

УДК 911.3:338.48:711.455

Бойко Ірина Дмитрівна

*Книш Олександра
Андеріївна*

Чернівецький національний
університет ім. Ю. Федьковича, м.

Чернівці, Україна

e-mail: boiko_ira@ukr.net

Київський національний
університет імені Тараса Шевченка, м.

Київ, Україна

e-mail: sashaknysh92@gmail.com

ДІАГНОСТИЧНІ КРИТЕРІЇ ВИДІЛЕННЯ ТА КЛАСИФІКАЦІЙНА СХЕМА ТУРИСТИЧНИХ ЛІКУВАЛЬНО-ОЗДОРОВЧИХ ЗАКЛАДІВ

Метою написання статті є виклад власного погляду на трансформаційні процеси у сфері лікувально-оздоровчого туризму України, зокрема, Карпатського регіону.

В основі *методики* дослідження лежить поєднання емпіричних (спостереження та порівняння) а також теоретичних (систематизація та класифікація) методів наукового пізнання. Основним *результатом дослідження* є розробка класифікаційної блок-схеми.

Наукова новизна роботи полягає у запровадженні терміну «туристичний оздоровчо-лікувальний заклад» а також визначенні переліку критеріїв, які дозволяють віднести заклад розміщення до означеної категорії. *Практична значимість результатів* пов'язана з можливістю їх запровадження у навчальний процес.

Ключові слова: лікувально-оздоровчий туризм; заклад розміщення; спеціалізовані заклади розміщення; неспеціалізовані заклади розміщення; туристичний оздоровчо-лікувальний заклад; клієнтоорієнтованість

УДК 911.3:338.48:711.455

*Бойко Ірина
Дмитрієвна*

*Книш Олександра
Андреевна*

Черновицкий национальный университет
имени Ю. Федьковича, г. Черновцы,
Украина

e-mail: boiko_ira@ukr.net

Киевский национальный университет
имени Тараса Шевченко, г. Киев, Украина

e-mail: sashaknysh92@gmail.com

ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ КРИТЕРИИ ВЫДЕЛЕНИЯ И КЛАССИФИКАЦИОННАЯ СХЕМА ТУРИСТИЧЕСКИХ ЛЕЧЕБНО- ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Целью написания статьи является изложение собственного взгляда на трансформационные процессы в сфере лечебно-оздоровительного туризма Украины, в частности, Карпатского региона.

В основе методики исследования лежит сочетание эмпирических (наблюдение и сравнение), а также теоретических (систематизация и классификация) методов научного познания. Основным *результатом исследования* является разработка классификационной блок-схемы. *Научная новизна работы* заключается в введении термина «туристическое оздоровительно-лечебное учреждение», а также определении перечня диагностических критериев, позволяющих отнести заведение размещения в указанной категории.

Практическая значимость результатов связана с возможностью их внедрения в учебный процесс .

Ключевые слова: лечебно-оздоровительный туризм; предприятие размещения; специализированные предприятия размещения; неспециализированные предприятия размещения; туристическое оздоровительно-лечебное учреждение; клиентоориентированность.

UDC 911.3:338.48:711.455

Boiko Iryna Dmytrivna

Knysh Olexandra Andreevna

YuriyFedkovychChernivtsi National University, Chernivtsy, Ukraine
e-mail: boiko_ira@ukr.net

Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine
e-mail: sashaknysh92@gmail.com

DIAGNOSTIC CRITERIA FOR SELECTION AND CLASSIFICATION SCHEME OF MEDICAL AND HEALTH TOURISM INSTITUTIONS

The purpose of writing this article is representation of our own view of the transformational processes in the field of medical and health tourism in Ukraine, the Carpathian region in particular.

The methodology is a combination of empirical research (observation and comparison), as well as theoretical (systematization and classification) knowledge.

The main result of this research is to develop a classification flowchart.

Innovation of the work is in introduction of the term "health tourism facilities", as well as determining the list of diagnostic criteria to include health resort in this category.

The practical significance of the results obtained is in their possible introduction to the educational process.

Keywords: medical and health tourism; lodging company; organized specializing enterprises; mainstream businesses organizations; travel health-treatment facility; customer focus.

Постановка проблеми. Трансформація потреб і запитів населення стосовно мети, змісту, якості та результатів відпочинку призводить до якісних змін у системі надання послуг оздоровчо-лікувального характеру на курортах України загалом і Карпатського туристичного регіону, зокрема. Це знайшло своє відображення у появі нових, часто багатofункціональних типів закладів розміщення а також розширенні функцій уже існуючих (традиційних). Основною метою і, одночасно, соціальним запитом таких змін є підвищення ступеню комфортності

отримання лікувально-оздоровчих послуг в контексті підвищення рівня особистого та родинного здоров'я, якості та тривалості життя. Важливою характеристикою сучасного етапу роботи курортних закладів є запровадження низки нових лікувальних програм, методик, засобів, а також стандартів обслуговування гостей та способів навчання персоналу, методів дослідження цільового ринку й способів просування оздоровчо-лікувального турпродукту, загальноприйнятих у світовій практиці туризму.

Аналіз публікацій. Означені вище тенденції дають підстави говорити про дедалі чіткіше розмежування понять «санаторно-курортне лікування» та «лікувально-оздоровчий туризм» і зростання ролі останнього. Переконливе обґрунтування цього твердження наведене у статті Ветітньова О.М. та ін.[1]. Власне, актуальною і об'єктивною є дефініція поняття «лікувально-оздоровчий туризм». Відповідно до визначення: «лікувально-оздоровчий туризм – це частина туристичної діяльності, що в якості головного мотиву поїздки передбачає отримання туристами за власнічкорпоративнікошти (засоби) комплексу лікувально-діагностичних, реабілітаційних, профілактичних і рекреаційних послуг, що надаються в місцях, відмінних від місця їх постійного проживання, які володіють необхідними для цього природними, матеріальними і людськими ресурсами, з метою попередження захворювань чи реабілітації/лікування різних патологій». Автор зазначає, що ключовим моментом тут є «мотив поїздки», який передбачає добровільність, свободу і усвідомлення вибору – в сенсі місця (можливості) придбання лікувального туру, розташування курорту, форми оплати, наповнення, термінів і тривалості курортних програм. На думку Казакова В.Ф.[2], «лікувальний туризм – це сполучна форма відпочинку та лікування в санаторно-курортних умовах на основі пріоритетності (паритетності) туристичних форм відпочинку стосовно заходів медичного характеру, при фінансуванні поїздки, як правило, з власних засобів клієнта». Погоджуючись з другою частиною визначення, зауважимо, що «заходи медичного характеру» чи медичні процедури на основі переважного використання лікувальних чинників природного походження для більшої частини таких туристів є більш важливою мотиваційною складовою поїздки, ніж туристична. Поряд з розглядом курортної справи в контексті туристських відносин, багато фахівців вважають санаторно-курортні заклади частиною системи охорони здоров'я у вигляді одного з етапів медичної реабілітації при ряді патологій, або елемента первинної та вторинної профілактики захворювань і відновної медицини. Такий підхід до розгляду призначення оздоровниць пояснюється історичною еволюцією санаторно-курортного комплексу України та інших держав на пострадянському просторі. Вважаємо такий стан речей унікальним, таким який поєднує у собі залишковий від Радянської системи охорони здоров'я (до-речі, не найгіршої) принцип важливості серйозності санаторно-курортного лікування широких верств населення (який шкода було би втратити) з гедоністичністю принципу

організації лікувально-оздоровчого туризму, що надає свободу вибору можливостей оздоровлення під час подорожі, які сформувались у Європі.

Постановка завдання. Сьогодні соціально-географічні, маркетингові та інші дослідження санаторно-курортної сфери вимагають застосування інноваційних підходів та використання сучасної термінології. Відповідно, виникає потреба у визначенні понять «лікувально-оздоровчий туристичний продукт», «туристичний оздоровчо-лікувальний заклад», окресленні критеріїв, за якими той чи інший заклад може бути віднесений до цієї групи; розмежуванні їх функцій та означенні можливостей.

Виклад основного матеріалу. На нашу думку, лікувально-оздоровчий (санаторно-курортний) туристичний продукт являє собою комплекс послуг з розміщення і харчування, послуг лікувально-оздоровчого тамедико-діагностичного характеру, організацію дозвілля а також (іноді)–забезпечення перевезення. Подібне сполучення може трансформуватись у товар лише в разі наявності покупця і продавця, як учасників процесу обміну. Це передбачає безпосередню присутність споживача у місці виробництва послуг та вимагає специфічних методів управління. Продавцем виступає заклад розміщення з відповідними можливостями:

Туристичний оздоровчо-лікувальний заклад – колективний заклад розміщення, розрахований на обслуговування різних груп клієнтів (за віком, національністю, статтю тощо), основним мотивом подорожі яких є покращення самопочуття та стану здоров'я. Як правило, означені категорії осіб прагнуть досягти позитивного результату через участь у заходах відновного характеру з переважним використанням природних лікувальних чинників в умовах підвищеного психоемоційного комфорту, за що вони згодні сплачувати повністю або частково. Основними характеристиками таких закладів і одночасно критеріями, за якими їх можна діагностувати, є:

1) Максимально необхідне *інформування клієнта* про наявні ресурси та можливості підприємства, що дозволяє реалізувати свободу вибору певних закладів, програм оздоровлення, умов проживання, а також проводити їх коригування – тобто формувати пакет послуг (лікувально-оздоровчий турпродукт) самостійно або суттєво впливати на його наповнення;

2) Широке *використання можливостей маркетингових технологій*: створення та підтримка власного інтернет-сайту з інформацією на кількох мовах (як правило - 2х-3х) та можливістю он-лайн-бронювання; інтеграція у солідарні системи продажу туристичного продукту (і лікувально-оздоровчої спрямованості, зокрема); участь у виставково-ярмаркових заходах національного та міжнародного рівня як самостійно так і в якості структурної одиниці туристичного кластеру регіону, акції, формування певних пакетів послуг (наприклад, для щойно одружених тощо), запровадження спеціальних знижок та пропозицій в «низький» сезон та багато іншого;

3) *Підбір персоналу* (медичного, обслуговуючого) та підвищення рівня його кваліфікації для уникнення репутаційних втрат закладу; проведення тренінгів як для персоналу власного підприємства, так і залучення окремих

працівників багатьох однопрофільних туристично-лікувальних закладів до участі у спільних навчаннях для однотипних категорій працівників;

4) *Урізноманітнення методів лікування та оздоровлення; використання новітніх технологій; запровадження передових методик та сучасного устаткування з програмним забезпеченням, нетрадиційних та нестандартних методів з одночасним підвищенням їх результативності;*

5) *Створення аква-зони (СПА зони), перебування в якій, як правило, входить у вартість пакету послуг туристичного лікувально-оздоровчого закладу для його гостей і платне для інших категорій відвідувачів. Аква-зону формують такі структурні одиниці – басейн або кілька басейнів (наприклад, для дорослих та дітей), джакузі, лазні, сауни, душі – в різних комбінаціях та варіаціях;*

6) *Підвищення ступеню комфортності перебування в закладі через підвищення рівня кваліфікації обслуговуючого персоналу, зміну умеблювання номерів, їх технічного переоснащення та додаткового укомплектування, використання дизайнерських рішень в інтер'єрі та сучасних матеріалів в оздобленні. Актуальними є мотиви національного колориту;*

7) *Значна увага з боку керівництва та обслуговуючого персоналу до блоку «відпочинок і розваги» через запровадження туристсько-екскурсійних та анімаційних програм обслуговування а також активних форм відпочинку; запрошення творчих колективів; створення святкового анімаційного продукту і реалізація його за окрему плату;*

8) *Запровадження можливості вибору способу харчування (дієтичне, покращене, «шведська лінія») та місця прийняття їжі (їдальні, кафе, ресторани);*

9) *Надання можливості отримати додаткові послуги в закладі за окрему плату (подорожі, трансфер, новітня діагностика, інноваційні методи оздоровлення, зняття психологічної напруги, емоційного перевантаження, косметологія обличчя та тіла, СПА тощо);*

Загалом, дев'ять попередніх пунктів можна об'єднати в один напрямок – *«клієнтоорієнтованість»*, яка призводить до зміни філософії закладу, що, в свою чергу, дає підстави говорити про ще одинчоткий критерій:

10) *Помітна стійка тенденція щорічного збільшення, числа гостей з інших регіонів України, і, насамперед – іноземних туристів, як індикатора привабливості туристичного лікувально-оздоровчого закладу та пакету пропонованих ним послуг.*

Особливо яскравими є ці трансформації в регіонах традиційно зорієнтованих на розвиток курортного господарства, таких як Карпатський туристичний регіон. Такі тенденції, зокрема, переконливо засвідчує позитивна динаміка чисельності відвідувачів туристичних оздоровчо-лікувальних закладів Трускавця (табл. 1). Актуальним для суспільно-географічних досліджень сучасного етапу розвитку сфери послуг є класифікація туристичних лікувально-оздоровчих закладів.

Динаміка кількості відпочивальників у санаторно-курортних закладах міста
Трускавець, (за даними Міської Ради), тис. осіб*

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Відпочивальники всього	144,7	162,2	167,5	161,6	175,2	183,4	192,0	176,0	187,0	174,9	200,3
з них іноземці				28,6	28,6	23,3	28,5	32,0	38,0	39,0	46,6
питома вага іноземців, %				17,7	16,3	12,7	14,8	18,2	20,3	22,3	23,3

*Приватний сектор (здача власного житла в оренду) до уваги не береться

Вважалося, що лікувально-оздоровчий туризм слід розглядати лише в контексті функціонування санаторно-курортних закладів – санаторіїв – найбільш поширених типів закладів на курортах. Однак, у цьому випадку з поля зору випадають приватні заклади розміщення (готелі, вілли, апартаменти, СПА-готелі тощо), які знаходяться на курортах і поблизу них, спеціалізовані медичні центри, а також фахівці, що мають приватну медичну практику і надають свої послуги у приміщеннях цих закладів тощо.

Сьогодні на ринку лікувально-оздоровчих туристичних послуг функціонують підприємства різних організаційно-правових форм власності, різної спеціалізації, підпорядкованості, величини, місткості тощо. Офіційна статистика визначає їх як колективні засоби розміщення [3], з поділом на *спеціалізовані та неспеціалізовані* (див. рис. 1).

До *спеціалізованих* закладів розміщення належать: санаторії, дитячі санаторії, пансіонати з лікуванням, санаторії-профілакторії, бальнеологічні лікарні (грязелікарні), дитячі заклад оздоровлення цілорічної дії (дитячий центр), будинки відпочинку, пансіонати відпочинку а також бази відпочинку (крім туристичних). Як правило, це підприємства з багаторічним досвідом роботи, створені ще за часів Радянського Союзу, які є юридичними особами, однак на певному етапі свого еволюційного розвитку змінили організаційно-правову форму, вийшовши з державної власності.

Ці установи можуть бути відомчими. Зберігаючи тісні зв'язки з підприємствами-засновниками, вони надають певну кількість «путівок» їх співробітникам. Окремі співпрацюють з Фондом соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, що надає фінансування через проведення тендерів, однак переважна частина фінансових надходжень підприємств – це прямі кошти відпочивальників, які купують оздоровчий продукт безпосередньо на підприємстві, через туристичну агенцію, або ж користуються солідарними системами бронювання, наприклад, <http://uahotels.info/>.

У своїй більшості менеджмент означених закладів усвідомлює чітку позитивну динаміку ринку, яка генерує зміни стратегії розвитку, що проявляються у поглибленні «туристичної спеціалізації» означеного кола підприємств.



Рис. 1. Класифікаційна схема туристичних лікувально-оздоровчих закладів України

До *неспеціалізованих* слід віднести готелі і їх різновиди, що розташовані на курортах, в лікувально-оздоровчих місцевостях та поблизу осередків природно-лікувальних ресурсів. Часто вони виникають як сателіти уже діючих закладів лікувально-оздоровчого туризму, пропонуючи скористатись можливостям матеріально-технічної бази останніх і разом з ними створюють стійкий інфраструктурний каркас курортного населеного пункту. Безумовно, ці заклади мають значно менші кількісні і якісні (в першу чергу – за спектром послуг) можливості оздоровлення туристів та відпочиваючих. А їх власниками, переважно, є особи з числа місцевих мешканців, які мають відповідний досвід роботи у санаторно-курортному секторі. Крім безпосереднього забезпечення проживання та харчування (часто дієтичного) *неспеціалізовані* заклади лікувально-оздоровчого туризму, як правило, пропонують консультації лікаря-терапевта, що має приватну медичну практику, СПА-послуги (лазні, сауни, басейни тощо), можливість отримати певні бальнеологічні чи фізіотерапевтичні процедури тощо. Якщо такої можливості немає, то гості цих закладів розміщення користуються медичною базою курортних поліклінік, бальнеолікарень, медичних центрів тощо. Певні труднощі реєстрації юридичної особи та процедура припинення діяльності, значне податкове навантаження, яке вони несуть, необхідність значних капіталовкладень на будівництво і закупівлю комплексу медичного обладнання а також складність процедури отримання ліцензії на надання медичних послуг – це ті чинники, що заставляють нових учасників ринку обирати статус *фізичної особи – підприємця*, а в якості основного виду економічної діяльності зазначити саме *організацію послуг проживання та харчування* (а не охорону здоров'я). Можна говорити про неспівмірність

можливостей спеціалізованих (потужних) і неспеціалізованих туристичних лікувально-оздоровчих закладів, однак незаперечним є той факт, що останні заповнили певну ринкову нішу, яка до цього була порожньою, і задовольнили запит значної групи клієнтів, які вважають себе «практично здоровими», ведуть здоровий спосіб життя, або обмежені для цього у часі, досить заможних і здатних оплачувати свій відпочинок самостійно, вимагаючи достатнього рівня комфорту і відчувати себе в закладі «як вдома». Вони прагнуть уникнути зайвої метушні, конфліктів та напруги, виникнення яких пов'язане зі значною концентрацією людей у великих закладах.

Однак, є ряд закладів, які поєднують в собі високий ступінь «клієнтоорієнтованості» зі значними потужностями (щодо розміщення, харчування і лікування). Насамперед, це нові заклади, що виникають сьогодні на курортах Карпатського регіону (Шале Грааль, Ріксос Прикарпаття, Міротель та інші), які за типом є спеціалізованими або неспеціалізованими закладами розміщення, а за суттю – поліфункціональними туристичними підприємствами, що реагуючи на кон'юнктуру ринку, можуть надавати моно послуги на вимогу – в першу чергу – проживання і харчування; також – конференц-сервіс, СПА- чи веллес програми, трансфер, догляд за дітьми, розваги (напр., влаштовувати святкові концерти відмих виконавців) або ж їх комплекс – т. зв. курортний туристичний продукт. Бачення ними своєї місії відображено складовою частиною у власній назві підприємства, хоча, офіційна статистика такі деталі не бере до уваги. Зустрічаємо: Resort&Spa, готельні комплекси, готельно-розважальні комплекси, готельно-ресторанні комплекси, туристичні комплекси, туристсько-оздоровчі комплекси, лікувально-оздоровчі комплекси.

Висновки. Таким чином, констатуємо трансформаційні процеси у санаторно-курортних закладах у напрямку підвищення їх «клієнтоорієнтованості» а також появу нових типів закладів розміщення, зорієнтованих на обслуговування категорії туристів, що дбають за своє здоров'я та комфортність існування. В сукупності вони утворюють новий тип – *туристичні лікувально-оздоровчі заклади*, що, безумовно, є позитивним явищем їх еволюції та ознакою конвергенції з загальноєвропейськими стандартами організації лікувально-оздоровчого туризму.

Список використаних джерел

1. Ветитнєв А.М. *Лечебно-оздоровительный туризм: вопросы терминологии и типологии* / Ветитнєв А.М., Дзюбина А.В., Торгашева А.А. // *Сочи: Вестник СГУТыКД, №2 (20), 2012. – С. 50 – 56.*
2. Казаков В.Ф. *Опыт организации лечебного туризма в санатории средней полосы России/Казаков В.Ф.* // *Курортные ведомости, 2002. No 2. – С. 10 –12*
3. *Головне управління статистики у Львівській області. Бланки статистичної звітності та інструкції Електронний ресурс. Режим доступу: http://www.lv.ukrstat.gov.ua/ukr/sr/all_blank.php?ind_page=sr*

References:

1. Vetytnëv A.M. *Lechebno-ozdorovyitelnyy turizm: voprosy terminologyy u typologyy* / Vetytnëv A.M., Dziubyna A.V., Torhasheva A.A. // *Sochy: Vestnyk SHUTyKD, №2 (20), 2012. – S. 50 – 56.*

2. Kazakov V.F. *Опыт организациы лечебногo туризма в санатории средней полосы России/Kazakov V.F. // Курортные ведомости, 2002. No 2. – S. 10–12*
3. *Holovne upravlinnia statystyky u Lvivskii oblasti. Blanky statystychnoi zvitnosti ta instruksii Elektronnyi resurs. Rezhym dostupu: http://www.lv.ukrstat.gov.ua/ukr/sr/all_blank.php?ind_page=sr*