

УДК 338.2:338

Галаченко О.О.
к.м.н., доцент
ПрАТ «ВНЗ «МАУП», м.Вінниця

САНАТОРНО-КУРОРТНІ ПОСЛУГИ: ОСОБЛИВОСТІ ТА ПРОБЛЕМИ РЕАЛІЗАЦІЇ

***Анотація.** В даному дослідженні наведено визначення поняття санаторно-курортних послуг. Визначено основні ознаки санаторно-курортних послуг. Виокремлено ознаки, спільні для усіх видів послуг, зокрема, санаторно-курортних. Визначено комплекс засад формування механізму реалізації курортних послуг. Виокремлено та досліджено питання формування відповідного рівня взаємодії попиту і пропозиції на об'єкт дослідження.*

***Ключові слова:** санаторно-курортна послуга, попит, пропозиція, механізм реалізації санаторно-курортної послуги, сфера туристично-рекреаційного надання послуг, ознаки послуг.*

JEL code classification.D 21, R58

Olexander Halachenko,
MD, associate professor of PJSC "Universities" MAUP "
Vinnitsa

SANITATION HEALTH SERVICES: FEATURES AND PROBLEMS

Anotatsiya.

Setting objectives. This research and analysis defining the role of spa services. Attention is paid to the fact that the scope of the development and operation of recreational centers should be considered as a separate independent public institution that sets it apart from the closed social institution of health care and service delivery in this area and forming an effective mechanism for their implementation are central and requires investigation. Highlight unsolved part of the problem, including the formation of effective implementation mechanism spa services, and is dedicated to whom this article. The article is to develop recommendations towards identifying an effective implementation mechanism spa services in a competitive environment, and research sanatorium services as its core element.

Research results. Defined functions that are common to the spa services. An implementation of the principles of the formation mechanism resort. Isolated and studied the formation of appropriate interaction of supply and demand in the object of investigation. Attention is paid to the question of market analysis sanatorium and resort industry by studying tourism zoning characterizing the distribution of resource potential and the extent of its use by entrepreneurs and inventory of available resources and tourism resort of assessment. Scheduled key areas necessary changes. Analyzed basic principles of promotion policy for spa services. It is proved that there are factors that affect the competitiveness of enterprises.

Conclusions. The main aspects that affect the level of supply and demand for spa services in the market. The necessity of reforming the system of tourist and recreational services and forming effective implementation mechanism spa services.

***Keywords:** Sanitation health services, the demand for sanatorium services, offers health-resort mechanism of realization of sanatorium services, features services.*

Постановка проблеми. Курортні підприємства являють собою просторово-організаційну та соціально-економічну систему, головною метою якої є задоволення відпочиваючих у потребах у лікуванні, реабілітації та оздоровленні шляхом виробництва та надання комплексної санаторно-курортної та оздоровчої послуги. Відтак, як зазначає В.М. Пашков [2], сферу санаторно-курортного забезпечення слід віднести не до

сфери охорони здоров'я, а «до сервісної діяльності у сфері соціальної політики, метою якої є надання послуг з посиленням публічним інтересом на користь третіх осіб (пацієнтів)». При цьому, автором визначається, що основою реалізації таких послуг має бути державне завдання, держзамовлення чи господарсько-правовий договір. Таким чином, сфера розвитку та функціонування санаторно-курортних закладів має розглядатися як

окремий самостійний публічний інститут, що відрізняє її від закритого соціального інституту охорони здоров'я, а питання надання послуг у даній сфері та формування ефективного механізму їх реалізації є центральним та потребує дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемі дослідження реалізації санаторно-курортних послуг та формування ефективного механізму їх надання присвячено багато праць вітчизняних економістів, зокрема, В.М. Пашкова, Г.В. Казачковської, В.А. Квартальнова, В.С. Кравціва, О.О. Любіцева, М.П. Мальської та ін. В їх працях започатковано розв'язання проблеми надання якісних санаторно-курортних послуг. Проте, нами виділено невирішені раніше частини даної проблеми, а саме питання формування ефективного механізму реалізації санаторно-курортних послуг, яким і присвячується дана стаття.

Постановка завдання. Метою статті є формування рекомендацій в напрямку визначення ефективного механізму реалізації курортних послуг в умовах конкуренції, а також дослідження санаторно-курортної послуги як його основного елемента.

Виклад основного матеріалу. Особливість курортної справи полягає у тому, що вона поєднує в собі кілька функцій:

- профілактичне оздоровлення населення;
- реабілітацію хворих;
- анімаційно - дозвільну діяльність.

Реалізація зазначених функцій знаходить своє відображення у процесах розвитку курортної справи. Курортні підприємства являють собою просторово-організаційну та соціально-економічну систему, головною метою якої є задоволення відпочиваючих у потребах у лікуванні, реабілітації та оздоровленні шляхом виробництва та надання комплексної санаторно-курортної та оздоровчої послуги.

Аналіз санаторно-курортних послуг як об'єкта дослідження дозволяє виділити їх ознаки та особливості. Відтак, санаторно-курортна послуга – це комплексна послуга, яка визначається як рекреаційна з притаманним їй соціальним та культурним спрямуванням, яка забезпечує задоволення потреб індивіда щодо відпочинку та відновлен-

ня, а також характеризується високим ступенем персоналізації і вимагає безпосередньої наявності споживача у місці надання даної послуги. При цьому, санаторно-курортна послуга характеризується наявністю відповідних, притаманних лише їй ознак (рис.1), а саме:

соціо-культурне спрямування надання послуги;

високий показник персоналізації;

комплексність;

соціальна значущість санаторно-курортної послуги для комплексного відновлення організму та морально-психологічного стану людини;

рекреаційна спрямованість;

споживання у місці безпосереднього надання послуги, що вимагає прямої присутності споживача;

результатом надання санаторно-курортної послуги є покращення стану здоров'я людини;

територіальний фактор розташування санаторно-курортних закладів як місць надання послуг;

вплив природно-кліматичних факторів на умови та визначеність надання послуг;

висока вартість санаторно-курортних послуг;

вплив фактора сезонності;

спрямованість на задоволення потреб людини.

Крім того, характеризуючи послугу загалом, слід виокремити її ознаки як спільні для усіх видів послуг, зокрема, санаторно-курортних. Серед них:

нематеріальний характер;

змінність якості самої послуги;

індивідуальний характер;

залежність якості надання послуги від особи, яка її реалізує;

єдність місця та часу надання і споживання послуги.

Санаторно-курортні та оздоровчі підприємства як соціально-економічна система та складна адаптована система складаються з таких підсистем: соціально-економічної, природно-ресурсної, сервісної, інституціональної та екологічної, у рамках яких і пропонується формувати засади механізму реалізації вище охарактеризованих послуг [1].

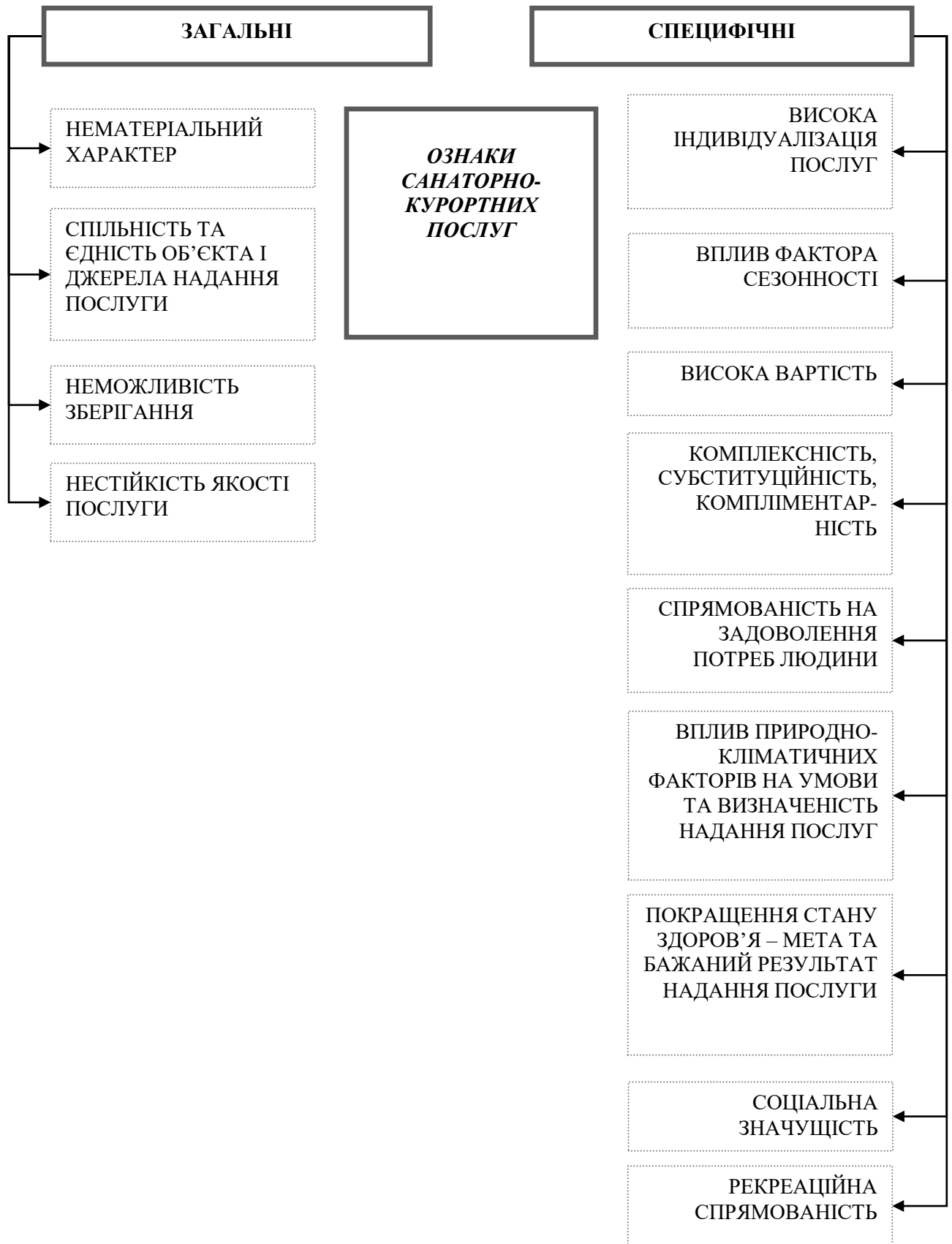


Рис.1. Визначення ознак санаторно-курортної послуги

До комплексу засад формування механізму реалізації курортних послуг доречно віднести:

наявність великої кількості взаємопов'язаних та взаємодіючих підсистем та підпроцесів;

складність функціонування;

можливість розділення на підсистеми, цілі функціонування яких підпорядковуватимуться всій системі курортного підприємства;

ієрархічність;

наявність розгалуженої інформаційної бази;

стохастичність процесів функціонування та імовірнісний характер параметрів механізму реалізації послуг підприємства.

Окремим аспектом дослідження формування механізму реалізації санаторно-курортних послуг є питання формування відповідного рівня взаємодії попиту і пропозиції на об'єкт дослідження. Попит на санаторно-курортні послуги виражає:

рівень грошово-кредитної спроможності до одержання на основі самофінансування санаторно-курортних послуг у відповідності до потреб кожного та можливостей їх одержання;

рівень фінансового забезпечення з боку держави соціального захисту та соціальних гарантій через інструменти державних закупівель та цільових грошових компенсацій;

рівень зацікавлення працедавців та профспілкових організацій процесом оздоровлення робочого персоналу;

показники грошових потоків у соціальному і медичному страхуванні, які призначаються для відшкодування збитків, завданих здоров'ю працівників.

Виходячи з цілей і завдань механізму реалізації курортних послуг доречно визначити необхідність залучення посередників. У той же час при побудові механізму реалізації послуг виникає проблема не тільки якісної оцінки посередників, але і визначення їх кількості. Відомі три основні підходи до її рішення:

інтенсивний розподіл;

ексклюзивний розподіл;

селективний розподіл [2,3, 4].

Інтенсивний розподіл припускає надання права від виробника курортних послуг зай-

матися їх реалізацією будь-якому посереднику, що має бажання і можливості.

Ексклюзивний розподіл здійснюється на підставі агентської угоди, що надає посереднику певні привілеї у вигляді:

надання виняткових прав на реалізацію курортних послуг на певній території;

нижчої ціни курортної послуги;

підвищеної комісійної винагороди;

надання гарантованої квоти на курортну послугу.

Даний підхід характеризується сегментованим охопленням цільового ринку, зниженням витрат і витрат на підтримку його функціонування, високим ступенем керованості і можливостями контролю.

Селективний розподіл дозволяє добиватися необхідного обсягу ринку при збереженні контролю за каналом збуту і при достатньо низьких витратах є найбільш поширеним.

Здійснюючи вибір посередників необхідно врахувати наступні критерії: професіоналізм і наявність досвіду роботи, територія, що охоплюється посередником, обсяг цільового ринку, організаційно-правовий статус посередника, використовувані технології і методи продажів, простота і надійність система взаєморозрахунків, ділова репутація.

Пропозиція санаторно-курортних послуг є комплексом виробництва [5,6]:

послуг, які спрямовані на відновлення здоров'я та життєвих сил людини внаслідок забезпечення раціонального і збалансованого, іноді, дієтичного харчування;

лікувальних, терапевтичних, профілактичних і реабілітаційних послуг;

послуг в сфері проживання;

послуг організації цікавого та корисного дозвілля людей.

В умовах ринкової економіки суттєво змінюються тенденції купівельної поведінки споживачів, що результативно позначиться на сфері послуг, зокрема і послуг, що пов'язані з діяльністю санаторно-курортних та оздоровчих закладів. На сьогоднішній день в Україні розвиток сфери надання санаторно-курортних послуг стримується за рахунок таких аспектів розвитку та стану економіки та соціальної сфери:

відсутність позитивного сприйняття іноземцями вітчизняної курортної сфери;

застаріла інфраструктурна база та відсутність інноваційного погляду на вирішення даної проблеми;

відсутність інформування та рекламування українських курортних закладів та послуг, які ними надаються, на міжнародному ринку санаторно-курортних послуг та на вітчизняному;

низький рівень надання послуг;

відсутність державної підтримки та сприяння розвитку бізнесу в цьому напрямку;

низький рівень інвестування як результат соціально-економічних процесів в державі.

Незважаючи на те, що санаторно-курортні послуги вітчизняних закладів є конкурентами на ринку, для ефективного їх функціонування необхідно здійснювати координацію напрямів їх діяльності. Відтак, обґрунтування рішення щодо впровадження механізму управління процесу реалізації курортних послуг потребує аналізу стану ринку санаторно-курортної індустрії і, окрім оцінки взаємозалежності попиту та пропозиції, даний процес бути спрямований у двох напрямках:

- туристсько-рекреаційне районування території, що характеризує поширення ресурсного потенціалу та ступінь його використання підприємцями, у тому числі: районування за рівнем споживання; районування за рівнем спеціалізації підприємств індустрії туризму.

- інвентаризація наявних ресурсів санаторно-курортного туризму (матеріально-технічних, трудових, інформаційних, фінансових) та їх оцінка [1].

Відтак, стає очевидним, що серед наведених вище напрямів, особливо важливим є вдосконалення інфраструктури санаторно-курортних закладів. Джерелами залучення коштів для оновлення інфраструктури виробничого потенціалу можуть бути, як власні заощадження так і масштабні інвестиції (як внутрішні, так і зовнішні). В умовах децентралізації з боку органів місцевого самоврядування, вагомими на нашу думку будуть наступні кроки:

ранжування рекреаційних об'єктів для реалізації масштабних інвестиційних проєктів;

проведення тендерів та надання земельних ділянок під забудову санаторно-курортних закладів;

проведення тендерів для реконструкції існуючих санаторно-курортних закладів;

розширення асортименту послуг, що надаватимуться санаторно-курортними закладами;

збільшення кількості діючих госпрозрахункових медичних центрів, які надаватимуть платні послуги.

Крім зазначених напрямків розвитку інфраструктури, формування якісної сфери туристично-рекреаційного надання послуг потребує стимулювання наступних напрямків, дотичних до аналізованого:

розвиток транспортної інфраструктури для покращання доступності до туристично-рекреаційних об'єктів;

залучення інвестицій у модернізацію санаторно-курортного комплексу. Дієвим механізмом стимулювання розвитку санаторно-курортного господарства є залучення інвестицій через схеми державно-приватного партнерства (із залученням вітчизняних та іноземних інвесторів). Важливим напрямком щодо залучення інвестицій у розвиток курортного туризму є розробка органами місцевого самоврядування спільно з громадськістю баз інвестиційних пропозицій (та інвестиційних карт територій, у т.ч. з представленням потенціалу рекреаційно-туристичних інвестиційних об'єктів);

сприяння диверсифікації туристично-рекреаційних послуг. На шляху подолання проблеми сезонності у роботі санаторно-курортних закладів необхідним є розвиток супутніх лікувальних напрямків туризму. Розробка туристичних турів, які б поєднували у собі як оздоровчий (пасивний), так і пізнавальний (активний) туризм;

стимулювання розвитку внутрішнього туризму за рахунок міжрегіональної співпраці. Переорієнтація економіки старопромислових регіонів повинна враховувати певні особливості, а саме: використання рекреаційних ресурсів має бути спрямовано як на залучення зовнішніх джерел економічного зростання, так і на мобілізацію внутрішнього потенціалу за рахунок міжрегіонального співробітництва розвитку внутрішнього туризму.

Висновки. Аналіз можливостей надання санаторно-курортних послуг дозволяє зробити висновок, що розгляд та дослідження даної проблеми має відбуватися комплексно, з урахуванням усіх аспектів розвитку санаторно-курортного комплексу. На сьогодні, коли Україна, яка прагне до європейської інтеграції, проблему конкурентоспроможності курортної сфери прив'язує до певних інституцій, виникає об'єктивна необхідність

розробки ефективного механізму реалізації курортних послуг, що, в свою чергу, передбачає розробку методичних підходів щодо формування, інтенсивності розподілу та ефективної реалізації поставленої мети. Таким чином, постає необхідність зміни самої системи санаторно-курортного обслуговування та нового погляду на роль та місце санаторно-курортної послуги в цьому комплексі.

Список літератури:

1. Концепція розвитку санаторно-курортної справи України. Режим доступу. [www // zakon4.rada.gov.ua](http://zakon4.rada.gov.ua).
2. Пашков В.М. Проблеми правового регулювання відносин у сфері охорони здоров'я (госпо-дарсько-правовий контекст) : монографія / В. М. Пашков. – Київ : МОРІОН, 2009. – 448 с. 7. Савкіна О.В. Роль маркетингу в діяльності учреждених охорони здоров'я / Н.С. Блиннова, О.В. Савкіна // Менеджер. – 2006. – № 1 (35). – С. 126 – 131.
3. Закон України «Про курорти» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua.
4. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристські ресурси України: методологія та методика аналізу, термінологія, районування: монографія / О.О. Бейдик. – К.: Видавничо-поліграфічний комбінат «Київський університет», 2001. – 395 с.
5. Кобанець Л.О. Концепція управління розвитком рекреаційної діяльності: монографія / Л.О. Кобанець. – Донецьк: Інститут економіки промисловості НАН України, 2007. – 192 с
6. Туристична діяльність в Україні. Статистичний збірник, - К.: Державна служба статистики, 2016р. – 458с.
7. Evaluating of the level of balneological resorts natural resources potential use [Electronic resource] // [http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/ en/journals/2013/4/326-337](http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/en/journals/2013/4/326-337)
8. Gulati M. Improving Efficiency of Service ProVision - relevance of Cluster Approach / UNIDO - NEW DELHI, 2003, 3 December. – 2003: [Electronic resource] // <http://www.oecd.org/daf/corporate>
9. Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations [Text]. –Madrid : WTO, 2004. – 514 p.
10. The European Cluster Memorandum. Promoting European Innovation Through Clusters: An Agenda For Policy Action / Prepared BY The High Level Advisory Group on Clusters, chaired BY Senator Pierre Laffitte. – 2007 // [Electronic resource] : <http://www.clusterobservatory.eu> .

List of references

1. Kontsepsiya rozvytku sanatorno-kurortnoyi spravy Ukrainy [The concept of development of sanatorium affairs of Ukraine]. Retrieved from [www // zakon4.rada.gov.ua](http://zakon4.rada.gov.ua).
2. Pashkov V.M. (2009) Problemy pravovoho rehulyuvannya vidnosyn u sferi okhorony zdorov'ya (hospodars'ko-pravovyy kontekst) [Problems of legal regulation of relations in the health sector (economic and legal context)]. K.: MORION, 448 p.
3. Zakon Ukrainy «Pro kurorty» [Online]. – Available at: www.rada.gov.ua.
4. Beydyk O.O. (2001). Rekreatsiyno-turyst-s'ki resursy Ukrainy: metodolohiya ta metodyka analizu, terminolohiya, rayonuvannya [Recreation and tourism resources of Ukraine: methodology and methods of analysis, terminology, zoning] Kyiv: Vydavnycho-polihrafichnyy kombinat «Kyivivs'kyi universytet», 395 p.
5. Kobanets' L.O. (2007). Kontsepsiya upravlinnya rozvytkom rekreatsiynoyi diyal'nosti [The concept of the development of recreational activities]. Donets'k: Instytut ekonomiky promyslovosti NAN Ukrainy, 192 p
6. Turystychna diyal'nist' v Ukraini (2016). Statystychnyy zbirnyk, Kyiv: Derzhavna sluzhba statystyky, 458 p.
7. Evaluating of the level of balneological resorts natural resources potential use. - Available at: <http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/en/journals/2013/4/326-337>
8. Gulati M. (2003). Improving Efficiency of Service ProVision - relevance of Cluster Approach / UNIDO - NEW DELHI, 2003, 3 December. - Available at: <http://www.oecd.org/daf/corporate>
9. Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations. Madrid : WTO, 2004, 514 p.
10. The European Cluster Memorandum. Promoting European Innovation Through Clusters: An Agenda For Policy Action (2007). Prepared BY The High Level Advisory Group on Clusters, chaired BY Senator Pierre Laffitte. – Available at: <http://www.clusterobservatory.eu>