів туристам; збагачується культурний розвиток населення регіону та ін..

На території нашої країни розташована чимала кількість санаторіїв і інших закладів, які забезпечують повний або короткий цикл рекреації, діяльність яких ґрунтується на використанні природних ресурсів.

У функціонуванні санаторно-курортних господарств не менш важливим природного чинника виступає особистісний фактор виробництва. Доцільно було б запровадити європейський досвід: з фахового рівня підготовки фахівців-лікарів і обслуговуючого персоналу; запозичити досвід роботи в даній галузі; рівень міжособистісних комунікацій як всередині курортно-рекреаційних господарств, так і щодо курортників.

За результатами дослідження сучасного стану санаторно-курортної бази України виявлено основні проблеми, які гальмують розвиток даної галузі. «Для вдосконалення діяльності закладів санаторно-курортного та оздоровчого профілю запропоновано вжити низку заходів:

- створити дієві умови для залучення інвестицій у розвиток санаторно-курортної діяльності з метою модернізації матеріальнотехнічної бази наявних комплексів, закупівлі сучасного медичного обладнання, підвищення комфортабельності перебування відпочиваючих та якості їх обслуговування;
- встановити систему податкових пільг для санаторно-курортних та оздоровчих закладів, а також для підприємств, які купуватимуть путівки для своїх співробітників, з метою підвищення підприємницької активності у цій сфері;
- створити дієвий механізм соціального захисту населення для гарантування державою оплати конкретних санаторно-курортних путівок конкретним споживачам;
- забезпечити конструктивну взаємодію органів державної влади України та її суб'єктів для комплексного раціонального використання природно-рекреаційних ресурсів та їх збереження; – розробити та впровадити державну і регіональні програми розвитку санаторно-курортної галузі для координації зусиль усіх сторін, зацікавлених в її успішному функціонуванні;
- забезпечити впровадження європейських стандартів у діяльність українських санаторнокурортних та оздоровчих установ для підвищення якості обслуговування клієнтів;
- розробити систему матеріального стимулювання трудової діяльності, а також забезпечити підвищення кваліфікації персоналу санаторно-курортних та оздоровчих закладів для організації високоякісного обслуговування споживачів;
- створювати багатoproфільні курорти на основі використання природних рекреаційних ресурсів для розширення асортименту пропонованих лікувально-оздоровчих та розважальних послуг якомога більшої кількості відпочиваючих»[4];
- розробити та поширити потужну рекламну кампанію курортів України на світовому та внутрішньому ринках для залучення іноземних та вітчизняних

туристів, прагнучих отримати якісні послуги в санаторно-курортних та оздоровчих закладах.

### **3.2. Розробка заходів з оптимізації надання послуг на підприємстві санаторного типу**

Також доцільно було якщо, заклад надавав медичні послуги в тому числі з медичної реабілітації тобто, консультацію лікарів, заняття та тренінги з профільними лікарями та спеціалістами із реабілітації; реабілітаційні послуги за видами реабілітації: медична, фізкультурно-спортивна, фізична, психологопедагогічна. Також сучасний комплекс процедур: . фізична терапія (лікувальна гімнастика, кінезотерапія, , ерготерапія); апаратна фізіотерапія (магнітотерапія, магніто-лазеро терапія, електротерапія, киснева терапія гальванотерапія, світлолікування); пелоїдотерапія, парафінолікування, водолікування в більш обширному застосуванні; педагогічна корекція, фітотерапія; аромотерапія; лікувальний масаж; психологічна корекція, адже на сучасному стані наша держава дуже відстає в якісних наданні таких послуг. Санаторні господарства оснащені на достатньому рівні оснащеності обладнанням, але воно потребує часткового оновлення. Адже показниками ефективності лікування, реабілітації і оздоровлення в основній мірі залежать від психо-емоційного стану людини та атмосфери, в якій вона перебуває, та сучасному обладнанні і компетенції фахівців в даній сфері.

«Для покращення стану в усіх регіонах України, незалежно від орієнтації на іноземних або внутрішніх туристів, необхідним є:

- розширення видів (асортименту послуг) та їх якості;
- збільшення різноманітності засобів розміщення (бутік-готелі, гостьові будинки, хостели, створення мереж індустрії гостинності);
- розвиток транспортного обслуговування (розширення асортименту та якості послуг) і підвищення якості транспортної інфраструктури;
- розвиток асортименту і підвищення доступності фінансових послуг (як інвестиційних для розвитку підприємств, так і послуг для туристів);

- розвиток послуг і систем зв'язку (у тому числі в галузі інформатизації та телекомунікацій, розвиток online-послуг) для створення комфортних умов перебування; □
- розвиток туроператорської діяльності та підготовки мережевих, комплексних і тематичних турпродуктів, можливості їх комбінування за індивідуальними замовленнями; □
- розвиток інформаційного забезпечення індустрії гостинності, маркетингу, створення нових і реклама вже відомих туристських маршрутів; □
- підсилення ролі оздоровчо-лікувального напрямку та орієнтація на потреби різних категорій туристів; □
- законодавча та інвестиційна підтримка державою готельно-ресторанних підприємств, у першу чергу тих, які впроваджують інновації»[5]

В перспективі розвиток санаторно-курортної діяльності має стати одним з найефективніших засобів одержання прибутків, стимулювання ринкових відносин, активного впливу на розвиток сумісних галузей економіки, зайнятості населення та ін.. Розвиток санаторно-курортної діяльності Карпатського регіону має здійснюватися шляхом:

- удосконалення державної політики у сфері діяльності курортів;
- розроблення державної та місцевої програм розвитку курортів;
- забезпечення розвитку міжнародного співробітництва у сфері курортології.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Виходячи з раніше сказаного, що курорти України мають значний лікувально-оздоровчий потенціал, що з успіхом використовується в санаторно-курортному лікуванні. Адже санаторно-курортна діяльність являється відносно самостійним видом економічної діяльності, яка спрямована на надання послуг громадянам у процесі лікування, медичної реабілітації і профілактики захворювань шляхом використання природних лікувальних ресурсів, та певного обладнання і методик їх застосування.

Розвиток сучасних санаторіїв дуже відрізняється від інших сфер і об'єктів туризму. Ця різниця між ними обумовлена, передусім, терапевтичною складовою подібних закладів. Хоча з багатьох напрямків спостерігається одноподібність це бізнес - процесів. Перш за все це комфортабельне розміщення відпочиваючих, раціонально організоване харчування, надання певного виду послуг. За цими факторами відмічається схожість з готельним бізнесом, з будинками відпочинку та пансіонатами. Останнім часом намітилась тенденція до переважання процесів не пов'язаних з лікуванням, таких як SPA-процедур. Особливої уваги потребує комплекс питань з санітарної охорони курортів і родовищ природних лікувальних ресурсів. Також набуває особливого значення розроблення регламентацій діяльності у межах регіонів санітарного охорони курортів, контролю якості природних лікувальних ресурсів. Українським Науково-дослідним інститутом медичної реабілітації і курортології постійно проводиться моніторинг природних зон курортів, який дає позитивний результат у питаннях збереження і раціонального застосування природно- лікувальних ресурсів та природних територій курортів.

У результаті проведеного аналізу сучасного стану та тенденцій розвитку готельного бізнесу в регіонах України зроблено висновок, що за останні роки значно змінилася структура та стратегія розвитку готельних підприємств.

Отже, стратегічна ціль державної політики у сфері функціонування курортів являє собою формування і розвиток ефективного, прибуткового і



конкурентоспроможного на міжнародному ринку курортного господарства, створення оптимальної системи надання доступного і результативного санаторно-курортного лікування та відпочинку для широких верств населення відповідно до гарантованого рівня медико-санітарної допомоги, забезпечення потреб громадян України і іноземців курортно-рекреаційними послугами на рівні світових стандартів, а також екологічно збалансованого та раціонального природокористування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Пандяк І.Г., Мальська М.П. Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні // Наукові записки Терноп. нац. пед. ун-ту. Сер. географ. Тернопіль. 2006. Вип. 1. С. 82-87.
2. Ресторанне господарство і туристична індустрія в ринкових умовах: 36. наук. Праць Київський національний торговельно-економічний ун-т. Відп. ред. М.І. Пересічний. К.: КНТЕУ, 2004. 208 с.
3. Федорченко В.К., Мініч І.М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. К.: КІТЕП, 1999.
4. Власова Н.О. Економіка готельно-ресторанного господарства. Н.О. Власова. Х. : Світ книги, 2016. 389 с.
5. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристські ресурси України: методологія та методика аналізу, термінологія, районування. О.О. Бейдик - К.: ВПЦ «Київський університет», 2001. 395 с.
6. Бережна І.В. Національні пріоритети та регіональні детермінанти соціально-економічного зростання (на матеріалах АР Крим). І.В. Бережна. НАН України. Інститут регіональних досліджень, 2004. 640 с.
7. Мармуль Л.О., Сарапіна О.А. Організаційно-економічний механізм функціонування туристично-рекреаційних підприємств. К.: ННЦ ІАЕ, 2006. 182 с.