

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

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

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

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

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%_{мас.} органічних речовин.

* Сапропéль (від грец. σα πρός — «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 витягування 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.

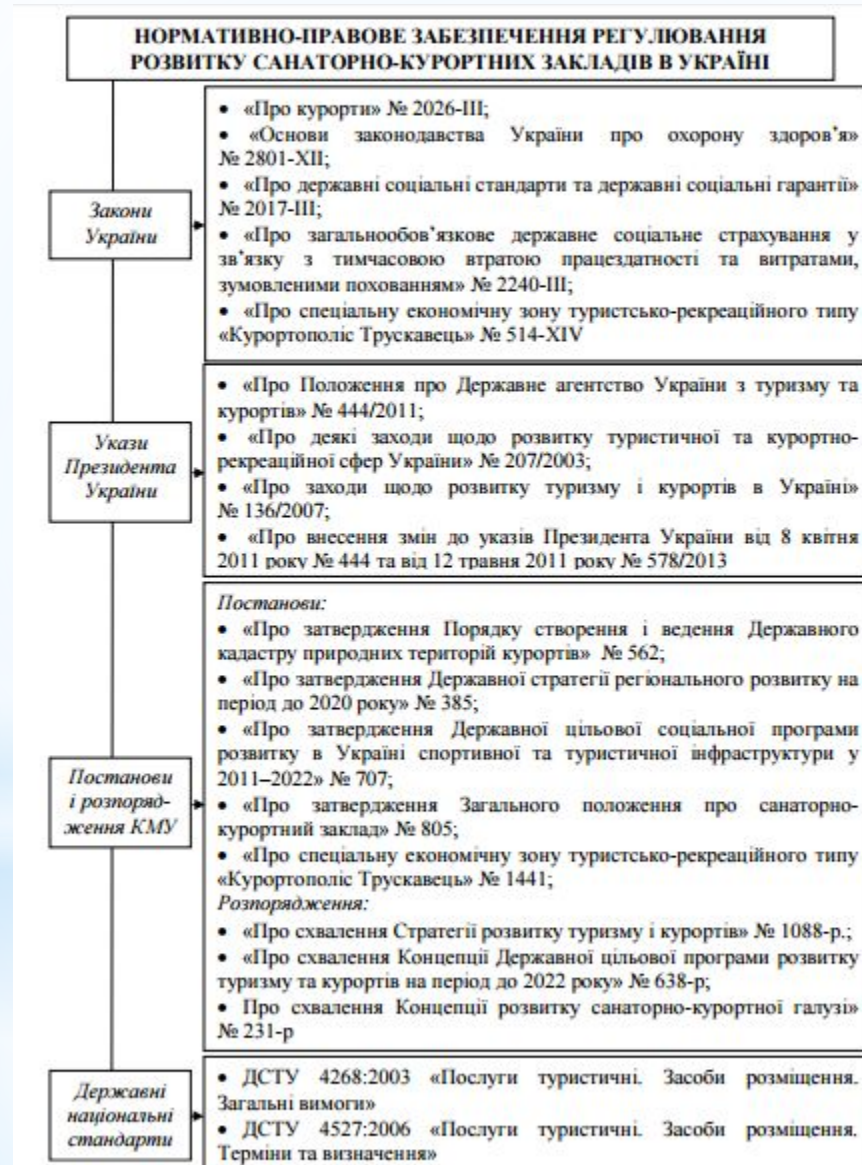
***ТУРИСТИЧНА БАЗА -**

*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.

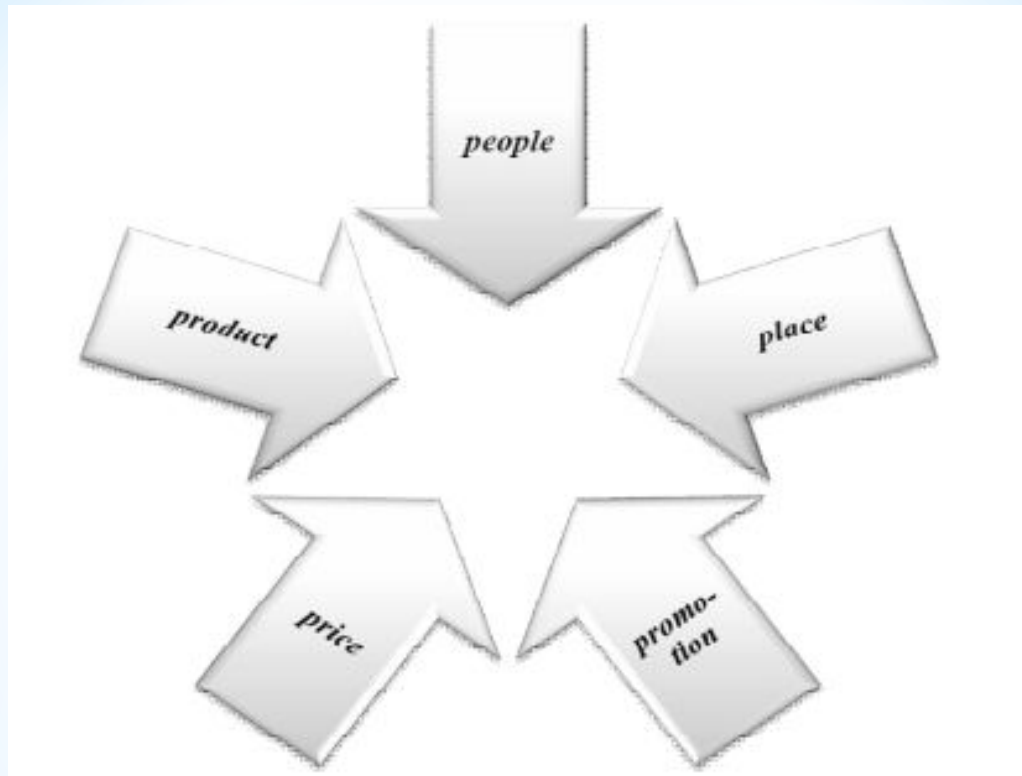
*** Цілі маркетингу в управлінні санаторно-курортною діяльністю такі:**

* 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 напрямок 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:

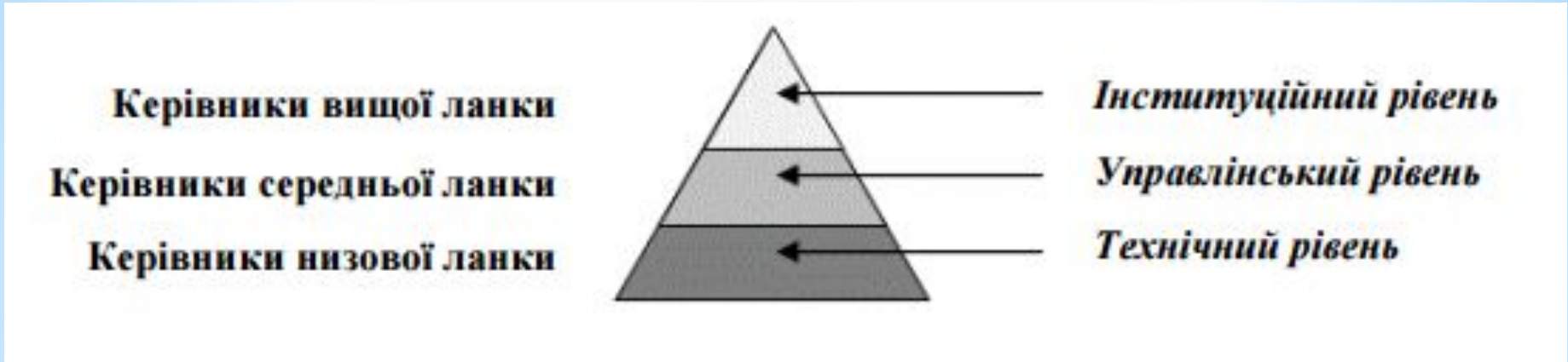
- * дослідницька функція,
- * функція планування й аналізу,
- * функція збуту,
- * функція просування.

- * 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-дозвіллевих 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).