

**Поняття санаторно-курортних закладів та їх послуги.**

Курортна медицина займає одне з центральних місць у сфері послуг, які надають у межах санаторно-курортного комплексу, що враховує:

- \* діагностику,
- \* безпосередньо лікування захворювання,
- \* профілактику й реабілітацію або відновлення організму, який переніс захворювання.

це комплекс взаємозалежних медичних, соціальних, педагогічних та інших заходів, що мають за мету відновлення соціальної (трудової, професійної, сімейно-побутової) дієздатності людини на основі максимально можливого відновлення функцій її організму, порушених хворобою.

**\* Медична  
реабілітація -**

Під медичною допомогою, що здійснюється з профілактичною, лікувальною або реабілітаційною метою, із застосуванням природних лікувальних факторів в умовах перебування на курорті або лікувально-оздоровчій місцевості, у санаторно-курортних закладах розуміють

**\* санаторно- курортне лікування.**

полягає в раціональному використанні природних чинників курорту, зміні умов життя, сприятливому впливі природи й побуту, правильному застосуванні лікувальних факторів, своєчасному прийманні смачно приготованої їжі, які допомагають відновленню компенсаторно-приспосувальних процесів

**\*Завдання санаторно-курортного режиму**

це заклад охорони здоров'я, що забезпечує надання громадянам послуг лікувального, профілактичного та реабілітаційного характеру з використанням природних лікувальних ресурсів курортів та із застосуванням фізіотерапевтичних методів, дієтотерапії, лікувальної фізкультури та інших методів санаторно-курортного лікування

**\* САНАТОРНО-  
КУРОРТНИЙ ЗАКЛАД -**

Санаторно-курортні  
підприємства розташовані  
на території курорту або в  
лікувально-оздоровчій  
місцевості.

- \* лікування;
- \* медична реабілітація;
- \* профілактика захворювань із використанням природних лікувальних ресурсів.

**\* Головні функції  
санаторно-  
курортних закладів:**



- \* виробнича (надання курортних послуг),
- \* маркетингова (проведення заходів з організації збуту, просування виробленого продукту й забезпечення відповідності його якості вимогам ринку),
- \* кадрова,
- \* фінансова (планування, облік і фінансове забезпечення діяльності санаторію),

\* контроль і аналіз.

**До спеціалізованих функцій належать:**

**З медичної точки зору, лікувально-профілактичні послуги направлені на відновлення здоров'я і працездатності шляхом відпочинку поза житлом на лоні природи, в сприятливих кліматичних умовах.**

**Для реалізації цієї мети пацієнтам і туристам-рекреантам на курортах надаються різноманітні рекреаційні послуги (recreation facility).**

Класифікаційна ознака	Підвид
1	2
Профіль	<ul style="list-style-type: none"> <li>• однопрофільні (монопрофільні);</li> <li>• багатпрофільні</li> </ul>
Спеціалізація	<ul style="list-style-type: none"> <li>• загальнотерапевтичні;</li> <li>• спеціалізовані (санаторії)</li> </ul>
Головний профіль лікування (медичний профіль)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• органів кровообігу;</li> <li>• нервової системи;</li> <li>• органів дихання;</li> <li>• органів травлення;</li> <li>• органів опорно-рухової системи тощо</li> </ul>
За типом	<ul style="list-style-type: none"> <li>• санаторії;</li> <li>• санаторії-профілакторії;</li> <li>• пансіонати з лікуванням;</li> <li>• курортні готелі;</li> <li>• будинки та пансіонати відпочинку;</li> <li>• бази та інші заклади відпочинку;</li> <li>• заклади 1–2 ленного перебування та інші</li> </ul>

За функцією	<ul style="list-style-type: none"> <li>• лікувальні;</li> <li>• оздоровчі</li> </ul>
Період функціонування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• цілорічні;</li> <li>• сезонні</li> </ul>
Цільовий сегмент	<ul style="list-style-type: none"> <li>• для дорослих;</li> <li>• для дорослих з дітьми;</li> <li>• для дітей</li> </ul>
Місце розташування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• курортного типу (на території курорту);</li> <li>• некурортного типу (поза курортом)</li> </ul>
Термін перебування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1–2 – денне;</li> <li>• тривале – 3 дні й більше;</li> <li>• тривале й 1–2 – денне</li> </ul>

<p>Форма власності</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• приватне підприємство;</li> <li>• підприємство колективної власності;</li> <li>• комунальне підприємство;</li> <li>• державне підприємство;</li> <li>• змішаної форми власності</li> </ul>
<p>Мета та характер комерційної діяльності</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• комерційні (прибуткові);</li> <li>• некомерційні (не прибуткові)</li> </ul>
<p>Залежно від способу утворення (заснування) та способу формування статутного капіталу</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• унітарні;</li> <li>• корпоративне</li> </ul>
<p>Організаційно-правова форма</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• акціонерне товариство;</li> <li>• товариством з обмеженою відповідальністю;</li> <li>• товариством з додатковою відповідальністю ;</li> <li>• повне товариство;</li> <li>• командитне товариство</li> </ul>

<p>Правовий та економічний статус</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• з повною правовою та економічною самостійністю;</li><li>• дочірні підприємства;</li><li>• філіали;</li><li>• представництва;</li><li>• відокремлені підрозділи</li></ul>
<p>Організаційно-правова форма об'єднань</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• асоціації;</li><li>• корпорації;</li><li>• консорціуми;</li><li>• концерни та інші об'єднання</li></ul>
<p>Відомче підпорядкування (у складі відомств)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• системи профспілок;</li><li>• Міністерства охорони здоров'я України;</li><li>• «Сільгоспоздоровниці»;</li><li>• Міністерства внутрішніх справ України;</li><li>• Міністерства транспорту України;</li><li>• Міністерства оборони України;</li></ul>

Зазначена класифікація має практичне значення, оскільки вона дозволяє виявляти структуру санаторно-курортних і оздоровчих послуг і попит на них, формувати цільові установки, вирішувати питання організації та управління санаторно-курортних і оздоровчих підприємств.

- санаторії;
- пансіонати;
- санаторії-профілакторії;
- дитячі оздоровчі табори;
- будинки відпочинку;
- туристичні бази.

**\* Оздоровлення та відпочинок людей забезпечують:**



Для лікування хворих **вузького профілю** створюються спеціалізовані санаторно-курортні заклади (санаторії).

**САНАТОРІЇ** створюються для лікування захворювань органів кровообігу, травлення, обміну речовин, хвороб нервової системи, опорно-рухового апарату, органів дихання нетуберкульозного характеру, шкіри, нирок, сечовивідних шляхів тощо.

- \* Бальнеологічні санаторії;
- \* Грязелікувальні;
- \* Кліматичні.

**Санаторії за  
домінуванням  
природного фактора:**

називається один з розділів медицини, який описує лікування та оздоровлення за допомогою різних мінеральних вод. Наприклад, лікування за допомогою зрошення, пиття, інгаляцій, ванн або душу з мінеральних вод.

**\*Бальнеологією**

\* це населені пункти, які володіють природними можливостями і добре розвиненою інфраструктурою для оздоровлення і лікування хворих. Головний лікувальний фактор бальнеологічних курортів - це мінеральна вода, яка може мати різний хімічний склад.

**\* Бальнеологічні  
курорти -**

На території України існують джерела з вуглекислою водою, йодобромною, сірководневою, сульфідною і так далі.

Рекомендований час лікування на бальнеологічному курорті повинен бути не менше 14 днів, але краще продовжувати лікування до 21-28 днів.

## Властивості мінеральних вод:

- \* Процедури, основа яких - це мінеральна вода, володіють широким спектром впливу на всі органи і життєво важливі процеси в організмі.
- \* Якщо застосовувати мінеральні води для зовнішніх процедур, вони якісно впливають на шкіру, при цьому, змінюють її проникність, усувають лущення і сухість, зміцнюють м'язи.
- \* Якщо вживати мінеральну воду в якості пиття, вона впливає на слизові оболонки

- \* Закарпатська область - Нижнє Солотвино, Рахів, Міжгір'я, Виноградів, Синяк, Кваси, Свалява, Карпати, Шаян, Солочин, Поляна.
- \* Львівська область - Моршин, Трускавець, Немирів, Східниця.
- \* Вінницька область - Немирів, Хмільник, Бронниця.
- \* Полтавська область - Велика Багачка, Миргород, Власівка.
- \* Крим - Євпаторія, Алушта, Феодосія, Саки, Судак.
- \* Донецька область - місто Слов'янськ.
- \* Запорізька область - Кирилівка, Бердянськ.
- \* Одеська область - Сергіївка, Одеса.
- \* Харківська область - курорт Березівське.
- \* Дніпропетровська область - курорт Орлівщина.
- \* Івано-Франківська область - Шешори, Черче.
- \* Хмельницька область - Волочиськ, Сатанів.
- \* Сумська область - курорт Токарі.
- \* Рівненська область - курорт Жобрин.
- \* Чернігівська область - курорт Мена.
- \* Черкаська область - курорт Будище.
- \* Херсонська область - курорт Генічеська Гірка.

# Бальнеологічні курорти України

\* основний лікувальний чинник - лікувальні грязі, які утворюються на дні морських водойм, лиманів і озер.

\* На деяких курортах грязі використовують як допоміжні лікувальні чинники (Любінь Великий, Саки та ін.).

**\* Грязелікувальні курорти**



- \* мулові сульфідні гязі - містять сірководень, вуглекислоту і метан;
- \* сапропельні гязі - містять органічні речовини і солі;
- \* торф'яні гязі - містять органічні речовини у великій кількості.

**\* Такі гязі розрізняються за своїм походженням та складом на:**

органічні мули, відклади прісних континентальних водоймищ, які містять понад 15%<sub>мас.</sub> органічних речовин.

\* Сапропéль (від грец. σα πρós — «гнилий» і πηλός — «мул», «бруд») —

- \* 1) для хворих із нетуберкульозними захворюваннями органів дихання і функціональними порушеннями нервової системи - 24 дні;
- \* 2) на бальнеологічних і грязьових курортах, а також у приміських санаторіях для лікування хворих із захворюваннями органів кровообігу - 26 днів;
- \* 3) у санаторіях для лікування хворих із запаленнями нирок - 48 днів;
- \* 4) у санаторіях та відділеннях для лікування хворих із наслідками травм і захворювань спинного мозку - 52 дні

**\* Рекомендовані терміни перебування:**

\* багатопрофільна оздоровниця України, яка має великий досвід у лікуванні захворювань опорно-рухової, травної, дихальної, серцево-судинної, ендокринної та інших систем.

**\* Санаторій  
«Авангард»,  
Немирів**

- \* проживання;
- \* 4-разове харчування;
- \* лікування:
  - \* лабораторні та інструментальні обстеження;
  - \* консультації лікарів-спеціалістів;
  - \* ванни лікувальні: скипидарні, сірководневі, радонові, морські, з лікувальними травами та ін.;
  - \* душі лікувальні;
  - \* апаратна фізіотерапія: лазеротерапія, магнітотерапія, ультразвукова терапія, електросон, електрофорез та ін.;
  - \* бювет мінеральної води;
  - \* фітотерапія, ароматерапія, галокамера (соляна шахта);
  - \* синглентно-киснева терапія;
  - \* психотерапія;
  - \* біорезонансна терапія, пневмопресингтерапія;
  - \* ЛФК, масаж;
  - \* кліматолікування.

**\* У вартість путівки**

\* гірудотерапія;

\* рефлексотерапія;

\* УЗД;

\* підводний душ-масаж;

\* підводне витягкування хребта;

\* інфрачервона квант-камера;

\* басейн\* **За додаткову плату:**

\* заклад для відпочинку готельного типу, призначений для відпочинку туристів (в т. ч. сімейного). Туристичні пансіонати розташовуються в курортних районах і приміських зонах відпочинку. Пропонують відвідувачам обмежений набір послуг (розташування в номерах, щоденне харчування за стандартним меню, яке входить у вартість проживання).

**\* ПАНСІОНАТ  
ТУРИСТИЧНИЙ -**

Крім фізкультурно-оздоровчих заходів, у туристичних пансіонатах організовуються нетривалі походи та екскурсії. Цей заклад включає:

- \* клуб,
- \* кіно-концертний зал,
- \* бібліотеку,
- \* спортивні споруди,
- \* ігрові кімнати і т.і.

Туристичний пансіонат для автотуристів називається автопансіонатом.



\* рекреаційне підприємство (низова ТРС), що характеризується різноманітними циклами рекреаційних занять і переважним використанням ресурсів прилеглої території

**\* БУДИНОК  
ВІДПОЧИНКУ -**

## Будинки відпочинку розрізняються:

- \* по контингенту відпочиваючих (загальні, сімейні, матері і дитини);
- \* строками перебування (одноденні і тривалого перебування);
- \* характером експлуатації (цілорічні, сезонні) і місткості.

**В будинок відпочинку приймаються (на 12-24 дні) практично здорові особи.**

**Найбільш поширеними є цілорічні будинки відпочинку з 12-денним терміном перебування.**

**Є будинки відпочинку вихідного дня (одно-, дводенні), для батьків з дітьми, для вагітних, молодіжні, плавучі (на морських і річкових пароплавах).**

**\*Режим у будинку відпочинку  
ґрунтується насамперед на  
загартовуванні  
відпочиваючих і можливо  
більш тривалому перебуванні  
на свіжому повітрі  
(прогулянки, екскурсії,  
заняття фізкультурою і  
спортом).**

- \* спальні кімнати,
  - \* приміщення для культурно-масової роботи,
  - \* харчоблок,
  - \* медпункт,
  - \* приймальні приміщення,
  - \* адміністративні, господарські і підсобні приміщення.
- У складі будинку відпочинку є:**

**Крім того, на ділянці будинку  
відпочинку або поблизу від  
нього влаштовують споруди для  
оздоровчих заходів  
(аеросолярій, пляж тощо),  
спортивні споруди та  
майданчики.**

спеціально відведена територія в зоні відпочинку з комплексом будівель і закладів, що пристосовані для тимчасового відпочинку.

**\*ТУРИСТИЧНА БАЗА -**

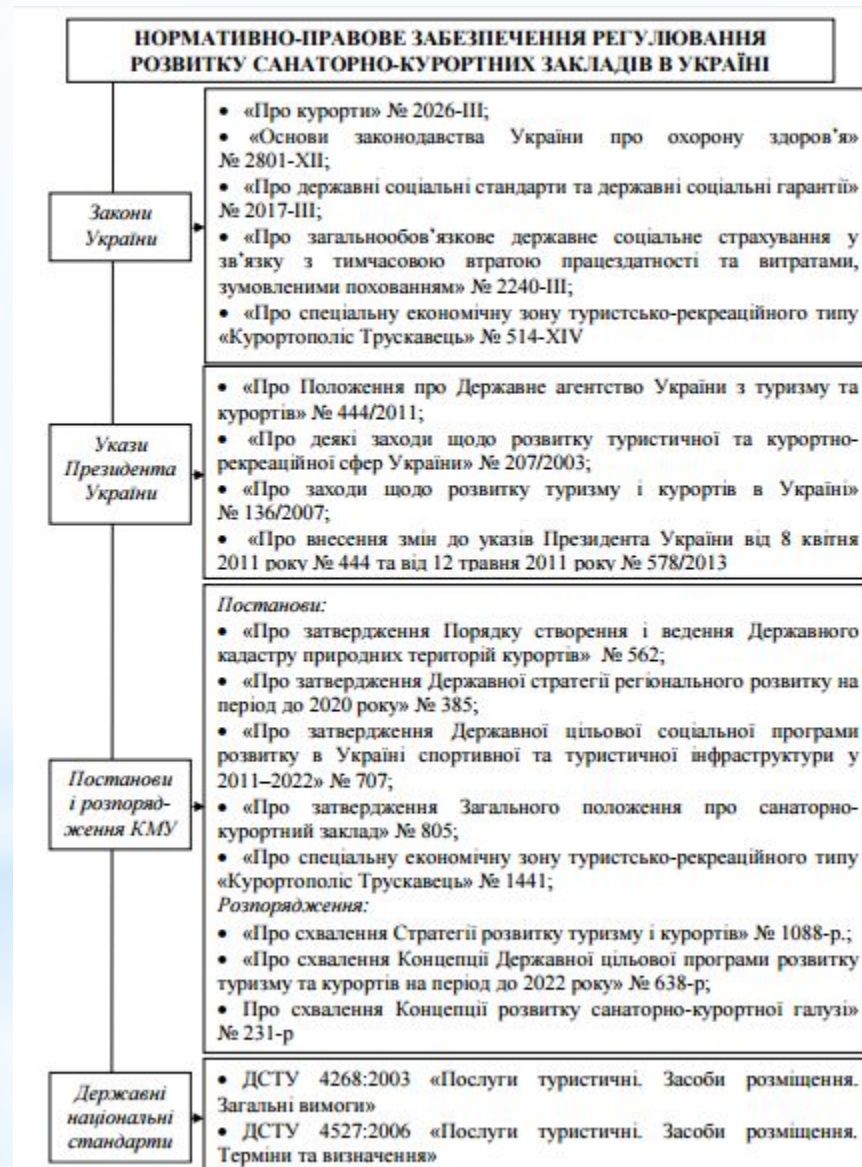
\*Останнім часом ринок лікувально-профілактичних послуг зазнає змін. Традиційні курорти стають все більш поліфункціональними оздоровчими центрами, розрахованими на широке коло споживачів.



**\* Правове  
регулювання  
діяльності  
санаторно-  
курортних закладів**

\* Регламентация санаторно-курортної діяльності в Україні базується на системі нормативно-законодавчих актів, які розроблялися за різних структур державного управління вітчизняним санаторно-курортним комплексом.

# \* Систему нормативно-правового забезпечення регулювання розвитку санаторно-курортних закладів в Україні



***Концепція маркетингу в  
управлінні санаторно-  
курортною діяльністю***

\* концепція управління санаторно-курортною організацією, яка передбачає всебічне вивчення потреб клієнтів у курортному лікуванні та відпочинку для найповнішого їхнього задоволення завдяки комплексним зусиллям з виробництва, реалізації і просування санаторно-курортного продукту на конкурентному ринку з метою отримання прибутку й досягнення інших цілей організацією.

**\* Санаторно-курортний  
маркетинг -**

\* утримання своїх позицій на ринку курортних послуг (стратегія виживання), проникнення на нові ринки (стратегія зростання), отримання надвисоких прибутків (стратегія «зняття вершків»); диверсифікація продукту, соціальні цілі.

**\* Цілі маркетингу в управлінні санаторно-курортною діяльністю такі:**

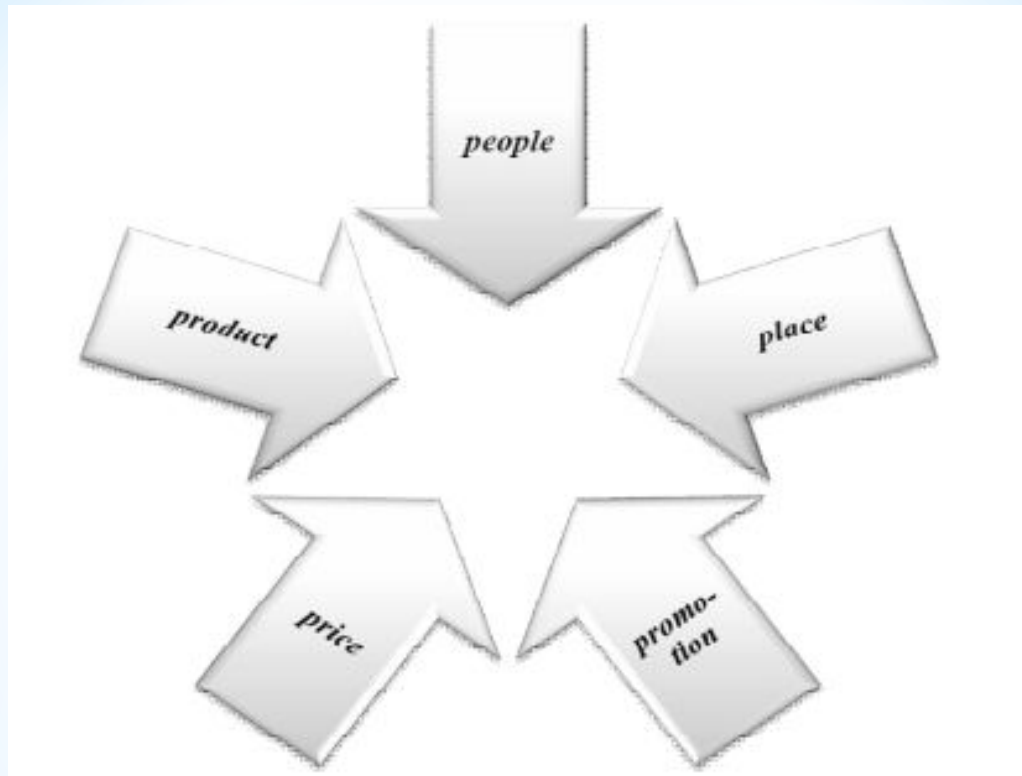
\* досягти відповідності між можливостями (пропозицією) рекреаційної організації і потребами (попитом) клієнтів для досягнення головної мети санаторно-курортної організації - отримання прибутку

**\* Головна мета санаторно-курортного маркетингу -**

\* становлять п'ять головних елементів (продукт (product), ціна (price), просування (promotion), місце (place), персонал (people), сформованих після проведення маркетингових досліджень та аналізу отриманої інформації. З огляду на це розробляють програму маркетингу, визначають позиції рекреаційного продукту на ринку й нап'ямок впливу на певний ринковий сегмент.

## \* **Комплекс курортного маркетингу**





# «5P» курортного маркетинг-міксу

- \* 1) аналітична функція (вивчення ринку, споживача, конкурентів, продукту і внутрішнього середовища закладу);
- \* 2) виробнича функція (заходи щодо вдосконалення санаторно-курортного продукту й підвищення його конкурентоспроможності, управління якістю обслуговування і рівнем сервісу);
- \* 3) ціноутворення;
- \* 4) збут (організація продажів санаторно-курортного продукту, формування попиту і стимулювання збуту);
- \* 5) просування продукту на ринку;
- \* 6) управління і контроль (організація стратегічного й оперативного планування закладу, комунікативна політика всередині підприємства, контроль за реалізацією маркетингових планів та ін.)

# \* Функції курортного маркетингу:

### *Зовнішній маркетинг*

- визначає роботу санаторію з формування цін, реалізації путівок, просування санаторних послуг

### *Внутрішній маркетинг*

- весь комплекс взаємовідносин адміністрації санаторного закладу з персоналом (навчання, мотивацію, просування по службі тощо), спрямований на прилучення кожного працівника до маркетингової діяльності та забезпечення високої якості обслуговування відпочиваючих

### *Інтерактивний маркетинг*

- визначає вміння персоналу обслужити клієнта

**\*Складові маркетингу в сфері санаторно-курортних послуг**

- \* Маркетингову службу санаторно-курортного закладу зазвичай формують за функціональним принципом.
- \* Функціональним структурам притаманний розподіл персоналу за функціональними блоками



У курортному маркетингу такими  
блоками можуть бути:

- \* дослідницька функція,
- \* функція планування й аналізу,
- \* функція збуту,
- \* функція просування.

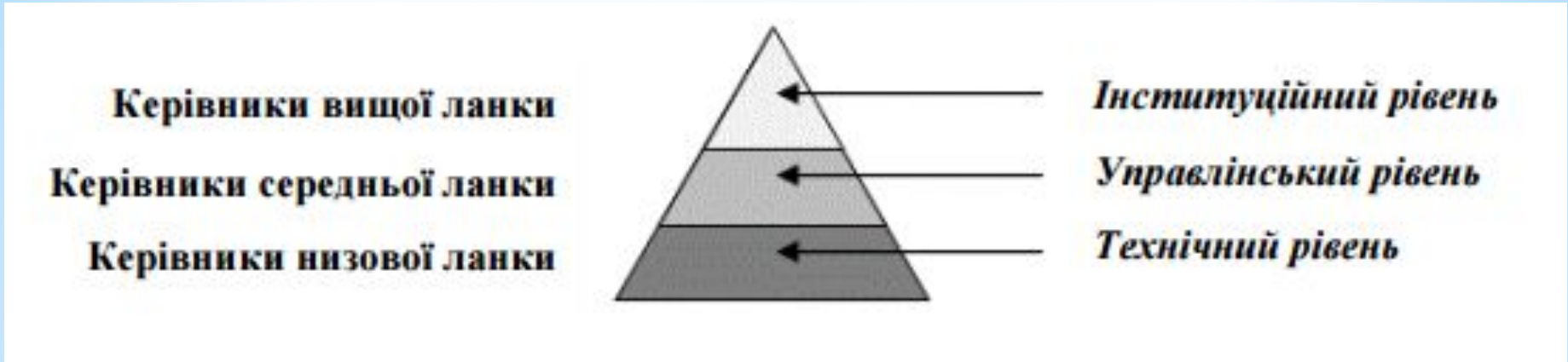
- \* з підрозділами обслуговування (медична служба, розміщення, харчоблок, культмасова служба) її пов'язує двосторонній обмін інформацією стосовно рівню сервісу, відомостей щодо завантаження санаторію, проведенні внутрішніх маркетингових досліджень;
- \* з бухгалтерією відбувається постійна взаємодія з виконання договорів реалізації путівок, формування бази даних для ціноутворення;
- \* з планово-економічною службою - щодо спільної розробки та виконання господарсько-фінансового плану санаторію, ціноутворення, аналізу результатів роботи.

**У процесі своєї діяльності служба маркетингу тісно взаємодіє з іншими підрозділами санаторного закладу:**

***Кадровий склад  
закладів санаторно-  
курортного  
комплексу***

\* Одна з умов успішної діяльності санаторно-курортних закладів в умовах ринкової економіки - ефективна система управління, побудована на сучасних теоріях менеджменту. Провідною фігурою в цьому процесі є менеджер, від якого залежить реалізація кожної управлінської функції.





**\* Кожному з рівнів управління санаторно-курортного закладу відповідає певний персонал**

\* головний лікар - особа, яка повинна успішно справлятися з управлінням не тільки медичними процесами (профілактичними, діагностичними, лікувальними), але й мати спеціальні знання в галузі державного управління, соціальної медицини, економіки, охорони здоров'я, кадрової політики.

**\* До керівників вищої ланки санаторно-курортних закладів на рівні підприємства належить**

\* координують і контролюють роботу молодших начальників - це заступники головного лікаря з фінансової роботи, з економічної роботи, з лікувальної роботи, з поліклінічної роботи, з технічної роботи, з загальногосподарської роботи, директор будинку культури санаторію та інші.

**\* Керівники середньої ланки**

\* - це організаційний рівень, який знаходиться безпосередньо над не управлінськими працівниками (завідувачі відділень, головна медсестра, лікар із дієтхарчування, шеф-кухар їдальні, механік гаража, виконроб деревообробної ділянки, начальник відділу постачання, завідувач продовольчого складу, завідувач матеріального складу, технік зеленого господарства, начальник служби опалення та ін..).

**\* Керівники низової ланки (операційні керівники)**

Професійно-кваліфікаційна структура кадрового складу санаторно-курортного закладу передбачає наявність стандартного набору посадових категорій, які можна об'єднати в такі групи:

\* 1) адміністративно-управлінський персонал:

директор, заступники директора з господарських, фінансово-економічних питань, головний лікар, головний бухгалтер. Їхня головна функція - вирішення конкретних господарських, фінансових та медичних питань;

\*2) спеціалісти - працівники різних відділів і служб (інженери, інструктори, економісти, бухгалтери, методисти, технологи).

Фахівці можуть підрозділятися на три підгрупи: фахівці наскрізні; фахівці міжгалузеві; фахівці галузеві або технологічні.

Головна функція - кваліфікована й технологічна розробка та реалізація конкретних рішень;

\* 3) кадри масових професій - кваліфіковані робітники (кухарі, дієтсестри, кухонні працівники, офіціанти, бармени, водії, електрики, слюсарі-сантехніки, покоївки, теслі, працівники пральні, прибиральники, мийники посуду, двірники, робітники підсобних господарств, механіки, садівники, пожежні та ін.). Головна функція - реалізація та забезпечення технологічного циклу санаторно-курортного обслуговування відпочиваючих.

\* 4) службовці - працівники розумової праці, які не потребують спеціальної освіти (секретарі, діловоди, касири тощо). Головна функція - ведення діловодства, нормативної документації, виконання оперативно-технічних завдань;

\* 5) аніматори туризму - організатори самодіяльного туризму, інструктори, інструктори-методисти, культорганізатори. Головна функція - організація і проведення культурно-дозвілєвих заходів;



- \*6) працівники туризму - кадри, зайняті безпосередньо туристсько- екскурсійним обслуговуванням;
- \*7) медичний персонал. Головна функція - здійснення лікувально- оздоровчих заходів

- \* розробка та реалізація послуг курортно-рекреаційної спрямованості, орієнтованих на профілактику та усунення психічних і фізичних перенапруг рекреантів;
  - \* конструювання лікувальних туристських циклів санаторно-курортного обслуговування рекреантів;
  - \* організація управлінської та комерційної діяльності в санаторно-курортних комплексах.
- \* Головні різновиди (функції) професійної діяльності менеджерів санаторно-курортної справи:**

\*Професійну мобільність менеджерів санаторно-курортної справи становлять:

- \* 1) менеджери (управлінці) вищої ланки:  
директор санаторно-курортного закладу,  
заступники директора санаторно-курортного закладу за господарських та фінансово-економічних питань;

\*2) менеджери (управлінці) середньої ланки по відділах санаторно-курортного закладу:

- \* □ відділ реалізації путівок (менеджери з продажу, менеджери туризму, офіс-менеджери);
- \* □ рекламний відділ (менеджери з реклами);
- \* □ відділ культурно-масового обслуговування - туристсько-екскурсійна служба і служба анімації (керівники туристських груп, екскурсоводи, гіді-провідники, аніматори туризму - інструктори-методисти, організатори самодіяльного туризму);
- \* □ служба розміщення - готель (адміністратор, асистенти адміністратора готелю, менеджери з прийому);
- \* □ служба харчування - менеджери ресторану, кафе, бару;
- \* □ відділ матеріально-технічного постачання (менеджери з постачання).