

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

**В.о. Декана факультету  
Міжнародного бізнесу та менеджменту  
Таранов І.М.**

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

**Перший проректор  
Шинкарик М.І.**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ р.

**В.о. директора навчально-наукового  
інституту Інноваційних освітніх  
технологій  
Десетнюк О.М.**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ р.

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ**

**з дисципліни “ОРГАНІЗАЦІЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ”  
освітньо-кваліфікаційного рівня – бакалавра  
галузь знань - 1401 «Сфера обслуговування»  
напрямок підготовки – 6.140103 «Туризм»  
фахове спрямування – “ Управління туристичним бізнесом ”**

**кафедра менеджменту**

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (семін.) (год.)	ІРС (год.)	Разом (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Залік (сем.)	Екз. (сем.)
Денна	2	4	36	18	3	144	87	4	
Заочна	3	5/6	6	2	-	144	136	6	

**Тернопіль – ТНЕУ, 2013**

Конспект лекцій складений на основі програми вибіркової навчальної дисципліни «Організація рекреаційних послуг» підготовки бакалавра галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» напряму підготовки 6.140103 «Туризм» затвердженої на засіданні Вченої Ради ТНЕУ (наказ №8 від 29.05.2013 р.)

Конспект лекцій склала ст. викладач кафедри менеджменту, к.е.н. Гарбера Ольга Євгенівна

Конспект лекцій затверджений на засіданні кафедри менеджменту, протокол № 1 від 29 серпня 2013 р.

Завідувач кафедри Брич В.Я. \_\_\_\_\_

Розглянуто та схвалено науково-методичною комісією з напрямку «Туризм», протокол №1 від 30.08.2013 р.

Голова НМК д.е.н., професор

Брич В.Я.

# **Змістовий модуль 1. Поняття рекреаційної послуги як продукту рекреаційної діяльності**

## **Тема 1. Рекреація як соціально-економічне явище**

*1.1. Сутність категорій «рекреаційна потреба», «рекреаційний попит», «рекреаційна послуга», «рекреаційна діяльність».*

*1.2. Рекреаційна діяльність та її еволюція, сутність, ознаки та функції.*

*1.3. Цикл рекреаційної діяльності (ЦРД)*

*1.4. Класифікація рекреаційної діяльності.*

*1.5. Соціально-економічні фактори формування рекреаційних потреб.*

**1.1. Сутність категорій «рекреаційна потреба», «рекреаційний попит», «рекреаційна послуга», «рекреаційна діяльність».**

Рекреація – необхідна умова життя людини, засіб компенсації напруження. Відтворення працездатності населення є відносно новою сферою міждисциплінарних досліджень (економічних, географічних, соціологічних, математичних, медичних та інших). У зв'язку з цим виникла необхідність уточнення поняття "рекреації" та визначення її ролі у соціально-економічному розвитку регіону. Для вирішення поставленої задачі було використано основні прийоми абстрактно-логічного методу, зокрема індукція і дедукція, аналіз і синтез, аналогія, зіставлення, сходження від абстрактного до конкретного та системно-структурний аналіз.

*Категорія "рекреація" отримала найбільш широке поширення в регіональній економіці. У науковій літературі трапляється різне трактування цього терміну. Зокрема, ототожнення поняття "рекреація" з поняттям "оздоровлення", інші – з поняттям "відпочинок". Крім цього, термін використовується для характеристики галузі національного господарства, пов'язаної з освоєнням території для відпочинку, лікування (реабілітації) і туризму, скерованої на розвиток, відпочинок і оздоровлення, вдосконалення і розвиток особистості.*

Відповідно до того, що існують різні визначення поняття "рекреація" змінюється й сама сфера аналізу. В одних випадках аналізується розвиток окремих типів рекреаційних об'єктів, в інших – досліджується функціонування певних підсистем, а ще в інших – визначається стан і шляхи розвитку визначеної частини матеріальної бази рекреації. *Хоча визначення рекреації в літературі значно диференційоване, однак всі дослідники виходять з того, що це поняття характеризує свідомо створювані людиною загальні умови, які забезпечують відтворення працездатності населення.*

Саме зростання ролі загальних умов організації рекреаційної галузі стало основним моментом для широкого її вивчення. В останні десятиріччя щодо сутності рекреації у науковій літературі побутує думка, що до неї варто відносити природно-ландшафтні умови та матеріальні речі. *Виходячи зі сказаного вище, під рекреацією треба розуміти цілісний природно-*

*функціонуючий об'єкт, діяльність якого створює загальні умови соціально-економічного розвитку. До рекреації треба віднести ті об'єкти, функціонування яких створює загальні умови суспільного відтворення та соціальної діяльності. Причому сукупність цих об'єктів не є незмінна. У міру суспільного розвитку ця сукупність об'єктів постійно змінюється і доповнюється, оскільки підвищується роль загальних умов.*

**Рекреаційні потреби** проявляються на трьох рівнях організації людей:

1. Суспільні потреби, які визначаються як потреби всього суспільства у відновленні фізичних і психологічних сил, а також всебічному розвитку всіх його членів; потреби в розширеному відтворенні соціально-трудового й соціально-культурного потенціалу суспільства.
2. Групові рекреаційні потреби відбивають зміст потреб певних соціальних груп населення.
3. Індивідуальні рекреаційні потреби визначаються як потреби у відновленні фізичних і духовних сил людини в її фізичному, інтелектуальному й духовному вдосконаленні. Вони вміщують в собі безліч рекреаційних занять, які задовольняють ці потреби: зміна звичного оточення, відновлення здоров'я, зняття втоми, пізнання навколишнього світу, подолання перешкод, задоволення естетичних потреб, духовне збагачення, біг від повсякденності тощо.

**Індивідуальні рекреаційні потреби** постійно розвиваються і впливають на структуру й своєрідність рекреаційних потреб соціальної групи, до якої належать індивіди, а діяльність соціальних груп сприяє формуванню суспільних рекреаційних потреб. Однак такий вплив індивідуальних і групових рекреаційних потреб на суспільні рекреаційні потреби є вторинним.

Провідним й визначальним виявляється зворотний вплив. Відносини суспільних, групових і індивідуальних рекреаційних потреб є діалектичними, тобто такими, у яких складові їх елементи взаємо впливають один на одного при провідній ролі суспільних потреб. Рекреаційні потреби реалізуються в певних видах рекреаційної діяльності.

## **1.2. Рекреаційна діяльність та її еволюція, сутність, ознаки та функції.**

**Рекреаційна діяльність** – діяльність у вільний час, спрямована на відновлення й розвиток психічних, фізичних і духовних сил людини; це система заходів, пов'язаних з використанням вільного часу для оздоровчої, культурно-пізнавальної діяльності людей на спеціалізованих територіях, і характеризується, у порівнянні з іншими видами діяльності, зміною, розмаїтістю, незвичністю поведінки людей і самоцінністю процесу.

Розвиток рекреаційної діяльності на всіх рівнях визначають рекреаційні потреби, принаймні вони впливають на два її основні аспекти: просторово-часову динаміку і територіальну організацію. У загальному виді рекреаційні потреби можна визначити як вимоги до умов відновлення сил людини. Рекреаційні потреби зокрема, як і потреби людини в цілому, є

продуктом історії. Формування рекреаційних потреб відбувається під впливом комплексу факторів, які можна погрупувати наступним чином:

- соціально-економічні фактори – рівень матеріального статусу масового споживача, рівень цін на рекреаційні товари та послуги, наявність вільного часу, доступність інформації (реклама) про рекреаційні об'єкти і послуги;
- демографічні – вік, стать, сімейний стан, освіта, професія, приналежність до певної соціальної групи, регіон основного проживання та тип місцевості проживання (міська або сільська);
- особистісно-поведінкові фактори – індивідуальні особливості індивіда, стиль життя, інтереси, система духовних цінностей, мотивація рекреаційної діяльності, стан здоров'я;
- фактори культурного і суспільно-психологічного характеру – пріоритети в системі духовних цінностей суспільства в цілому, його окремих груп, досягнутий рівень психології споживання, вплив моди у виборі видів рекреаційних занять, існуючі традиції проведення відпочинку;
- ресурсно-екологічні фактори – масштаби і забезпеченість території різними видами рекреаційних ресурсів, екологічний стан навколишнього природного середовища;
- політичні фактори – безпека рекреаційних регіонів і об'єктів, відсутність збройних конфліктів, тероризму, піратства, дотримання міжнародних норм і правил щодо прав і свобод людини.

Види рекреаційної діяльності мають певну кількість способів реалізації, які мають назву елементарні рекреаційні заняття. **Елементарні рекреаційні заняття (ЕРЗ)** – внутрішньо цілісна, однорідна, не роздільна на технологічні компоненти рекреаційна діяльність. Елементарні рекреаційні заняття є основою для конструювання циклів рекреаційних занять. За даними закордонних соціологів, число елементарних рекреаційних занять подвоюється кожні 10 років, до початку XXI століття їх налічувалося вже більше 100 тис. видів. Очевидно, що оперування такою базою вимагає застосування типізації ЕРЗ і зведення їх у більш загальні групи – типи рекреаційної діяльності. **Тип рекреаційної діяльності** – однорідне угруповання елементарних рекреаційних занять, кожне з яких взаємозамінне й альтернативне для всіх інших елементарних рекреаційних занять даної групи. Інакше кажучи, до одного типу рекреаційної діяльності будуть належати взаємозамінні елементарні рекреаційні заняття. Так, за типологією рекреаційні заняття можна розділити на дві групи:

1. Група відновлення:

- **рекреаційно – лікувальні**, які являють собою систему занять жорстко обумовлених методами санаторно-курортного лікування – бальнеолікування, грязелікування, кліматолікування тощо;
- **рекреаційно – оздоровчі**, коло яких набагато ширше, різноманітніше і практично не обмежується: прогулянки, купання, сонячні ванни й тощо.

2. Група розвитку:

- **Рекреаційно – спортивні**, спрямовані на розвиток фізичних сил людини – заняття всіма видами спорту;
- **Рекреаційно – пізнавальні** покликані духовно розвивати людину – екскурсії, відвідання музеїв, театрів, кіноконцертних залів.

Вся розмаїтість елементарних рекреаційних занять у розгорнутій класифікації представлена 67 типами рекреаційної діяльності. Кожне з ЕРЗ може бути віднесене до класу лідируючих або «провідних», залежно від того, чи є воно цільовим заняттям з позиції рекреаційних функцій. На цій підставі виділяються:

- **цільові ЕРЗ**, що стали головним мотивом рекреаційної діяльності;
- **додаткові ЕРЗ**, що не реалізують основну мету рекреації, але урізноманітнюють цикл рекреаційних занять, пожвавлюють його;
- **супутні ЕРЗ**, що не дають специфічного рекреаційного ефекту, але необхідні за фізіологічними та технологічними обмеженнями.

Наприклад, екскурсії будуть цільовими для реалізації пізнавальної функції, додатковими – для оздоровчої й супутніми – для лікувальної. ЕРЗ перебувають у певній взаємозалежності в рамках певних типів і циклів рекреаційної діяльності. Із цих позицій їх характеризують: взаємозамінність (альтернативність) – можливість без видимого збитку для цілей рекреації замінити одне ЕРЗ на інше. Ця характеристика виявляється дуже важливою у практиці організації рекреаційної діяльності: коли можливостей для здійснення якого-небудь ЕРЗ може не бути, необхідно компенсувати цей недолік пропозицією рекреантові іншого, схожого за змістом ЕРЗ. Наприклад, у не грибний період можна запропонувати збирання ягід, лікарських трав, горіхів; взаємозумовленість – це послідовність ЕРЗ із фіксацією їхньої тривалості й інтенсивності в циклі рекреаційних занять, і приводить до виникнення поняття режим рекреаційної діяльності; протипоказанність – несумісність деяких ЕРЗ між собою на даному відрізку часу; атрактивність – індивідуальна або групова привабливість трекреаційних занять і їх сполучень.

Особливістю організації рекреаційної діяльності є те, що в ході її здійснення види занять комбінуються між собою. Стійка комбінація повторюваних рекреаційних занять за певний відрізок часу одержала назву циклу рекреаційної діяльності.

### **1.3. Цикл рекреаційної діяльності (ЦРД)**

**Цикл рекреаційної діяльності (ЦРД)** – взаємопов'язане і взаємообумовлене сполучення типів рекреаційної діяльності, яке виникає на основі ведучого мотиву рекреаційної діяльності; – програма відпочинку, яка дозволяє на основі поведінкових можливостей і зразків реалізувати певні рекреаційні цілі, мотивації і вимоги рекреантів в конкретних умовах.

Знання циклів рекреаційної діяльності допомагає організаторам відпочинку повніше задовольняти рекреаційні потреби, раціонально організовувати рекреаційну діяльність і відповідно одержувати найбільші прибутки від реалізації правильно розроблених рекреаційних послуг.

Кожна людина самостійно несвідомо конструює ЦРД, виходячи з власних уявлень про корисність і атрактивність рекреаційної діяльності, звичок, моди, цін, грошових доходів і інших факторів. Найчастіше самостійно організована діяльність слабо відповідає рекреаційним потребам. ЦРД повинен задовольняти двом фундаментальним вимогам: рекреаційна корисність й індивідуальна привабливість.

Таким чином, ЦРД становлять системну структуру, що адекватно відбиває властивості й відносини як суб'єкта, так і об'єкта рекреації. З їхньою допомогою можна врахувати рекреаційні потреби й сформулювати вимоги до умов їхньої реалізації, визначити технологію обслуговування.

Усього за допомогою оптимізації отримано 17 різних ЦРД:

- χ1 – водний;
- χ2 – альпійський;
- χ3 – альпіністський;
- χ4 – активно-оздоровчий;
- χ5 – комерційно-діловий;
- χ6 – лікувально-курортний;
- χ7 – культурно-історичний (екскурсійний);
- χ8 – мисливсько-рибальський;
- χ9 – паломницький;
- χ10 – приморський;
- χ11 – пригодницький;
- χ12 – розважальний;
- χ13 – спортивний;
- χ14 – фестивально-конгресний;
- χ15 – екологічний;
- χ16 – екзотичний;
- χ17 – етнографічний.

Виділяють добові, відпускні, життєві цикли рекреаційної діяльності, цикли, характерні для певних вікових і соціальних груп. Добовий цикл рекреаційної діяльності, як певне сполучення елементарних рекреаційних занять, які здійснюються протягом невеликих відрізків часу, може бути розглянутий як первинний осередок. Добові цикли рекреаційної діяльності здебільшого багаторазово повторюються протягом певного тривалого відрізка часу для однієї людини. Найбільш придатними для щоденного відпочинку є такі рекреаційні заняття: прогулянковий відпочинок, водні процедури, фізичні вправи, читання, перегляд телепрограм, самоосвіта; для щотижневого відпочинку – рухливі заняття на воді, спортивний туризм, спортивні ігри й вправи, екскурсійний, рибальсько-мисливський, розважальний цикл; для відпустки – активно-оздоровчий, спортивний, курортний, культурно-історичний.

При конструюванні ЦРД ураховується наступне:

1. Кожний тип рекреаційної діяльності утворюється шляхом чередування кількох різних циклів рекреаційної діяльності;

2. Специфіка циклів формується на основі рекреаційних потреб;
3. Визначаються основні і додаткові (за вибором рекреанта) типи рекреаційної діяльності. Для різних типів рекреаційної діяльності одній й ті ж самі рекреаційні заняття можуть бути цільовими додатковими та супутніми.
4. Враховуються основні характеристики рекреаційних занять – взаємодоповнюваність, взаємозамінність, протипоказаність, атрактивність.
5. Приналежність елементарних рекреаційних занять до різних типів рекреаційної діяльності не є суворо фіксованою. Кожен з типів рекреаційної діяльності при конструюванні циклів може доповнюватися ЕРЗ з інших груп.

Таким чином, рекреаційна діяльність полягає у виборі елементарних рекреаційних занять, з яких формуються типи рекреаційної діяльності, а далі з них складають цикли рекреаційної діяльності (програму відпочинку). Така процедура формування ЦРД дозволяє рекомендувати рекреантові оптимальні сполучення типів рекреаційної діяльності і відповідних ним занять. ЦРД виступають структурною композицією рекреаційної діяльності, мають внутрішню цілісність і цільову орієнтацію. Враховують як групові, так і індивідуальні потреби рекреантів.

#### **1.4. Класифікація рекреаційної діяльності.**

В науковій літературі висвітлені численні різноманітні класифікації і групування рекреаційної діяльності. Їх сутність полягає у виділенні окремих форм і видів рекреації за різними напрямками. Проведення класифікації дозволяє на науковій основі вирішувати ряд проблем розвитку й територіальної організації рекреаційного господарства, визначати попит на окремі види рекреаційних послуг. З огляду на складність і багатоаспектність рекреаційної діяльності загальноприйнятої класифікації рекреаційної діяльності на основі єдиного підходу не розроблено. Найбільш розповсюдженими признаками, за якими проводиться класифікація рекреаційної діяльності є такі: територіальна ознака, тривалість, правовий статус, мета (ціль, мотивація) рекреаційної діяльності, сезонність, спосіб пересування, вік, кількість учасників, форма організації, використовувані транспортні засоби.

*За головним мотивом* рекреаційна діяльність може бути розподілена на лікувальну, оздоровчу, спортивну, пізнавальну. Останнім часом науковці до наведених вище мотивів рекреаційної діяльності стали додавати розважальний мотив.

Поділ вільного часу в залежності від характеру його використання на щоденний, щотижневий і щорічний дає змогу структурувати використання вільного часу для рекреаційних цілей і розглядати рекреаційну діяльність за періодичністю, територіальному охопленню, правовому статусу.

Так використання щоденного вільного часу і щоденна рекреаційна діяльність безпосередньо пов'язані з власним помешканням і міським середовищем. Щотижнева рекреаційна діяльність здебільшого здійснюється



на приміських рекреаційних об'єктах. Використання щорічного вільного часу територіально практично не обмежується.

Таким чином в залежності від *територіального охоплення* рекреаційна діяльність поділяється на:

- рекреацію в межах населених пунктів – міст постійного проживання;
- рекреацію приміську або місцеву;
- рекреацію дальню.

Відповідно в залежності від *тривалості*, рекреаційна діяльність поділяється на:

- короточасну (до 1 доби), яка здебільшого відповідає поняттю короткотерміновий відпочинок в межах постійного проживання – щоденна і щотижнева (уїк-енд) рекреаційна діяльність;

- тривалу (понад 1 добу) – яка здебільшого співпадає з поняттям туризм.

Залежно від *правового статусу* рекреаційна діяльність може бути класифікована на: внутрішню (національна), яка здійснюється рекреантами, мешканцями країни на території власної країни і зовнішню (міжнародну) яка здійснюється рекреантами на території інших країн, які не є місцем їх постійного проживання.

Відпочинок включає численні різноманітні види людської діяльності і проходить в межах постійного проживання людини (власне помешкання, географічне місце постійного проживання – міський парк, центр розваг, аквапарк, клуб, кінотеатр, центри для певних видів спортивних занять, рекреаційні водойми з пляжами тощо), так на спеціалізованих територіях які знаходяться на порозі міста (рекреаційні ліси, лісопарки, гідропарки, лугопарки, центри для певних видів спортивних занять, рекреаційні водойми, екскурсійні об'єкти).

Рекреаційну діяльність *під час відпочинку* можна класифікувати за такими основними групами:

- Діяльність, пов'язана з певними фізичними навантаженнями – (фізична рекреація) – зайняття спортом, фізичною культурою, прогулянки, плавання, купання.

- Любительські заняття – полювання, збір ягід, грибів, садівництво, фотографування, художня творчість, танці та ін.

- Відвідування видовищних установ з метою розваг як активного так і пасивного характеру – кінотеатрів, клубів, цирків, театрів та інших, так званих, установ дозвілля;

- Діяльність, пов'язана з розвитком особистості – читання літератури, перегляд телепередач, отримання додаткової освіти, екскурсійна діяльність;

- Спілкування за інтересами, участь у різного роду масових заходах (свята, рольові ігри, реконструкції).

Багато з перерахованих видів діяльності під час відпочинку проявляються комплексно, у складному взаємозв'язку між собою. Особливо таке поєднання спостерігається під час довготривалого відпочинку з виїздом і

ночівлею поза місцем постійного проживання, що за змістом співпадає з поняттям туризм.

Класифікувати туризм за цілями дуже складно в зв'язку з його значною диверсифікованістю та існуванням значної кількості видів і підвидів. Дане твердження гарно ілюструє такий вислів: «скільки буде туристів, стільки і буде різних цілей їхньої мандрівки», проте їх узагальнення має значне наукове і практичне значення, оскільки використовується організаторами відпочинку для цілей статистичного обліку, прогнозування попиту, організації програм подорожей, конструювання рекреаційних циклів. В класичній теорії туризму виділяються такі основні цілі: відпочинок і оздоровлення, лікування, пізнання, спортивні, релігійні, професійно-ділові, освітні цілі, гостьові (відвідування родичів і знайомих), інші цілі. В залежності від мети розрізняють відповідні види туризму. Проте віднесення деяких з них до рекреаційної діяльності в її усталеному розумінні викликає ряд суперечностей. Наприклад, здійснення ділових поїздок, виступів на семінарах, конференціях, участь у професійних виставках і ярмарках не ставить за мету відновлення фізичних і духовних сил людини і не здійснюється у вільний час, а навпаки, потребує концентрації розумової діяльності, прояву високої кваліфікації і ділових навичок, проте не виключає певних видів рекреаційних занять, які зазвичай передбачаються програмою ділових заходів (екскурсії, відвідування видовищних установ). Крім того, участь у такого роду заходах обов'язково веде до підвищення професійного та інтелектуального рівня особистості, що, в свою чергу, виступає однією з ознак рекреаційної діяльності. Слід також зауважити, що при здійсненні ділових поїздок їх учасники користуються всім спектром наявних рекреаційних ресурсів певної території. Аналогічні викладки можна зробити і по відношенню до подорожей, які здійснюються з метою освіти та відвідання родичів і знайомих. Таке положення свідчить про необхідність подальших досліджень в даному напрямку. Грунтуючись на позиції, що туризм є однією з форм рекреації та проведеному узагальненню широкого кола наукових публікацій за даною тематикою в даному підрозділі коротко описані такі види туризму: оздоровчий, лікувальний, пізнавальний, діловий, релігійний, освітній, спортивний, екстремальний, сільський, екологічний. Вибір саме цих видів зумовлений вираженою мотивацією, сформованістю пропозиції і перспективністю розвитку, тому наведений перелік не претендує на вичерпну повноту, а у кожному з видів можливе виділення окремих підвидів і форм туризму.

Найбільш розповсюдженим і масовим видом туризму є оздоровчий туризм, основною метою якого є відпочинок, отримання задоволення і розваг. Даний вид туризму становить 70 % світового обсягу туристичного потоку. Він відрізняється поєднанням і насиченістю різноманітних рекреаційних занять, які характерні і для інших видів туризму: купання і сонячні ванни, різного роду оздоровчі і релаксаційні процедури, екскурсії,

відвідування масових заходів, закладів культури, екскурсій, спортивні заняття, розважальні (анімаційні) заходи. Традиційно підвищеним попитом користується пляжно-купальний відпочинок як найкращий спосіб зняття нервового і фізичного стомлення, регенерації сил і енергії. Іноді для позначення цього виду туризму використовується термін «рекреаційний туризм». Даний термін ввійшов в науковий обіг завдяки тому, що в англомовній спеціалізованій літературі під рекреацією розуміється сукупність явищ і процесів, пов'язаних з відновленням сил в процесі відпочинку і лікування. Тому англословосполучення «Recreation and Tourism» слід сприймати скоріше як «Відпочинок і Туризм», однак в туристській літературі перекладений дослівно вислів «рекреація і туризм» зустрічається доволі часто, що для практики української мови є невиправданим, оскільки, як вже наголошувалося, туризм – складова частина рекреації. Таким чином, використання терміну «рекреаційний туризм» не є професійним, і в традиційному сенсі цих термінів є тавтологією.

**Лікувальний туризм** – це сукупність явищ і відносин, що виникають під час подорожі і перебування людей, основною мотивацією яких є медичне обстеження, реабілітація організму після перенесеної хвороби, профілактика захворювань, в місцевостях відмінних від їх постійного місця проживання, які мають необхідні для лікування природні, матеріальні і людські ресурси (кваліфікований медичний персонал). Поряд з терміном лікувальний туризм використовуються терміни «лікувально-оздоровчий» і «курортний» туризм.

Зазвичай перебування на курортах проходить в межах спеціалізованих санаторно-курортних закладів. Лікувальному туризму притаманні такі характеристики:

- тривалість перебування. Лікування повинно тривати не менше трьох тижнів поза залежністю від типу курорту і захворювання, оскільки тільки тоді досягається необхідний лікувальний ефект;
- дотримання режиму;
- порівняно висока вартість перебування і лікування;
- вік туристів. Частіше курорти з метою лікування відвідують особи старшого віку і діти.

В останнє десятиліття в світі спостерігається зростання інтересу туристів до лікувального туризму, в зв'язку зі змінами, які відбуваються на цьому ринку послуг. Традиційні санаторні курорти перестають бути виключно вузькопрофільними лікувальними і реабілітаційними установами і стають поліфункціональними оздоровчими центрами, розрахованими на широке коло споживачів.

Сучасна трансформація курортних центрів обумовлена двома обставинами. Перша причина криється в зміні характеру попиту на лікувальні послуги. У моду входить здоровий спосіб життя, у світі зростає число людей, які хочуть підтримувати гарну фізичну форму й мають потребу у відновлювальних антистресових програмах. В основному це люди середнього віку, які дуже обмежені в часі і воліють отримати інтенсивний

курс лікувально-оздоровчих процедур за порівняно короткий час. На думку багатьох експертів, споживачі такого типу будуть головними клієнтами санаторно – курортних закладів і гарантією розвитку і процвітання лікувального туризму в ХХІ столітті.

Друга причина переорієнтації курортів полягає в тому, що скорочується традиційна підтримка курортів, в тому числі й державна.

Оздоровниці приречені диверсифікувати власний продукт убік осучаснення.

Щоб виходити на нові ринки, освоювати новітні сегменти споживчого ринку і завойовувати нових клієнтів і прихильників. Це виявляється в тому, що, зберігаючи свої первинні лікувальні функції, санаторно-курортні заклади розширюють спектр комплексів різного роду відновлюючих, укріплюючих, оздоровлюючих, детоксикаційних, розслабляючих та інших процедур з використанням наявних сприятливих природних факторів, на основі яких традиційно проводилося санаторно – курортне лікування. Тому більш гнучкішим стають тривалість та режим курсів лікування і оздоровлення.

**Спортивний туризм** – вид подорожі, який передбачає активні і цілеспрямовані заняття фізичною підготовкою, спортивними вправами, тренуванням. Головне завдання спортивного туризму – забезпечення можливостей для занять обраним видом спорту; не олімпійський вид спорту, внесений в єдину спортивну класифікацію, який включає різноманітні туристсько-фізкультурні заняття і спортивні походи всіх категорій складності, чемпіонати, першості, змагання, комплексні заходи (зльоти), експедиції. Виділяють такі види спортивного туризму: пішохідний, лижний, гірський, водний, велосипедний, автомобільний, мотоциклетний спелеотуризм, вітрильний, кінний. Основна мета спортивного туризму – підвищення туристської майстерності, удосконалення техніки й тактики проходження маршрутів, відпрацювання різноманітних прийомів страховки, освоєння нових видів туристичного спорядження, а також активна пропаганда туризму.

За *формою організації* рекреаційна діяльність розподіляється на організовану і неорганізовану. При здійсненні рекреаційної діяльності рекреанти задовольняють свої потреби по-різним. Отримати певний набір послуг рекреант може за посередництвом певних організацій, наприклад, туристичних фірм або без їх участі. Організована рекреаційна діяльність передбачає отримання чітко визначених умовами обслуговування комплексу рекреаційних послуг, надання яких організовано фірмами-посередниками по мірі проходження заздалегідь розробленого маршруту і попередньо оплачується рекреантами. Прикладом організованої рекреаційної діяльності можуть бути – екскурсія, екологічний тур, пізнавальний тур. Неорганізовані рекреанти не зв'язані жодними зобов'язаннями з організаціями посередниками і здійснюють свою діяльність на принципах самодіяльності та самообслуговування. Прикладом неорганізованої рекреаційної діяльності є

піший похід, виїзд в приміську рекреаційну зону на пікнік, відвідування цікавих рекреаційних об'єктів і місцевостей.

За кількістю учасників рекреаційна діяльність поділяється на: індивідуальну (від одного до п'яти осіб), сімейну (три – п'ять осіб), групову (10 і більше осіб), масову. Кількість учасників, в першу чергу, залежить від характеру рекреаційної діяльності. Наприклад, індивідуальний характер діяльності притаманний здебільшого лікувальним, діловим, освітнім видам рекреації. Сімейний і груповий – оздоровчим, розважальним, пізнавальним. Прикладом масової рекреаційної діяльності може бути літній пляжнокупальний відпочинок на спеціалізованих рекреаційних територіях – гідропарки, водосховища або щотижнева розважальна діяльність на територіях міських парків культури і відпочинку.

За віковими категоріями розрізняють такі види рекреаційної діяльності: дитяча (до 14 років), молодіжна (15-29 років), осіб середнього віку (30 – 60 років), рекреаційна діяльність осіб третього віку (60 і більше).

Розподіл категорій рекреантів за віком має вирішальне значення з точки зору мотивації рекреаційної діяльності та наявності вільного часу, який необхідний для її здійснення.

Залежно від форм фінансування рекреаційна діяльність може бути:

- комерційна – здійснюється за власні кошти рекреанта;
- соціальна – можливість одержання відпочинку реалізується за рахунок систем соціального страхування, дотацій від держави, суспільних і комерційних структур. Такі заходи вживають з метою забезпечення можливості отримання відпочинку різними верствами населення, які не мають для цього достатніх фінансових засобів. Наприклад, пенсіонери, студенти, люди з обмеженими можливостями, категорії низькооплачуваних працівників.

Залежно від сезонності рекреаційна діяльність буває: сезонна і позасезонна. Так певні види рекреаційних занять, особливо спортивні, можна здійснювати виключно за наявності відповідних погодно-кліматичних умов, наприклад, купання, прийняття сонячних ван, катання на лижах, а пізнавальні і розважальні види рекреації здебільшого на мають сезонних обмежень.

Залежно від способу пересування рекреаційна діяльність підрозділяється на: активну, пасивну, комбіновану. Активна передбачає використання фізичної сили рекреанта і може бути пішохідна, велосипедна, водна, лижна тощо. Пасивна передбачає використання різних видів транспорту – автомобільна, автобусна, залізнична, авіаційна, річкова, морська. Нерідко для організації рекреації використовують і нетрадиційні способи пересування – підводні човни, криголами, повітряні кулі, тварин. Здебільшого рекреаційна діяльність за способом пересування має комбінований характер.

### **1.5. Соціально-економічні фактори формування рекреаційних потреб.**

Зміни як в матеріально-технічній базі і організації виробництва, так і в соціальній сфері сучасного суспільства, безумовно, вплинули на соціально-економічну роль рекреації в процесі суспільного відновлення. Сьогодні вона впливає не тільки на відновлення робочої сили, але і на людину в цілому. Відновлення робочої сили охоплює комплекс суспільних відносин, пов'язаних з головною відновлювальною силою - людиною. Тому кожна суспільно-економічна формація характеризується своїми, тільки їй властивими закономірностями і особливостями відновлення робочої сили.

Основним фактором, який визначає підвищення ролі рекреації, перетворює її в сучасних умовах в один з найважливіших компонентів відновлення робочої сили, є науково-технічна революція. Вона веде до ускладнення виробництва в цілому і його окремих технологічних процесів, до різкого зростання в ньому значення робочої сили. Одночасно із зміною елементів виробництва зростають вимоги до робітника: рівня його загальної освіти і професійної підготовки, кваліфікації, фізичного стану і здатності швидко адаптуватися до мінливих умов виробництва.

Кожна конкретна стадія суспільного розвитку характеризується певним рівнем потреб працівників, без задоволення яких неможливе нормальне відновлення їх робочої сили. Чим вищий рівень розвитку виробничих сил, тим вищий культурний рівень суспільства, рівень потреб його членів і складніша їх структура.

Науково-технічний прогрес змінює характер життєдіяльності людини. Поступово скорочуються фізичні і відносно збільшуються розумові і нервово-психічні затрати праці в міру зростання її складності і напруженості. Поділ праці і її спеціалізація, конвеєризація, поділ операцій і їх монотонність викликають нервову втому, яку зняти набагато важче, ніж втому від фізичних навантажень. В міру зростання цін на новітні машини, обладнання зростає вартість виробленої продукції. Отже, підвищується можливий збиток у випадку прорахунків і помилок, що визначає високу відповідальність кожного працівника і накладає на нього додаткові нервово-психічні навантаження. Тому значно підвищуються вимоги не тільки до фізичної форми робочої сили і її стійкості до нервово-психічних навантажень, але і до

її своєчасного відновлення здатності до праці для забезпечення безперебійного і ефективного виробничого процесу. В умовах сучасного виробництва збільшуються затрати людських сил і змінюється їх структура. Водночас процеси відновлення життєвих сил носять традиційний екстенсивний характер і пов'язані з уявленням про спокій як найкращу форму відпочинку. Різке співвідношення цих тісно пов'язаних процесів життєдіяльності людини - затрат сил і їх відновлення - приводить до негативних наслідків: росту захворювань, особливо хронічних, погіршення параметрів здоров'я у дітей і підлітків, зниження темпів росту середньої тривалості життя. ; Оскільки все це відбувається на фоні значних досягнень медичної науки і техніки, багато дослідників помилково і стверджують, що єдина причина погіршення здоров'я - погіршення стану природного середовища. Не виключаючи і впливу цього

фактора, причина погіршення здоров'я і населення, а відповідно, і великих втрат праці вбачається у зміні характеру його життєдіяльності, в створеному дисбалансі між характером затрат сил людини і їх відновленням. В цих умовах процес відновлення робочої сили і може бути забезпечений тільки в результаті росту споживання і неречових благ - послуг сфери відпочинку і оздоровлення. І Відпочинок стає найважливішим елементом вартості життєвих засобів, які споживаються робітником.

Відновлення нервово-психічної енергії, на відміну від фізичної, - процес складніший і вимагає специфічних форм і способів. Сучасні умови праці визначають необхідність не тільки тривалішого відпочинку, але і переходу до активних його форм з Використанням природних умов і ресурсів. Такий вид відновлюваної діяльності відповідає рекреаційному.

Підвищення ролі рекреації в значній мірі визначається зростанням урбанізації, яка нерозривно пов'язана з концентрацією виробництва і розвитком виробничих сил. Урбанізація - це перш за все зростання міського населення, виникнення міст-гігантів і міських агломерацій.

Складні умови проживання в сучасному місті з високою концентрацією підприємств, забрудненою атмосферою, шумом, інтенсивним пересуванням транспортних засобів підвищують фактор ризику захворюваності і сповільнюють процес відновлення сил людини. Наприклад, гіпертонічна хвороба частіше зустрічається в містах зі швидким темпом життя, шумом та іншими негативними моментами, яких немає в сільській місцевості.

Активний відпочинок (туризм) може знижувати рівень захворювань на найнебезпечніші серцево-судинні хвороби майже наполовину. Не набагато менша його дія в попередженні психічних розладів. Захворювання органів дихання зменшуються майже на 40%, нервів і кістково-м'язової системи - майже на 30%, органів травлення - більше як на 20%. Багаторічні дослідження показують, що в перший місяць після активного відпочинку відновлюваність праці зростає на 15-25%, в подальшому вона знижується і через 4-8 місяців досягає попереднього (до відпочинку) рівня. Це означає, що Середньорічний приріст продуктивності праці в результаті активного відпочинку, який базується на широкому використанні Природних та історико-культурних рекреаційних ресурсів, знаходиться на рівні 3%. Наведені дані наочно характеризують роль рекреації як інтенсивного фактора відновлення робочої сили. Якщо ж врахувати вплив рекреації на зростання культурного рівня працівників і всебічний розвиток особистості, то її значення незмінно зростає.

Узагальнюючи все вищесказане, можна поділити функції рекреації на 3 основні групи:

- 1) медико-біологічну,
- 2) соціально-культурну,
- 3) економічну.

Медико-біологічна функція полягає в санаторно-курортному лікуванні й оздоровленні. Оздоровлення з допомогою туризму - один з шляхів вирішення проблеми зняття виробничої і невиробничої психологічної втоми людини.

Соціально-культурна функція - це провідна функція рекреації. Культурні, або духовні потреби - це потреби пізнання в найширшому розумінні, пізнання навколишнього світу і свого місця в ньому. Економічна функція рекреації полягає у відновленні робочої сили працівників.



## **Тема 2. Законодавче та нормативно-правове забезпечення організаційної діяльності у сфері рекреаційних послуг**

### ***2.1. Законодавство про курорти та його завдання***

### ***2.2. Принципи державної політики у сфері курортної справи***

### ***2.3. Державні органи регулювання рекреаційної діяльності в Україні***

### ***2.4. Нормативно – правове регулювання туристично – рекреаційної діяльності в Україні***

### ***2.5. Сертифікація послуг проживання та харчування в санаторно – курортних закладах***

### **2.1. Законодавство про курорти та його завдання**

Законодавство про курорти базується на положеннях Конституції України і складається з цього Закону та інших нормативно-правових актів.

Завданням законодавства про курорти є регулювання суспільних відносин у сфері організації і розвитку курортів, виявлення та обліку природних лікувальних ресурсів, забезпечення їх раціонального видобутку, використання і охорони з метою створення сприятливих умов для лікування, профілактики захворювань та відпочинку людей.

### **2.2. Принципи державної політики у сфері курортної справи**

Державна політика України у сфері курортної справи визначається Верховною Радою України і будується на принципах:

- законодавчого визначення умов і порядку організації діяльності курортів;
- забезпечення доступності санаторно-курортного лікування для всіх громадян, в першу чергу для інвалідів, ветеранів війни та праці, учасників бойових дій, громадян, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, дітей, жінок репродуктивного віку, які страждають на гінекологічні захворювання, хворих на туберкульоз та хворих з травмами і захворюваннями спинного мозку та хребта;
- врахування попиту населення на конкретні види санаторно-курортних послуг при розробці та затвердженні загальнодержавних і місцевих програм розвитку курортів;
- економного та раціонального використання природних лікувальних ресурсів і забезпечення їх належної охорони;
- сприяння перетворенню санаторно-курортного комплексу України у високорентабельну та конкурентоспроможну галузь економіки.

### **2.3. Державні органи регулювання рекреаційної діяльності в Україні**

Органами державної виконавчої влади в галузі туризму є:

1. Міністерство культури і туризму України (МКТ).
2. Державна служба туризму і курортів (Держтуризмкурортів). Вона є урядовим органом державного управління який діє в складі Міністерства культури і туризму України і йому підпорядковується.

Основні завдання Держтуризмкурортів є: участь у реалізації державної політики в туристичній і курортній галузі:

- здійснення в установленому порядку управління в туристичній галузі, зокрема в межах, визначених МКТ, управління майном підприємств, установ та організацій, що проводять діяльність у туристичній галузі і належать до сфери управління МКТ;

- узагальнення практики застосування законодавства в туристичній і курортній галузі, розроблення пропозицій щодо його вдосконалення;

- виконання відповідно до законодавства контрольно-наглядових функцій;

- здійснення регулятивних і дозвільно-реєстраційних функцій у туристичній і курортній галузі щодо фізичних та юридичних осіб.

Держтуризмкурортів відповідно до покладених на неї завдань:

1) бере участь у підготовці проектів нормативно-правових актів у туристичній і курортній галузі;

2) здійснює заходи щодо вдосконалення туристичної і курортної інфраструктури, розвитку ринкових відносин у цій галузі, а також розробляє пропозиції щодо вдосконалення фінансових та економічних нормативів, системи фінансування суб'єктів туристичної діяльності;

3) бере участь у розробленні та забезпеченні виконання загальнодержавних програм розвитку туризму, туристично-рекреаційної сфери, ринку туристичних послуг, забезпечення захисту і безпеки туристів;

4) визначає перспективи і напрями розвитку внутрішнього і міжнародного туризму, зміцнення матеріально-технічної бази туристичної і курортної галузі;

5) забезпечує здійснення міжгалузевої координації та функціонального регулювання у туристичній галузі;

6) бере участь у створенні та розвитку системи наукового і інформаційно-рекламного забезпечення туристичної галузі;

7) сприяє в межах своєї компетенції розробленню і здійсненню центральними та місцевими органами виконавчої влади заходів щодо розвитку туристичної і курортної галузі;

8) бере участь у розробленні міжнародних договорів з питань туризму та курортної справи, готує пропозиції щодо їх укладання і денонсації та за дорученням МКТ укладає такі договори і забезпечує їх виконання;

9) забезпечує співробітництво з міжнародними туристичними організаціями та відповідними органами іноземних держав, бере участь у міжнародних програмах, вивчає та аналізує досвід іноземних держав у розбудові туристичної і курортної галузі;

10) координує та організовує виконання євроінтеграційних завдань у туристичній і курортній галузі;

11) подає в установленому порядку пропозиції щодо спрощення порядку оформлення візових документів туристів для митних, прикордонних та інших видів контролю; вживає в межах своєї компетенції заходів до захисту прав

іноземних туристів в Україні, а також громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон;

12) вивчає потребу у фахівцях та подає пропозиції щодо забезпечення зайнятості населення в туристичній і курортній галузі, здійснює заходи щодо підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів для цієї галузі;

13) розробляє пропозиції щодо збільшення надходжень до бюджету, зростання потенціалу туристичних підприємств та обсягів реалізації вітчизняного туристичного продукту на зовнішньому ринку, зміни умов оподаткування та валютного регулювання, визначення особливостей приватизації та реструктуризації зазначених підприємств, демонополізації галузі, розвитку виробництва сувенірної продукції;

14) взаємодіє у питаннях реалізації державної політики у туристичній і курортній галузі із суб'єктами підприємницької діяльності, їх об'єднаннями та іншими організаціями, в тому числі громадськими;

15) здійснює в межах, визначених МКТ, управління об'єктами державної власності у туристичній галузі, що належать до сфери управління МКТ;

16) подає пропозиції щодо виконання функцій технічного регулювання та розроблення технічних регламентів, забезпечення у межах своєї компетенції проведення роботи із стандартизації та підтвердження відповідності у туристичній галузі;

17) визначає категорії об'єктів туристичної інфраструктури;

18) подає пропозиції щодо державної підтримки суб'єктів господарювання у туристичній і курортній галузі;

19) здійснює відповідно до законодавства інформаційну, рекламну та видавничу діяльність, бере участь за дорученням МКТ в організації та проведенні вітчизняних і міжнародних туристично-виставкових заходів, методичних і науково-практичних семінарів (конференцій), сприяє у межах своєї компетенції формуванню позитивного туристичного іміджу України, організовує проведення роботи із створення загальнодержавної інформаційної мережі у туристичній і курортній галузі;

20) здійснює заходи, спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку інфраструктури туризму, зокрема за напрямками національної мережі міжнародних транспортних коридорів та основних транспортних магістралей;

21) здійснює у випадках, передбачених законодавством, ліцензування окремих видів господарської діяльності;

22) подає пропозиції щодо формування і ведення Державного реєстру суб'єктів туристичної діяльності, контролює в межах своєї компетенції додержання вимог законодавства про туризм;

23) веде галузевий реєстр об'єктів туристичної інфраструктури, сертифікованих на відповідність вимогам безпеки та класифікованих відповідно до вимог певної категорії;

24) здійснює контроль за якістю наданих туристичних послуг;

25) організовує ведення обліку туристичних ресурсів України, забезпечує їх раціональне використання та охорону;

26) організовує та здійснює в межах своєї компетенції координацію діяльності суб'єктів підприємницької діяльності із створення матеріально-технічної бази для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), харчування, транспортного, екскурсійного, торговельного, спортивного, культурного та іншого обслуговування туристів;

27) визначає за погодженням з органами державної статистики обсяги галузевої статистичної звітності, а також склад і форми звітної документації, проводить моніторинг статистичних даних і здійснює контроль за їх достовірністю;

28) проводить комплексний аналіз і прогнозування розвитку туристичної і курортної галузі, виступає за дорученням МКТ замовником наукових, маркетингових та інших аналітичних досліджень пов'язаних з її розвитком;

29) розробляє проекти програм забезпечення захисту та безпеки туристів і сприяє виконанню цих програм, подає пропозиції щодо вирішення питань з регулювання діяльності пошуково-рятувальних служб у туристичній галузі;

30) бере участь у розгляді клопотань про оголошення природних територій курортними;

31) подає пропозиції щодо формування та ведення Державного кадастру природних територій курортів України, а також створення Державного кадастру природних лікувальних ресурсів України;

32) бере участь у створенні сприятливого інвестиційного клімату в туристичній і курортній галузі;

33) подає Міністру культури і туризму пропозиції що до відзначення працівників Держтуризмкурортів державними нагородами та відомчими відзнаками;

34) організовує роботу з надання інформаційних і правових послуг, методичної допомоги суб'єктам підприємницької діяльності у туристичній і курортній галузі;

35) бере участь у розгляді в установленому порядку звернень громадян з питань, що належать до її компетенції;

36) виконує інші функції, що випливають з покладених на неї завдань.

Держтуризмкурортів має право:

- залучати спеціалістів органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками) для розгляду питань, що належать до її компетенції;

- здійснювати контроль, проводити перевірки з питань, що належать до її компетенції;

- одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування підприємств, установ та організацій інформацію, необхідну для виконання покладених на неї завдань;

- утворювати міжвідомчі робочі групи з питань туризму, забезпечувати проведення їх засідань, брати участь у міжнародних туристичних заходах за кордоном та в Україні, а також у межах своєї компетенції у діяльності міжурядових комісій та міжнародних організацій;

- скликати в установленому порядку наради з питань, що належать до її компетенції;

- видавати накази організаційно-розпорядчого характеру, контролювати їх виконання.

Держтуризмкурортів під час виконання покладених на неї завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, Держкурортом, об'єднаннями громадян, а також з відповідними органами іноземних держав і міжнародними організаціями.

Держтуризмкурортів очолює голова, який призначається на посаду та звільняється з посади Кабінетом Міністрів України за поданням Міністра культури і туризму.

#### 2.4. Нормативно-правова база туристичної діяльності

Специфіка туристичного бізнесу полягає в комплектації турпродукту з різних видів сервісу - транспорту, харчування, розміщення, консульських служб і т. п. Звідси велика кількість правових і нормативних документів, що регулюють туристичну діяльність.

Наприклад, адміністративним законодавством регламентується питання одержання в'їзних віз, валютним законодавством - форма розрахунків, митним - порядок пропуску через границю декларуючих товарів. Є нормативні акти Держстандарту України про сертифікацію туристичних послуг, акти державних антимонопольних органів про застосування до туристичних послуг законодавства в сфері прав споживачів і т. д.

#### **2.4. Нормативно – правове регулювання туристично – рекреаційної діяльності в Україні**

Основні документи нормативно-правової бази туризму:

1. Конституція України.
2. Цивільний кодекс України.
3. Господарський кодекс України.
4. Закон України "Про підприємства в Україні" від 27.03.1991 р. № 887-ХІІ.
5. Закон України "Про господарські товариства" від 19.09.1991 р. № 1576-ХІІ.
6. Закон України "Про правовий статус іноземців" від 04.02.1994 р. №3929-ХІІ.
7. Закон України "Про туризм" від 15.09. 1995 р. № 324/95-ВР.
8. Закон України "Про ліцензування окремих видів господарської діяльності" від 01.06. 2000 р. № 1775-ІІІ.
9. Постанова Кабінету Міністрів України "Про Правила в'їзду іноземців в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію" від 29.12. 1995 р. № 1074.
10. Постанова Кабінету Міністрів України "Про Програму розвитку туризму до 2005 року" від 28.06. 1997р. № 702.

11. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження переліку органів ліцензування" від 14.11. 2000 р. № 1698.

12. Постанова Кабінету Міністрів України "Про строки дії ліцензії на проведення певних видів господарської діяльності, розміри і порядок зарахування плати за її видачу" від 29.11. 2000 р. № 1755.

13. Інструкція про умови і правила здійснення підприємницької діяльності, пов'язаної з організацією іноземного і зарубіжного туризму (ліцензійних умовах), і контролі за їх дотриманням / Затверджена наказом Ліцензійної палати України і державного комітету України з туризму від 12.01.1999 р. № 5/1.

14. Методичні рекомендації з організації поїздок вітчизняних туристів за кордон / Затверджено постановою Колегії державного комітету України з туризму від 16.04.1996 р. № 96/8.

15. Програма забезпечення захисту і безпеки туристів / Затверджено постановою Колегії державного комітету України з туризму від 08.10.1996 р. № 96/5.

16. "Про затвердження Правил користування готелями і надання готельних послуг в Україні" / Наказ Державного комітету по житлово-комунальному господарству України і Державного комітету України з туризму від 10.09.1996 р. № 77/44.

17. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування / Затверджено наказом Державного стандарту України від 27.01.1999 р. №37.

18. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг / Затверджено наказом Державного стандарту України від 27.01.1999 р. №37.

## **2.5. Сертифікація послуг проживання та харчування в санаторно – курортних закладах**

Державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на:

- захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;

-- класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їх охорони, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

- підвищення якості товарів, робіт, послуг відповідно до потреб споживачів;

- забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;

- взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг, їх уніфікацію;

- створення нормативної бази функціонування систем стандартизації і сертифікації товарів, робіт, послуг.

Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристичної діяльності здійснюється з метою:

- запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна і довкілля;
- сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;
- забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки;
- гармонізації стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами і правилами, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристичних послуг, взаємодії туроператорів, використання обмежених туристичних ресурсів, якості і видів туристичних послуг.

Перелік туристичних послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації стосовно безпеки життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля, порядок проведення сертифікації послуг у сфері туристичної діяльності визначаються Кабінетом Міністрів України відповідно до закону.

Підтвердження відповідності туристичних послуг здійснюється в установленому порядку.

## Тема 3. Різновиди рекреаційних послуг

- 3.1. Види природних рекреаційних ресурсів*
- 3.2. Грязелікування в курортній практиці.*
- 3.3. Кліматологія та ландшафтна рекреологія.*
- 3.4. Клімато-кумисо-лікувальні курорти.*
- 3.5. Основні напрямки бальнеологічного лікування.*
- 3.6. Рекреаційна дієтологія та спортивні види оздоровлення*
- 3.7. Вимоги до сучасних курортів*
- 3.8. Новітні оздоровчо-рекреаційні послуги: фітнес, велнес та СПА-індустрія, стоун-терапія, азійські види масажів, методи східної медицини*

Лікувально-оздоровчий туризм найтіснішим образом пов'язаний з курортологією й відповідно види турів залежать від типу курортів. Основою класифікації курортів служить її провідний природний лікувальний фактор. Відповідно до цього курорти ділять на бальнеотерапевтичні, грязьові й кліматичні. Якщо курорти розташовують декількома курортними факторами, вони вважаються клімато-бальнеотерапевтичними, бальнеогрязьовими, клімато- грязьовими, клімато-бальнео-грязьовими й т.д.

### **3.1. Види природних рекреаційних ресурсів**

Природні ресурси, як і географічні, завжди були основою розвитку туризму. Природні ресурси виконують численні функції; однією з найважливіших є можливість їхнього використання як засобу відновлення фізичних і духовних сил людини. Природні туристичні ресурси варто розглядати як ресурси, що активно використовуються для збереження чи підтримки здоров'я індивідуума. До них можна віднести як окремі компоненти природи, так і весь природний комплекс.

Усі природні ресурси оцінюють залежно від їх рекреаційного або туристичного потенціалу. Однак ступінь використання природних ресурсів може бути різним і залежить переважно від спеціалізації регіону.

При класифікації природних ресурсів доцільно враховувати як їх природне походження, так і економічне значення для туризму.

Виокремлюють такі групи природних ресурсів.

1. За походженням:

— фізичні, до яких належать компоненти неживої природи (геологічні, кліматичні, гідрологічні, термальні ресурси);

— біологічні — жива природа (грунтові ресурси, флора, фауна);

— енергоінформаційні — специфічні поля ноосферної природи, що служать факторами привабливості (наприклад, місцевість чи ландшафт). Цей тип ресурсів є базою для розвитку таких видів туризму, як культурний, сенсетивний і релігійний.

2. За видами рекреаційного використання:

— мінеральні води;

— грязі;



- ванни;
- солярії;
- ліси.

### 3. За швидкістю вичерпання ресурсів:

— вичерпні природні ресурси, тобто ті, кількість яких швидко зменшується в міру видобутку чи вилучення з природного середовища. Вони, своєю чергою, поділяються на відновлювальні (чистий відпочинок, прісна вода, родючий ґрунт, рослинність, тваринний світ) і невідновлювальні (мінеральні). Вони можуть вичерпатися, оскільки не поповнюються в результаті природних процесів, а також тому, що їхні запаси поповнюються повільніше, ніж відбувається споживання. Такими є грязі, мінеральні води тощо;

— невичерпні природні ресурси, до яких належить частина природних ресурсів (сонячна енергія, вітер, морські припливи).

### 4. За можливістю самовідновлення і культивування:

— відновлювані ресурси, до яких можна віднести ліс, хоча період його відновлення дуже довгий, — 50 років;

— невідновлювані ресурси, наприклад, незворотні кліматичні зміни.

Окремо виділяють природні лікувальні ресурси — рекреаційні ресурси, призначені для лікування і відпочинку населення країни чи регіону, а також туристів.

Варто розрізняти природні ресурси за характером залучення в туристичну діяльність:

1) природні ресурси, які можуть сприйматися зором, наприклад, пейзажі, захід чи схід сонця, мальовничий ландшафт. У цьому разі можна говорити про екологічний туризм, тому що туристично-рекреаційна діяльність на них негативно не впливає;

2) природні ресурси, які використовуються без їх прямого споживання. Наприклад, лісові масиви деградують від постійного відвідування туристами; від тісняви на традиційних приморських курортах, наприклад\* в Італії, погіршується склад води і забруднюється узбережжя. Розвиток автотуризму в Німеччині спричинив будівництво автомобільних доріг, а це призвело до скорочення лісових площ. Безконтрольний вплив туристів може порушити екологічний баланс усередині екосистеми країни. Сумним прикладом є острів Таїті, кількість відвідувачів якого зросла з 10 тис. осіб на рік на початку 60-х років ХХ ст. до 18 тис. осіб на рік на сьогодні;

3) природні ресурси, які безпосередньо використовуються у туристичній діяльності. Нераціональне використання може призвести до практично повного їх виснаження і навіть зникнення.

Однією з особливостей природних туристичних ресурсів є те, що вони здебільшого не відновлюються в міру споживання. Останніми роками провадяться дослідження впливу туризму на природні екосистеми, що описуються в термінах ризику і небезпеки. Наприклад, нові дороги сприяють розвитку автомобільного туризму, але водночас спричиняють зменшення площі лісів, необдумане будівництво готелів спричиняє порушення складу ґрунтів.

Ще 1982 р. UNWTO і Програмою ООН з навколишнього середовища (ЮНЕП) була ухвалена Спільна декларація, в якій підкреслювалася необхідність збереження рівноваги між туризмом і навколишнім середовищем. Негативний вплив туризму на навколишнє середовище виявляється не відразу, а поступово, іноді непомітно, і в підсумку призводить до руйнування природних туристичних ресурсів. Причинами руйнування навколишнього середовища можуть бути:

- значні масштаби будівництва готелів на узбережжі, внаслідок чого зменшується узбережна піщана смуга;
- велике скупчення автотуристів, що призводить до забруднення повітря і витоптування ґрунту;
- рух туристських суден, що викликає забруднення навколишніх вод.

Багато країн ведуть активну боротьбу за збереження навколишнього середовища. Узбережна частина поблизу Валенсії в Іспанії одержала "голубий" прапор. Це означає, що пляжі в цьому регіоні є одними з найчистіших. Водночас нерідко окремі регіони туризму через загрозу екологічної катастрофи доводиться закривати.

Природні ресурси характеризуються таким показником, як пропускна спроможність. У деяких регіонах, наприклад, у Середземномор'ї, існує небезпека досягнення його межі.

З природних рекреаційних ресурсів можна виокремити бальнеологічні, фітолікувальні, ландшафтні, кліматичні, пляжні ресурси та спелеоресурси.

Бальнеологічні ресурси — природні лікувальні речовини, що використовуються для немедикаментозного лікування на курортах і в позакурортних умовах. Ці ресурси беруть участь в основному процесі суспільного виробництва — неперервному відтворенні фізичних сил і розумових здібностей людини, психічного тону, відновленні та підвищенні кваліфікації працівників, зростанні їхнього загальноосвітнього та фахового рівнів.

До бальнеологічних ресурсів належать лікувальні мінеральні води та пелоїди (грязі). Основними природними лікувальними ресурсами є ті, що безпосередньо використовуються у бальнеолікуванні, визначають його санаторно-курортну спеціалізацію і профілізацію: питні та купальні води, лікувальні грязі та озокерит. До них належать також лікувальний клімат, різноманітні природні водойми та мальовничі ландшафти, які сприяють оздоровленню та гартуванню тих, хто одужує після хвороби.

Природні мінеральні води поділяють на вісім основних бальнеологічних груп: мінеральні води без специфічних компонентів і властивостей, вуглекислі, сірководневі, залізисті й миш'якові, йодобромні, радонові, бор вмісні та слабо мінералізовані з високим вмістом органічних речовин.

Один із найбільших туристичних центрів з використання бальнеологічних ресурсів розташований у Європі, в Угорщині. Тут в околицях Будапешта в 14 місцях із надр пробиваються 523 життєдайні потоки. Саме тут розташована найбільша в Європі купальня "Сечені".

Другий за обсягом використання бальнеологічних ресурсів осередок розташований на Близькому Сході. Це відоме у світі Мертве море. Концентрація солей і мінералів у ньому становить 33 %. Місцевість навколо Мертвого моря багата на гарячі мінеральні джерела. Найбільше з них розташоване на південному сході від узбережжя, в Хамей Зоар, поряд з оазою ЕйнТеді. Температура води у джерелі сягає + 31 °С. Ще один оздоровчий чинник Мертвого моря — повітря. Цей басейн є найнижчою місцевиною світу, відповідно атмосферний тиск тут найвищий на планеті. Повітря відзначається особливою чистотою і підвищеним вмістом кисню. Мертве море відоме ще й цілющими мінеральними грязями. Насичені корисними органічними речовинами, мінералами та солями, вони мають рідкісні лікувальні властивості.

До відомих у світі бальнеологічних курортів належать також курорти Таїланду, Єгипту, Греції, Австрії та ін.

Найбільшою бальнеологічною областю України є Карпатський регіон, зокрема Передкарпаття. Тут освоєно понад 200 джерел і свердловин мінеральних вод. Першість у регіоні належить трускавецькій "Нафтусі".

Близько 600 джерел і свердловин мінеральних вод зосереджено у Закарпатті. Зокрема, дуже цінними для лікування є вуглекислі води. Також тут зосереджені джерела сірководневих вод, а на базі цінних питних лікувальних і лікувально-столових залізистих вод діє Шаянський санаторний комплекс. Закарпаття характеризується заляганням рідкісних миш'яко-вмісних підземних вод, а також борвмісних, які використовуються як для ванн, так і для внутрішнього вживання.

Важливим бальнеологічним регіоном є Поділля. Тут розташовано 10 родовищ і 16 ділянок мінеральних вод. Нині у цьому регіоні функціонують такі курорти, як Заліщики (Тернопільська область), Хмільник (Вінницька область) та ін.

Чималі запаси мінеральних вод, зокрема хлоридних, виявлено у Дніпропетровській, Полтавській, Київській та інших областях.

Лікувальні грязі відомі в Україні здавна. їх застосовують для грязевих ванн у поєднанні з електропроцедурами. В Україні експлуатується сім торф'яних і 10 сульфідних родовищ. Значні поклади лікувальних торф'яних грязей є у Львівській області (Немирівське, Великолюбінське родовища).

Унікальним і ще не до кінця вивченим є такий лікувальний засіб, як озокерит (земляний, або гірський віск). Найбільшим у світі є Бориславське родовище озокериту, який за якістю не має аналогів.

Відомі українські грязеві курорти — Бердянськ, Євпаторія, Хаджибейський курорт та ін.

Бальнеологічні курорти — це екологічно найчистіші природні екосистеми, гармонізовані із соціальними потребами людини на основі досягнень науки і техніки. Без такої гармонії неможливі ні використання лікувального ефекту цих територій, ні їх збалансований розвиток у майбутньому.

Фітолікувальні ресурси обмежуються параметрами рекреаційного використання лісів, їхніми водоохоронно-захисними властивостями, цілющим впливом на організм людини і сприятливим санітарно-гігієнічним фоном для лікування, відпочинку, туризму.

Ліс — найдавніша краса Землі, невичерпне джерело радості для людини. У це поняття ми вкладаємо всю сукупність геологічних і біологічних компонентів: озера і джерела з кристалево чистою водою, смарагдове багатство різнотрав'я, п'янке своєю чистотою повітря. У лісі кожного з нас приваблює голос самої природи. Лісова тиша сприятливо впливає на психіку людини. Ліс стимулює творчі можливості, активно впливає на емоційну сферу, відновлює порушену рівновагу між людиною та довкіллям. Особливо привабливий для відпочинку ліс, у якому є невеличкі галявини, струмки, озера. Рекреаційні ліси повинні бути декоративними, мати сприятливі умови для нормальної життєдіяльності лісових рослин.

Ліси на земній кулі зосереджені у двох поясах: північному, що представлений хвойними і мішаними лісами Євразії і Північної Америки, та південному, який охоплює ліси екваторіального та тропічного поясів.

Найбільшими запасами фітолікувальних ресурсів (вологі екваторіальні ліси) володіють Бразилія, Індонезія, Венесуела, Конго. Ліси помірного поясу, особливо тайга, багаті на хвойні породи, що є особливо цінним елементом для лікування. У США, Канаді, Росії, Скандинавських країнах та на півночі Китаю сконцентровані найбільші площі лісів помірного поясу. Західна Європа відзначається невеликою кількістю цінних фітолікувальних ресурсів.

Площа українських лісів державного значення становить 6,9 млн га, а тих, що можуть використовуватись для рекреаційної діяльності, — 4 млн га. За іншими даними, рекреаційні ліси становлять 10 % усіх лісів державного лісового фонду.

Серед ландшафтних рекреаційних ресурсів особливе місце посідають гори. Розмаїття природних ландшафтів, наявність екстремальних, сприятливих і комфортних умов створюють передумови для розвитку різних видів рекреаційної діяльності — від спортивних до санаторно-лікувальних.

Найпривабливішими для туристів гірськими регіонами світу, що вирівнюються мальовничими ландшафтами, чистим повітрям і незагосподарованими просторами, є Альпійські території Швейцарії, Австрії, Франції, Італії, американські Кордильєри, гірські райони Скандинавських країн, Карпати. Нині лише Альпійський макрорегіон щорічно відвідує близько 150 млн осіб.

Для розвитку зимових видів туризму (гірськолижний, санний) використовуються й гірські райони Іспанії — Піренеї; Греції — гірськолижний центр Парнас Вермьон, Піліон, Олімп; США, Канади — Кордильєри.

Перспективним для розвитку гірських видів туризму є азійський регіон, в якому розміщені найвищі гори світу Гімалаї.

Гірські рекреаційні ресурси України зосереджені в Карпатах і Кримських горах.

Карпати — це середньовисокі гори з вологим помірним кліматом, значною лісистістю (40 %), сприятливими перепадами висот для організації гірськолижних спусків, лижних полів. Гірські долини, захищені верховинськими хребтами, характеризуються мікрокліматом, сприятливим для розвитку кліматичних курортів (Яремча, Ворохта, Космач, Вижниця, Рахів). Карпати, володіючи унікальними рекреаційними ресурсами, оцінюються як найперспективніший регіон для відпочинку та лікування впродовж року.

Кримські гори за екзотичністю не поступаються Карпатам, хоча тут менше сприятливих для відпочинку умов. Круті оголені схили (лісистість 10 %) придатні для вправляння скелелазів і любителів гострих відчуттів.

Кліматичні ресурси — важлива складова розвитку рекреаційного господарства, вони визначають загальну комфортність території для лікування та відпочинку. Кліматичні умови певних регіонів протипоказані для відвідування рекреантами з деякими захворюваннями, наприклад бронхіальною астмою, зате в інших кліматичних умовах такі хворі почуватимуться добре.

Україна належить до держав зі сприятливими погодними умовами для літніх і зимових видів рекреації. Тривалість сприятливого періоду для розвитку літніх видів рекреації в середньому змінюється від 105 днів на півночі до 180 — на південному узбережжі Криму. Отже, комфортні умови для розвитку літніх видів відпочинку, туризму, кліматолікування існують не лише влітку, а й на початку осені та в другій половині весни. Купальний сезон на більшості території не перевищує 80 днів, тоді як у Причорномор'ї, особливо на Південному березі Криму, він триває 120 і більше днів.

Тривалість періоду, сприятливого для зимових видів рекреації (лижні, санні, ковзанярські заняття), змінюється від 20—26 днів на півдні до 40 і більше днів на півночі та північному сході. Для зимових видів відпочинку найсприятливішими є умови гірських масивів Полонинського, Верховинського та Чорногорського хребтів Українських Карпат, де період занять гірськолижними видами відпочинку та спорту триває 90—100 днів.

Отже, кліматичні умови України є досить сприятливими для розвитку рекреаційної діяльності.

Пляжні ресурси становлять вагомий частку всіх рекреаційних ресурсів. Понад 55 % рекреантів світу так чи інакше пов'язують свій відпочинок і оздоровлення з перебуванням біля води (приаквальні курорти, будинки відпочинку, круїзи тощо), де на людський організм діє комплекс оздоровлювальних чинників, пов'язаних зі стихією моря.

Найпривабливішими та найпопулярнішими світовими пляжними місцевостями є Лазурне узбережжя Франції — від Тулона до Монако. Його протяжність — 230 км, а ширина — близько 20 км. Останніми десятиріччями все популярнішими стають прибережні території Півдня Італії, Півдня і Сходу Іспанії, Сардинія, Балеарські й Канарські острови, Мальта, узбережжя Адриатики (Хорватія). Не втратили своєї привабливості причорноморські

береги Болгарії (Золоті Піски), Румунії, Південного берега Криму. Серед інших регіонів світу найпопулярнішими зонами відпочинку є узбережжя морів і океанів, що омивають береги США, Мексики, Гавайські, Багамські, Бермудські острови, а також курортні місцевості Марокко, Тунісу, Єгипту, Ізраїлю, Туреччини, Таїланду, Індії, Китаю, Японії, Бразилії.

Пляжні ресурси України зосереджені на приморських територіях Одеської, Миколаївської, Херсонської, Запорізької і Донецької областей та в Криму. Рекреаційна цінність морського узбережжя визначається поєднанням сприятливих кліматичних умов бальнеологічних і ландшафтних ресурсів. Для рекреації в Україні можна використовувати майже 1500 км морського берега. Найвищу рекреаційну цінність має невелика територія

Південного берега Криму, захищена з півночі Кримськими горами, на якій панує субтропічний середземноморський клімат.

Розвиток рекреаційної діяльності у приаквальних зонах спрямований на одержання соціальних результатів шляхом поєднання можливості задовольнити потребу як у лікуванні й відпочинку, так і в естетичному сприйнятті, у спілкуванні з природою.

Печери — підземні порожнини, іноді дуже великих розмірів, що утворюються в легкорозчинних осадових породах (вапняку, кам'яній солі, гіпсі) в результаті діяльності підземних вод (карстові печери). Найбільшою на землі вважається Мамонтова печера (Mammoth Cave) у США. Вона складається з низки сталактитових залів і коридорів, а загальна довжина її ходів перевищує 530 км. Найглибшими карстовими печерами світу вважаються П'єр-Сен-Мартен (глибина 1171 м) і Берже (1141 м) у Франції.

### **3.2. Грязелікування в курортній практиці.**

Грязьові курорти прив'язані до родовищ лікувальних грязей (пелоїдів). Грязелікування показане переважно при патології суглобів, нервової системи травматичного походження, а також при гінекологічних й деяких інших захворюваннях. Завдяки сучасним методам і передовим технологіям грязелікування дозволяє домогтися високих медичних результатів, що сприяє зростанню популярності грязьових курортів у туристів, що потребують лікарської допомоги.

Грязелікування являється одним з найбільш древніх методів лікування з використанням природних факторів. З лікувальною метою грязі застосовували в Древньому Єгипті, Древньому Римі, Індії. Одним із самих древніх можна вважати застосування лікування грязями в Криму, про що свідчать записи Плінія Старшого. Про "єгипетський" спосіб лікування мулом Нілу писав Клавдій Гален у II столітті до н.е. В Італії, виявивши швидке загоєння ран на ногах коней, що проходили через грязі уздовж мінеральних струмків, стали застосовувати грязі вулканічного походження, протягом декількох місяців настояні на мінеральній воді для лікування бойових ран воїнів.

Лікувальні грязі або полоїди (термін запропонований Комітетом Міжнародного товариства гідрології) - це природні колоїдні органо-мінеральні

утворення (мулові, торф'яні, сопкові), що мають високу пластичність, теплоємністю й повільну тепловіддачу, містять біологічно активні речовини (солі, гази, вітаміни, ферменти, гормони й ін.) та живі мікроорганізми. За своїм походженням, яке визначає особливості їх складу й лікувальні властивості, лікувальні грязі поділяються на шість типів: торф'яні грязі, сапропелі, сульфідні мулові грязі, глинисті мули, сопкові й гідротермальні грязі.

### **3.3. Кліматологія та ландшафтна рекреація.**

Кліматичні курорти настільки ж різноманітні, як і сам клімат. У структурі кліматичних курортів світу лісові (рівнинні) становлять 11,3%, гірські - 24,2%, клімато-кумисо-лікувальні 4,2%. Кожному з них властива унікальна комбінація клімато-погодних факторів (температура, атмосферний тиск, сонячне випромінювання й т.п.), які використовуються з лікувально-профілактичною метою. Від поєднання цих факторів залежить профіль курорту. Якщо лісові курорти з характерним для них континентальним кліматом приймають головним чином осіб, що страждають захворюваннями верхніх дихальних шляхів, астмою, розладами нервової системи, то перебування на гірських курортах рекомендується при початкових формах туберкульозу й недокрив'ї.

Найпоширеніший тип кліматичних курортів - приморські курорти. Вони складають 60,3% в структурі кліматичних курортів світу. Все більше число туристів відкривають для себе можливість сполучати відпочинок на морі з ефективним лікуванням. Морський клімат дозволяє впоратися з багатьма недугами. Він впливає на людей із захворюваннями крові, кісткової тканини, лімфатичних залоз. Після закінчення курсу лікування самопочуття пацієнтів поліпшується, тривалий час вони можуть обходитися без медикаментів або скоротити дози прийнятих лікарських препаратів.

Про вплив клімату на стан здоров'я й особливості перебігу хвороби писав у своїх працях ще Гіппократ, а через два століття Гален відправляв хворих сухотою лікуватися до моря або в гори. Наукове вивчення впливу кліматичних факторів на здоров'я людини почалося тільки в ХІХ столітті. Велику увагу цій проблемі приділяли С.П. Боткін, В.А. Манассін та багато інших вітчизняних клініцистів. Один із основоположників вітчизняної терапії й курортології Г.А. Захар'їн у курсі факультетської терапії читав окрему лекцію про кліматотерапію, підкреслюючи її значення й у той же час указуючи на недостатнє знання лікарями її положень. Він говорив: "Мало є хвороб, де правильні кліматичні умови не мали б важливого значення. Не можна визнати, щоб більшість лікарів були б добре обізнаними з кліматолікуванням й правильно його призначали, навпаки, часто доводиться спостерігати, що від кліматичної терапії чекають того, чого вона не має сил дати, і не користуються тим, що вона дати в змозі".

Клімат являється універсальним лікувальним фактором на курорті. Недарма за правилами курортографії кліматогеографічна характеристика курорту описується в першу чергу. Усі кліматичні фактори (атмосферний тиск, температура, вологість, вітер, сонячна радіація та ін.) обумовлені висотою над рівнем моря, широтою й довготою місцевості, поряд з особливостями

ландшафту створюють середовище, що діє на людину в сукупності, а ландшафтно-кліматичні характеристики створюють ті умови, при яких найбільш ефективно діють й інші лікувальні курортні фактори.

Клімат чинить потужний терапевтичний вплив, і повинен розглядатися як сильнодіючий фактор. Кожний переїзд у зону із зміненими кліматичними умовами, навіть сприятливими для здоров'я, завжди супроводжується короточасними пристосувальними фізіологічними порушеннями багатьох функціональних систем для забезпечення необхідного рівня життєдіяльності в нових умовах - реакцією адаптації. Реакції адаптації проявляються при зміні кліматичних умов, часових поясів й під час кліматичних процедур до періоду курортного лікування.

#### **3.4. Клімато-кумисо-лікувальні курорти.**

Ще один різновид кліматичних курортів - клімато-кумисо-лікувальні курорти. Вони розташовані в зоні степів й відомі своїм комбінованим методом лікування, що поєднує цілющі властивості посушливого степового клімату й кумису - кисломолочного напою з кобильного молока. Кумис підвищує засвоюваність білків й жирів, сприяє збільшенню ваги. Кількість клімато-кумисо-лікувальних курортів у світі невелика - близько 40. Найбільша їх частина (приблизно половина) знаходиться в Російській Федерації, а також у колишніх радянських республіках (Казахстан, Туркменія). Поряд із трьома основними типами курортів: бальнеологічними, грязьовими й кліматичними - виділяються перехідні типи, що займають проміжне положення. Вони використовують відразу кілька природних лікувальних факторів, наприклад, мінеральні води й грязі або клімат й мінеральні води, і не можуть бути віднесені до якогось одного з трьох основних типів. Перехідні курорти порівняно широко поширені в Європі й усе більше залучають туристів.

#### **3.5. Основні напрямки бальнеологічного лікування.**

Поняття "лікувально-оздоровчий туризм" охоплює дві нерівні з погляду обсягу туристичного потоку області - бальнеологічні програми (тобто санаторно-курортний відпочинок) і сам туризм як такий. Санаторно-курортний відпочинок базується на природнокліматичних ресурсах конкретного регіону - це найбільш затребуваний туристичний продукт у секторі лікувально-оздоровчих турів, що сьогодні пропонує чи не кожна друга операторська й агентська компанія. У той же час, у рамках таких турів туристові крім лікувальних процедур пропонується велика екскурсійна програма.

Географія лікувальних поїздок тісно пов'язана із досягненнями в цій області тієї або іншої країни. За свідченням фахівців це насамперед Німеччина, Швейцарія, Ізраїль, США, а також Об'єднане Королівство та Італія.

Спектр пропозицій лікувально-оздоровчого відпочинку більш широкий: Чеська республіка, Ізраїль, Угорщина, Німеччина, Словаччина, Чорногорія, Італія, Франція, Швейцарія, Австрія. Як додаткова послуга лікувально-оздоровчі процедури нерідко замовляються також у Румунії, Греції, Туреччині, Тунісі, Йорданії.



Зачатки бальнеології з'явилися в V ст. до н.е., коли древньогрецький учений Геродот запропонував спосіб уживання й описав показання до призначення мінеральних вод. У творах Гіппократа (У-ГУ ст. до н.е.) згадується про лікувальні властивості річкової, солоної й морської води. Він першим зайнявся вивченням дії води на організм людини й у своїх працях описав особливості сприятливої дії теплої води в одних випадках і холодної в інших. Римському лікареві Архігену (I ст. н.е.) належить перша класифікація мінеральних вод. У XV ст. італійський чернець Дж. Савонарола випустив "Трактат про італійські мінеральні води", що містить вказівки про користування мінеральними ваннами. У XV! ст. були опубліковані лекції італійського лікаря Г. Фаллопія - "Сім книг про теплі води", у яких автор намагається з'ясувати хімічний склад мінеральних вод. Початок наукової бальнеології в ХУП-ХУШ ст. поклав німецький учений Ф. Гофман, що вперше встановив хімічний склад мінеральних вод і присутність у них солей вугільної кислоти, повареної солі, сірчаної кислоти магnezії та ін. Шведський хімік І.Я. Берцеліус у 1822 р. зробив точні хімічні аналізи мінеральних джерел у Карлових Варах (Карлсбад) і розробив наукові прийоми визначення складу мінеральних вод. З плином часу в зв'язку з розвитком природничих наук й медицини бальнеологія почала швидко розвиватися, і перетворилася у велику область теоретичної й практичної медицини.

За основні критерії оцінки лікувальної цінності мінеральних вод у курортології прийняті особливості їхнього хімічного складу й фізичних властивостей (показник загальної мінералізації, підвищений вміст газів, мікроелементів, величина кислотності й температура джерела), які водночас служать найважливішими показниками для їхньої класифікації.

З незапам'ятних часів води цілющих джерел повертали сили воїнам і мандрівникам, загоювали бойові рани. Зовнішнє застосування мінеральних вод, мабуть, найдавніший метод лікування природними факторами. Поринаючи в млість термальних вод, мандрівники зауважували, як швидко відновлюються їхні сили. Недарма маленьке, в передгір'ї мальовничих Арденн, бельгійське містечко Спа прославилася своїми лікувальними водами в середні віки. Хто заволодіє Спа, той здобуде перемогу, вважали генерали Франції й Бельгії, що раніше воювали одна з одною. Провівши всього кілька годин у мінеральних джерелах, виснажені солдати знову вставали до строю й були готові боротися до наступного занурення в природні чудодійні ванни. Гарячі цілющі води лікували рани, змивали втому.

Механізм дії ванн із мінеральної води визначається температурним, хімічними й механічними компонентами, але, насамперед, специфічним хімічним впливом розчинених у воді газів й солей. Останні, подразнюючи рецептори шкіри, створюють місцеву, а потім й загальну (на судини шкіри, потові та сальні залози) рефлекторну дію.

Внутрішній прийом мінеральних вод - один із старих методів лікування захворювань шлунково-кишкового тракту, печінки, порушень обміну речовин в організмі. Великого значення внутрішньому застосуванню мінеральних вод

надавали видатні вітчизняні клініцисти Г.А. Захар'їн, С.П. Боткін, М.І. Певзнер, В.А. Александров. На їх думку, при деяких захворюваннях мінеральні води по своїй лікувальній дії перевершують багато медикаментів. Сучасна бальнеологія розглядає внутрішнє застосування мінеральної води як спробу корекції порушень ендоекологічного середовища, як метод ендоекологічної терапії.

### **3.6. Рекреаційна дієтологія та спортивні види оздоровлення**

На курортах проводиться комплексна терапія, яка включає, крім природних лікувальних факторів, фізіотерапію, дієтотерапію, лікувальну фізкультуру, медикаментозний та інші види лікування. Пацієнти проживають у санаторіях або курортних готелях. На багатьох курортах проводиться й амбулаторно-курсове лікування.

За таким принципом й улаштовані сучасні курорти - унікальні природні лікувальні фактори й добре оснащені лікувальні відділення; фешенебельні готелі й невеликі затишні котеджі; теренкури й тінисті алеї парків для неспішних прогулянок або віндсерфінг й польоти на паропланах для аматорів екстрему; розкішні казино й ресторани для аматорів світських розваг або чарівні сільські пейзажі для тих, хто любить спокій й самоту. Сучасні курорти пропонують ефективне лікування й відпочинок на будь-який смак.

Крім лікувальних курортів існують спортивно-оздоровчі. Так, приморські кліматичні курорти залучають значно більше людей для активного відпочину ніж лікування. Лікувальну спрямованість мають переважно приморські курорти колишніх соціалістичних країн, в інших країнах світу приморські лікувальні курорти зустрічаються рідко. Ще більшу спортивну спрямованість мають гірськолижні курорти.

Для лікувально-оздоровчого туризму відносяться також поїздки в центри національної медицини. Найбільшою популярністю користуються центри східної, особливо Тибетської, медицини (Китай, Індія), центри східного масажу (Китай, Таїланд), останнім часом модними стали поїздки на безкровні операції до філіппінських хілерів.

За оцінками ВТО три відсотки усіх туристичних поїздок відбувається з метою лікування й оздоровлення, однак цей ринок має високі потенційні можливості росту.

### **3.7. Вимоги до сучасних курортів**

До сучасних курортів пред'являються наступні вимоги:

- наявність вивчених кліматичних, бальнеологічних, грязьових та інших лікувальних ресурсів, що забезпечують нормальне функціонування курорту та його подальший розвиток;

- наявність спеціальних гідрогеологічних, бальнеотехнічних та інших пристроїв, споруджень й закладів для раціонального використання курортних факторів (каптажі, свердловини, питні галереї, бювети, ванні будинки, грязелікарні, пляжі, солярії, аерарії, плавальні басейни, кабінети фізіотерапії та ін.);

- наявність лікувально-профілактичних установ (санаторії, пансіонати, готелі, курортні поліклініки), які забезпечують медичне обслуговування хворих, а на кліматичних курортах - ще й оздоровчих установ, призначених для відпочинку й туризму (будинки відпочинку, пансіонати для відпочиваючих, літні містечка відпочинку, молодіжні табори, курортні готелі, туристичні бази, мотелі, кемпінги й т. д.);

- наявність спортивних споруджень й площадок, культурно-просвітніх й видовищних установ (курзали, кінотеатри, виставочні зали, бібліотеки й т. д.);

- наявність підприємств громадського харчування, торгівлі й побутового обслуговування (кафе, бари, ресторани, магазини, перукарні, майстерні й т.д.);

- наявність комунального устаткування й благоустрою, які відповідають гігієнічним вимогам (водопостачання, каналізація, енергопостачання, теплофікація, чистота повітря, достаток зелених насаджень, парків квітників й т. д.).

Перебування туристів на курортах, особливо кліматичних, як правило, відрізняється сезонністю. У міжсезоння на курортах для залучення туристів нерідко проводять різні фестивалі й інші заходи, як, наприклад, знаменитий кінофестиваль у Каннах. У програму перебування намагаються включати різні розважальні елементи (дискотеки, шоу, азартні ігри тощо).

### **3.8.Новітні оздоровчо-рекреаційні послуги: фітнес, велнес та СПА-індустрія, стоун-терапія, азійські види масажів, методи східної медицини**

Для позначення місця з особливими лікувальними властивостями в Америці та країнах Західної Європи до географічної назви додають слово "СПА", а в Східній Європі й Україні найчастіше "курорт". Походження того чи іншого слова, як не дивно, пов'язане з маленьким бельгійським містечком Спа, що притулилося в передгір'ях мальовничих Арденн. У середні століття містечко ЕСПА (лат. - фонтан) прославалося своїми лікувальними водами. Абревіатура фрази СПА дала назву цілому оздоровчому напрямку. Сьогодні модним словом "СПА" називають курорти, нові медичні технології, оздоровчі й косметологічні центри - словом все, де на службу краси й здоров'я поставлені вода й інші природні фактори: світло- й теплолікування, ароматерапія й чарівні звуки природи.

На сучасному ринку діють спа-курорти, центри й клініки. СПА є наукомістким бізнесом, тому, крім устаткування й іншого, одна з основних вимог - високопрофесійний персонал з вищою методичною освітою. Головний споживчий мотив клієнтури цих закладів - бажання розслабитися й зняти стрес, але простежується тенденція звернення до тих СПА- установ, де передбачений цілісний підхід до здоров'я. Особливість полягає в тому, що пропонується не послуга, а її результат. Для цього створюються програми або пакети послуг, так як для досягнення конкретного результату використання тільки окремої або разової послуги дуже часто буває недостатньо.

Сьогодні прагнення більшості людей до здоров'я викликає той факт, що оздоровчі заходи пропонують туристичні центри, які не мають кліматичних й

інших умов для розвитку даного виду туризму. СПА-світосприйняття вірніше всього визначити як цілісне поняття - поєднання краси зовнішньої й внутрішньої, досягнення миру із самим собою. Таким чином, основне завдання СПА-центрів можна виразити формулою: "краса зовні - здоров'я зсередини". В основі філософії СПА лежить максимальне наближення до природи й використання природних факторів для відновлення й підтримки здоров'я людини.

Сьогодні на світовому СПА-ринку можна виділити кілька різних об'єктів. До відносяться: СПА, розташовані поблизу водних джерел (мінеральні, термальні води, лікувальні грязі, морська вода); замські СПА (СПА-курорт або санаторій, СПА-готель, СПА-центр без природних водних джерел); СПА( що перебувають у межах міста - дей-спа (клубні, медичні, входять до складу лазневого комплексу).

СПА-центри при готелях - окремий великий сегмент ринку, що має тенденцію до стрімкого зростання - 76% існуючих СПА такого типу в Європі з'явилися за останні чотири роки.

Передумов для розвитку СПА-бізнесу досить багато. У першу чергу це прагнення населення до здорового способу життя, збільшення кількості людей з високим рівнем доходів й високих вимог до класу надаваних послуг, стрімке зростання популярності СПА в усьому світі, як способу глибокої релаксації й підтримки здоров'я. Відіграє роль також значне збільшення ділової активності, зростання кількості приїжджих іноземців-бізнесменів й туристів, а також у цілому позитивні зміни економічної ситуації в країні.

SPA – це спосіб відновлення гармонії духу й тіла шляхом водних купелей та пов'язаних із ними оздоровчих заходів; це комплекс процедур для оздоровлення всього організму з використанням води (звичайної прісної, а також мінеральної і морської), мінеральних солей, мінеральних і торфових грязей, морських водоростей і преформованих препаратів.

. За останніх п'ятнадцять років у ЄС відбулася справжня "SPA-революція". Адже, якщо до 90-х років поняття "SPA" у свідомості пересічного європейця асоціювалося з групою фінансово недоступних елітних курортів в унікальних рекреаційних місцевостях світу, то нині охопила європейське суспільство мода на SPA-оздоровлення.

Сучасні трансформації курортних центрів зумовлені, насамперед, зміною характеру попиту на лікувально-оздоровчі послуги. У моду входить здоровий спосіб життя, і в усьому світі зростає кількість людей, які хочуть підтримувати гарну фізичну форму і мають потребу у відновних програмах. Здебільшого це люди середнього віку, які надають перевагу активному відпочинку і часто обмежені в часі. Саме споживачі цього сегмента будуть головними клієнтами курортів і гарантією процвітання лікувально-оздоровчого туризму XXI ст.

У боротьбі за масового споживача курорти світу стали на шлях переорієнтації на геронтологічні цінності сучасної цивілізації. Оздоровниці змушені диверсифікувати свій продукт, щоб виходити на нові сегменти

споживчого ринку і залучати додаткових клієнтів. Зберігаючи лікувальну функцію, провідні курорти світу урізноманітнюють програму перебування пацієнтів, пропонують ширший вибір комплексів оздоровчих і відновлювальних послуг. Повсюдне запровадження програм “вродливе обличчя”, “струнка фігура”, “антицелюліт”, “схуднення”, “омолоджена шкіра” тощо є закономірною відповіддю сучасного курортного ринку на структуру суспільних запитів.

На думку експертів, новітні SPA-технології визначатимуть завтрашній день рекреаційно-готельного бізнесу. На міжнародних конгресах з лікувально-оздоровчого туризму відзначається важливість розвитку цього виду туризму для сучасного суспільства, адже постіндустріальна цивілізація XXI ст. активно переходить до сповідування філософії “wellness”.

Wellness – це процес гармонійного розвитку людини, в якому враховуються всі сфери її життя. Існує вісім вимірів “wellness”: інтелектуальний, духовний, суспільний, середовищний, культурний, професійний, емоційний, фізичний.

Сферою діяльності “wellness” є продукти та послуги, які реалізують потреби людей у всіх цих вимірах. Серед головних течій філософії виділяють: біологічне оновлення, фен-шуй, фітнес, здорове харчування.

Діяльність SPA-центрів ґрунтується на використанні виключно ефективних природно-оздоровчих компонентів, які транспортуються з всесвітньо відомих рекреаційних місцевостей світу. Транспортування здійснюється з дотриманням технології збереження цілющих властивостей цих природних компонентів. Так, зокрема, здійснюється перевезення й зберігання грязей Мертвого моря з дотриманням необхідних біохімічних показників. Поряд з використанням природних компонентів SPA-центри взяли “на озброєння” найновіші досягнення й технології апаратної медицини, що значно підвищують ефективність комплексних SPA-процедур.

Загалом організаційне розмаїття SPA-центрів ми поділяємо на два типи: клубні та курортні. Різниця між ними криється в особливостях геопросторового розташування.

Клубні SPA-центри розташовуються у великих містах – центрах максимального споживацького попиту. Це інноваційний тип закладів муніципального дозвілля, що стоїть в одному ряду з таки типами закладів повсякденної міської рекреації як спортклуби, плавальні басейни (аквапарки), сауни, косметологічні клініки, клініки відновної терапії, центри нетрадиційної терапії. До цього типу відносимо такі підтипи: wellness-клуби, фітнес-центри та салони краси.

Wellness-клуби – це найбільші за розмірами, поліфункціональністю сервісних продуктів і елітні за клієнтурою релаксаційно-оздоровчі комплекси клубного дозвілля. За режимом доступу вони можуть бути закритими (виключно для фіксованої кількості персоніфікованих членів клубу); напівзакритими (для членів клубу та обмежених квот додаткових гостей

клубу) чи відкритими (для фіксованої кількості клієнтів). Wellness-клуби поєднують у собі кращі традиції клубного дозвілля та інноваційні програми SPA, фітнесу, технології і продукти геронтології тощо.

Доступнішими для населення організаційними формами клубного SPA є ті фітнес-центри й салони краси, які надають своїм клієнтам окремі SPA-послуги. Часто в таких центрах клієнтам, обмеженим у часі, пропонують SPA-інтенсиви: week-SPA (однотижневі), week-end-SPA (програми на вихідні) чи навіть day-SPA (одноденні (одноразові) процедури).

Серед курортних SPA-центрів виокремилися два підтипи: стаціонарні та круїзні.

Спеціалізовані SPA-круїзи щойно входять у моду, проте з огляду на вартість доступні вони лише обмеженому колу респектабельних споживачів.

Основною ж організаційною формою SPA-курорту у сучасному світі є Hotel Resort & SPA.

Hotel SPA – це готельно-курортний комплекс, розташований у курортній місцевості, де використовуються природні лікувальні ресурси й функціонує центр SPA-рекреації; західний еквівалент вітчизняних санаторіїв з лікуванням, оснащених сучасним апаратним комплексом фізіотерапії та відповідно обладнаними SPA-процедурними кабінетами. (На сьогодні найкращим в Україні прикладом курортних закладів цього типу є готелі & SPA “Palmira Palace Resort & SPA” в Ялті та “Rixos-Прикарпаття” у Трускавці).

У рекреаційний комплекс курортних SPA-готелів неодмінно входять такі складові: відкриті і закриті басейни з термальною, морською чи звичайною водою (часто з ефектом гідромасажу), душі з ефектом масажу, грязева й парна лазні, лежачки з підігрівом для мокрого масажу. Між сеансами SPA гості можуть скористатися освіжаючими душами із регульованим струменем води. Душі бувають двох видів – тропічного або холодного полярного дощу. Альтернативою також є “крижаний туман”. За бажанням до води додають аромоекстракти лимона, маракуї тощо.

Найпоширенішими у SPA-готелях є душ Шарко, циркулярний душ і гідромасажна ванна. І хоча в них використовується не термальна, а звичайна вода, уже після першої процедури відчувається її сприятливий вплив на організм. Просторі гідромасажні ванни (з безліччю дірочок, через які струменить вода під тиском) гостям пропонують приймати в напівсутінках, при свічках під релаксувальну музику.

Паралельно з неодмінними водними процедурами на SPA-курортах пропонуються безліч різновидів ручного масажу і послуги професійних східних масажистів, маски для обличчя і тіла, лімфодренаж, пілінги, обгортання, ароматизовані ванни тощо. При багатьох SPA-курортах працюють медичні центри, що спеціалізуються на лікуванні тих чи інших захворювань. Вони ж пропонують програми для вирішення таких проблем, як зайва вага, нервові розлади, а також послуги естетичної хірургії. У багатьох центрах складають спеціальні спа-меню, продукти для яких

добирають лікарі-дієтологи. Клієнти одержують збалансовані за живильними елементами страви і худнуть, не відчуючи голоду.

Отже, основними SPA-процедурами поліфункціонального SPA-курорту є:

- душ Шарко – струменевий душ;
- перлові аромованни (масаж здійснюється пухирцями повітря, що пропускається через воду, в яку додають водорості чи ефірні олії);
- камерні ванни (місцеві ванни для рук і ніг з метою поліпшення кровообігу і знеболювання);
- гідромасаж – підводний масаж різноспрямованими струменями повітря і води (у багатьох центрах у воду додають ефірні олії);
- водоростелікування – аплікації з подрібнених підігрітих водоростей;
- грязелікування – аплікації лікувальних грязей;
- масажі – спеціалізовані (місцеві, загальні) та східні з ароматичними й лікувальними оліями;
- лімфодренаж – ручний масаж, що поліпшує лімфообіг;
- ендермологія – механічний масаж із застосуванням вакууму;
- пресотерапія – поліпшення відтоку крові і лімфи під дією підвищення тиску в спеціальному “чоботі”;
- світлотерапія – слабке ультрафіолетове опромінення;
- кріотерапія – аплікації холодного гелю для поліпшення кровообігу;
- стоунтерапія – масаж тіла за допомогою гарячих каменів базальтової породи і холодних з білого мармуру;
- кардіотренінг – дозовані тренування в залі тренажерів під керівництвом інструктора.

Кожен SPA-курорт намагається розробляти ексклюзивний продукт – власну “родзинку” – й цим вигідно вирізнятися серед інших. Наприклад, на острові Муреа Французької Полінезії масажі роблять під відкритим небом посеред тропічного саду з використанням олії щойно зірваних кокосів і бананів.

## Змістовий модуль 2. Організація рекреаційних послуг на підприємствах рекреаційної індустрії

### Тема 4. Види закладів, що надають рекреаційні послуги

#### 4.1. *Поняття та види санаторно-курортних закладів*

#### 4.2. *Порядок створення курортів*

#### 4.1. Поняття та види санаторно-курортних закладів

Санаторно-курортні заклади - це заклади охорони здоров'я, що розташовані на територіях курортів і забезпечують подання громадянам послуг лікувального, профілактичного та реабілітаційного характеру з використанням природних лікувальних ресурсів.

Санаторно-курортні заклади створюються в порядку, передбаченому статтею 16 Основ законодавства України про охорону здоров'я ( 2801-12 ) та іншими нормативно-правовими актами.

Перелік видів санаторно-курортних закладів затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері охорони здоров'я.

Напрями спеціалізації санаторно-курортних закладів визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері охорони здоров'я з урахуванням лікувальних властивостей природних лікувальних ресурсів курортів.

Типове положення про санаторно-курортний заклад затверджується Кабінетом Міністрів України.

В Україні діє розгалужена система санаторно-курортних закладів, представлена санаторіями і пансіонатами з лікуванням, санаторіями-профілакторіями, будинками, пансіонатами і базами відпочинку, дитячими оздоровчими таборами.

Згідно з Законом України „Про курорти” від 5 жовтня 2000 року, курорти поділяються на види за різними правовими підставами.

#### *1. За значенням:*

- **державного значення** – такі, що мають особливо цінні і унікальні природні лікувальні ресурси. Це ресурси, які рідко зустрічаються на території України, мають обмежене поширення або невеликі запаси у родовищах та є особливо сприятливими і ефективними для використання з метою лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань.

- **місцевого значення** – такі, що мають загальнопоширені природні лікувальні ресурси. Це ресурси, які зустрічаються в різних регіонах України, мають значні запаси та придатні для використання з метою лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань.

#### *2. За видами природних лікувальних ресурсів:*



- **бальнеологічні** – курорти, на яких провідним природним лікувальним чинником є мінеральні води, що використовуються для зовнішніх бальнеопроцедур, а також для прийому усередину;
- **грязьові** – курорти, на яких провідним природним лікувальним чинником є грязі, що використовуються у вигляді грязьових аплікацій і грязьових тампонів для порожнинного лікування;
- **кліматичні** – курорти, на яких провідним природним лікувальним чинником є сприятливий клімат, зумовлений географічним розміщенням місцевості, її висотою над рівнем моря, рельєфом, характером рослинності тощо.
- **змішані** – території, що мають різні види природних лікувальних ресурсів.

3. *За профілем (спеціалізацією):*

- загального призначення;
- спеціалізовані курорти для лікування конкретних захворювань.

Медичний профіль (спеціалізація) курортів визначається з урахуванням властивостей природних лікувальних ресурсів та встановлюється Державним департаментом з питань діяльності курортів Міністерства охорони здоров'я України. Порядок здійснення медико-біологічної оцінки якості та цінності природних лікувальних ресурсів, визначення методик їх використання затверджений наказом МОЗ України від 2 червня 2003 року № 243.

#### **4.2. Порядок створення курортів**

Порядок створення курортів визначається Законом України „Про курорти” від 5 жовтня 2000 року.

Підставами для започаткування перебігу утворення курортів є:

- виявлення на певних територіях природних лікувальних ресурсів або чинників шляхом проведення комплексних медико-біологічних, кліматологічних, геолого-гідрологічних, курортологічних та інших дослідних робіт;
- визначення можливості їх використання для організації профілактики, лікування, оздоровлення населення.

Етапи створення:

1. Клопотання про оголошення природних територій курортними  
Підготовку та подання клопотань про оголошення природних територій курортними можуть здійснювати будь-які зацікавлені особи.

Клопотання про оголошення природних територій курортними мають містити:

- обґрунтування необхідності оголошення природних територій курортними відповідно до методик, розроблених згідно з Порядком розроблення та затвердження спеціальних методик щодо економічного обґрунтування проектів розвитку курортів та економічної оцінки їх природних лікувальних ресурсів, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 6 травня 2001 року № 452;

- характеристику природних лікувальних ресурсів, їх лікувальних чинників, кліматичних, інженерно-геологічних та інших умов, сприятливих для лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань;

- характеристику інших цінностей природних територій, що пропонуються для оголошення
- відомості про місцезнаходження, розміри, характер використання, власників і користувачів природних територій;
- відповідний картографічний матеріал.

Клопотання про оголошення природних територій курортами державного значення подаються до Державної служби туризму і курортів МКТ (Держтуризмкурортів), а місцевого значення – до її органів на місцях.

## 2. Розгляд клопотань про оголошення природних територій курортними

Клопотання про оголошення природних територій курортними у місячний термін розглядаються:

- щодо природних територій державного значення – Держтуризмкурортів з урахуванням пропозицій обласних рад;
- щодо природних територій місцевого значення – органами Держтуризмкурортів на місцях.

## 3. Погодження з власниками і користувачами земельних ділянок.

У разі схвалення клопотання Держтуризмкурортів або його місцевий орган погоджує це клопотання з власниками чи користувачами відповідних земельних ділянок.

## 4. Розробка проектів створення курортів

Після погодження або розгляду у судовому порядку здійснюється розробка ресурсовпорядного проекту створення курорту. Держтуризмкурортів або його місцевий орган замовляють спеціалізованим науково-дослідним інститутам розробку зазначеного проекту.

## 5. Експертиза проектів оголошення природних територій курортними

Проекти оголошення природних територій курортними підлягають державній екологічній та санітарно-епідеміологічній експертизам, які провадяться відповідно до законів України “Про екологічну експертизу” від 9 лютого 1995 року і “Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення” від 24 лютого 1994 року.

## 6. Розгляд проектів органами виконавчої влади

У разі позитивного висновку державної екологічної та санітарно-епідеміологічної експертиз щодо ресурсовпорядних проектів оголошення природних територій курортними, матеріали передаються:

- щодо курортів державного значення – Держтуризмкурортів до Кабінету Міністрів України;
- щодо курортів місцевого значення – місцевими органами Держтуризмкурортів до відповідної обласної державної адміністрації.

Після розгляду проекту Кабінет Міністрів України передає його до Верховної Ради України, а обласні державні адміністрації – до відповідних обласних рад.

## 7. Прийняття рішення про створення курорту

Рішення про оголошення природних територій курортними територіями державного значення приймає Верховна Рада України за поданням Кабінету Міністрів України.

Рішення про оголошення природних територій курортними територіями місцевого значення приймають обласні ради за поданням обласних державних адміністрацій.

8. Втілення рішення – відведення земельних ділянок, здійснення землепорядних заходів згідно з Земельним кодексом України від 25 жовтня 2001 року і Законом України “Про землеустрій” від 22 травня 2003 року.

#### 4. Правовий режим округу санітарної охорони курортів

Правовий режим округу санітарної охорони курортів визначається розділом 6 Закону України „Про курорти” від 5 жовтня 2000 року.

Округ санітарної охорони – це територія земної поверхні, зовнішній контур якої збігається з межею курорту. В межах цієї території забороняються будь-які роботи, що призводять до забруднення ґрунту, повітря, води, завдають шкоди лісу, іншим зеленим насадженням, сприяють розвитку ерозійних перебігів і негативно впливають на природні лікувальні ресурси, санітарний та екологічний стан природних територій курортів.

Округи гірничо-санітарної охорони встановлюються для курортів, які використовують родовища корисних копалин, що належать до природних лікувальних ресурсів (підземні мінеральні води, лікувальні грязі тощо).

Єдиний округ санітарної охорони може встановлюватись для декількох курортів, у разі використання ними пов'язаних між собою родовищ мінеральних вод, суміжних пляжів та інших природних лікувальних ресурсів.

Порядок встановлення меж та режиму округів і зон санітарної (гірничо-санітарної) охорони курортів:

а) межі округів і зон санітарної (гірничо-санітарної) охорони курортів державного значення затверджуються Верховною Радою України одночасно з прийняттям рішення про оголошення природних територій курортними територіями державного значення;

б) межі округів і зон санітарної (гірничо-санітарної) охорони курортів місцевого значення затверджуються відповідними обласними радами одночасно з прийняттям рішення про оголошення природних територій курортними територіями місцевого значення.

#### Зони округу санітарної охорони

Перша зона (зона суворого режиму) – утворюється на ділянках, де є власне лікувальні природні ресурси: охоплює місця виходу на поверхню мінеральних вод, території, на яких розташовані родовища лікувальних грязей, мінеральні озера, лимани, вода яких використовується для лікування, пляжі, а також прибережна смуга моря і прилегла до пляжів територія шириною не менш як 100 метрів.

У її межах забороняються види діяльності, які можуть негативно вплинути на ці види ресурсів (прокладення кабелів; влаштування стоянок

автомобілів; проїзд автотранспорту; користування надрами, не пов'язане з використанням природних лікувальних ресурсів; розорювання земель тощо).

Друга зона (зона обмежень) – охоплює територію з якої відбувається природний стік поверхневих і ґрунтових вод до місця виходу на поверхню мінеральних вод або родовищ лікувальних грязей; природні та штучні сховища мінеральних вод і лікувальних грязей; територію санаторно-курортних закладів та закладів відпочинку; парки, ліси тощо.

У її межах забороняються всі види діяльності, не пов'язані із безпосереднім задоволенням потреб населення та громадян, які прибувають на курорт: влаштування звалищ, кладовищ, накопичувачів рідких і твердих відходів виробництва; проведення гірничих робіт; здійснення промислової вирубки зелених насаджень тощо. Усі багатоквартирні будинки цієї зони повинні мати водогін та каналізацію. Туалети у приватних будинках мають бути обладнані водонепроникними вигребами. Території тваринницьких ферм асфальтуються. При в'їзді на територію ферм споруджуються санпропускники з дезінфекційними бар'єрами.

Третя зона (зона спостережень) – охоплює всю територію формування і споживання гідромінеральних ресурсів, лісові насадження навколо курорту, а також території, господарське використання яких без дотримання встановлених для округу санітарної охорони курорту правил може несприятливо впливати на гідрогеологічний режим родовищ мінеральних вод і лікувальних грязей, ландшафтно-кліматичні умови курорту, на його природні лікувальні чинники.

У її межах забороняється будівництво підприємств, установ, організацій, діяльність яких може негативно вплинути на ландшафтно-кліматичні умови, стан повітря, ґрунту та вод курорту, спуск на рельєф неочищених промислових та побутових стічних вод, проведення вирубок зелених насаджень (крім санітарних рубок).

#### 5. Порядок ведення державного кадастру природних територій курортів

Ведення державного кадастру природних територій курортів регулюється:

- розділом 7 Закону України „Про курорти” від 5 жовтня 2000 року;
- Порядком створення і ведення Державного кадастру природних територій курортів, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 23 травня 2001 року № 562.

Державний кадастр природних територій курортів України є системою відомостей про правовий режим, належність, географічне положення, площу, запаси природних лікувальних ресурсів, якісні характеристики цих територій, їх лікувальну, профілактичну, реабілітаційну, природоохоронну, наукову, рекреаційну та іншу цінність.

Державний кадастр природних територій курортів ведеться Державною службою туризму і курортів Міністерства культури і туризму України для планування ефективного використання їх територій, облаштування відповідної курортної інфраструктури, її розвитку, а також природоохоронних заходів.

6. Порядок ведення державного кадастру природних лікувальних ресурсів

Ведення державного кадастру природних лікувальних ресурсів регулюється:

- розділом 7 Закону України „Про курорти” від 5 жовтня 2000 року;
- Порядком створення і ведення Державного кадастру природних лікувальних ресурсів, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 26 липня 2001 року № 872.

Державний кадастр природних лікувальних ресурсів є системою відомостей про кількість, якість та інші важливі з точки зору лікування та профілактики захворювань людини характеристики всіх природних лікувальних ресурсів, що виявлені та підраховані на теренах України, а також можливі обсяги, способи та режими їх використання.

Державний кадастр природних лікувальних ресурсів ведеться для планування раціонального використання природних лікувальних ресурсів, їх охорони, а також планування створення нових курортів.

## **Тема 5. Організація лікувально-профілактичних послуг**

- 5.1. Основні види лікувально-профілактичних послуг.**
- 5.2. Завдання санаторно-курортного лікування**
- 5.3. Функціональна структура лікувально-профілактичних послуг.**
- 5.4. Організація лікувально-профілактичних послуг на підприємствах рекреаційної індустрії.**
- 5.5. Порядок проведення санаторно-курортного відбору, забезпечення путівками і направлення громадян на санаторно-курортне лікування**
- 5.6. Загальна характеристика програм відновного санаторно-курортного лікування**
- 5.7. Методичні підходи до оцінки ефективності відновного лікування**

### **5.1. Основні види лікувально-профілактичних послуг.**

Санаторно-курортне лікування є важливою складовою системи охорони здоров'я і відіграє провідну роль у побудові та збереженні здоров'я нації. Роль і значення санаторно-курортної системи в соціально-економічному розвитку України полягає як у величезних її можливостях у справі підтримання, зміцнення та відновлення здоров'я нації, так і у визнанні особливого значення України у світовому рекреаційному процесі, культурно-історичному становленні та розвитку світового суспільства. Розвиток санаторно-курортної справи в Україні, у структурі туристично-рекреаційної галузі, має бути спрямований на реалізацію положень Конституції України, закону України «Про курорти», та законів України щодо забезпечення доступної та кваліфікованої медичної допомоги громадянам України.

Санаторно-курортне лікування – медична допомога, що здійснюється з профілактичною, лікувальною або реабілітаційною метою, з застосуванням природних лікувальних факторів в умовах перебування на курорті або лікувально-оздоровчій місцевості, в санаторно-курортних закладах. Санаторно-курортна справа в Україні традиційна невід'ємна частина державної політики і важливим розділом національної системи охорони здоров'я, що дозволяє ефективно здійснювати профілактику захворювань санаторно-курортне і відновлювальне лікування хворих.

Основними функціями сучасної курортно-рекреаційної системи є:

- оздоровча (санаторно-курортне лікування);
- реабілітаційна;
- превентивно-валеологічна (профілактика здорового способу життя);
- рекреаційно-анімаційна.

Психотерапевтичний вплив курортного лікування починається ще до приїзду хворого на курорт. Позитивно впливають навіть приготування до поїздки, надія позбавитися від хворобливого (втомленого) стану, перспектива повноцінного відпочинку. На хворого сприятливо впливає спрощений спосіб

життя в санаторіях, виключення трудової діяльності, складних життєвих ситуацій, що потребують значного напруження розумових та фізичних сил.

Крім фізичних та хімічних лікувальних факторів у вигляді бальнеокліматотерапії, грязелікування, на організм людини впливає все оточуюче її зовнішнє середовище. Численні спостереження свідчать про особливу реакцію організму на гарний пейзаж курортної місцевості, що відображає зміни у психіці, настрої під впливом нових, незвичних умов зовнішнього середовища.

Таким чином, в курортному лікуванні поєднується комплекс факторів, що впливають рефлекторним шляхом через центральну нервову систему в цілому на організм. До постійно діючих факторів, що мають неспецифічний рефлекторний вплив, відносяться:

- природні (сонячні промені, повітря, вода);
- лікувальна фізична культура в широкому смислі слова (прогулянки, екскурсії, заняття спортом, дозована ходьба, гігієнічна та лікувальна гімнастика);
- лікувальне харчування;
- позитивні емоції, викликані красою природи курортної місцевості;
- зміна обставин, звичного способу життя;
- раціональний режим, що є основою лікування і відпочинку.

Найважливішою і обов'язковою умовою успішного лікування та ефективного використання курортних факторів є дотримання науково-обґрунтованого режиму лікування та відпочинку як основи організації санаторно-курортних послуг. Режим відпочинку і лікування не вичерпується правилами внутрішнього порядку, що встановлюють лише час підйому, сніданку, обіду, вечері і т.д. Основну суть режиму складають спосіб життя хворого, правила, що регулюють його поведінку, вказівки, як найкраще використати природні умови та лікувальні фактори курорту.

Отже, режим лікування і відпочинку в санаторіях і на курортах є способом життя, що регламентується науково-обґрунтованою системою правил і заходів, що забезпечують належні умови для проведення ефективного лікування, повноцінного відпочинку, відновлення працездатності і укріплення здоров'я.

Весь режим лікування і відпочинку в санаторіях і на курортах складається з трьох частин: 1) загальнокурортного, 2) санаторного, 3) індивідуального режимів.

Загальнокурортний режим передбачає створення найсприятливіших умов для лікування і відпочинку на курорті. Ці умови забезпечуються з допомогою заходів і правил, що регламентують діяльність загальнокурортних лікувальних, культурно-освітніх, побутових та інших закладів. Основного значення при створенні належних умов лікування і відпочинку набувають раціональне планування, благоустрій, озеленення, санітарний стан курорту.

Питання планування повинні вирішуватись при розробці генеральних планів будівництва і реконструкції курортів.

Особливого значення набувають заходи для боротьби з шумом і забезпечення тиші на курорті. Джерелами шуму на курортах є: вуличний шум (автомобільний, автобусний, трамвайний); сильні подразнюючі сигнали від всіх видів транспорту (залізничний, морські, повітряні); рух поїздів, паромів; вуличні гучномовці; музика в ресторанах.

В правилах загальнокурортного режиму передбачаються заходи по боротьбі з шумом. В районах розміщення санаторіїв та інших лікувальних закладів забороняються звукові сигнали. Зменшенню вуличного шуму сприяють правильна експлуатація внутрікурортних доріг, перенесення руху вантажного транспорту на віддалені від лікувальних закладів вулиці, заборона транзитного руху через курорт тощо.

Велику роль у зменшенні вуличного шуму відіграють зелені насадження. Встановлено, що листяні насадження середньої густоти і висотою 7-8 м знижують вуличний шум в середньому на 10-13 децибел. Крупні об'єкти зелених насаджень сприяють покращенню мікроклімату, очищують повітря від диму, прикрашають місцевість.

Санаторний режим складається із загальних правил і заходів, що організують весь спосіб життя в санаторії і забезпечує сприятливі умови лікування і відпочинку. Спосіб життя в санаторії характеризується строгим чергуванням у часі і послідовністю процесів життєдіяльності людини, помірним ритмом сну, відпочинку, руху, прийому лікувальних процедур, харчування тощо. Правилами внутрішнього розпорядку передбачається час і порядок прийому лікувальних процедур. Талони на процедури і ванни хворим надаються медичними сестрами у відповідності до призначень лікаря. Час дослідження або прийому процедур не повинні співпадати з часом приймання їжі, сном, відпочинком, рекомендованим індивідуальним режимом хворого. Режим дня в санаторії повинен бути приурочений до місцевих кліматичних умов.

До переліку заходів, які повинні знайти широке застосування в практиці санаторно лікування і відповідне відображення у санаторному режимі, відноситься і трудова терапія.

При призначенні трудотерапії потрібно враховувати індивідуальні особливості хворого: його професію, звички. Легка фізична праця більше підходить людям, що зайняті розумовою діяльністю, яка є своєрідною переорієнтацією від звичної роботи. Трудова терапія приписується людям з функціональними порушеннями нервової системи, людям з помірною серцево-судинною недостатністю і порушенням обміну речовин. Може рекомендуватися у формі роботи в парку з лопатою, просапування квітів, занять ботанічного, геологічного характеру (збирання квітів, каміння), ручна праця тощо.

Для того, щоб життя в санаторії проходило підлагоджено і ритмічно, потрібно, щоб медичний і обслуговуючий персонал свідомо ставився до виконання своїх обов'язків, проявляв ініціативу, постійно піклувався про створення сприятливих умов для лікування і відпочинку в санаторії. Питання



раціональної організації праці і систематичного підвищення кваліфікації персоналу повинні бути предметом постійної уваги керівництва.

В санаторно-курортній практиці в залежності від стану хворого і важкості захворювання застосовують два види індивідуального режиму: 1) тренувальний і 2) лагідний.

Перший розрахований на більш чи менш повне використання кліматичних і бальнеологічних засобів і різноманітних видів лікувальної фізичної культури, дозованих в кожному окремому випадку. При тренувальному режимі рекомендуються прогулянки, екскурсії, теренкур, рухливі спортивні ігри, купання, плавання, раціональне використання доступних засобів і можливостей для тренування і загартовування організму, підвищення загального тонусу і стійкості до змін умов зовнішнього середовища.

Лагідний режим, що має на меті як і тренувальний, сприяти загальному укріпленню і відновленню порушених функцій, відрізняється від тренувального обмеженням кількості та інтенсивності призначених процедур, тривалістю і дальністю прогулянок та екскурсій, лагідним комплексом гігієнічної та лікувальної гімнастики, тривалішим сном і відпочинком до і після процедур, обмеженням в дієті тощо. Лагідний режим призначають при серцево-судинній недостатності, схильності хворобливих процесів до загострення і при інших протипоказаннях, що потребують обережної терапії.

Індивідуальний режим лікування і відпочинку поділяється на наступні елементи: режим прийому лікувальних процедур; руховий режим; режим харчування; режим сну; режим відпочинку і культурних розваг.

## **5.2. Завдання санаторно-курортного лікування**

Головними завданнями санаторно-курортного лікування є:

- ліквідація або зменшення проявів патологічного процесу;
- відновлення або покращення порушених функцій;
- підвищення загальної реактивності;
- тренування адаптаційних механізмів;
- консолідація результатів лікування, які були досягнуті на попередньому (стаціонарному або амбулаторно-поліклінічному) етапі;
- попередження інвалідизації, сприяння соціальній реабілітації.

## **5.3. Функціональна структура лікувально-профілактичних послуг.**

Існуюча мережа спеціалізованих санаторіїв є надзвичайно цінним національним надбанням і має бути збережена та доведена до рівня міжнародних стандартів.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 11.07.2001 № 805 санаторно-курортний заклад - це заклад охорони здоров'я, що забезпечує надання громадянам послуг лікувального, профілактичного та реабілітаційного характеру з використанням природних лікувальних ресурсів курортів (лікувальних грязей та озокериту, мінеральних та термальних вод, ропи лиманів та озер, природних комплексів із сприятливими для лікування умовами тощо) та із застосуванням фізіотерапевтичних методів, дієтотерапії, лікувальної фізкультури та інших методів санаторно-курортного лікування. Згідно з

наказом Міністерства охорони здоров'я України від 28.10.2002 № 385 до санаторно-курортних закладів відносяться санаторії (у т. ч. дитячі, однопрофільні, багатoproфільні, спеціалізовані), санаторії для дітей з батьками, санаторії-профілакторії, пансіонати з лікуванням, дитячі оздоровчі центри, міжнародні дитячі медичні центри, курортні поліклініки, бальнеологічні лікарні та грязелікарні.

Санаторій – провідний лікувально-профілактичний заклад на курорті. Санаторії можуть бути однопрофільними (монопрофільними) і багатoproфільними. Медичний профіль санаторію встановлюється в залежності від природних лікувальних факторів курорту і затверджених для нього медичних показань. Лікування хворих в санаторії здійснюється переважно природними чинниками (клімат, мінеральні води, лікувальні грязі тощо) у поєднанні з фізіотерапією, лікувальною фізкультурою, масажем, дієтичним харчуванням і психотерапією, за умови додержання призначеного режиму, що в комплексі забезпечує повноцінне санаторно-курортне лікування та відпочинок хворого.

Поряд з санаторіями, що знаходяться на курортах, існує система місцевих санаторіїв, що організовані переважно неподалік від міст, в сприятливих ландшафтних та мікрокліматичних умовах. Ці санаторії створені для хворих, яким від'їзд на курорт згідно з медичними показаннями може зашкодити, а також для хворих у важкому стані, що потребують ранньої санаторно-курортної реабілітації.

З урахуванням структури захворюваності населення та її тенденцій, створені спеціалізовані санаторії для лікування хворих з захворюваннями органів кровообігу, травлення, хворобами органів дихання неспецифічного характеру, опорно-рухового апарату, нервової системи, гінекологічними, шкіри, нирок і сечовивідних шляхів, порушеннями обміну речовин. Крім того, функціонують спеціалізовані санаторії та санаторні відділення більш вузького профілю: для лікування хворих на туберкульоз, бронхіальну астму, з захворюваннями і наслідками травм нервової системи та опорно-рухового апарату, лікування професійних захворювань, спеціалізовані відділення для вагітних.

В залежності від віку хворих, яким показано санаторно-курортне лікування, існують наступні санаторно-курортні заклади: для дорослих, дітей, батьків з дітьми. До закладів санаторного типу відносять також санаторії-профілакторії, що організовані при підприємствах, установах, навчальних закладах та організаціях, які проводять оздоровлення та санаторно-курортне лікування осіб, які в них працюють або навчаються.

Санаторно-курортні заклади, які використовуються для розташування структурних наукових і навчальних підрозділів (кафедри, лабораторії та ін.) вищих медичних закладів освіти III, IV рівнів акредитації, закладів післядипломної освіти, науково-дослідних інститутів – вважаються клінічними. На їх базі здійснюється проведення наукових досліджень, розробка та впровадження ефективних методів профілактики, діагностики, санаторно-курортного лікування і реабілітації хворих, експертна оцінка результатів

наукових досліджень. Працівники клініки з числа професорсько-викладацького складу беруть участь у проведенні лікувально-діагностичного процесу, здійснюють обходи, консультації хворих, організують консилиуми, визначають і коригують плани і тактику подальшого обстеження і санаторно-курортного лікування хворих, разом з іншими співробітниками клінічного санаторію несуть відповідальність за якість лікувально-діагностичного процесу.

#### **5.4. Організація лікувально-профілактичних послуг на підприємствах рекреаційної індустрії.**

Медична реабілітація може починатися на будь-якому етапі перебігу хвороби в лікарні, санаторії, у поліклініці, диспансері та вдома. Для проведення санаторного етапу відновлювального лікування в санаторно-курортних закладах створені реабілітаційні відділення. Спеціалізовані відділення для реабілітації хворих є структурними підрозділами санаторно-курортних закладів і функціонують у відповідності з Положеннями про них.

Основні функції реабілітаційних відділень в санаторіях:

- закріплення досягнутих в стаціонарі позитивних результатів лікування, подальше відновлення порушених та компенсація втрачених в зв'язку з захворюванням функцій, попередження можливості рецидивів захворювання;
- скорочення часу адаптації хворого до оточуючих його умов;
- сприяння соціальній та професійній реабілітації, а в перспективі - відновлення працездатності хворого.

В умовах курорту основна увага у відділенні реабілітації спрямована на відновлення функціонального стану постраждалого органа або системи. Крім цього, обов'язковим є відновлення психологічного стану хворого з використанням методів психологічної корекції, підвищення толерантності до фізичних навантажень із застосуванням різних методів ЛФК (індивідуальні та малогрупові заняття, заняття в кабінеті механотерапії), гідрокінезотерапія, бальнеологічні процедури (при відсутності протипоказань), елементи трудотерапії тощо. Обґрунтовані технології реабілітації та раціонально організований процес відновлювального лікування, який базується на застосуванні природних лікувальних та преформованих фізичних факторах і аргументованих медико-економічних стандартах, зумовлюють рівень реабілітаційних можливостей санаторно-курортного закладу.

Саме реабілітація як проблема апелює до особистості інваліда або хворого. В концепції і конкретному змісті реабілітації закладена боротьба за людину, а не лише лікувальні заходи.

Основними організаційними засадами медичної реабілітації є:

1. Безперервність і наступність лікувальних та реабілітаційних заходів.
2. Комплексність та цілеспрямованість реабілітаційних заходів.
3. Індивідуальний підхід і програмування відновлювального лікування, яке відбувається в середовищі хворих, що сприяє поверненню реабілітованого в суспільство.

Із загальних задач медичної реабілітації впливають задачі санаторно-курортного етапу реабілітації хворих, а саме:

1. Відновлення анатомічної цілісності органів або структури (при можливості).
2. Відновлення функцій відповідного органа, системи, структури.
3. Комплексне відновлення функціональних можливостей організму.
4. Відновлення психіки хворого з формуванням належного ставлення до себе (свого здоров'я), до родини, до оточення, до роботи.

Загальні принципи медичної реабілітації, які можна застосувати в умовах санаторного етапу відновлювального лікування:

1. Ранній початок медичної реабілітації. Хворий повинен бути спрямований на санаторний етап медичної реабілітації якомога раніше стосовно початку захворювання, його гострого періоду, до часу травми або операції за наступних основних умов: відсутність протипоказань, можливість самообслуговування і задовільного пересування по території санаторію (за винятком хворих із травмою спинного мозку або таких, що перенесли мієліт), відсутність важких супутніх захворювань, показання щодо застосування природних фізичних лікувальних засобів.

2. Послідовність медичної реабілітації. Комплекс санаторної відбудовної терапії повинен будуватися з урахуванням уже проведеного лікування в лікарняному стаціонарі, поліклініці або диспансері, його особливостей, термінів (у тому числі і часі операції, травми), повноті і завершеності визначених курсів.

3. Індивідуалізація медичної реабілітації. Кожен хворий повинен одержати той вид і методику лікування, які показані саме йому з урахуванням статі, віку, особливостей перебігу захворювання, фізіотерапевтичних (бальнеологічних) реакцій, індивідуальної переносності процедур і т.д.

4. Комплексність медичної реабілітації. Відбудовне лікування здійснюється, як правило, із застосуванням ряду засобів, а в санаторних умовах - із застосуванням природних і преформованих фізичних лікувальних засобів, раціонального і дієтичного харчування, лікувальної фізкультури, клімато- і психотерапії.

5. Принцип партнерства в медичній реабілітації. Ефективна медична реабілітація передбачає активне співробітництво лікаря і хворого. Лікар санаторію повинен переконати хворого в необхідності активної боротьби за відновлення свого здоров'я. Частина хворих не докладає достатніх і систематичних зусиль для використання водних процедур, вправ ЛФК, перебування на свіжому повітрі, лікувального самонавіяння, обмежень у харчуванні, використання полівітамінів тощо. Лікар зобов'язаний домогтися від хворого збільшення зусиль у цих напрямках. Потрібно змінити психологію багатьох хворих, переконаних у тім, що усе за нього зроблять медики.

6. Закінченість медичної реабілітації. У період завершення лікування хворого в санаторії лікар повинен йому порадити, як продовжити і завершити медичну реабілітацію: у домашніх умовах чи за допомогою лікувальних установ за місцем проживання. Лікар зобов'язаний пояснити хворому

необхідність продовження відбудовного лікування до максимально можливого відновлення функцій органа, системи чи організму в цілому.

Максимум відновлення функцій ушкоджених органів і систем відбувається протягом перших місяців, протягом першого року після гострого періоду захворювання, операції або травми. Пізніше курортна терапія вже корисна не стільки для відновлення функцій, скільки для підтримки досягнутого рівня здоров'я. Розрізняють чотири періоди медичної реабілітації: ранній, середній, пізній і підтримуючий. Санаторна реабілітація найбільш доцільна в середньому періоді — 2-4 місяці від початку захворювання, травми чи операції. У деяких групах хворих пізній реабілітаційний період затягується до двох років.

На сьогодні є наукове обґрунтування, розроблені показання та протипоказання, відповідні Положення щодо відновлювального лікування на санаторно-курортному етапі для хворих:

- на хвороби серцево-судинної системи (в т. ч. після перенесеного гострого інфаркту міокарда, аортокоронарного шунтування, нестабільної стенокардії, та з гіпертонічною хворобою, ревматичними захворюваннями);
- на хвороби нервової системи (в т. ч. цереброваскулярну патологію, післяінсультний стан, дітей з органічними ураженнями нервової системи та хворих на ДЦП);
- на хвороби органів травлення (в т. ч. після оперативних втручань на органах травлення), після перенесених вірусних гепатитів, захворювань товстої кишки;
- з захворюваннями органів зору у дорослих та дітей (в т. ч. глаукому);
- на опікову хворобу (для дітей та дорослих);
- на хвороби органів дихання (в т. ч. неспецифічні захворювання легенів, хронічні захворювання верхніх дихальних шляхів);
- на хвороби сечостатевої системи (в т. ч. хронічні простатити, статеві розлади у жінок та чоловіків, порушення репродуктивної функції, стани після оперативних втручань на сечових шляхах, в тому числі після дроблення каменів);
- для дітей і дорослих, хворих на цукровий діабет та з іншою ендокринологічною патологією;
- на хвороби та стани після ушкоджень органів опори та руху;
- на хвороби крові та органів кровотворення;
- на хвороби шкіри;
- після оперативних втручань у зв'язку з онкологічними захворюваннями.

Також існує наукове обґрунтування, розроблені показання та протипоказання і відповідні положення спеціалізованих відділень санаторно-курортних закладів для оздоровлення вагітних та осіб, які постраждали при ліквідації наслідків Чорнобильської катастрофи.

Терміни лікування хворих в реабілітаційних відділеннях прийняті у відповідності з чинними, затвердженими МОЗ України, термінами лікування для санаторно-курортних закладів складають: 24 дні для хворих з загальними

показаннями щодо санаторно-курортного лікування та 45 днів для хворих з наслідками травм та захворюваннями спинного мозку.

Розміщуються відділення у приміщеннях, що повністю відповідають їх функціональному призначенню, вимогам експлуатації та техніки безпеки.

При виборі оздоровниць для розгортання відділень реабілітації потрібно враховувати їх географічне положення, відстань від лікувальних закладів, які направляють хворих на реабілітацію, транспортне сполучення, розміщення лікувально-побутових об'єктів на території оздоровниці, побутові зручності в кімнатах, спальних та лікувальних корпусах та ін. Особлива увага приділяється організації реабілітаційних відділень для хворих на хвороби серцево-судинної системи та після гострих цереброваскулярних захворювань (ГЦВЗ).

В санаторіях, де є реабілітаційні відділення, особлива увага повинна приділятися впровадженню нових досягнень медичної науки і техніки, удосконаленню організації лікувально-діагностичної роботи, підвищенню рівня теоретичних і практичних знань медичного персоналу відділень, якості культурно-масового та побутового обслуговування хворих.

Відпочинок, оздоровлення, санаторно-курортне лікування та медична реабілітація громадян України в оздоровницях може здійснюватися різними шляхами. В поняття оздоровлення в санаторно-курортних закладах входить не тільки відпочинок, а й різноманітний комплекс загально-зміцнюючих та оздоровлюючих процедур, які загартовують та зміцнюють організм, підвищують опір несприятливим факторам оточуючого середовища, знімають та запобігають негативному впливу стресів, а також за допомогою кліматичних, бальнеологічних та інших лікувальних факторів, попереджають у подальшому захворювання. Фактично, відпочинок і оздоровлення стосуються переважно практично здорових людей, які бажають зміцнити своє здоров'я. Термін перебування у оздоровниці з цією метою може обмежуватися виключно фінансовими можливостями осіб, що відпочивають чи оздоровлюються відповідно до можливостей санаторно-курортного закладу.

Процес проведення санаторно-курортного та відновлювального лікування складається з наступних умовних обов'язкових кроків:

- проведення санаторно-курортного відбору;
- забезпечення санаторно-курортними путівками;
- направлення хворих до санаторно-курортного закладу;
- здійснення програми санаторно-курортного лікування або реабілітації;
- оцінки ефективності санаторно-курортного лікування.

### **5.5. Порядок проведення санаторно-курортного відбору, забезпечення путівками і направлення громадян на санаторно-курортне лікування**

Насамперед слід визначитися, задля якої мети людина їде на курорт чи до санаторію - відпочинок, оздоровлення або лікування, оскільки від цього буде залежати не тільки очікуваний результат, а й відмінності у підходах як до підбору оздоровчого закладу, так і отримання чи придбання путівки.

Основна мета санаторно-курортного відбору полягає у покращенні результатів лікування та профілактики хвороб, закріпленні досягнутих результатів лікування, підвищенні ефективності використання санаторної мережі. Під час здійснення санаторно-курортного відбору обов'язково враховуються клінічний діагноз основного та супутніх захворювань, стадія розвитку та особливість перебігу хвороби, стан хворого та очікуваний вірогідний ефект санаторно-курортного лікування, від чого залежить вибір розташування та медичного профілю оздоровниці, що рекомендується, тривалість та сезонність санаторно-курортного лікування, надаються необхідні виписки та рекомендації лікаря оздоровниці. Облік безпосередніх результатів санаторно-курортного лікування здійснюється лікарем оздоровниці, а віддалених результатів (рівень досягнення та ефективність санаторно-курортного лікування) – лікарем за місцем проживання чи роботи хворого після його повернення з санаторію. Отримані дані збираються, аналізуються та систематизуються для подальшого удосконалення санаторно-курортного лікування та відбору, що призведе до покращення санаторно-курортної галузі в цілому.

Основною складовою санаторно-курортного відбору, відповідно наказу № 580 МОЗ України встановлення показань до санаторно-курортного лікування за даними встановленого клінічного діагнозу основного та супутніх захворювань, результатами медичного спостереження, проведеного лікування хворого, даних лабораторних та клінічних досліджень. Встановлені дані дозволяють визначити перелік санаторно-курортних закладів, які в найбільшій мірі відповідають завданням лікування конкретного хворого.

Протипоказання для санаторно-курортного та відновлювального лікування поділяються на загальні та спеціальні. Загальні протипоказання не залежать від конкретного діагнозу окремого хворого, який має показання для санаторно-курортного лікування, і характерні для усіх хворих, що мають ту чи іншу супутню патологію або стан. Спеціальні протипоказання, як правило, залежать від профілю конкретного захворювання або стану хворого. Деякі протипоказання з часом можуть бути зняті у разі зміни стану хворого, а застосування новітніх методів лікування у санаторно-курортній практиці постійно зменшує перелік захворювань, які є протипоказаннями до санаторно-курортного лікування.

При вирішенні питання щодо вибору того чи іншого санаторно-курортного закладу, крім основного діагнозу, необхідно враховувати стадію хвороби, наявність або відсутність супутніх захворювань, ступінь порушення функцій окремих органів та систем, здатність хворого до самостійного пересування та самообслуговування, при цьому враховуються не тільки лікувальні фактори та кліматичні характеристики оздоровниці, але й умови доставки хворого до неї (відстань, вид транспорту, пересадки тощо).

Відбір хворих на санаторно-курортний етап медичної реабілітації проводиться у відповідності з Положеннями, які затверджуються керівництвом

структури, що приймає хворих на лікування, та Міністерством охорони здоров'я України.

Після здійснення санаторно-курортного відбору хворий отримує основний документ, що засвідчує потребу у санаторно-курортному лікуванні і є однією з підстав для видачі хворому санаторно-курортної карти та путівки – довідку для отримання путівки форми № 070/о, про що робиться відмітка в медичній карті амбулаторного хворого. Після її отримання хворий, за наявності санаторно-курортної путівки, повинен звернутися у заклад охорони здоров'я, який її видав, по санаторно-курортну карту. Наступним етапом після проведення відбору є направлення хворого на санаторно-курортне лікування, для чого він повинен оформити санаторно-курортну карту за формою № 072/о

У разі направлення на санаторно-курортне лікування хворого нервово-психічними розладами в анамнезі – дані психоневрологічного обстеження. У випадку, коли санаторно-курортна путівка придбана особою в особистому порядку безпосередньо в оздоровниці, оформлення санаторно-курортної карти можна здійснити в лікувально-профілактичному закладі (поліклініці, амбулаторії) за місцем розташування оздоровниці. При цьому хворий буде змушений за власний рахунок сплатити вартість усього необхідного обсягу діагностичного обстеження, передбаченого санаторно-курортною картою. Санаторно-курортна карта видається лікарем після пред'явлення путівки на санаторно-курортне лікування і без якої путівка не буде дійсною.

В санаторно-курортну карту лікар повинен внести результати наступних обстежень:

- клінічні аналізи крові та сечі;
- для осіб старших 40 років, або хворих, направлених для санаторно-курортного лікування за профілем серцево-судинних захворювань (або суміжними профілями, супутніми захворюваннями) – дані електрокардіографії;
- флюорографії або рентгенологічного дослідження органів грудної клітини (якщо з часу останнього обстеження пройшло більше 6 місяців);
- при захворюваннях органів травлення – дані ультразвукового дослідження органів черевної порожнини;
- в разі необхідності, для уточнення діагнозу проводяться додаткові дослідження: визначення залишкового азоту крові, дослідження очного дна, шлункового соку, печінкові, алергологічні проби та ін.;
- для жінок та вагітних – обов'язковим є наявність консультативного висновку гінеколога (акушера-гінеколога) та обмінної карти (для вагітних);
- при основному або супутніх захворюваннях урологічних, оториноларингологічних, шкірних, гематологічних, та ін. – висновки відповідних спеціалістів.

В деяких оздоровницях здійснюється надання санаторно-курортних послуг для дитини (двох дітей) у супроводі дорослого. В такому разі дорослий повинен оформити на себе всі необхідні форми, зазначені вище, а санаторно-курортна



карта для дітей та підлітків оформляється за формою № 76/о з проведенням передбаченого цією формою обсягу обстежень.

Крім того, відповідно до „порядку направлення дітей на санаторно-курортне лікування”, на кожну дитину повинна видаватися окрема дитяча путівка за формою 077/0.

Хворі можуть забезпечуватися санаторно-курортними путівками за наступними варіантами:

- придбання в особистому порядку за власні кошти;
- забезпечення за рахунок коштів фондів соціального страхування;
- придбання за рахунок коштів підприємств, установ та організацій, або коштів їх профспілкових комітетів чи їх різноманітних фінансових структур, створених для реалізації конкретних цілей;
- забезпечення за рахунок цільових коштів державного бюджету;
- забезпечення за рахунок коштів установ і відомств, які мають на балансі власні санаторно-курортні заклади.

Придбання санаторно-курортних путівок в порядку особистого звернення за власні кошти, як правило, здійснюється через спеціалізовані туристичні агенції та компанії, або безпосередньо в санаторно-курортному закладі, який має для цього відповідний підрозділ з реалізації путівок, чи у відповідального працівника. Слід зазначити, що такий спосіб отримання путівки не звільняє особу від необхідності оформлення санаторно-курортної карти, без якої путівка вважається недійсною. Також, з метою підвищення ефекту від санаторно-курортного лікування, не зайвим буде і проведення належним чином санаторно-курортного відбору для отримання відповідних рекомендацій фахівців щодо підбору оздоровниць з урахуванням індивідуальних показань/протипоказань, кліматичної зони, природних лікувальних факторів, інфраструктури тощо.

За рахунок коштів Фондів соціального страхування здійснюється забезпечення путівками на санаторно-курортне та відновлювальне лікування лише тих осіб, які відповідно до законодавства вважаються застрахованими. Надання застрахованим особам послуг, пов'язаних із санаторно-курортним лікуванням, здійснюється виключно за наявності медичних показань.

Відповідно до статті 47 Закону України “Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими похованням”, застрахована особа та члени її сім'ї (а також особа, яка навчається у вищому навчальному закладі), мають право на отримання санаторно-курортного лікування за рахунок коштів Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, оздоровлення в спеціалізованих оздоровчих закладах (у тому числі дитячих) у порядку і на умовах, визначених правлінням Фонду. В даному випадку застрахованою особою є найманий працівник та інші особи (громадяни України, іноземці, особи без громадянства та члени їх сімей, які проживають в Україні, якщо інше не передбачено міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України), на користь яких здійснюється загальнообов'язкове державне соціальне страхування у зв'язку з

тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими похованням, які в установленому законодавством порядку отримали санаторно-курортну путівку оздоровниці. Умови отримання санаторно-курортного лікування застрахованими особами і членами їх сімей, сплаченого за рахунок коштів Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, визначено постановою правління Фонду від 25.02.2009 № 12 “Про затвердження порядку отримання застрахованими особами і членами їх сімей санаторно-курортного лікування, що сплачується за рахунок коштів Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності”.

Забезпечення путівками для санаторно-курортного лікування потерпілих, які стали інвалідами внаслідок нещасного випадку на виробництві або професійного захворювання, за рахунок коштів Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України, що передбачено Положенням про забезпечення потерпілих внаслідок нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання путівками для санаторно-курортного лікування, затвердженим постановою правління Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України від 31.10.2007 р. № 49.

В Україні діє порядок забезпечення санаторно-курортними путівками громадян за рахунок коштів державного бюджету України, визначений Постановою Кабінету Міністрів України від 22 лютого 2006 р. № 187. Відповідно до неї, інваліди усіх категорій, особи, на яких поширюється чинність Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, особи, зазначені у статтях 6-1 - 6-4 Закону України “Про жертви нацистських переслідувань”, особи, які проживають в інтернатних установах системи Мінпраці, інваліди, що навчаються на денному відділенні у навчальних закладах, учасники бойових дій, ветерани війни, особи, на яких поширюється чинність Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” забезпечуються санаторно-курортними путівками органами праці та соціального захисту населення.

Особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, санаторно-курортна путівка надається згідно із Законом України “Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи”, в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України від 16 травня 2000 р. № 800.

Порядок забезпечення хворих громадян України санаторно-курортними путівками за рахунок коштів державних установ і відомств, підприємств, організацій, їх профспілкових комітетів або фінансових структур здійснюється відповідно до нормативних документів останніх.

Після того, як хворий отримав путівку на санаторно-курортне лікування, він від’їжджає до оздоровниці відповідно до терміну дії путівки. У разі виникнення будь-яких ускладнень, які тягнуть за собою неможливість вчасного прибуття до санаторно-курортного закладу, необхідно бажано в письмовому вигляді попередити керівництво, або відповідних працівників (з маркетингу чи

реалізації путівок) про ситуацію, що склалася. Не виключено, що за наявності вільних місць можливо буде здійснити перенесення терміну дії путівки. День прибуття та день від'їзду хворого з санаторно-курортного закладу входять у термін санаторно-курортного лікування (термін дії путівки).

При надходженні хворого до оздоровниці він повинен бути прийнятим на лікування незалежно від часу прибуття. У приймальному відділенні або реєстратурі хворий надає черговій медичній сестрі або реєстратору путівку та санаторно-курортну карту, яка зберігається в медичній картці стаціонарного хворого (історії хвороби). Після первинного огляду лікуючим лікарем санаторію хворому видається санаторно-курортна книжка, в якій зазначаються діагноз та призначені лікувальні процедури. Санаторно-курортна книжка надається хворим в бальнео-фізіотерапевтичні та інші лікувально-діагностичні підрозділи санаторно-курортного закладу де в ній відмічається проведене лікування. Разом з цим, слід зауважити, що основним юридичним документом про проведене хворому лікування є медична картка стаціонарного хворого (історія хвороби) в якій лікуючий лікар зазначає призначений та проведений діагностично-лікувальний комплекс, проведені консультації та огляди хворого (щоденники), зміни у призначеному лікуванні та, за наявності, відмови хворого від призначеного лікування.

Курорт (санаторій), перебування на якому веде до погіршення стану здоров'я хворого, вважається для нього протипоказаним. При встановленні протипоказання лікарі повинні керуватися затвердженими Міністерством охорони здоров'я України загальними протипоказаннями, які унеможливають направлення хворих на санаторно-курортне лікування, враховуючи в кожному окремому випадку не тільки форму та стадію захворювання, але і ступінь небезпеки перебування на курорті (санаторії) для хворого та для оточення.

Для встановлення протипоказань перебування хворого у санаторно-курортному закладі, в ньому створюється лікарсько-консультативна рада, головою якої є керівник оздоровниці, а до складу входять заступник керівника з медичної частини, завідувач відділенням, лікуючий лікар та, за необхідності, консультанти за спеціальностями. Рада визначає, наявність у хворого протипоказань до санаторно-курортного лікування, можливість залишення хворого в оздоровниці для кліматичного, медикаментозного та іншого лікування, необхідність його госпіталізації (переведення до лікарні), або евакуації за місцем проживання, необхідність виділення хворому супроводжуючого для здійснення евакуації.

При встановленні у хворого протипоказань до санаторно-курортного лікування лікарсько-консультативна рада оздоровниці складає акт у трьох екземплярах, один з яких направляється на адресу вищого органу охорони здоров'я (обласного або міського відділу охорони здоров'я за місцем проживання хворого), другий – на адресу лікувального закладу, який видав санаторно-курортну карту, для проведення по кожному з актів розслідування причин невірної відбору та направлення хворих на санаторно-курортне лікування та притягнення винних у цьому до відповідальності, третій екземпляр

акту залишається в оздоровниці. У разі направлення хворого не за рахунок його власних коштів, копія акту направляється на адресу робочого органу організації, за рахунок коштів якої була придбана санаторно-курортна путівка. Усі дані про виявлених хворих з протипоказаннями фіксуються у відповідному журналі, медичній картці стаціонарного хворого (історії хвороби), санаторно-курортній книжці та зворотному талоні санаторно-курортної путівки.

Строк встановлення протипоказань перебування хворого в санаторно-курортному закладі не повинен перевищувати п'ять діб з моменту поступлення його до оздоровниці.

При здійсненні евакуації хворих з санаторно-курортного закладу керівництво оздоровниці повинно максимально сприяти хворому у його проведенні (придбання проїзних квитків, доставка до транспортних терміналів), а за необхідності, відповідно до рішення лікарсько-консультативної ради забезпечити супроводжуючим.

Окремим випадком направлення на санаторно-курортне лікування є направлення хворих на медичну реабілітацію до реабілітаційних відділень санаторно-курортних закладів. Особливість його полягає у тому, що хворий направляється відбірковою комісією закладу охорони здоров'я безпосередньо із стаціонару лікувального закладу, оскільки медична реабілітація є одним із важливих та невід'ємних етапів стаціонарного лікування. Такий порядок направлення хворих забезпечує дотримання основних принципів медичної реабілітації: раннього початку відновлювального лікування, його послідовності та наступності в наданні медичної допомоги. При цьому якнайкраще реалізується схема відновлювального лікування “стаціонар-реабілітаційне відділення-амбулаторія”, яка дозволяє закріпити досягнуті в стаціонарі позитивні результати лікування, провести подальше відновлення порушених та компенсацію втрачених у зв'язку з захворюванням функцій, попередити виникнення рецидивів хвороби. Крім того, хворі зобов'язані після закінчення терміну реабілітації повернути зворотний талон путівки в комісію, яка її видала, що забезпечує оцінку ефективності медичної реабілітації фахівцями, які прийняли рішення про необхідність її проведення.

## **5.6. Загальна характеристика програм відновного санаторно-курортного лікування**

Стандартизація програм санаторно-курортного лікування є необхідною умовою досягнення максимальної ефективності лікувально-оздоровчих закладів. Програми санаторно-курортного (спеціалізованого, нозологічно-орієнтованого, етапного) відновлювального лікування, згідно існуючих клінічних досліджень співставлення ефективності та у відповідності до новітніх науково-методичних розробок, узагальнених та викладених у вигляді висновків-рекомендацій, затверджених Наказом Міністерства охорони здоров'я України № 56 від 06.02.2008 “Про затвердження клінічних протоколів санаторно-курортного лікування в санаторно-курортних закладах (крім туберкульозного профілю) для дорослого населення”, та наказом Міністерства

охорони здоров'я України № 242 від 12.05.2008 “Про затвердження стандартів санаторно-курортного лікування дітей з соматичною патологією”. Вони засновані на максимально можливій та клінічно допустимій, ретельно узгодженій із перебігом, стадійністю та активністю основної патології із обов'язковим урахуванням суміжних змін (ступеню ураженої функції, функціональної спроможності) задля гарантованого запобігання ускладнень з боку супутньої патології. Клінічний протокол – нормативний документ, що визначає вимоги до виконання медичної допомоги хворому при певному захворюванні, з певним синдромом або при певній клінічній ситуації в медичній організації.

Методи лікування, що включені у протоколи, мають доведену ефективність та найчастіше використовуються при лікуванні даного захворювання. При цьому оптимізований перелік можливих методів лікування на санаторно-курортному етапі. Методи терапії лікар може використовувати послідовно або комбіновано, з урахуванням протипоказань.

Впровадження стандартів у санаторно-курортне лікування дозволило підвищити якість надання медичної допомоги на санаторно-курортному етапі. Для лікаря клінічний протокол економить час на роздуми, значно зменшую кількість помилок і сприяє захисту лікаря від судового переслідування. Пацієнт, у свою чергу, гарантовано одержує найбільш ефективне, сучасне, безпечне і економічне лікування. Наявність регламентованих клінічних протоколів також вигідна для адміністрації лікувальної установи, оскільки дає можливість контролювати дії лікаря, обчислювати економічні витрати на діагностику та лікування. Шляхом введення стандартів діагностики та лікування, а також диференційованих підходів до термінів санаторно-курортного лікування, досягається мета підвищення якості надання санаторно-курортних послуг у курортно-рекреаційних закладах різних форм власності.

Структура реабілітаційних лікувально-відновлювальних комплексів заснована на попередній діагностиці, квазімоніторному супроводі у реабілітаційному та постреабілітаційному періодах із визначенням індивідуальної функціональної соціальної спроможності, із можливістю соціальної адаптації та повернення до праці, а також максимального наближення до усереднено здорового контингенту.

Щодо загальної структури санаторно-курортного відновлювального лікування, то слід зазначити, що будь-який реабілітаційний комплекс поряд із обов'язковими, нозологічно-орієнтованими складовими, включає кілька неодмінних загальних компонентів:

- комплекс попередніх адаптаційних заходів щодо ініціації санаторно-курортного відновлювального лікування;
- тестування реальної функціональної спроможності суміжних систем та органів;
- санаторно-курортні оздоровчо-загартовувальні заходи;
- визначення наявного відновлювального резерву стосовно ураженої системи;

- визначення (прогнозування) ймовірного обсягу відновлення активності;
- соціально-побутові аспекти (потреби/вимоги) відновлення активності;
- морально-етичні аспекти реабілітаційного лікування;
- дотримання етапності, послідовності, адекватності психологічного налаштування на очікуваний результат;
- забезпечення методологічної реабілітаційної опіки на післяреабілітаційному етапі відновлення функціональної спроможності;
- реалізація у повному обсязі соціально-виробничої та побутової адаптації;
- “нозологічне” виховання (“школи” пацієнтів за профілями захворювань) адекватного дозування відновлювальної функції на подальших етапах медичної реабілітації.

Реабілітаційні програми за термінами (тривалістю) поділяються на регламентовані (із затвердженими термінами початку та закінчення) та індивідуальні (приватні, орієнтовані на індивідуальну сприйнятливність, адекватність реагування). Виділяють:

- цільові (орієнтовані на конкретний клінічно функціональний результат);
- загально орієнтовані (стосовно стану пацієнта взагалі поза профілем основної патології).

Щодо інтенсивності відновлювальних та медичних реабілітаційних програм прийнято розрізняти комплекси:

- щадної інтенсивності;
- звичайної інтенсивності;
- інтенсифіковані (відповідно до максимальної відновлювальної спроможності та відповіді зацікавлених систем організму).

Принципово важливим в організації санаторно-курортного відновлювального лікування є відсутність деяких протипоказань для їх здійснення, а саме (подані у порядку зменшення важливості):

- загострення патології, з приводу котрої здійснюються реабілітаційні заходи;
- декомпенсація діяльності серцево-судинної системи (а також часті спонтанні напади стенокардії – нестабільна стенокардія);
- дихальна недостатність (а також часті спонтанні напади ядухи);
- гострий запальний процес (поза залежністю від обсягу та локалізації);
- специфічні процеси;
- дестабілізований онкологічний процес (допустимими є певні неінвазивні та неапаратні відновлювальні заходи у період пасивності протионкологічних заходів та протионкологічної терапії).

Відповідно загальноприйнятої структури клінічного протоколу до опису санаторно-курортного лікування того чи іншого захворювання звичайно входить його назва, шифр по МКХ-10, окремі протипоказання, перелік обов’язкових та додаткових діагностичних методик, необхідних консультацій спеціалістів, тип санаторного режиму, дієта, обсяг методів кліматотерапії,

рухового режиму, бальнеотерапії, апаратної фізіотерапії, додаткових необхідних процедур, термін лікування та показники його якості.

Після закінчення лікування хворому видається відривний талон санаторно-курортної карти для подання в поліклініку, яка її видавала, та санаторно-курортна книжка з даними про проведене в оздоровниці обстеження та лікування, його ефективності, рекомендаціями по режиму праці, харчування та відпочинку.

#### **5.7. Методичні підходи до оцінки ефективності відновного лікування**

В санаторно-курортних закладах використовуються діагностичні методики у обсязі, затвердженому Міністерством охорони здоров'я України для установ охорони здоров'я. В основі критерію ефективності щодо здійсненого санаторно-курортного відновлювального лікування є обсяг та спрямованість динаміки виявлених клініко-функціональних змін. Безумовно необхідною складовою є позитивна спрямованість зазначених зрушень, однак конкретний обсяг та якість оцінюються завжди індивідуально, виходячи із конкретного вихідного стану та обсягу розширення здатності та спроможності конкретного пацієнта. Важливе місце в санаторно-курортному лікуванні займає складання та проведення індивідуальної програми реабілітації, яка представляє собою перелік заходів та методів в умовах санаторно-курортного закладу, що орієнтовані на особистість пацієнта та цілісний вплив на його організм. Основним критерієм ефективності наданої медичної допомоги на санаторно-курортному етапі є підвищення якості життя пацієнта. Термін "якість життя пов'язана зі здоров'ям" відображує групи критеріїв: фізичні, психологічні та соціальні. Оцінка якості життя дозволяє визначити адекватність лікувальних та профілактичних заходів, тривалість ремісії в кожного конкретного пацієнта, і повинна доповнювати традиційну методологію обстеження хворого. Необхідним критерієм ефективності ранньої курортної реабілітації є працездатність. Лікар, під наглядом якого хворий надходить на ранню реабілітацію, може дати тільки попередню оцінку працездатності хворого. При оцінці ефективності реабілітаційних заходів наприкінці лікування, оцінюється рівень відновлення працездатності.

Мінімально необхідний обсяг інструментальної та лабораторної діагностики визначається конкретним захворюванням та функціональним станом конкретного реабілітанта, але ніколи не перевищує загальнокурортних обсягів, рекомендованих до використання. Поклавши в основу досягнення медичної науки та необхідність здійснення об'єктивної оцінки результатів реабілітаційних заходів – у світовій науковій практиці все ширше використовуються засоби доказової медицини.

Доказова медицина – встановлює не тільки перелік реальних фактів взаємозв'язку конкретного впливу застосованого лікувального чинника із певними клінічними ефектами, але і чітко метрично передбачає майбутній клінічно реєстрований ефект цього впливу, поза залежністю від супутніх можливих проявів, котрі спроможні викликати прогнозовані зміни у функціонуванні органів та систем. Саме встановлення математичної

прогнозованої залежності бажаного терапевтичного ефекту від дози, часу, шляху та способу використання конкретного чинника – є предметом доказової медицини.

Розглядаючи методологію клінічних випробувань – слід, перш за все, зробити кілька загальних зауважень щодо етичних норм, котрих слід дотримуватись при організації та проведенні клінічних досліджень взагалі. Зазначимо, що порівнянню підпадають лише методи лікувального впливу, ефективність терапевтичного використання котрих як пацієнт, так і лікар вважатимуть корисними та перспективними, поза як здійснювати порівняння *a priori* не ефективного методу – є аморальним по своїй суті.

Порівнювальні дослідження мають дотримуватися загальних правил проведення клінічних досліджень і в першу чергу це етичні норми здійснення клінічних випробувань. Головною етичною вимогою будь-якого клінічного випробування є залучення до досліджень осіб виключно на принципі добровільної згоди та при умові повної поінформованості пацієнта щодо мети здійснюваних досліджень. Недотримання цієї умови, як правило призводить до порушень технології дослідження та спричиняють низку інших, «похідних», порушень, котрі, у кінцевому результаті, неодмінно впливають на “чистоту” остаточних висновків.

Таким чином, при виконанні усіх умов оптимізації сучасного санаторно-курортне лікування слід розглядати цей різновид медичної допомоги, як один з найефективніших етапів комплексної терапії хворих. Сприяння розвитку та зміцненню санаторно-курортного комплексу України позитивно вплине на стан здоров'я населення, зменшення рівня захворюваності, інвалідності та витрат на лікування хворих у поліклініках та стаціонарах, підвищенню конкурентоспроможності вітчизняної санаторно-курортної галузі на міжнародному ринку лікувально-оздоровчого туризму.

Отже, викладене вище дозволяє стверджувати, що до рекреаційних послуг, що надаються санаторно-курортними закладами можна віднести:

- використання специфічного природного середовища з рекреаційною метою – оточення, що складається з комплексу факторів: повітря, мінеральних вод, сонячного проміння, зелених насаджень, їх естетичності, відсутності будь-яких шумів, загазованості тощо;
- створення відповідного психоемоційного комфорту, елементами якого найперше стають послуги зустрічі пацієнта на вокзалі і супроводу їх до санаторію, ознайомлення з його структурою, поселення у відповідності до специфіки захворювань пацієнта, з врахуванням смаків і навіть характерів сусідів по кімнаті, також уважне ставлення до пацієнта, здатність допомогти, висловити співчуття;
- організації особливого режиму відпочинку і лікування, до якого входить режими лікувального та дієтичного харчування, прийому процедур, сну, бадьорості, чергування дозованого фізичного навантаження і відпочинку;



- медичне обслуговування, яке включає діагностику, лікування чи профілактику захворювань (обстеження хворих, надання специфічних медичних послуг в тому числі з використанням сучасних методів);
- надання побутових, культурних, туристичних, спортивних послуг, послуг проживання та інших в залежності від профілю закладу.

## Тема 6. Організація спортивно-оздоровчих послуг

### *6.1. Поняття та класифікація спортивно-оздоровчих послуг.*

### *6.2. Функціональна структура спортивно-оздоровчих послуг.*

### *6.3. Принципи організації спортивно-оздоровчих послуг.*

#### **6.1. Поняття та класифікація спортивно-оздоровчих послуг.**

Спортивно-оздоровчий туризм передбачає подолання маршруту активним способом, тобто без використання транспортних засобів, покладаючись лише на власні сили, реалізуючи вміння і навички пересування пішки, на лижах, плавання на плотах і човнах, їзди на велосипеді тощо.

Метою активного туризму є:

1. оздоровлення, відновлення сил, поліпшення медико-фізіологічних даних за допомогою зміни форм діяльності, дозованого руху, раціонального харчування, нервового розвантаження, підвищення адаптації до незвичних умов;
2. вдосконалення загальної і спеціальної фізичної підготовки, виробленні витривалості, спритності, сили, рівноваги;
3. надання практичних навичок у долатті перешкод, оволодіння технікою пересування пішки, на лижах, їзди на велосипеді, греблі;
4. психічному вдосконаленні та емоційному збагаченні внутрішнього світу людини, вихованні рішучості, сміливості, впевненості в собі, відповідальності;
5. розширення краєзнавчого кругозору, вдосконалення навчально-методичної підготовки, поповненні знань з географії, біології, історії, етнографії і культури;
6. засвоєння теоретичних основ організації і проведення походів, розробки маршрутів, планування роботи туристських гуртків;
7. набуття спортивного досвіду для участі в походах і керівництва походами різного рівня складності, одержання спортивних розрядів і знань, підвищення майстерності та інструментальної підготовки.

До спортивно-оздоровчого туризму найчастіше відносять такі найпоширеніші види активного туризму: пішохідний, гірський, лижний, водний (сплав і гребля на плотах і човнах), велосипедний. Особливості спортивно-оздоровчого туризму

З самої назви - "спортивно-оздоровчий туризм" – впливає його оздоровчий аспект у поєднанні з активною формою здійснення подорожі.

Що стосується його оздоровчої функції, то будь-яка рекреаційна діяльність (у тому числі й туризм) спрямована на відновлення функцій організму. Тому до всіх видів і форм туризму цілком застосоване визначення "оздоровчий". Різниця Між ними лише в тому, яким чином відбувається оздоровлення. В даному випадку оздоровлення учасників здійснюється Через зміну виду діяльності, шляхом дозованих фізичних навантажень, за допомогою взаємодії з природним середовищем на протязі всієї подорожі, загартування і адаптації до Незвичних умов, нормального, повноцінного харчування.

Спортивна складова передбачає заняття туризмом з метою вдосконалення загальної фізичної підготовки, покращення спеціальної технічної і методичної підготовки, практичне застосування знань і навичок з тактики і техніки туризму. Спортивний туризм, як і інші види спорту, дозволяє в ході виконання спортивних нормативів покращити спортивну підготовку учасників туристських походів, отримати спортивні розряди і спортивні звання.

## **6.2. Функціональна структура спортивно-оздоровчих послуг.**

Заняття туризмом займають особливе місце в системі фізичного виховання, тому що, в порівнянні з іншими видами спорту, дають ширші можливості для оволодіння знаннями, вміннями і навичками, необхідними в повсякденному житті кожної людини.

Специфічність спортивно-оздоровчого туризму позначається і на програмно-нормативному та організаційно-керівному його аспектах.

Здійснення спортивних туристських заходів регламентуються нормативами і правилами, затвердженими керівними туристськими організаціями Держкомтуризму.

Туристська підготовка. Заняття спортивно-оздоровчим туризмом вимагає певних теоретичних і технічних знань і умінь. Разом з тим заняття туризмом дає можливість виховувати і вдосконалювати певні особистісні якості людини.

Одна з найважливіших сторін підготовки туриста — теоретична підготовка. Як і в будь-якому виді спорту, вона охоплює широке коло питань, у тому числі проблеми навчання і тренування, контролю за навантаженнями, надання невідкладної медичної допомоги, основи педагогіки, психології, конфліктології тощо. Особливість теоретичної підготовки туристів полягає в тому, що вона тісно пов'язана з засвоєнням певного обсягу знань з географії, краєзнавства, топографії.

Географічна підготовка включає такий обсяг знань з географії, який дозволяв би туристам розуміти суть природних явищ, спостерігати, досліджувати навколишнє середовище (чи його окремі компоненти) і використовувати отримані дані для розробки маршрутів і туристського освоєння території. Значення географічної підготовки визначається мірою зв'язку людини з оточуючим середовищем під час подорожі. Вирішення тактичних і технічних завдань походу, досягнення безпеки його учасників, здійснення необхідних спостережень і досліджень пов'язані з географічними особливостями конкретної території, їх вивчення вимагає залучення і аналізу географічного, краєзнавчого і картографічного матеріалу.

Особлива увага в географічній підготовці туристів приділяється вмінню здійснювати маршрутні спостереження, фотографувати чи зарисовувати об'єкти, робити картографічну зйомку. Освоєння методів і навичок географічного спостереження є важливою формою теоретичної підготовки туристів.

Фізична підготовка. В туризмі, як і в інших видах спорту, досягнення високих результатів неможливе без постійного фізичного вдосконалення, що є

основним змістом тренувань і, разом з тим, нерозривно пов'язана із Зміцненням і загальним підвищенням функціональних можливостей організму.

Розрізняють загальну і спеціальну фізичну підготовку. Засобами загальної фізичної підготовки досягаються різнобічний розвиток фізичних можливостей і зміцнення Здоров'я людини, розширення функціональних можливостей організму як основи працездатності і стимулювання процесів відновлення. Спеціальна фізична підготовка - вид фізичного виховання, обумовлений особливостями обраного виду туризму.

Заняття туризмом допомагає виробленню таких якостей, як витривалість, сила, спритність, швидкість.

Під час туристського походу доводиться долати значні відстані протягом тривалого часу із значним фізичним навантаженням, що варіюється відповідно до складності рельєфу, темпу руху, метеорологічних умов, ваги рюкзака. Тому, запас міцності і особиста безпека туриста значною мірою залежать від його фізичної підготовки. При цьому фізичне навантаження характеризується такими параметрами: інтенсивність і тривалість, величина інтервалу між періодами відпочинку.

Спеціальна витривалість - це здатність витримувати багаторазове повторення навантажень без зниження її якості.

При пересуванні з вантажем заданим маршрутом, по доланні технічно складних ділянок м'язи ніг, рук, тулуба зазнають значного навантаження протягом тривалого часу. Заняття туризмом забезпечує силову підготовку, оптимальний розвиток усіх груп м'язів, сприяє утворенню міцного "м'язового корсета", зміцнює дихальну мускулатуру.

Вироблення спритності складається із здатності освоювати нові рухові дії і вміння перебудовувати рухову діяльність відповідно до зміни обстановки на маршруті. Туризм дозволяє значно вдосконалити основні параметри спритності - координацію рухів, швидкість і точність їх виконання.

Максимальний оздоровчий ефект від тренувань, спрямованих на вдосконалення фізичної підготовки, може бути досягнутий, за умови, що характер і міра фізичного навантаження відповідатиме стану здоров'я, віковим та індивідуальним особливостям туриста. Фізична підготовка повинна базуватись на принципах різнобічності, систематичності, послідовності, безперервності, циклічності, спеціалізації.

Якими б не були мета і завдання походу, головною умовою завжди є безпека його учасників, яка досягається вирішенням комплексу спортивно-технічних питань.

Спортивно-технічні вимоги, що обумовлюють безпечність подолання маршруту, визначаються характером і особливостями природних перешкод, їх технічною складністю, яка диктує технічні елементи, прийоми і засоби, наявні в арсеналі учасників походу; оптимальною кількістю перешкод певної категорії складності, які в комплексі визначають категорію складності всього маршруту; тривалістю походу і довжиною нитки маршруту, що залежить від географічних особливостей конкретної території і наявності природних перешкод;

розробленістю комплексу фізичних навантажень для успішного подолання маршруту; вмінням орієнтуватися в різних умовах на будь-якій території.

Спортивно-оздоровчий туризм є своєрідною школою виховання і гармонійного розвитку особистості. Провідне місце тут належить трудовому вихованню, яке полягає в оволодінні вміннями і навичками самообслуговування і суспільно-корисної праці. Учасники ту-ристського походу забезпечують автономну життєдіяльність групи на весь період подорожі. Кожний учасник повинен уміти орієнтуватись на місцевості, долати перешкоди, влаштовувати табір, готувати їжу, ремонтувати спо-рядження і одяг, надавати першу медичну допомогу тощо. Все це дозволяє туристам не лише засвоїти елементарні навички побутової праці, а й вчить підтримувати свідому дисципліну, виробляє організованість, погодженість дій у спільній роботі.

Одна з важливих виховних і розвиваючих функцій туризму - формування всебічно розвиненої гармонійної особистості, свідомого громадянина, що поєднує в собі духовне багатство, моральну чистоту і фізичну досконалість.

Важливо й те, що в туристських подорожах народжуються почуття колективізму, любов до природи, розширюється кругозір учасників. Загальна мета в поході зближує Людей різного віку, сприяє новим знайомствам, встановленню дружніх стосунків. Такі походи є також джерелом по-Іитивних емоцій.

Кожний подоланий кілометр шляху зміцнює впевненість у своїх силах, приносить велике моральне задоволення.

Туризм, як ніякий інший вид спортивної діяльності, Сприяє розумінню прекрасного в природі і в людях, наповнює життя духовним змістом, робить його красивим, допомагає краще пізнати навколишній світ. У цьому виявляється естетична функція туризму.

Під час тренувань і в похідних умовах виховуються вольові якості людини: сміливість, рішучість, терпіння, наполегливість, ініціативність, дисциплінованість. Комплекс цих Якостей складає найважливішу рису "спортивного характеру волю до перемоги в туристських змаганнях, прагнення пройти до кінця запланований маршрут. Це досягається здатністю до граничної мобілізації сил, максимальною зосередженістю екстремальних умовах, впевненістю в перемозі, психологічною стійкістю, вмінням швидко приймати рішення.

У створенні позитивного психологічного клімату в туристській групі активна роль належить керівникові походу (Інструктору, тренеру), за умови підтримки його всіма учасниками. Найбільш важливими психологічними факторами в такому колективі є емоційна стабільність, цілеспрямованість, оптимістична реакція на труднощі, взаємодопомога, авторитет керівника.

### **6.3. Принципи організації спортивно-оздоровчих послуг.**

Організаційні форми туристських заходів. За формою проведення туристських заходів і характером їх організації спортивно-оздоровчий туризм поділяють на організований - плановий і самодіяльний (клубно-секційний) -І неорганізований - аматорський ("дикий").

Плановий туризм передбачає організацію і проведення походів і подорожей туристськими установами, організаціями і підприємствами різних форм власності (тур-фірмами, турбазами, туристськими таборами і т. ін.) переважно за туристичними путівками. Вони здійснюються за розробленими, вивченими, описаними, а іноді й про-маркірованими маршрутами під керівництвом інструкторів, що мають достатній досвід і добре знайомі, з місцевістю. Весь маршрут, як правило, проходить через туристські бази, або притулки, учасники походу забезпечуються ночівлею, харчуванням, послугами екскурсоводів, культурним і медичним обслуговуванням, на окремих ділянках - транспортом, і т. ін. Багато туристів-початківців здійснюють свої перші далекі подорожі саме за такими маршрутами, що пролягають через наймальовничіші куточки, включають пам'ятки старовини, цікаві архітектурні споруди, літературно-меморіальні та історичні місця. В більшості своїй ці маршрути нескладні і не вимагають спеціальної туристської підготовки.

Самодіяльні туристські походи і подорожі організують і проводять ради з питань туризму, спортивні товариства, туристські і спортивні клуби, туристські секції підприємств, установ, навчальних закладів, оздоровчі туристсько-спортивні табори, дитячі екскурсійно-туристські станції, школи, окремі групи туристів тощо.

Самодіяльні туристи самі добирають склад групи, обирають район подорожі і розробляють маршрут, забезпечують себе необхідним спорядженням, продуктами харчування, а на маршруті організують екскурсії, переходи і ночівлі. Маршрути самодіяльних походів затверджуються маршрутно-кваліфікаційними комісіями, а проходження їх контролюється відповідними установами (контрольно-рятивними службами і загонами).

Особливість неорганізованих - аматорських (так званих "диких", "під чорним прапором" і т. ін.) - походів - у тому, що туристи самі обирають район подорожі, часто не мають чітко розробленого плану і програми походу, покладаються на свої власні сили і сприятливі умови. Здебільшого такі групи складаються з друзів і знайомих, сімей, окремих груп туристів, що подорожують без якихось спортивних цілей. Головною метою неорганізованих подорожей є активний відпочинок під час літніх відпусток або канікул.

Характеристика основних видів спортивно-оздоровчого туризму

Кожний з видів спортивно-оздоровчого туризму має свої характерні особливості. За організацією походу, його маршрутом, засобами пересування неважко віднести його до певного виду туризму - пішохідного, гірського, лижного, водного, велосипедного. Серед цих видів до певної міри умовно виділяється гірський туризм: його можна вважати різновидом пішохідного туризму, хоча існує не менше підстав для віднесення його до альпінізму. Природні умови високогірних районів і специфіка перешкод ставлять перед гірськими туристами багато не властивих іншим видам туризму завдань. Він відрізняється і значним арсеналом спеціального спорядження, і специфічними технічними прийомами, і тактикою, і необхідністю висотної акліматизації тощо.

Пішохідний і гірський туризм. Ці два види туризму мають більше спільного, ніж відмінного. Це і спосіб пересування - пішки, і спільні технічні прийоми подолання складного рельєфу, водних перешкод тощо. Відмінність же - перш за все в тому, що пішохідні походи здійснюються у всіх районах, а гірські - тільки у високогірних. Однак ця головна відмінність справджується лише для походів I – III категорій складності, оскільки пішохідні маршрути вищих категорій складності часто здійснюються, крім лісових і пустельних місцевостей, і в гірські райони, хоча якісні відмінності (такі, як, наприклад, технічна складність подолання перевалів) зберігаються. Так, гірський маршрут I категорії складності повинен включати щонайменше два перевали IA категорії альпіністської складності, що потребує певних навичок техніки руху і страховки.

До найпростіших перешкод, характерних для пішохідних походів у рівнинних районах, можуть бути віднесені схили пагорбів, ярів, балок, ділянки густого лісу, незакріплених пісків, болота, струмки, річки. В невисоких і середньої висоти гірських районах до цих перешкод додаються ділянки перевалів із схилами середньої крутизни - порослі травою, осипні, засніжені. Складні в цих районах і водні перешкоди - як правило, неширокі, але швидкі струмки і річки. Відповідно складнішими будуть і технічні прийоми влаштування переправ. Під час походів у високогірних районах до перелічених перешкод додаються круті схили, дрібні, середні і великі осипи каміння, моренні утворення, скельні відслонення, фірнові схили, льодовики, стрімкі і холодні гірські річки і т. ін. Для подолання цих перешкод необхідне засвоєння ряду технічних прийомів, навичок транс-портування потерпілих, використання самостраховки і зовнішньої страховки. До них слід віднести:

- рух крутими схилами з відпрацюванням раціональної техніки ходьби (правильна постановка ніг, опора на альпеншток);
- долавання невисоких перешкод - великого каміння, повалених стовбурів дерев;
- просування через лісові хащі, завали, буреломи;
- рух порослими травою, осипними, засніженими крутими схилами (підйом, траверс, спуск);
- просування болотами за допомогою жердини, гатями при взаємній страховці;
- організація переправи через водні перешкоди - через бід при самостраховці і зовнішній страховці, шляхом наведення переправ (кладка, поруччя, навісна переправа);
- оволодіння прийомами зав'язування необхідного набору вузлів і обв'язок;
- засвоєння прийомів руху засніженими і зледенілими схилами із самостраховкою і самозатриманням;
- оволодіння технікою спуску і підйому по вертикалі при зовнішній страховці;
- рух у зв'язках по 2-4 чол. при взаємній страховці;
- організація транспортування потерпілих на імпровізованих ношах, страхувальних поясах;
- володіння елементами техніки рятувальних робіт у гірських умовах і т. ін.

На відміну від пішохідного туризму, де стандартний набір особистого і групового спорядження коригується в залежності від району, через який пролягає маршрут, у гірському туризмі обов'язковим є спеціальне альпіністське спорядження (основні і допоміжні мотузки, карабіни, затискувачі і захвати, альпіністські пояси і системи, льодоруби, скельні і льодові гаки, скельні молотки тощо).

В особистому спорядженні гірського туриста неодмінно мають бути черевики типу "вібрам", пластмасова каска (шолом), темні окуляри.

При приготуванні їжі на безлісних ділянках добре зарекомендували себе туристські примуси. Замість них можливе використання газових горілок. Замість відкритих відер на значній висоті доцільно користуватись автоклавами, їх використання дає значну економію палива і часу.

До добору продуктів слід підходити дуже відповідально: адже в горах, як правило, доводиться розраховувати тільки на власні продовольчі запаси. До харчового раціону обов'язково повинні входити продукти.

Дуже важливим під час походу є дотримання водно-сольового режиму. В умовах значних фізичних навантажень, підвищеної сонячної радіації і розрідженого повітря людина втрачає велику кількість рідини (до 5 л), яку необхідно поповнювати. Найкраще робити це вранці, в обід і увечері, вживаючи чай, розведені фруктові екстракти, томатний сік. У питну воду додають лимонну чи аскорбінову кислоту, фруктові соки, в порошках чи таблетках.

Специфічною особливістю гірського туризму є те, що робочий день туриста починається о 4 - 5 годині ранку в умовах високогір'я і низьких температур. У ці години в горах найменша ймовірність сходу лавин, каменепадів та інших небезпечних природних процесів, у річках і струмках найменший рівень води, на сонячних схилах не так спекотно.

Готуючись до подорожі, необхідно приділити увагу відпрацюванню колективних дій усієї групи. Гірський туризм - найбільш колективний вид спортивного туризму. Безпека групи значною мірою залежить від злагоджених дій окремих учасників походу. Добре, якщо група під час підготовки до походу брала участь у змаганнях з техніки туризму чи пройшла спеціальні тренінг. Підготовка до змагань і участь у них дають можливість згуртувати колектив, відпрацювати елементи взаємодії, відшліфувати індивідуальну техніку кожного учасника.

Лижний туризм. Сама назва цього виду спортивного туризму свідчить про те, що під час походу туристи пересуваються на лижах. Лижні походи проводяться переважно в зимовий період при наявності стійкого снігового покриву і температурі нижче 0°C.

Необхідною умовою для участі в зимових подорожах є добра переносимість холоду, здатність в умовах постійно низьких температур не втрачати робочі форми і, що не менш важливо, психічної рівноваги. Такі головні вимоги до туриста-лижника. Будь-який зимовий похід - це не тільки досягнення певних спортивних, краєзнавчих або наукових цілей, а й постійне



подолання несприятливого впливу природного середовища. Більшість мандрівників - полярників і досвідчених туристів у своїх спогадах підкреслюють найголовнішу небезпеку зимових походів - холод. Його вплив виявляється у виникненні м'язової слабкості, фізичному нездужанні, а також у негативних психічних проявах - апатії, дратівливості тощо.

Ще одна складність, характерна для лижного туризму - необхідність перенесення великих вантажів. Вага рюкзака туриста-лижника на 15-20 % перевищує вагу багажу туриста, що подорожує влітку. Причина - потреба в теплих речах, запасному одязі, спеціальному спорядженні, більшому запасі продуктів харчування. Одяг повинен бути функціональним, міцним, легким, морозо- і вітростійким, краще пуховим або вовняним.

Лижі для походів вимагають особливої уваги. Вони повинні бути надійними, міцними, зручними в маневруванні. Перевагу слід віддати туристським модифікаціям, хоча іноді використовуються й мисливські межі. Кріплення для лиж - напівжорстке. Палиці бажано мати конусні дюралеві з надійними кільцями і гострими штирями.

Для зимових походів необхідно мати бахили - чохли на черевики, що допомагають захистити взуття від намокання, а ноги - від переохолодження, їх виготовляють із капрону чи іншого легкого і водотривкого матеріалу.

Для захисту рук від замерзання необхідно мати три пари рукавиць: вовняні, хутряні і робочі брезентові, що надягаються поверх основних утеплювачів.

У категорійних походах часто використовуються вітрозахисні маски на обличчя. Кращі маски - вовняні, сплетені разом з лижною шапочкою.

Групове спорядження для лижних походів також слід ретельно добирати. Для ночівлі в польових умовах використовуються переважно багатомісні утеплені намети і багатомісні або секційні спальні мішки. Для обігріву в нічний час використовуються збірні або складні металеві печі, що виготовляються з легких термостійких металів.

Крім достатньої кількості добре загострених сокир, у зимових походах слід мати пилку.

Ремонтний набір має бути пристосованим для виконання різного роду ремонтних робіт - від шиття до лагодження лижного спорядження.

Невелика тривалість світлового дня, сніг і низька температура не дозволяють швидко приготувати гарячий обід, тому туристи-лижники, як правило, переходять на дворазове гаряче харчування з сухим калорійним обідом.

Більшість категорійних лижних походів планується на другу половину зими, коли збільшується тривалість світлового дня і ущільнюється стійкий сніговий покрив.

У лижному поході пересуватись доводиться в основному сніговою цілиною, тому необхідним додатковим елементом техніки лижного туризму є прокладання лижні, що найчастіше доводиться робити з рюкзаком за плечима.

Турист-лижник повинен володіти специфічними прийомами руху як на лижах, так і без них:

- володіти технікою лижного ходу при пересуванні з рюкзаком;
- уміти долати перешкоди на лижах;
- володіти технікою підйому, спуску, повороту, гальмування на лижах;
- уміти долати важкопрохідні лісові хащі з завалами, буреломом і т. ін.;
- володіти технікою руху без лиж засніженими скельними, льодовими схилами з самостраховкою;
- володіти технікою подолання водних перешкод у зимовий період;
- уміти організовувати транспортування потерпілих з використанням підручних засобів.

У лижному туризмі надзвичайно важливим є ретельний добір учасників за фізичними і психологічними даними. В поході необхідно забезпечити рівномірний розподіл вантажу і однакову зайнятість учасників при виконанні похідних робіт - від прокладання лижні до влаштування бівуаку. Парадокс лижної подорожі - в тому, що найбільш комфортно людина почуває себе на лижні і найменш - на привалах. Влаштування стоянки, власне стоянка, а потім згортання табору і підготовка до виходу відбирають багато сил і стомлюють більше, ніж основна робота.

## Тема 7. Анімаційно-дозвільна діяльність підприємств рекреаційної індустрії

7.1. *Організація дозвілля в санаторно-курортних закладах.*

7.2. *Анімаційний сервіс як новий напрямок організації дозвілля в рекреаційних закладах.*

7.3. *Технологія створення анімаційних програм*

### 7.4. **Організація дозвілля в санаторно-курортних закладах.**

Комбінація активного та пасивного відпочинку рекреантів незалежно від вікової категорії та соціального статусу передбачає наявність розважальних заходів, яким притаманні емоційне переключення, незвичайність, святковість, несхожість на те, чим займаються у своєму повсякденному житті. В зарубіжній практиці гостинності застосовують термін „*amusements*” (розваги), під яким об'єднано комплекс видів рекреаційної діяльності людини в період відпочинку, крім суто розважальної: пізнавальну, спортивно-оздоровчу, соціокультурну та ін. Холістичний (англ. *holism* від гр. *holos* – цілий, увесь) характер рекреаційної діяльності який проявляється у здатності туризму вносити різноманітність та радість в повсякденне життя людини, створювати атмосферу свята обумовив появу терміну „*animation*” (анімація).

За своєю етимологією слово „анімація” має латинське походження („*anima*” – душа, повітря, вітер) і визначає насагу, натхнення, залучення до руху, до активної діяльності, стимулювання життєвих сил.

Анімаційна послуга – це така ж послуга суб'єкта туристської діяльності, як послуги з розміщення, харчування, інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги установ культури, спорту, побуту тощо, спрямовані на задоволення потреб туристів.

Анімаційна послуга дозволяє залучити туриста до активних дій шляхом особистого контакту аніматора з туристом. Взаємодія туриста з аніматором здійснюється відповідно до заздалегідь розробленої програми. При цьому турист сам обирає ті заходи, які для нього є найбільш прийнятними, від яких він одержує максимальне задоволення і позитивні емоції.

Серед відпочиваючих аніматорів виділяють спеціальна форма одягу та бейдж із прізвищем або ім'ям. Аніматори повинні мати навички виховної і розважальної роботи з усіма шарами відпочиваючих, включаючи дітей і людей похилого віку. Так, на курортах Середземноморського узбережжя, зокрема Туреччини, можна часто спостерігати, як аніматори грають в міні-клубі (KIDScub) з дітьми, працюючи з фарбами, пластиліном; дорослі ж залучені до рухливих спортивних ігор, до гри в нарди, шашки, шахи, лото, доміно, здійснюють екскурсії, морські прогулянки на яхтах тощо.

Протягом усього часу занять анімаційних команд з рухливими іграми черговий аніматор знаходиться в радіорубці і повідомляє програму анімаційних заходів на найближчий час.

У цей же час у готелі працюють усі кіоски з продажу сувенірів, клубних дисків, фірмових футболок, плавок і т.д., а також видаються напрокат тенісні ракетки та ін.

Увечері анімаційна команда активно бере участь у проведенні тематичних вечорів або концертів, щораз організовуючи нові постановки, клоунади, танці. І вже зовсім пізно, коли діти з батьками розходяться по номерах, вони виходять працювати на дискотеку і під ритмічну музику з гарним настроєм, з посмішкою на обличчі розігрівають публіку, одержуючи спільно щире задоволення. Розходяться відпочивати туристські аніматори лише тоді, коли на танцювальному майданчику не залишиться жодного гостя.

Можна виділити наступні напрямки розвитку анімації в туризмі:

1. створення спеціальних музеїв та парків, організація костюмованих балів, шоу, свят та інших дійств за конкретними сценаріями (створення спеціалізованого турпродукту).

2. анімація – оживлення програм дозвілля туристів в місцях тривалого відпочинку – курортних готельних комплексах, туристських центрах, туристичних селищах (holiday villages – HV-1) і базах, на круїзних судах тощо.

Обидва з зазначених напрямків передбачають незвичайність і різноманітність заходів, безпосереднє залучення туристів до дії, що вимагає від організаторів дозвілля певних творчих здібностей для створення спеціальних програм і сценаріїв, вміння стимулювати інтерес туриста, змусити його попри зняковіння, інертність взяти участь в анімаційних програмах.

В анімації використовуються активні види відпочинку, до яких відносяться рухливі спортивні ігри, плавання, біг, лижі, піші прогулянки, аеробіка, скелелазіння, туристські походи, і пасивні – читання, риболовля, заняття музикою, садівництво, комп'ютерні ігри, відвідування стадіонів, концертів, виставок, музеїв, огляд пам'ятників архітектури, історії й культури.

У сфері гостинності сформувалися наступні види анімації, які задовольняють різні потреби відпочиваючих.

Анімація в русі – задовольняє потреби сучасної людини в русі шляхом залучення її до участі в рухливих спортивних іграх, заняттях аеробікою, відвідування дискотек і просто заняттю елементарною фіззарядкою.

Анімація через спілкування – задовольняє потребу людини в спілкуванні з іншими людьми, а як говорив Сент-Екзюпері: „Спілкування – це розкіш”.

Анімація через залучення до культури – задовольняє потребу людей у духовному розвитку за допомогою відвідування музеїв, пам'ятників культури, історії й архітектури, покупки сувенірів, особливо виготовлених місцевими умільцями тощо.

Творча анімація – задовольняє потребу людини у творчості, у спілкуванні з людьми, близькими за духом, за професією, шляхом диспутів, обміні інформацією, взаємозбагачення один одного.

Реабілітаційна анімація – задовольняє потребу людини в психологічному розвантаженні від повсякденної втоми за допомогою контакту з природою, участі в турпоходах, морських прогулянках тощо.

Готельна анімація – комплексна рекреаційна послуга, заснована на особистих людських контактах туристського аніматора з туристом та їх спільною участю в розвагах, пропонуваніх анімаційною програмою туркомплекса – має свої особливості: проектується, організується і проводиться самим готелем, туркомплексом згідно зі споживчим інтересом, що вивчається на основі анкетних опитувань і особистого контакту персоналу готелю з гостями, наявним досвідом обслуговування гостей тощо.

В практиці анімаційної справи для цільового конструювання анімаційних програм виділяють наступні функції туристської анімації:

- адаптаційна – дозволяє перейти від повсякденної обстановки до вільної;
- компенсаційна – звільняє людину від фізичної і психічної втоми повсякденного життя
- стабілізуюча – створює позитивні емоції і стимулює психічну стабільність;
- оздоровча – спрямована на відновлення і розвиток фізичних сил людини, ослаблених у повсякденному трудовому житті;
- інформаційна – дозволяє одержати нову інформацію про країну, регіон, людей і т.д.;
- освітня – дозволяє придбати і закріпити в результаті яскравих вражень нові знання про навколишній світ
- вдосконалююча – приносить інтелектуальне і фізичне удосконалення;
- рекламна – надає можливість через анімаційні програми зробити туриста носієм реклами про країну, регіон, туристський комплекс, готель, туристську фірму і т.д.;
- холістична – вносить різноманітність та радість в повсякденне життя людини, створюючи атмосферу свята.

Підвищення ступеня задоволеності туриста якістю обслуговування, створення позитивного іміджу готелю, розширення активного туристського сезону, підйом престижності професій сфери гостинності, що досягається професійною, інтелектуальною, ефективною роботою талановитих туристських аніматорів є закономірним наслідком вдало організованих анімаційних послуг.

Готельна анімація вносить вагомий вклад у виконання всіх умов позитивного перетворення потреб туриста (гостя) у його задоволеність.

Актуальність дослідження цього аспекту підтверджується оцінкою експертів – працівників готелей та турфірм: 82% туристів пред'являють високі вимоги до рівня проведення анімаційних програм, 68% вважають анімацію видовищним видом мистецтва, 73 % споживачів туристських послуг очікують на культурно-пізнавальні анімаційні програми у туристському дозвіллі.

Як найважливіша складова частина турпродукту, сукупної діяльності на туристському підприємстві та вираження високого ступеня його професіоналізму туранімація має бути планованою, чітко регламентованою, організаційно керованою, забезпеченою матеріальними, фінансовими і кадровими ресурсами.

Для ефективної реалізації анімаційної діяльності потрібні три складові:

- 1) концепція готельної анімаційної діяльності з додаванням типових анімаційних програм і методик їх адаптації до реальних груп і персоналій;
- 2) матеріально-технічна база для спортивно-оздоровчих і розважальних занять;
- 3) талановиті аніматори, які здатні втілити концепцію, програми і методики в життя, й обслуговуючий персонал.

#### **7.2. Анімаційний сервіс як новий напрямок організації дозвілля в рекреаційних закладах.**

Служба анімації створює відповідну гостинну, комфортну, дружню атмосферу в готелі; задовольняє потреби туристів у фізичному і духовному розвитку, емоційному збагаченні через приємні переживання; має комплексний характер завдяки спеціальним програмам, що охоплюють всі види і форми анімації; сприяє створенню умов для гарного спілкування, приємних особистих і спільних переживань та розваг. Вона мобільна, невимушена, приватна, діюча; має постійний характер, щоденний контакт з туристами; дозволяє врахувати їх побажання тощо. На постійних відвідувачів готелю в комп'ютерній базі даних служби прийому й розміщення ведеться обновлюване досье, в якому утримуються індивідуальні запити й особливості кожного туриста.

Анімаційну службу необхідно організовувати відповідно до споживчого попиту, що виявляється шляхом анкетування відпочиваючих (туристів), з урахуванням досвіду обслуговування гостей у сусідніх аналогічних готелях і туркомплексах. При цьому враховується традиційно сформований контингент відпочиваючих за місцем проживання, віросповіданням, національністю, віком, статтю тощо.

Служба маркетингу засобу розміщення ретельно вивчає і аналізує щорічний склад відвідувачів, вивчає регіони, що віддають перевагу для відпочинку саме цьому об'єкту, щоб згодом розмістити там рекламу і забезпечити постійне завантаження підприємства.

Ефективність залучення гостей до анімаційних програм можна визначити за правилом простої пропорції. Якщо з 250 відпочиваючих за підсумками дня до анімаційних заходів звернулися 30 осіб, то ефективність роботи анімаційної служби складає 12 %. Ведення щоденної звітності дозволить відстежити зміни у попиті гостей, урізноманітнити їх відпочинок за рахунок розробки та впровадження додаткових анімаційних шоу-програм та спортивних ігор.

Значення служби анімації в створенні іміджу будь-якого засобу розміщення важко переоцінити. Саме аніматори створюють образ своєму підприємству, зав'язують дружні стосунки з туристами, запрошують їх зустрітися тут знову.

Проблема утримання клієнтів сьогодні стає переважаючою для багатьох засобів розміщення, особливо це стосується санаторно-курортних послуг.

Відповідно до законів маркетингу, 80 відсотків прибутку компанія одержує від 20 відсотків постійних клієнтів. Системи знижок найчастіше не працюють для створення бази постійних клієнтів, адже знижки можна одержати практично скрізь, у тому числі й у конкурентів.

На думку В. Курашина, директора готелю „Бристоль” (м. Ялта), мірилом якості сервісу можуть бути повторні звернення клієнтів і звернення за рекомендацією. Готельний бізнес завжди буде залежати від якості сервісу.

За даними західних аналітиків, створення системи роботи з постійними клієнтами дозволяє підвищити число повторних продажів не менш чим на 15 %.

Варто помітити, що, згідно даним санаторію „Форос”, з початком роботи анімаційної команди, кількість повторних клієнтів зрослася на 28 %. З моменту впровадження своєї програми анімації, санаторій „Чорноморець” Бахчисарайського району спостерігає збільшення доходу на 51,6 % при збільшенні кількості клієнтів на 15,4 %.

Відповідно до досліджень аналітичної служби мережі туристських агентств „Куда.ру”, встановлення довгострокових відносин з клієнтами формує прихильність споживача до компанії, тим самим сприяючи збільшенню прибутків. Відповідно до західних досліджень, підвищення лояльності покупців на 5 % може збільшити прибуток на 50 – 75 %.

### **7.3. Технологія створення анімаційних програм**

За останні роки закордонні курорти вдало переорієнтувалися з обслуговування традиційних груп споживачів – людей похилого віку – на інші вікові категорії за рахунок впровадження широкого спектру розважальних (анімаційних) програм, що пропагують здоровий спосіб життя. Цей досвід сьогодні активно запозичений українськими готелями.

В індустрії гостинності та туризмі під анімаційною програмою розуміють об'єднаний загальною метою або задумом план проведення туристських, фізкультурно-оздоровчих та культурно-масових, пізнавальних і аматорських занять.

Комплекс прийомів роботи аніматора, організація цієї роботи, використання спеціальних технічних засобів (об'єктів, споруд, інструментів тощо) є технологією створення анімаційних програм.

Технологія створення і реалізації анімаційних програм для молоді, як система, складається з декількох взаємопов'язаних підсистем. Розглянемо кожен з них окремо:

1. Організаційна – організація спільної діяльності анімаційної команди, економічного, технічного, рекламного відділів;
2. Інструкторсько-методична – створення і розробка сценаріїв заходів, текстів екскурсій, підбір спортивних ігор і змагань, складання маршрутів походів з подальшою розробкою методичних рекомендацій на основі узагальнення досвіду;
3. Режисерська – розподіл ролей, складання планів репетицій, постановка спектаклю, шоу;
4. Технічна – підготовка технічних засобів (об'єктів, споруд, інструментів тощо), майданчика (сцени) для анімаційних заходів, реквізиту, декорацій.

Реалізація анімаційного проекту залежить від професійної майстерності постановника і режисера анімаційної програми в сфері туристської діяльності,

що визначається умінням знаходити найбільш оптимальні, прийнятні способи впливу на особистість туриста, задоволення його потреб і інтересів на основі застосування універсальних, придатних для різних організаційно-економічних умов методів, які представляють собою визначені закономірності, стійкі і надійні правила функціонування технологічного процесу.

Для створення анімаційної програми недостатньо лише розбиратися в законах її драматургічної побудови. Необхідно знати і точно розуміти можливості кожного виразного засобу, вміти використовувати можливості методів художнього монтажу, ілюстрування, театралізації гри. За допомогою цих методів створюється (з проекту переходить у реальну конструкцію) анімаційна програма, у якій вирішуються соціально-педагогічні і психологічні завдання. Розглянемо методи: 1. Художній монтаж – творчий метод, який передає думку автора сценарію, його ідею, бачення світу; вимагає професійної підготовки фахівця, а також визначеного рівня його життєвого досвіду, культури;

2. Ілюстрування – як показ змісту і форми інформаційного матеріалу;

3. Театралізація – поєднання пластики, звуків, кольору, мелодії в просторі і часі, що розкриває образ у різних варіаціях, які проходять їх через єдину „наскрізну дію” програми. Метод покликаний створити видовищно-активну ситуацію, при якій кожний присутній буде активно реагуючим глядачем, а не пасивним споглядальником;

4. Ігровий метод – найбільш вдало сполучає інформаційно-логічний та інформаційно-образний початки, що синтезують свідомість, педагогіку, мистецтво і творчість.

Сполучення даних методів дозволять глибоко і повно розкрити і втілити в практиці анімаційні програми, що створюють передумови для розвитку туристської діяльності. Застосування тих або інших методів неможливо без освоєння сценарно-режисерської технології анімаційної діяльності, що складає основу видовищних заходів і включає принципи драматургії (масового дійства, що створюється через вибудовування і програвання сюжетно-образного рішення програми) і режисури масових анімаційних програм.

Створення сценарію програми і його втілення – процес творчої, потребуючої вигадки, фантазії, оригінальних прийомів організації дії. Він повинен мати дієвість (причому видовище повинне бути захоплюючим), носити характер „зримого сценарію” – бути не просто літературно описовим, а передбачати всі епізоди, вузлові моменти дії і те, як вони будуть відбуватися.

Сценарій анімаційного заходу специфічний. Його специфіка полягає в тому, що це не просто художній твір, а розгорнутий план дій, який включає різноманітні елементи, кожний з яких має свій зміст і структуру.

Також важливим етапом роботи над сценарієм є композиційне рішення, тобто побудова, розташування компонентів, що складають дію, установлення між ними значущої і хронологічної залежностей, порядок їх включення в дію.



Крім загального композиційного рішення в сценарії, розробляються і композиції кожного з вхідних у нього елементів – конкурсів, ігор, концертів, вистави, аукціонів тощо.

Програми анімації розробляють залежно від того, наскільки це дозволяє інфраструктура відпочинку об'єкта. Якість анімаційної програми пов'язана, як правило, з цікавими режисерськими знахідками, багатим арсеналом сценографічних, музичних, пластичних, мовних, прийомів в розробці і реалізації анімаційних програм.

Таким чином, анімаційні програми створюються аніматорами для розваги гостей, відновлення їх здоров'я. Проте цікаво, що одна і та ж програма може викликати у одних людей позитивні емоції, а у інших – прямо протилежні.

Процес сприйняття запропонованих анімаційних програм залежить від багатьох чинників:

- віку учасників або глядачів;
- рівня освіти;
- статі;
- етнічної приналежності;
- настрою на момент реалізації даної програми тощо.

## **Тема 8. Організація екскурсійного обслуговування в санаторно-курортних закладах**

*8.1. Поняття екскурсійного обслуговування та екскурсійних послуг*

*8.2. Особливості організації екскурсійного обслуговування в санаторно-курортних закладах*

*8.3. Функціональні напрями роботи санаторно – курортних закладів щодо організації екскурсійного обслуговування*

*8.4. Організація взаємодії санаторно – курортних закладів та установ з екскурсійного обслуговування.*

### **8.1. Поняття екскурсійного обслуговування та екскурсійних послуг**

Екскурсійне обслуговування – організація і надання екскурсійних послуг, що задовольняють потреби людини в залученні до духовних і моральних цінностей, у накопиченні знань, у тому числі професійних, у режимі вільного вибору об'єктів, методів і засобів пізнання.

Екскурсійне обслуговування можна розглядати не тільки як частину комплексної туристської послуги, а й як самостійний вид послуг, метою яких є задоволення потреб екскурсантів (туристів) у пізнанні навколишньої дійсності.

Розглядаючи екскурсійне обслуговування як різновид діяльності санаторно-курортних закладів, слід зазначити, що комплекс завдань екскурсійного обслуговування включає організацію відпочинку, поїздок і подорожей з відвідуванням історичних, культурних, природних та інших об'єктів.

Задоволення потреб екскурсантів прямо залежить від кількісного та якісного сумісництва форм екскурсійного обслуговування.

Кожна форма організації екскурсійного обслуговування – це сукупність спрямованих дій, що мають конкретну мету – задоволення потреб екскурсантів.

Екскурсійне обслуговування здійснюється санаторно-курортними закладами на території їх адміністративної приналежності (місто, район). Роботу з групами, що виїжджають в інші міста (навіть в області) проводять екскурсійні установи.

Предметом екскурсійного обслуговування є екскурсія. Слово «екскурсія» походить від латинського «екскурсіо». На сьогодні екскурсія розглядається в декількох аспектах:

- 1) як самостійна форма виховання або складова частина інших форм виховання (патріотичного, трудового, естетичного);
- 2) як одна з форм навчання або складова частина інших форм навчання;
- 3) як форма роботи з масовою аудиторією;
- 4) як епізодичний (разовий) захід, частина тематичного циклу, а також як один із рівнів пізнання;
- 5) як форма міжособистісного спілкування екскурсовода з екскурсантами, екскурсантів один з одним і як форма спілкування екскурсантів з об'єктами;
- 6) як форма поширення наукових знань, ідейного виховання;

- 7) як форма організації культурного дозвілля;
- 8) як невід'ємна частина організованого туризму.

Узагальнюючи різні підходи до визначення і розуміння екскурсії, виділимо два основні:

Екскурсія – цілеспрямований і запрограмований наочний процес пізнання особистістю оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень, який проходиться під керівництвом кваліфікованого фахівця – екскурсовода.

Екскурсія – туристська послуга тривалістю до 24 годин у супроводі гід-екскурсовода за заздалегідь затвердженим маршрутом для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туристів.

Екскурсії класифікують за такими ознаками: за змістом; за складом й кількістю учасників; за місцем проведення; за способом пересування; за тривалістю; за формою проведення.

Кожна група має властиві їй компоненти, специфіку й особливості. Однак провідною класифікаційною ознакою в екскурсіях є розподіл на оглядові (багатопланові) й тематичні.

Оглядові екскурсії, як правило, багатотемні. Не випадково їх називають багатоплановими. У них використовується історичний і сучасний матеріал. Будується така екскурсія на показі всіляких об'єктів (пам'ятників історії й культури, будинків і споруд, природних об'єктів, місць знаменитих подій, елементів благоустрою міста, промислових і сільськогосподарських підприємств і т. ін.).

В оглядових екскурсіях події викладають великим планом. Це дає загальне уявлення про місто, край, область, державу в цілому. Хронологічні рамки такої екскурсії – від часу заснування міста (першої документальної згадки про нього) до сьогодення з обов'язковим оглядом перспектив подальшого розвитку.

Оглядові екскурсії мають свої особливості. На відміну від тематичних, у них формулювання теми становить певну складність. Незалежно від місця, де їх готують і проводять, вони практично схожі між собою насамперед по своїй структурі. У кожній з них висвітлюються кілька підтем (історія міста, коротка характеристика промисловості, науки, культури, освіти, природи та ін.). У той же час в оглядових екскурсіях є свої відмітні риси. Вони диктуються тими особливостями в історичному розвитку, які властиві певному місту, області, краю.

Наприклад, воєнно-історичну підтему включають в оглядові екскурсії ті міста, на території областей яких відбувалися військові бої. Літературні підтеми включаються в оглядові екскурсії міст, пов'язаних з життям і діяльністю письменників, поетів і т. ін.

Тематична екскурсія присвячена розкриттю однієї теми, якщо це історична екскурсія, то в її основу може бути покладено одна або кілька подій, об'єднаних однією темою, а іноді більш тривалий період часу. Якщо це екскурсія на архітектурну тему, то предметом вивчення можуть стати

найцікавіші добутки зодчества, розташовані на вулицях і площах міста, а у великому місті – архітектурні ансамблі минулих століть.

Слід відмітити, що тематичні екскурсії того чи іншого виду рідко існують ізольовано один від одного. Наприклад, історичний матеріал використовується в екскурсіях на архітектурно-містобудівні теми; елементи природознавчих екскурсій знаходять місце в екскурсіях майже кожної групи тематичних екскурсій.

Зміст залежить від конкретних умов проведення екскурсії, від ресурсів пізнавального плану того або іншого міста або регіону.

Однакових екскурсій не існує, вони розрізняються насамперед по темі. Слово «тема» у перекладі з грецької означає «те, що покладено в основу». Тема являє собою поняття, що належить до змісту чого-небудь. Кожна екскурсія повинна мати свою чітко визначену тему. Тема в екскурсії – предмет показу й розповіді. Формування теми являє собою короткий і концентрований виклад основного змісту екскурсії.

Підготовка нової теми, змісту екскурсії – це багатомісячна напружена робота колективу працівників. Особливістю кожної екскурсійної теми є те, що вона тісно пов'язана з об'єктами показу й з тим екскурсійним матеріалом, що насичує її зміст. Цей матеріал повинен бути поданий у такому обсязі, що може бути засвоєний екскурсантами при показі об'єктів. Тема відіграє вирішальну роль в об'єднанні зовні розрізнених частин екскурсії в єдине ціле. Вона регулює розповідь, не даючи можливості екскурсоводові розповісти про об'єкт усе, що він про нього знає, особливо в тих випадках, коли об'єкт буває багатоплановим і містить велику інформацію. Саме темою екскурсії визначається, як показати об'єкт, яку частину інформації дати екскурсантам у цьому випадку.

Деякі об'єкти показують в декількох екскурсіях. Наприклад, Площа Свободи в м. Харків або Будинок Харківського академічного театру опери й балету ім. Лисенка показуються й в оглядових й в тематичних екскурсіях. І в кожній з них про один і той самий об'єкт дається різний обсяг інформації, у розповідях він висвітлюється в різних ракурсах.

Велике значення має витриманість тематики екскурсії. Вся розповідь і показ повинен «працювати» на її основну тему. По шляху проходження групи в екскурсію можуть «вторгатися» об'єкти, розташовані на даному маршруті, але не стосовні до обраної теми. Відомості про такі об'єкти можуть бути цікавими, але другорядними до конкретно розглянутої теми. Тому екскурсовод може повідомити про їх екскурсантам тільки як відповіді на запитання.

## **8.2. Особливості організації екскурсійного обслуговування в санаторно-курортних закладах**

В основі успіху роботи будь-якого підприємства лежить правильна організація керування, або менеджмент. Залежно від характеру операцій і спеціалізації екскурсійної фірми (або екскурсійного відділу в туристсько-екскурсійній фірмі) її управлінська структура приймає відповідні форми.

На ринку послуг туристсько-екскурсійних організацій у чистому вигляді, тобто виконуючих якусь одну з перерахованих вище функцій, майже не існує.

Багато організацій сполучають дві або три функціональні ролі по організації обслуговування екскурсантів. Наприклад, екскурсійна фірма не тільки створює продукт, але й при комплектації екскурсійних програм виконує посередницькі функції стосовно постачальників послуг (транспорт, харчування й т. ін.) або щодо приймаючої фірми або музею, а також сама займається реалізацією екскурсійних турів або окремих послуг .

У великих санаторно-курортних закладах дані функції виконують різні відділи, в тому числі екскурсійні й методичні. У малих і середніх організаціях може функціонувати один відділ – екскурсійно-методичний, або ця діяльність здійснюється групою методистів. Існують і самостійні екскурсійні фірми, діяльність яких спрямована на створення і пропrowadення екскурсій, а також на надання інших туристсько-екскурсійних послуг.

Екскурсійні підрозділи санаторно – курортних закладів комбінують послуги безпосередніх виробників (музеїв, транспортних, видовищних та інших організацій) за своїм розсудом і за бажанням споживачів, а також самі створюють й надають туристсько- екскурсійні послуги (наприклад, екскурсії), тобто є, по суті, екскурсійними туроператорами. Екскурсійний туроператор планує і створює маршрут, програму й пакет послуг міських і заміських екскурсійних турів для екскурсантів на груповій або індивідуальній основі. Продукція туроператорів, а також послуг окремо взятих виробників екскурсійних послуг (наприклад, музеїв, театрів і т. ін.) знаходять збут через турагентів або турагентські відділи (відділи реалізації продукції, продажів).

Санаторно – курортний заклад одночасно виконує функції турагента, залучаючи до даної діяльності екскурсоводів, керівників туристсько-екскурсійних груп, викладачів шкіл, працівників профспілок і доручаючи їм роль турагента – продавця власних екскурсійних послуг, також виступає як продавець екскурсійних послуг, розроблених іншим туроператором.

Таким чином, діяльність екскурсійних підрозділів в структурі санаторно – курортних закладів представлена такими видами робіт:

- 1) екскурсійний туроперейтинг:
  - розробка екскурсій (до 1 доби);
  - розробка екскурсійних програм ( уїк-енд тури від 1 до 3 доби);
- 2) турагентська діяльність:
  - продаж власних екскурсійних продуктів;
  - продаж екскурсійних продуктів інших операторів;
- 3) надання додаткових послуг.

### **8.3. Функціональні напрями роботи санаторно – курортних закладів щодо організації екскурсійного обслуговування**

Використання маркетингових механізмів конче потрібно в екскурсійній діяльності через трудомісткість і наукомісткість такого виду послуги як екскурсія, що спричиняє неможливість нескінченного розширення пакета надаваних тем екскурсій. Сфокусувати свої зусилля, розробити мінімально необхідний пакет екскурсійних програм – одне із завдань маркетингу на туристсько-екскурсійних підприємствах.

Під маркетингом розуміється така система внутрішньофірмового керування, що спрямована на вивчення і облік попиту й вимог ринку для орієнтації виробничої діяльності фірми на випуск конкурентоспроможних видів продукції.

Маркетинг як управлінська діяльність фірми включає:

- вивчення попиту (поточного й перспективного) на конкретний продукт і послуги на певному ринку (або його сегменті), вимог споживачів до якості, новизні, корисності, рівня ціни, а також вивчення можливих каналів збуту;
- складання, з огляду на ринковий попит, програми маркетингу по продукті (або групі продуктів), в якій розглядаються можливі витрати виробництва конкретного продукту, враховуються необхідні капіталовкладення, витрати (виробничі, збутові, на рекламу), транспортні видатки та ін.;
- установлення верхньої межі ціни продукту й послуг і рентабельності їхнього виробництва;
- розрахунок повних витрат виробництва й рентабельності в цілому по фірмі;
- визначення конкретного результату господарської діяльності фірми.

На основі програми маркетингу ведеться постійний пошук нових цільових ринків, споживачів, видів продукції, а також нових областей застосування продукції.

Особливості екскурсійного маркетингу:

- важливим є не стільки стимулювання попиту, скільки напрямок його в потрібне русло;
- великого значення набуває старанність розробки диференційованих екскурсійних програм;
- у процесі керування маркетингом слід враховувати не тільки матеріальні аспекти, але й психологію, духовно-емоційний стан, місцеві й регіональні особливості споживача;
- важливим є комунікаційний аспект роботи із клієнтами як для їхнього втримання так і для контролю якості обслуговування;
- є можливість координації маркетингу учасників ринку туристсько-екскурсійних послуг.

Практика свідчить, що на туристсько-екскурсійних підприємствах використовується не повний комплекс маркетингу, а тільки певні його частини.

Етапи екскурсійного обслуговування:

**Створення екскурсій.** Створення нової екскурсії за будь-якою темою — складний трудомісткий процес. Екскурсія — це результат двох найважливіших процесів: її підготовки й проведення. Вони пов'язані між собою, взаємообумовлені. У процесі підготовки нової екскурсії, з огляду на практику роботи екскурсійних установ, склалася певна послідовність етапів роботи.

**Підготовка екскурсовода.** До проведення екскурсії допускаються особи які мають спеціальну підготовку, підтверджену свідоцтвом державного зразка про присвоєння кваліфікації екскурсовода, володіють необхідними навичками і вміннями.

**Реклама.** Реклама є найважливішим інструментом роботи фірми в сучасних умовах. Особливо це актуально при жорсткій конкуренції туристсько-екскурсійного ринку України. Для екскурсійної діяльності рекомендується використовувати методи особистих рекламних звернень до потенційних організацій-споживачів екскурсійних послуг й використовувати традиційні види реклами.

**Комунікаційна діяльність.** Комунікаційна діяльність з організації екскурсійного обслуговування складається з:

- 1) роботи із замовниками;
- 2) роботи з постачальниками й посередниками по наданню екскурсійних послуг;
- 3) документального оформлення взаємин.

У роботі із замовниками туристські підприємства при наданні екскурсійних послуг повинні керуватися вимогами чинного законодавства і державних стандартів.

Так, діючим туристським законодавством при наданні екскурсійних послуг туристської організації необхідно укласти договір на екскурсійне обслуговування і зробити обов'язкове страхування екскурсантів (медичне й від нещасного випадку).

**Екскурсійне обслуговування.** Екскурсійне обслуговування – безпосереднє проведення екскурсій для груп екскурсантів або для індивідуалів. Якість екскурсійного обслуговування залежить від багатьох складових: якісне транспортне обслуговування; підготовка екскурсантів до прослуховування і сприйняття теми екскурсії; якісно підготовлена методична розробка екскурсії; професійна майстерність екскурсовода. дотримання правил техніки проведення екскурсії. диференційований підхід до обслуговування різних груп екскурсантів.

При правильній організації екскурсійної роботи підготовка до неї повинна відбуватися заздалегідь. Екскурсовод попереджається про склад екскурсантів, а екскурсант повинен знати тему екскурсії. Важливо, щоб покупка екскурсійної путівки були відділені від екскурсії одним – двома днями. Це істотно в тому відношенні, що за цей проміжок часу відбудеться певна психологічна установка екскурсанта. Він встигне вдуматися і вжитися в сюжет екскурсії.

#### **8.4. Організація взаємодії санаторно – курортних закладів та установ з екскурсійного обслуговування.**

Взаємовідносини санаторно – курортних закладів та установ з екскурсійного обслуговування будуються на підставі договорів.

Договір з екскурсійною фірмою включає такі пункти:

- найменування і тривалість екскурсій;
- спосіб переміщення;
- терміни подачі заявок на проведення екскурсій;
- терміни відміни заявок;

- ціни на екскурсії;
- кількість екскурсантів у групі на кожній екскурсії;
- матеріальна відповідальність за зрив екскурсії.

Договір з музеєм включає:

- варіанти екскурсій та їх тематику;
- кількість екскурсантів у групі;
- ціни на екскурсії;
- знижки на групове відвідування музею;
- терміни подачі заявок на проведення екскурсій;
- терміни відміни заявок;
- матеріальна відповідальність за зрив екскурсії.



## **Тема 9. Ціноутворення в санаторно – курортній сфері**

*9.1. Поняття ціни санаторно-курортних послуг та чинники, що на неї впливають*

*9.2. Підходи до ціноутворення*

*9.3. Групи ризиків, що враховуються в процесі ціноутворення*

*9.4. Стратегія ціноутворення в санаторно – курортних закладах*

**9.1. Поняття ціни санаторно-курортних послуг та чинники, що на неї впливають**

Ціна була й залишається одним із найважливіших критеріїв прийняття споживчих рішень. Вітчизняним підприємствам доводиться витримувати конкуренцію, вести пошук нових методів ціноутворення, які б були ефективні в умовах ринкової економіки. Від вибору стратегії ціноутворення значною мірою залежать результати діяльності підприємств багатьох галузей і сфер, зокрема і підприємств санаторно-курортної сфери. Проте більша частина санаторно-курортних закладів управляють своєю ціновою політикою на основі витратного методу ціноутворення, не використовуючи прогресивних методів визначення цін на свої послуги.

Незважаючи на те, що послуги закладів санаторно-курортної сфери мають масовий характер, вони за обсягами не мають таких розмірів, як масове виробництво товарів, і більше підлаштовані під клієнта. Здебільшого послуги нетранспортабельні, вимагають від клієнта прийти до санаторію. Тому підходи до формування цін на послуги вимагають більш творчих та інтуїтивних оцінок, ніж формування цін на товарних ринках.

Головним ціноутворювальним чинником є витрати, які визначають мінімальний рівень цін, нижче від якого ці ціни не можуть опускатися на тривалий час. Максимальний рівень цін визначають попит і пропозиція відповідного товару на ринку. Перераховані фактори – витрати, попит і конкуренція взаємосуперечливі. Успішна цінова політика дає змогу віднайти узгодження економічних інтересів суб'єктів ринкових відносин. Для подальшого управління ціною застосовують сукупність маркетингових методів і стратегій, зокрема щодо витратного підходу розрізняють – метод "витрати плюс", метод встановлення ціни на основі забезпечення цільового прибутку й беззбитковості підприємства, а що стосується ринкового підходу – метод, орієнтований на ринок і вивчення пропозиції, метод корисності санаторно-курортного продукту, а також метод питомих показників, метод експертних оцінок та багато ін.

**9.2. Підходи до ціноутворення**

Найпростіший і найпоширеніший підхід до встановлення ціни – це використання витратних методів ціноутворення. Одним із них є, так званий, метод "витрати плюс". У разі його застосування в санаторно-курортній сфері ціна на путівки складається із собівартості й прибутку, що визначається сформованим рівнем рентабельності за минулий період. Витрати на

виробництво рекреаційних послуг повністю включаються в ціну путівок пропорційно їхній реалізованій кількості. Однак цей метод має значні вади, що суперечать ринковому ціноутворенню. До числа недоліків загального характеру належить те, що цей метод не орієнтований на величину попиту і не враховує споживчих властивостей цього продукту – його корисність.

До витратних методів ціноутворення також належить метод встановлення ціни на основі забезпечення цільового прибутку або беззбитковості підприємства. Його суть полягає в тому, що підприємство визначає мінімально достатній рівень ціни з урахуванням можливого обсягу виробництва, витрат і заданої мінімальної норми прибутку. Проблема застосування цього методу полягає в тому, що у випадку неможливості збільшення числа реалізованих путівок, наприклад у період міжсезоння, санаторно-курортна установа змушена підтримувати певну норму прибутку, збільшуючи їхню ціну, а це, своєю чергою, ще більше знижує попит на курортні послуги. За цих обставин відбувається зниження загальної суми доходу й, відповідно, прибутку.

Отже, пріоритет реалізації швидких інтересів над перспективними позбавляє можливості ефективного функціонування і розвитку санаторію. Для того, щоб вирішити цю проблему, потрібна така політика ціноутворення, що дасть змогу знайти прийнятний рівень збалансованості попиту та пропозиції. У цьому випадку варто знайти шляхи зниження ціни на санаторно-курортний продукт, а необхідну масу прибутку отримати внаслідок збільшення обсягу продажів. Для цього можна використовувати метод виключення постійних витрат, або їх частини. Зміст методу полягає в тому, що змінні витрати розглядаються як межа ціни, нижче якої санаторно-курортна організація не повинна продавати путівки, тобто це та межа, яку санаторій може собі дозволити, застосовуючи у своїй ціновій політиці дискримінацію різних рівнів.

Іншим підходом до встановлення ціни є використання так званих ринкових методів ціноутворення, орієнтованих на ринок і вивчення пропозиції. Залежно від свого позиціонування, санаторій вибирає ціни вище-, нижче- або середньокурортні. Підприємства, які орієнтовані на середньокурортні ціни, намагаються забезпечити зменшення ризику, пов'язаного з можливим неприйняттям ціни ринком, але, на нашу думку, такий прийом не гарантує уникнення зниження попиту, оскільки можлива невідповідність послуг представлених санаторієм із ринковими, що дає змогу споживачу вибрати найкращу з них за тою ж ціною. Тому тільки конкурентоспроможні санаторії можуть застосовувати такий метод. Те саме стосується й цін вищих, ніж ринкові.

Підприємство може встановлювати ціни, базуючись на корисності санаторно-курортного продукту. При цьому також існує кілька методів визначення цін. Так, метод питомих показників розраховується з використанням спеціальних параметрів. Він заснований на мультиатрибутивній моделі санаторно-курортного продукту, тобто на визначенні значущості продукту для споживача й присутності цих атрибутів у продукті відповідного підприємства. Отриманий розрахунковим шляхом індекс по санаторно-

курортному продукту є основою для порівняння власних цін із цінами конкурентів, внаслідок чого можна визначити, у якого з підприємств завищені ціни. Це можна назвати перевагою для споживачів, якщо вони володіють потрібною інформацією та вміють її застосувати.

Заснований на експертних оцінках, баловий метод визначення ціни може також застосовуватись до санаторно-курортного продукту. Його суть в тому, що до кожного з параметрів продукту привласнюється певне число балів, які потім перераховуються у функцію ціни. Цей метод є досить ефективним тільки у випадку, якщо є кваліфіковані експерти, які мають право давати такі оцінки. На практиці він використовується досить рідко, через складність одержання експертних оцінок та значні витрати на вивчення споживчих переваг.

### **9.3. Групи ризиків, що враховуються в процесі ціноутворення**

Ціноутворення пов'язане з аналізом ринків і прогнозуванням його розвитку, тому тут завжди присутній елемент невизначеності. Для діяльності санаторно-курортних підприємств характерні такі основні групи ризиків, які визначені експертним шляхом:

- *комерційні* – зростаюча конкуренція з боку інших курортно-санаторних закладів, ймовірність виникнення таких ризиків змінюється у межах 10÷35 %;
- *ресурсні* – різке підвищення цін на нафтопродукти, продукти харчування й ін., що є основними ціноутворювальними факторами, ймовірність – 15÷35 %;
- *технічні* – поставка неякісного устаткування, непрофесійні дії персоналу при експлуатації техніки, ймовірність – від 2 % до 15 %;
- *політичні* – різка зміна курсу економічних реформ, істотна зміна законодавства або системи оподаткування – ймовірність 5 % до 30 %.

Якщо санаторій провів таку експертну оцінку, то він обов'язково включить досліджені ризики в ціну путівки з відповідною ймовірністю. Це дасть змогу підприємству почуватись захищеним від настання певних несприятливих подій та отримувати постійну частину доходу.

Але, незважаючи на те, який метод ціноутворення вибере той, чи інший санаторій, основою для визначення усіх видів цін є ціна реалізації одного ліжко-дня, диференційована за умовами проживання в номерах з різним рівнем комфортності та періодом реалізації путівок залежно від таких факторів, як кліматична спрямованість лікування на курорті, сезонність. Ціна путівки санаторії розраховують множенням ціни одного ліжко-дня на термін перебування санаторно-курортного лікування. До ціни включаються виробнича собівартість, адміністративні витрати, витрати на збут, витрати, пов'язані з основною діяльністю – наданням санаторно-курортних послуг, прибутки для подальшого розвитку санаторію.

Зважаючи на те, що реалізація путівок здійснюється задовго до початку надання санаторно-курортних послуг, у вартості путівок передбачаються прогнозні показники інфляції в економіці, зміни цін і тарифів на енергоносії, послуги сторонніх організацій, на продукти харчування, медикаменти, а також прогнозується сума прибутку, необхідна для подальшого розвитку і вирішення

соціальних питань колективів санаторіїв. Крім того, враховується термін функціонування санаторіїв (сезонність). Для цього в ціні санаторно-курортної послуги передбачається покриття експлуатаційних витрат і податкових платежів, здійснюваних у період простою.

Не залежно від вибраного методу ціноутворення, кожен із санаторіїв стикається із такою проблемою, як попит на путівки у різні сезони.

Цінова дискримінація третього ступеня залежить від характеру попиту в різні періоди. У високий сезон санаторій до ціни путівки додає 5 % її вартості (надбавка), а в низький – віднімає (знижка 5 %). Дискримінація другого ступеня полягає в тому, що туристичні агентства, які одразу можуть закупити щонайменше 17 путівок, отримують знижку 10 %, якщо одразу купують 10 путівок, то знижка 5 %, якщо 7 путівок – знижка 3 %. Це так звані оптові ціни, але кінцевий споживач послуги не може придбати путівку за оптовою ціною. Такі ціни представляють інтерес тільки для фірм-посередників або туристичних агентств. До того ж внаслідок реалізації путівок за гуртовими цінами кількість реалізованих путівок визначається з розрахунку повного терміну путівки, а також відповідно до графіків заїзду та без порушень встановленого графіка передплат. Для фізичних осіб, які хочуть придбати путівки для некомерційного споживання, застосовується перший рівень дискримінації, який полягає в тому, що постійні клієнти, які щонайменше три останні роки відпочивали у цьому санаторії, отримують накопичувальну знижку до 5 % .

#### 9.4. Стратегія ціноутворення в санаторно – курортних закладах

Заклади санаторно-курортної сфери належать до "багатономенклатурного" виробництва, оскільки вони надають як різні види послуг (проживання, харчування, лікування, додаткові послуги), так і різні модифікації однієї і тієї ж послуги (проживання з різним рівнем комфортності). Визначаючи стратегію ціноутворення закладів санаторно-курортної сфери, необхідно враховувати широкий спектр нелінійних схем ціноутворення, зокрема "пакетне" та "комплектне" ціноутворення. Під "пакетом" доцільно розуміти сукупність декількох послуг, які є комплементарними (взаємодоповнювальними), наприклад проживання та лікування. Попит на ці послуги характеризується взаємозалежністю. "Комплектом" є сукупність декількох послуг-субститутів, попит на які негативно корельований (наприклад, лікування та додаткові послуги).

Стратегії "пакетного" та "комплектного" ціноутворення представлено у табл. 8.1., де показано, які послуги входять до відповідної стратегії, та чи доцільно її використовувати у високий чи низький сезон.

Табл.8.1. Стратегії ціноутворення на послуги закладів санаторно-курортної сфери

Стратегія ціноутворення	Назва послуг	Високий сезон	Низький сезон
Чисте комплектування	Комплект "проживання + харчування + лікування + додаткові послуги *"	+	-
Змішане комплектування	Комплект "Лікування + додаткові послуги"	-	-
	Проживання, харчування, лікування, додаткові	+	+

	послуги (усі послуги продаються незалежно одна від одної)		
Пакування	Пакет "харчування + лікування"	-	+
Цінова дискримінація другого ступеня	За обсягами продажів	-	+
Цінова дискримінація третього ступеня	За рівнем комфорту проживання	+	+
	За якістю харчування	+	+

*\*Додаткові послуги – це додаткові оздоровчі програми (програми нехірургічного коригування фігури, зняття втоми, омолодження шкіри тощо).*

Політика ціноутворення, сприяючи збільшенню обсягу наданих послуг одного варіанта проживання, може скоротити рівень заповнюваності номерів інших категорій цього ж санаторію. Іншими словами, якщо постійні витрати можуть бути розподілені серед більшої кількості модифікацій послуги "проживання", то прибутковість санаторію зростає. Це дає змогу зробити висновок, що санаторію необхідно побудувати свою діяльність як продаж своїх унікальних виробничих потужностей, а не як продаж тієї або іншої послуги.

Управління цінами здійснюється за допомогою внесення змін у прейскуранти, застережень у контракти, компенсацій. Підприємству потрібно застосовувати методи прогнозування ціни санаторно-курортного продукту.

Доцільно застосовувати метод розсіювання, що дає змогу представити прогнозні оцінки ціни санаторного продукту, як у сучасний момент часу, так і у віддалений, а це, своєю чергою, дасть змогу рекреаційному підприємству розробити перспективну цінову стратегію, домогтися фінансової стабільності й життєздатності.

Отже, стратегічні питання ціноутворення вирішуються з урахуванням основних чинників: витрат, попиту і пропозиції. В основі формування ціни повинні лежати як витрати на всі обов'язкові функціональні складові, так і закладений рівень якості послуги, її унікальні властивості.

## **Тема 10. Управління якістю рекреаційних послуг**

### ***10.1. Поняття якості рекреаційних послуг***

### ***10.2. Модель управління якістю рекреаційних послуг.***

### ***10.3. Підвищення ефективності функціонування та розвитку санаторно-курортного закладу***

#### **10.1. Поняття якості рекреаційних послуг**

У сучасних умовах посилення конкурентності та глобалізації бізнесу, коли ринок виробника замінений ринком споживача, особливо важливо для організації туризму забезпечити конкурентоспроможність своїх послуг. Значною мірою вона залежить від якості самих послуг, але такої якості, яка визначається попитом споживачів. У зв'язку із цим виживання туристичних організацій багато в чому залежить від їх реакції на швидкозмінні потреби споживача, постійного впровадження інновацій у процеси проектування нових послуг, їх просування на ринок і реалізації.

Будь-яка туристична організація в умовах конкурентної боротьби намагається знайти свій шлях до споживача, використовуючи весь можливий арсенал підходів і методів, що дають їй змогу забезпечити подальший розвиток і ефективну діяльність. Із цією метою розробляють стратегію, спрямовану на забезпечення задоволеності споживачів і поліпшення якості наданих послуг з використанням системного підходу до управління

Підвищення якості продукції та послуг має важливе економічне, соціальне та науково-технічне значення як для конкретних організацій, так і для країни в цілому. Поліпшення якості продукції та послуг сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства на внутрішньому і міжнародному ринках, що в кінцевому підсумку зумовлює стійкий розвиток економіки країни та її інтеграцію у світову економіку.

#### **10.2. Модель управління якістю рекреаційних послуг.**

Критерії якості виражаються через систему показників, які відображають різні види діяльності щодо обслуговування клієнтів. За допомогою цих показників можна порівняти роботу різних підприємств рекреаційної індустрії. Для санаторно-курортних закладів, наприклад, такими показниками можуть бути: логістика рекреаційних послуг; відповідність надаваних номерів класу обслуговування; чіткість роботи всіх служб закладу; гігієна номерів; наявність додаткових послуг; різноманітність меню, а головне комфортність.

Ключовим фактором, який формує поняття якості, є найголовніше задоволення потреб гостей – із різними запитами і індивідуальним розумінням комфорту як такого. Систематизувати поняття “комфорт” дуже важко. Однак це треба робити, щоб побудувати ефективну систему управління якістю на підприємстві, вирішити питання створення якісних (комфортних) послуг.

Перш ніж приступити до побудови моделі системи якості, слід з'ясувати сутність поняття “послуга” і “якість послуг”.

Послуга – це результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця щодо задоволення потреб споживача.

Якість послуги – це сукупність характеристик послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби.

Виходячи із визначення сутності вищеназваних термінів можна сказати, що послуга це:

$$P = P_1 + P_2 + R \quad (1)$$

де  $P$  – послуга;

$P_1$  – потенціал;

$P_2$  – процес;

$R$  – результат.

Виходячи із цього

$$Gp = Gp_1 + Gp_2 + Gp_3 \quad (2)$$

де  $Gp$  – якість послуги;

$Gp_1$  – якість потенціалу;

$Gp_2$  – якість процесу;

$Gp_3$  – якість результату.

Складові якості послуги:

$$Gp = Tg \quad (3)$$

де  $Gp_1$  – якість потенціалу;

$Tg$  – технічна якість.

Якість потенціалу складається із критеріїв, які відносяться до технічного стану підприємств готельної індустрії. Споживач має можливість частково оцінити технічну якість санаторно-курортної послуги до її придбання. Це може бути: попередній огляд санаторно – курортного закладу та прилеглої території, ознайомлення із друкованим рекламним матеріалом, вивчення інформації в Інтернеті на сайтах підприємства.

Якість процесу надання послуг – це функціональна якість. Це процес безпосередньої взаємодії споживача із персоналом. Якість процесу неможливо оцінити до початку обслуговування і вона залежить від цілого ряду факторів: матеріально-технічний стан готельного підприємства, технологія обслуговування клієнтів, інформаційне середовище, фінанси, як фактор який впливає як на сам процес обслуговування, так і на створення відповідних умов обслуговування. Найбільш важливим фактором внутрішнього середовища підприємства є персонал, який відповідає як за процес обслуговування, так і за гуманітарні умови обслуговування.

Функціональна комфортність, як складова технічної якості – це зручність перебування людей і їх діяльність в штучному середовищі, яке створене містобудівниками. В такому середовищі виникають просторові зв'язки, які вивчаються у двох аспектах: антропометрії та психології поведінки людини в просторі і формують, разом із іншими факторами якість послуг.

Ключовим фактором, розуміння якості результату, є найбільш повне задоволення потреб гостей із різними запитам.

$$Gr = K_{\max} \quad (4)$$

де  $Gr$  – якість результату;

$K_{max}$  – максимальний комфорт.

Кількість складових комфорту може бути різною у кожному санаторно – курортному закладі. Важливо щоб весь персонал закладу сприймав свою задачу, як забезпечення складових комфорту. Саме дотримання параметрів комфортності є основною моделлю для створення системи якості. Якість для клієнта – це комфорт, до комплексу складових якого входить сума елементів. Модель комфорту можемо представити у такому вигляді:

$$K = K_i + K_{ek} + K_{ect} + K_p + K_b + K_{cg} + K_{pc} \quad (5)$$

де  $K_i$  – інформаційний комфорт;

$K_{ek}$  – економічний комфорт;

$K_{ect}$  – естетичний комфорт;

$K_p$  – побутовий комфорт;

$K_b$  – комфорт безпеки;

$K_{cg}$  – санітарно-гігієнічний;

$K_{pc}$  – психологічний комфорт.

Характеристика моделі комфорту відображає вагомість кожного із елементів. Наприклад, інформаційний комфорт – відсутність необхідної інформації у закладах санаторно – курортного лікування створює агресивне дискомфортне середовище. Гість (особливо іноземний) губиться у навколишньому середовищі, нервує, що негативно відбивається на враженні від перебування у готелі. В загальному плані поняття інформаційного комфорту можна розділити на дві складові: зовнішню і внутрішню. Створення інформаційного комфорту починається із того наскільки повну інформацію про готель та послуги, що ним надаються гість може отримати до його відвідування. Важливо, щоб така інформація була доступною для гостей із великої кількості джерел і задовольняла б його потреби.

Поняття внутрішнього інформаційного комфорту включає інформованість персоналу, який готовий відповісти на будь-яке питання клієнта не тільки про готель, ресторан тощо, але і про історію виникнення міста перебування, формування тенденцій розвитку міста (країни), а також систему піктограм, яка покликана допомогти гостю орієнтуватися в готелі, навіть не володіючи мовою. Важливо, щоб піктограм добре розпізнавалися, відповідали міжнародній системі ХОТРЕК. Економічний комфорт – це зручність розрахунків для гостей, систему знижок, бонусів, клубних карт та інші заходи, що мають мотивувати гостя до повторного вибору закладу розміщення. Постійний клієнт – один із головних факторів успішності готельного підприємства.

Саме тому організація програм лояльності клієнтів знаходиться у центрі уваги будь-якої компанії, яка намагається підвищити свою конкурентоздатність. В зв'язку із цим особливу увагу слід приділити системі клубних карт, яка останнім часом стала досить актуальною.

Естетичний комфорт є тотожним глядацькому комфорту – це сприйняття людиною зовнішнього вигляду середовища. Залежно від настрою людини це



відчуття ізоляції від оточення чи навпаки, причетності до життя міста. Оточуюче місцезнаходження готелю, сприятливе середовище, упорядковані всі фасади будівель, зелені насадження, малі архітектурні форми, приваблива перспектива створюють хороший настрій. Обираючи готель гість бажає почувати себе комфортно і затишно. Та поняття про красу дуже індивідуальне. Однак існують загальні принципи, реалізація яких у значній мірі допоможе створити для більшості готелів естетичний і глядацький комфорт:

- всі приміщення мають бути декорованими в одному стилі і відповідати напрямку підприємства;
- матеріали, які використовуються для оздоблення, повинні відповідати стандартам безпеки та гігієни і мати відповідні сертифікати;
- використовувані матеріали також повинні бути придатними для тривалого використання та вогнестійкими;
- колорова гама в оздобленні не повинна дратувати людину.

Побутовий комфорт – передбачає зручність меблів, побутової техніки для гостей, створення відповідних умов гігієни середовища.

Комфорт безпеки – це умови безпеки забудови та елементів будівель (міцність і стійкість елементів будівлі, вибухобезпечність, безпечність планувальних рішень, пожежобезпечність), безпека матеріальних цінностей, фінансів, екологічна безпека, комерційна безпека, а також інформаційна безпека.

Санітарно-гігієнічний комфорт – це якісне прибирання номерів та вузлів, загальних приміщень, вчасну зміну постільної білизни, рушників, зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, чистоту та упорядкування території готелю.

Психологічний комфорт – це сума перерахованих параметрів комфорту, оскільки відсутність хоча б однієї із вказаних складових моделі комфорту настроїв клієнта буде зіпсовано.

Однак існують і специфічні вимоги, дотримання яких гарантує нормальний психологічний стан людини. Ці вимоги відносяться до галузі гуманітарних технологій та їх виконання – повага гостинності по відношенню до клієнта – цілковито залежить від персоналу готельного підприємства. В контексті психологічного комфорту на оцінку заслуговують спеціальна політика освіти і програма виховання персоналу, елементи корпоративної культури, особисте сприйняття рівня гуманності, ввічливості персоналу. Треба розуміти, що від відношення персоналу часто залежить, те чи повернеться гість у готель повторно, і носієм якої інформації він стане.

Організаційна структура готельних підприємств має пірамідальний характер. Починаючи від проектування санаторно – курортного підприємства, на кожному нижчому рівні управління знаходиться більша кількість людей ніж на вищому. Не включивши нижчі рівні управління в систему управління якістю. Важко добитися стабільного високого рівня надання готельних послуг. Функції складових цієї системи: аналізувати і приймати рішення; надавати інформацію про проблеми.

Саме участь усієї команди, (на всіх рівнях, будівництва і формування готельного господарства) в процесі створення якісних дозволить задовільними потреби клієнтів.

### **10.3. Підвищення ефективності функціонування та розвитку санаторно-курортного закладу**

Підвищення ефективності функціонування та розвитку санаторно-курортного комплексу можливо завдяки реалізації сукупності дій на мікро-, мезо- та макрорівнях.

На мікрорівні з боку власників та керівників повинно бути реалізовані наступні дії:

- 1) підвищення якості оздоровчих послуг;
- 2) розширення спектру лікувально-профілактичних, реабілітаційних та інших оздоровчих послуг;
- 3) впровадження в практику оздоровчих закладів інновацій в лікувально-профілактичну діяльність;
- 4) оптимізація вартості оздоровчих послуг у відповідності до їх якості і різноманітних видів;
- 5) збільшення періоду, в якому оздоровчі заклади надають лікувально-профілактичні та реабілітаційні послуги. Зростання цього періоду один з головних резервів підвищення ефективності функціонування вітчизняного санаторно-курортного комплексу;
- 6) оптимізація витрат на експлуатацію санаторно-курортних закладів;
- 7) підвищення рівня іміджу вітчизняних оздоровчих закладів за рахунок прискореного переходу від чинної системи надання послуг споживачам, до системи, яка характерна на більшості світових курортів;
- 8) розширення позитивної реклами щодо функціонування оздоровчих закладів, при обов'язковому гарантуванні високого рівня якості послуг за кошти, які сплачують споживачі;
- 9) впровадження системи значних цінових скидок за путівки з метою залучення більшої кількості клієнтів, а також формування позитивного іміджу серед майбутніх клієнтів;
- 10) надання більш широкого спектру пілг літнім людям і батькам з дітьми з метою формування довгострокової програми взаємодії споживачів з конкретним оздоровчим закладом;
- 11) розширення спектру медичної допомоги споживачам за рахунок формування нової стратегії розвитку лікувально-профілактичних та реабілітаційних послуг;
- 12) розширення спектру розважально-оздоровчих послуг з метою залучення не лише громадян, яким необхідна медична допомога, а й споживачів, які прибувають на курорт для відпочинку та розваг, зокрема в період міжсезоння.

Проте є сенс зупинитися ще на одній проблемі, а саме: визначення змісту ефективності та його оцінки щодо санаторно-курортного комплексу.

Ефективність функціонування оздоровчих закладів слід розглядати з позиції: а) самого санаторно-курортного закладу; б) курортної зони або території, де розташований цей заклад; в) санаторно-курортного комплексу; г) споживачів санаторно-курортних послуг. Розглянемо послідовно підходи до можливої оцінки ефективності за кожним із зазначених позицій.

По-перше, для окремого оздоровчого закладу ефективність його функціонування можливо визначити через інтегрований показник, який має наступний вигляд:

$$\text{Кеф.оз.з.} = \text{Кеф.ф-г} + \text{Кеф.м.} + \text{Кеф.об}/3$$

де Кеф.озд.з. — коефіцієнт ефективності функціонування оздоровчого закладу; КЕФ.Ф-Г — коефіцієнт ефективності фінансово-господарської діяльності оздоровчого закладу; КЕФ.М. — коефіцієнт ефективності надання лікувально-профілактичних та реабілітаційних послуг; КЕФ.ОБ. — коефіцієнт ефективності використання ліжкоміст оздоровчого закладу.

Коефіцієнт ефективності фінансово-господарської діяльності найпростіше визначається як коефіцієнт прибутковості операційної діяльності (чистий прибуток оздоровчого закладу / собівартість реалізованих послуг).

Коефіцієнт ефективності надання лікувально-профілактичних та реабілітаційних послуг визначається як (чисельність оздоровлених із стійкими позитивними результатами лікування та реабілітації / загальна чисельність споживачів санаторно-курортних послуг в окремому оздоровчому закладі).

Коефіцієнт ефективності використання ліжко-міст оздоровчого закладу визначається за формулою (чисельність оздоровлених / (ліжко-міста x середній період тривалості оздоровлення)).

Результати розрахунку коефіцієнта ефективності функціонування оздоровчого закладу наведені у табл. 1.

Таблиця 1

Оцінка ефективності функціонування санаторно-курортного закладу (в середньому на один заклад) \*

Показник	Формула для розрахунку
1. Коефіцієнт ефективності фінансово-господарської діяльності оздоровчого закладу	Чистий прибуток / собівартість реалізації послуг
2. Коефіцієнт ефективності надання лікувально-профілактичних та оздоровчих послуг санаторно-курортним закладом	Чисельність оздоровлених із стійкими результатами лікування та реабілітації / чисельність споживачів санаторно-курортних послуг в окремому оздоровчому закладі
3. Коефіцієнт ефективності використання ліжко-місць в оздоровчому закладі	Чисельність оздоровлених / (ліжко-міста × середній період тривалості оздоровлення)
4. Коефіцієнт ефективності функціонування оздоровчого закладу	$\text{Кеф.оз.з.} = \text{Кеф.ф-г} + \text{Кеф.м.} + \text{Кеф.об}/3$

Тобто, якщо зростає коефіцієнт ефективності функціонування оздоровчого закладу, то можливо стверджувати про поступове підвищення ефективності його діяльності.

По-друге, ефективність санаторно-курортного закладу з позиції окремої території, де розташований цей заклад. Це більш важке завдання внаслідок того, що необхідно оцінити вплив діяльності санаторно-курортного закладу на дану територію.

Між санаторно-курортним закладом та курортною територією існує відповідний взаємозв'язок, який характеризує ефективність функціонування оздоровчого закладу для даної території. Цей взаємозв'язок пов'язаний з витратами, що несе відповідна територія при функціонуванні оздоровчого закладу, і доходами, які територія може отримати від такого функціонування.

Витрати території на функціонування оздоровчого закладу можуть бути: капітальні і поточні (експлуатаційні).

Доходи території від функціонування оздоровчого закладу можуть бути: прямі і непрямі.

Таким чином, можливо запропонувати наступний показник визначення ефективності функціонування санаторно-курортного закладу на відповідній території:

$$\text{Кеф.тер.} = \frac{\sum_{i=1}^m \text{Дпрі} + \sum_{i=1}^n \text{Днепрі}}{\sum_{i=1}^m \text{Вкі} * \text{Кд} + \sum_{i=1}^s \text{Впі}}$$

де Кеф.тер. — коефіцієнт ефективності функціонування санаторно-курортного закладу на даній території;

Дпрі — доходи території прямі від діяльності санаторно-курортного закладу; Днепрі — доходи території непрямі від діяльності санаторно-курортного закладу; Вкі — витрати території капітальні на діяльність санаторно-курортного закладу; Впі — витрати території поточні на діяльність санаторно-курортного закладу;

m — загальна величина видів прямих доходів території від функціонування санаторно-курортного закладу;

n — загальна величина видів непрямих доходів території від функціонування санаторно-курортного закладу; k — загальна величина видів капітальних витрат території на функціонування санаторно-курортного закладу; s — загальна величина видів поточних витрат території на функціонування санаторно-курортного закладу; Кд — коефіцієнт дисконтування капітальних витрат.

До прямих доходів території можливо віднести: а) сплачені податки в місцевий бюджет; б) сплачені платежі за відповідні послуги територіальної громади; в) сплачені платежі за послуги підприємств, що розташовані на даній території. До непрямих доходів можливо віднести: а) податки, що сплачують в місцевий бюджет підприємства, установи та організації, що обслуговують санаторно-курортні заклади; б) платежі, що сплачують підприємства, установи та організації на даній території від обслуговування санаторно-курортних закладів; в) доходи, що отримують від обслуговування споживачів оздоровчих послуг підприємства, організації та установи території, де функціонує оздоровчий заклад.

Капітальні витрати території пов'язані з формування системи енерго-, водо-, газо- та теплопостачання, створенням транспортної інфраструктури тощо. Ці витрати необхідно дисконтувати з метою приведення до теперішнього часу за коефіцієнтом дисконтування рівному не менше як облікова ставка НБУ (тобто 8-12%).

Поточні витрати території пов'язані з обслуговуванням функціонування санаторно-курортного закладу.

До цих витрат відносяться витрати, які здійснює територіальна громада для нормального функціонування оздоровчого закладу.

Результат розрахунку цього коефіцієнта може бути більше одиниці, менше одиниці і рівний одиниці.

Якщо коефіцієнт більше одиниці і має тенденцію до зростання, то це свідчить про ефективність функціонування санаторно-курортного закладу для даної території. Якщо коефіцієнт рівний одиниці і не має тенденції до зростання, то це свідчить про стабільність функціонування санаторно-курортного закладу. Якщо коефіцієнт менший одиниці, то це свідчить про неефективність функціонування санаторно-курортного закладу для даної території. Особливо цей висновок має місто, якщо коефіцієнт ефективності зменшується. Якщо коефіцієнт ефективності хоча і менше одиниці, але має тенденцію до зростання, то можливо стверджувати про перспективи підвищення ефективності функціонування оздоровчих закладів.

По-третє, ефективність функціонування санаторно-курортних закладів з позиції всього санаторно-курортного комплексу слід розглядати як інтегрований показник, що об'єднує наступні показники: а) коефіцієнт ефективності функціонування оздоровчих закладів (в середньому по усіх оздоровчих закладах);

б) коефіцієнт ефективності функціонування оздоровчих закладів на даній території (в середньому по усіх курортних територіях).

Зростання значення інтегрованого показника в динаміці свідчить про підвищення ефективності функціонування санаторно-курортного комплексу.

Водночас коливання цього показника або його тенденція до зменшення свідчить про погіршення ефективності функціонування санаторно-курортного комплексу.

По-четверте, ефективність функціонування санаторно-курортного комплексу з позиції споживача оздоровчих послуг має також велике значення. Але головним питання тут виступають інтереси самого споживача, а тому ефективність функціонування санаторно-курортного комплексу досягається, якщо споживач за свої гроші і свій витрачений час отримав ті послуги, які підвищили його фізичні та духовні можливості.

Кількісно оцінити ефективність функціонування санаторно-курортного комплексу через суб'єктивну оцінку споживача послуг дуже важко, але можливо за рахунок використання перш за все експертного методу, де експертами можуть виступати безпосередньо споживачі оздоровчих послуг.

Така оцінка здійснюється в декілька етапів:

На першому етапі формується загальний перелік питань для опитування споживачів санаторно-курортних послуг. Цей перелік повинен включати наступні блоки питань:

- 1) питання, пов'язані з якістю та ефективністю надання медичних послуг;
- 2) питання, пов'язані з якістю розміщення у відповідності з бажаннями та витраченими коштами;
- 3) питання, пов'язані з якістю харчування, гнучкістю його графіку тощо;
- 4) питання, пов'язані з можливістю нормального відпочинку, у т.ч. відсутність (наявність) шуму вночі та вранці;
- 5) питання, пов'язані з можливістю зайняттям фізичними вправами, розвагами тощо;
- 6) питання, пов'язані з транспортним забезпеченням, можливістю поїздок до міста, в туристичні екскурсії тощо;
- 7) питання, пов'язані з взаємостосунками з медичним та обслуговуючим персоналом.

На другому етапі із загального переліку питань відбираються ті, що найповніше дають уявлення вплив функціонування санаторно-курортних послуг на фізичне та духовне здоров'я споживачів.

На третьому етапі на основі відібраного переліку питань формується лист опитування споживачів. При цьому на кожне питання споживач оздоровчих послуг має можливість оцінити питання за такими балами: -2 бали — абсолютно не задовольняє споживача; -1 бал — частково не задовольняє споживача; 0 балів — споживач не визначився; 1 бал — частково задовольняє; 2 бали — абсолютно задовольняє.

На четвертому етапі здійснюється опитування споживачів санаторно-курортних послуг. При цьому опитування проводиться методом випадкової вибірки з метою забезпечити як можливо менший рівень похибки та суб'єктивізму.

На п'ятому етапі на основі проведеного опитування здійснюється обробка отриманих результатів опитування. При цьому за кожним опитувальним листом визначається загальна сума балів.

На шостому етапі підсумовуються загальні результати опитування за всіма опитувальними листами.

На сьомому етапі встановлюється середня оцінка за всією сукупністю споживачів, що брала участь в опитуванні.

## Тема 11. Маркетинг на підприємствах рекреаційної індустрії

*11.1. Елементи маркетингу послуг санаторно – курортних та оздоровчих закладів.*

*11.2. Внутрішній маркетинг в діяльності санаторно – курортних та оздоровчих закладів*

*11.3. Технології інтернет – маркетингу на підприємствах санаторно – курортного бізнесу*

**11.1. Елементи маркетингу послуг санаторно – курортних та оздоровчих закладів.**

Тому для ефективної й прибуткової діяльності санаторно – курортним закладам доцільно використовувати концепцію цільового маркетингу, яка полягає в наступному:

- а) сегментація ринку – поділ ринку на частини (сегменти), які характеризуються спільністю вимог споживачів та вибір критеріїв сегментації;
- б) вибір цільових сегментів ринку – оцінка ступеня привабливості отриманих сегментів, вибір одного або декількох сегментів;
- в) позиціонування послуги на ринку – рішення про позиціонування послуги в кожному з цільових сегментів;
- г) розробка комплексу маркетингу для кожного цільового сегменту.

Стратегія маркетингу зводиться до управління чотирма ключовими елементами – так званими «чотири Пі» або «маркетинг-міксом».

Виділяють 4-ри елементи маркетингу: послуга, ціна, канали розподілу, просування (рис. 1).



*Рис. 1. Чотири елементи маркетингу (маркетинг-мікс)*

Перший елемент маркетингового комплексу – власне послуга розглядає характеристики і переваги послуг підприємства, шляхи їх вдосконалення, щоб кожна послуга, що надається, мала для споживачів суттєву відмінність. Найбільший обсяг реалізації в умовах гострої конкуренції буде в того закладу, послуги якого вигідно відрізняються від послуг конкурентів.

Наступний елемент – ціна, яка розглядається з 2-х позицій: а) «цінність для споживача» – ступінь задоволення споживача від отриманих послуг та перебування в закладі в цілому; б) економічна категорія – певні фінансові витрати на створення продукту, повний облік яких дозволяє враховувати його собівартість.

Важливим елементом маркетингового комплексу є канали розподілу, що забезпечують збут, тобто доведення готового продукту до кінцевого споживача.

Основні особливості, які визначають збут даного продукту, наступні: наявність конкуренції, різний ступінь попиту на продукт серед споживачів, фінансові аспекти та якість пропозиції, наявність дистрибуторських каналів.

Четвертий елемент маркетингового комплексу – просування включає: рекламні заходи, Паблік Рілейшнз, стимулюючі заходи, виготовлення інформаційно-реklamних буклетів, формування позитивного іміджу підприємства в цілому.

Всі 4-ри елементи взаємопов'язані. Вони працюють таким чином: рекламні заходи створюють очікування від бренду, яке повинно мотивувати споживачів скористатися послугою вперше і в подальшому стати постійним клієнтом.

## **11.2. Внутрішній маркетинг в діяльності санаторно – курортних та оздоровчих закладів**

Внутрішній маркетинг націлений не на споживачів, а саме на персонал підприємства. Його мета – допомогти службовцям всіх рівнів організаційної структури усвідомити, що саме їх практична діяльність і створювана атмосфера обслуговування формують враження клієнта про підприємство. Даний фактор є важливою складовою формування іміджу підприємства в цілому та забезпечення його конкурентоспроможності на ринку.

Внутрішній маркетинг розглядає службовців як клієнтів, що потребують робочого місця – товару, з метою задоволення своїх потреб (зарплатні, творчої реалізації, набуття професійних навичок, спілкуванні тощо). Підприємство в свою чергу потребує досвід та професійні навички працівників.

Внутрішній маркетинг управління трудовими ресурсами санаторно-курортних та оздоровчих закладів повинен включати такі складові (табл. 1):

*Таблиця 1*

Характеристика процесу управління внутрішнім маркетингом персоналу

<b>Складові</b>	<b>Зміст</b>
1. Культура обслуговування	1.1. Маркетингове дослідження потреб споживачів 1.2. Місія, мета та цілі діяльності підприємства 1.3. Планування маркетингу 1.4. Сегментація ринку та позиціонування продукту 1.5. Управління якістю послуг 1.6. Створення нових продуктів та послуг 1.7. Управління персоналом 1.8. Канали розподілу послуг 1.9. Комунікаційна політика
2. Маркетинговий підхід до	2.1. Відбір персоналу



управління кадрами	2.2. Внутрішньофірмове навчання 2.3. Стабільність 2.4. Підвищення кваліфікації
3. Розповсюдження маркетингової інформації серед працівників закладу	3.1. Пряме спілкування керівного складу підприємства з працівниками всіх рівнів організаційної структури 3.2. Доведення інформації про заходи з маркетингу всім працівникам
4. Використання системи мотивації й стимулювання	4.1. Матеріальне заохочення 4.2. Моральне заохочення 4.3. Просування по службовим сходам

**1. Культура обслуговування.** Для успішної діяльності підприємства має бути розроблена програма внутрішнього маркетингу, яка витікає із культури обслуговування. Дана програма повинна передбачати не тільки формальну роботу з обслуговуючим персоналом, але й контроль за строгим дотриманням правил й управлінським складом підприємства.

Для того, що підприємство функціонувало як єдине ціле, а його персонал демонстрував споживачам високий рівень культури обслуговування необхідно створити, по-перше, ефективні ділові відносини серед підрозділів, груп і співробітників підприємства, по-друге, допомогти працівникам усвідомити цілі свого підприємства та їх роль у досягненні цих цілей.

Сучасна маркетингова модель управління розглядає середовище підприємства з двох позицій: внутрішнього та зовнішнього. Внутрішнє середовище є головним й включає сам заклад, його матеріально-технічне оснащення, обслуговуючий персонал та клієнтів.

Для досягнення своїх цілей в зовнішньому середовищі підприємство повинно використовувати у своїй діяльності такі заходи: Маркетингове дослідження потреб споживачів; сформована Місія, мета та цілі діяльності підприємства повинні визначати причину та сферу його існування, об'єднувати зусилля працівників, окреслювати загальний діапазон обов'язків, сприяти тому, щоб всі працівники відчували себе єдиною командою, при цьому кожен з них усвідомлював свою роль для досягнення цілей підприємства; планування маркетингу; сегментувати ринок, що дозволить виділити цільові аудиторії, з якими підприємство буде працювати та в яких сегментах і як буде позиціонувати власний продукт; управління якістю послуг; створення нових продуктів та послуг; управління персоналом; використання каналів розподілу послуг; комунікаційну політику.

Можна зробити висновок, що персонал підприємства впливає як на внутрішню культуру обслуговування, так і на зовнішню політику підприємства. Тому для успішної діяльності на ринку та забезпечення конкурентоспроможності закладів необхідна цілеспрямована робота з персоналом, в протилежному випадку витрати підприємства по залученню споживачів не дадуть очікуваного результату.

**2. Маркетинговий підхід до управління кадрами.** З метою успішного управління персоналом керівному складу закладу необхідно використовувати маркетингові підходи, які полягають в наступному: розуміння запитів своїх підлеглих, що вони очікують отримати від роботи (матеріальну винагороду, просування службовими сходами, моральне заохочення); правильно оцінити можливості та здібності своїх працівників; використовувати методи маркетингу для дослідження ринку праці, вибираючи кращих працівників (відповідно до запитів вакантної посади).

З метою утримання працівників та запобіганню плинності кадрів найбільше звертають увагу на такі фактори:

*2.1. Вибір персоналу.* Дотримання строгих правил відбору, висунення чітких вимог до потенційних працівників, обов'язкове проходження інтерв'ю (особистого спілкування) з метою визначення загального рівня розвитку та професійних навиків.

*2.2. Внутрішньофірмове навчання.* Кожний відібраний працівник повинен пройти інтенсивний курс внутрішньофірмового навчання, який передбачає не тільки отримання професійного досвіду, а й адаптацію та вміння працювати в колективі.

*2.3. Стабільність.* Заклади з високою текучістю кадрів на практиці не можуть продемонструвати клієнтам високу культуру обслуговування. Це пов'язано з тим, що керівництво таких закладів не так переймається якістю обслуговування, як можливістю економити на заробітній платі своїх підлеглих. В результаті працівники не належним чином виконують свої обов'язки, не володіють достовірною інформацією про послуги та акції, що проводяться на підприємстві, вони не орієнтовані на задоволення запитів клієнтів і часто відповідальність за власні промахи намагаються перекласти на інших.

В санаторно-курортних закладах працюють різні групи персоналу: медичний, обслуговуючий, управлінський, виконавчий. Текучість кадрів неоднакова серед різних груп персоналу, як і серед різних закладів. Програма навчання й мотивації персоналу повинна бути побудована з врахуванням особливостей потреб різних груп.

*2.4. Підвищення кваліфікації.* Створення ефективної багаторівневої системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів санаторно-курортних закладів для персоналу всіх рівнів.

### **3. Розповсюдження маркетингової інформації серед працівників закладу.**

Як показує досвід, найчастіше найбільш ефективно спілкування з клієнтами здійснюється через персонал, безпосередньо зайнятий в обслуговуванні, оскільки саме персонал може запропонувати додаткові послуги, тим самим збільшивши фінансові надходження підприємства та поширюючи усну безкоштовну рекламу закладу та його послуг. На практиці найчастіше маркетолог повідомляє керівникам підрозділів про різного роду рекламні заходи, нові методи просування послуг, при цьому рахуючи, що персоналу, зайнятому безпосередньо в обслуговуванні клієнтів, такою інформацією володіти не обов'язково.

Кожен працівник, задіяний в обслуговуванні, контактує із багатьма клієнтами. Керівники повинні частіше зустрічатися з такими працівниками, при чому як у формі колективних зібрань, так й індивідуальних зустрічей, з метою зрозуміти запити й інтереси клієнтів, а також визначити способи їх задоволення. Така співпраця між керівником і підлеглими може розглядатися як один з елементів маркетингових досліджень.

**4. Використання системи мотивації й стимулювання.** Мотивація є однією з основних функцій управління, оскільки досягнення основної мети залежить від злагодженості роботи всього персоналу (колективу). Мотивація охоплює систему спонукальних чинників (потреби, мотиви, цілі) та сукупність психологічних чинників, які стимулюють до діяльності індивіда та пояснюють його поведінку. Потреби у свідомості людини перетворюються на інтерес або мотив, який і спонукає індивіда до певної дії.

На кожному підприємстві застосовується матеріальна мотивація праці за певною системою. Тобто працівникам нараховують різні форми виплат (преміювання, доплати, надбавки, пільги) крім заробітної плати на основі показників оцінки колективних та індивідуальних результатів праці. Такі заходи заохочувального характеру мають на меті підвищити продуктивність праці робітників шляхом їх матеріального зацікавлення.

Для санаторно-курортних та оздоровчих закладів доцільно застосовувати такі види мотивації:

1. Моральну: публічна подяка з боку керівництва: грамоти, дошка пошани, присвоєння почесних звань, нагородження медалями; розробка тактики й стратегії відносин керівника й підлеглих;
2. Матеріальну: використання системи винагород: премії, зарплати, надбавки, пільги; пропорційне зростання заробітної плати; заохочення матеріального характеру (зокрема цінні подарунки);
3. Соціальну: можливість просування службовими сходами; надання службового авто або службової квартири; висунення працівника до обрання в органи державної влади

Отже, в умовах ринкових відносин фактор трудових ресурсів та ефективне управління ними відіграє одну з головних ролей у будь-якій галузі економіки, а тим більше в сучасному санаторно-курортному та оздоровчому бізнесі. Однією з головних конкурентних переваг таких закладів стає високоякісне обслуговування гостей, що неможливо досягнути без професійно підготовленого персоналу.

### **11.3. Технології інтернет – маркетингу на підприємствах санаторно – курортного бізнесу**

У сучасних умовах ефективний маркетинг у санаторно-курортному бізнесі можливо забезпечити шляхом впровадження різноманітних інформаційних технологій (*дали* – ІТ).

Санаторно-курортний маркетинг полягає у вивченні, задоволенні та формуванні потреб споживачів у санаторно-курортному лікуванні та

оздоровленні шляхом комплексних зусиль із виробництва, реалізації та просування санаторно-курортного продукту з метою постійного зміцнення конкурентних позицій на ринку.

Сьогодні виокремлюють три основні напрями Інтернет-маркетингу у сфері санаторно-курортних послуг, за допомогою яких можна дати комплексну оцінку його інструментам та особливостям застосування:

- інформаційно-аналітичне забезпечення маркетингової діяльності;
- організація електронної торгівлі;
- проведення рекламних заходів та компаній з просування послуг на ринок та доведення до кінцевого споживача за допомогою мережі Інтернет.

Управління маркетингом стає, в першу чергу, діяльністю, пов'язаною з обробкою інформації. Основні напрями використання маркетингової інформації зображено на *рис. 2*. Характер маркетингового рішення визначає тип необхідної інформації. На вибір джерел маркетингової інформації підприємствами санаторно-курортного бізнесу впливає низка факторів, серед яких розрізняють як цілі маркетингової діяльності підприємства та особливості його інформаційної системи, так і наявні фінансові, трудові та матеріальні ресурси.

Сфера використання	Маркетингова інформація
Маркетингові дослідження	Внутрішня інформація про реалізацію санаторно-курортного продукту. Зовнішня інформація про ринок, конкурентів, споживачів, ціни, законодавство; інформація про зміни на ринку та нові можливості
Маркетингова стратегія	Інформація щодо методів і технологій розроблення маркетингової стратегії і тактики, каналів отримання фінансових і матеріальних ресурсів тощо
Сегментація ринку	Інформація про цільові сегменти зовнішнього і внутрішнього ринків санаторно-курортних послуг; оцінювання конкурентів; позиціонування санаторно-курортного продукту на ринку
Розробка номенклатури та обсягів виробництва	Інформація про ринкову адекватність санаторно-курортного продукту; оцінювання санаторно-курортного продукту за співвідношенням "витрати / прибуток / задоволення"
Політика ціноутворення	Внутрішня інформація щодо собівартості виробництва послуг та про нормативний дохід підприємства. Зовнішня інформація про співвідношення та динаміку цін конкурентів; співвідношення попиту та пропозиції на санаторно-курортний продукт на ринку
Формування попиту й управління збутом	Інформація про прогнозовані споживацькі сподівання; пробний продаж; канали прямого та непрямого збуту; нетрадиційні форми збуту (вертикальні маркетингові системи, Інтернет, через некомерційні організації (асоціації, туристичні клуби) тощо)

Маркетингові  
комунікації

Інформація про країни, регіони, можливості підприємства, санаторно-курортні послуги; персональний продаж; роботу із засобами масової інформації, зв'язки з громадськістю; розповсюдження та збір інформації на туристичних виставках, ярмарках, презентаціях; брендінг

Рис. 2. Сфера використання маркетингової інформації у санаторно-курортному бізнесі

Зважаючи на виявлені недоліки у використанні Інтернет-технологій підприємствами санаторно-курортного бізнесу, а також з метою формування ефективної Інтернет-реклами та налагодження зв'язків з громадськістю за допомогою мережі Інтернет необхідно:

- здійснювати дослідження ринку інформаційних технологій, відслідковувати і впроваджувати новітні технології у діяльність підприємств;
- своєчасно розміщувати рекламу на сторінках веб-сайта та подавати заявки на розміщення банерної реклами;
- підвищувати ефективність роботи Інтернет-сайта (на сайті оперативно повинна з'являтися інформація про події, що відбуваються на підприємстві, а саме: наявність вільних номерів, статистика галузі санаторно-курортної індустрії, інформація щодо сезонних знижок тощо);
- застосовувати як канал збуту послуг підприємства електронну розсилку.

Одним із високоефективних засобів Інтернет-реклами є веб-сайт успіх якого забезпечують різноманітні фактори, серед яких: регулярне оновлення (новизна, різноманітність, своєчасність висвітлення заходів, необхідних для задоволення інформаційних потреб відвідувачів); відвідуваність; зовнішній вигляд; корисна інформація; інтерактивність; дизайн (від нього залежить наскільки привабливими будуть сторінки, при цьому важливим є стиль сайта, який створює йому власний образ і забезпечує впізнавання); просування; формування партнерств; інституціональна підтримка; формування стійкої клієнтської бази; чіткі канали навігації (користувач повинен отримати доступ до будь-якого матеріалу в два-три натиснення і розуміти, де він знаходиться у певний конкретний момент, і як він може потрапити в інше місце сайта); швидкість завантаження та ін.

Визначити наскільки зручний сайт більшості користувачів проблематично, оскільки кожен сайт має свої переваги. Разом із тим, синтезуючи різні погляди, фахівці визнають існування спеціальних методів для оцінки практично будь-якого сайта, а саме:

- *карткове сортування* – це метод за допомогою якого, користувачі сортують різні елементи веб-сайта, що розробляється за декількома категоріями. Для цього створюється список параметрів, які підлягають класифікації, після чого кожний параметр випикується на окремій картці. Картки пропонуються користувачам, які групують їх найбільш логічним чином. Отриману інформацію використовують для організації користувацького інтерфейсу;

- *контекстне дослідження* – це метод структурованого інтерв'ю, побудованого на трьох базових принципах: облік контексту, в якому використовується сайт; спільна оцінка сайту користувачем і розробником; зручність сайту для користувача – основний критерій. Цей метод застосовується, як правило, на ранніх стадіях розробки сайту;

- *контрольні листки* – допомагають впевнитись у тому, що веб-сайт виконано з урахуванням принципів функціональності дизайну.

Цей метод використовується, зазвичай, на заключній стадії роботи як доповнення до експертних методів, щоб структурувати експертні оцінки за певними ознаками;

- *огляди* – спеціальні інтерв'ю з користувачами, коли відповіді на спеціально підготовлені питання записуються для подальшого опрацювання. Метод використовується як під час розробки, так і після реалізації веб-сайту;

- *макетування* – це створення моделі кінцевого продукту (веб-сайту), яка дозволяє протестувати його складові на будь-яких стадіях розробки;

- *анкети* – пропонуються користувачам у вигляді списку питань із варіантами відповідей. Вони можуть використовуватись на всіх стадіях розробки сайту або у процесі його експлуатації;

- *плюралістична проробка* – застосовується на ранніх стадіях розробки і проводиться великою групою, до якої входять експерти у сфері оцінювання веб-продукції, користувачі, розробники і спеціалісти. Група аналізує сценарій поведінки користувача та опрацьовує кожний елемент його взаємодії з веб-сайтом;

- *протоколи самозвіту* – це бланки, в яких користувачі фіксують свої дії та думки щодо взаємодії з веб-сайтом. Спеціалісти беруть участь тільки в опрацюванні результатів;

- *фіксація "думок вслух"* – метод, за допомогою якого, фіксуються всі думки, почуття та уявлення, що виникають у користувача під час експлуатації веб-сайту і висловлюються ним вслух;

- *фокусні групи* – метод, який полягає в опитуванні спеціально відібраної групи користувачів. Як правило, група складається з 6–9 користувачів. Перевагою методу є можливість виявляти спонтанну реакцію, ідеї і ставлення до цих ідей групи в цілому. Результати заносяться до протоколу для подальшого опрацювання;

- *евристичне дослідження* – проводиться групою із 4–6 професіоналів у сфері експертних оцінок веб-продукції і взаємовідносин людини та комп'ютерних систем. Метод базується на порівнянні якості веб-сайту зі спеціально сформульованими евристичними принципами.

Кожний із учасників групи працює автономно, фіксуючи результати в письмовій формі;

- *експертиза компонентів* – застосовується для аналізу конкретного набору ознак веб-сайту, з якими взаємодіє користувач для досягнення кінцевої мети.

Застосовується на етапі розробки сайту, коли визначено набір функцій і послідовність їх застосування.

Розглянуті методи на практиці слід поєднувати з іншими, оскільки у більшості з них оцінювання здійснюється користувачами, отже, можливі певні неточності в оцінці, оснований на твердженнях, думках і перевагах невеликої кількості користувачів.

Більшість фахівців зійшлись на думці, що головними факторами відбору для аналізу веб-сайтів є: географічний регіон, типи міст, регіональний і національний характер. Інтернет являє собою середовище, що потребує від користувача високого рівня компетенції. Якщо веб-сайт не має достатньо чіткої структури, виникає загроза, що відвідувач залишить його, тому для забезпечення зрозумілості й простоти він повинен мати:

- *посилання на домашню сторінку на кожній сторінці сайту* – це особливо важливо для великих сайтів, які мають багато сторінок і внутрішніх зв'язків. Посилання на домашню сторінку дозволяє користувачу повернутися до початкового пункту, якщо він захоче отримати інформацію з іншого розділу сайту;
- *перелік основних розділів сайту на кожній сторінці* – допоможе користувачу заощадити багато часу, оскільки він зможе одразу опинитись у потрібному розділі. Введення такої послуги значно полегшує користування сайтом;
- *інструмент пошуку* – також заощаджує час, дозволяє користувачу здійснити пошук за ключовим словом і впевнитися в наявності необхідної інформації на веб-сайті;
- *веб-сайт декількома мовами* – до веб-сайту звертається все більше людей, для яких англійська мова не є рідною. Ось чому дуже важливо, щоб сторінки сайту можна було прочитати декількома іноземними мовами.

Одним із найбільш поширених видів реклами в Інтернеті є банерна реклама як засіб залучення нових клієнтів та інструмент іміджевої реклами. Існують такі основні методи банерної реклами:

- використання систем банерного обміну, які надають можливість здійснювати показ банерів одного зареєстрованого учасника на сторінках інших учасників у обмін на показ банерів тих же користувачів системи. Причому система банерного обміну встановлює визначену комісію для кожного з учасників і знімає таку кількість банерних показів на свій рахунок, яка відповідає цій комісії (зазвичай 10–20 %), для продажу рекламодавцям;
- пряма домовленість з веб-майстром іншої сторінки про взаємне розміщення банерів. Бажано обмінюватися банерами зі сторінками, що мають схожу тематику;
- показ ваших банерів на сторінках банерної системи, пошукового серверу, каталогу, популярного сайту (на платній основі).

Оплата банерної реклами в Інтернеті здійснюється різноманітними способами. Однак найбільш розповсюдженим є встановлення фіксованої ціни за 1000 показів, яка значно нижча ніж вартість реклами в засобах масової інформації. Застосовуються схеми оплати за кожну кількість переходів по банеру ("кліків"), а також схеми виплати бонусів безпосередньо споживачам реклами.

При оцінці ефективності банерної реклами використовуються два основних параметри: кількість показів (скільки разів був показаний той або інший баннер) та кількість відгуків. Слід зазначити, що для більшості серверів банери є основним джерелом рекламних прибутків, тому питання про їх ефективність важливе як для клієнтів, так і для власників серверів.

На веб-сайті підприємства санаторно-курортного бізнесу слід передбачити *анкетування* для відвідувачів з метою виявлення інтересів цільової аудиторії. Перевага такого анкетування полягає в анонімності респондентів, що підвищує об'єктивність відповідей. Крім того, респондент має змогу відповісти на питання в зручний для себе час, а обробка та представлення даних відбувається в мінімальні строки.

При Інтернет-анкетуванні відбувається значне охоплення цільової аудиторії за географічною ознакою, тобто є можливість доступу до тих специфічних цільових груп, які проживають у віддалених регіонах.

Крім анкетування, іншими засобами реклами та стимулювання збуту для підприємств санаторно-курортного бізнесу є списки розсилання, дискусійні групи і розсилання індивідуальних листів. *Списки розсилання*, присвячені різним тематикам і зорієнтовані, як правило, на цільову аудиторію споживачів. Перевагою такого напряму є можливість створення підприємством санаторно-курортного бізнесу власного списку розсилання з помірною кількістю реклами в ньому. Існують відкриті розсилання (для всіх бажаючих) і закриті (для певного кола осіб); безкоштовні (за рахунок спонсорів, платних рекламодавців) і платні.

Проблема полягає в тому, що підприємства, які застосовують відкриті розсилання не отримують належного результату, оскільки вони розраховані на велику кількість користувачів електронної пошти без урахування їхньої цільової спрямованості. Як результат, користувачі для автоматичного видалення непотрібної інформації застосовують фільтрацію. Результати дослідження виявили, що при закритому розсиланні цільовій аудиторії споживачів відгук на рекламу становить 9.5 %.

Ще одним напрямом рекламування є *дискусійні листи*, які створюються для обміну інформацією та обговорення питань з певної тематики. Ефективними як інструмент реклами вони будуть у тому випадку, коли підприємства санаторно-курортного бізнесу під час обміну інформацією надаватимуть завуальовану рекламу, братимуть активну участь в обговоренні питань, які належать до їх компетенції (це дасть можливість зарекомендувати себе експертом у цій сфері), ставитимуть підпис, в якому можна розрекламувати підприємство і послуги, які воно надає, веб-сайт та ін.

Додатковим позитивним моментом є той факт, що часто популярні й авторитетні дискусійні листи переглядаються представниками спеціалізованої преси і є ймовірність, що інформація про підприємство може з'явитися на сторінках видань, крім того, серед учасників листування можна знайти своїх потенційних партнерів і клієнтів.



Розсилання *індивідуальних листів* вимагає багато часу на збір необхідних адрес (зацікавлених в інформації користувачів) та доведення інформації до конкретного отримувача. Оскільки підприємства санаторно-курортного бізнесу повинні надсилати пропозиції тільки зацікавленим у певній інформації користувачам, то сформувати каталоги зацікавлених адресатів можна за тематикою веб-сторінок, дискусійними листами, конференціям, рекламними матеріалами тощо.

Ефективність цього напрямку реклами досягається при дотриманні певних правил: звертання до адресата по імені; зазначення причини звернення до нього; текст листа у формі пропозиції, корисної саме цьому отримувачу; розміщення у листі контактної інформації тощо.

Підсумовуючи викладене, можна зазначити, що використання сучасних можливостей Інтернету є важливим напрямом ефективного проведення маркетингових досліджень, рекламування власного продукту та його продажу через систему електронної торгівлі, оперативного консультування клієнтів, розміщення інформації про ресурси в мережі Інтернет, тобто дієвим інструментом розвитку маркетингу підприємств санаторно-курортного бізнесу.

## ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА

1. Бейдик О. О. Туристсько-рекреаційні ресурси : навчально- методичний комплекс : 2-евид., доп. і розш. / О. О. Бейдик. – К. : ВГЛ «Обрій», 2008. – 167с.
2. Фоменко Н.В. Рекреаційні ресурси та курортологія / Н.В. Фоменко. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. - 312 с.
3. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу / Л.П. Дядечко. — К.: ЦНД, 2007. — 223 с.
4. Стафійчук В.І. Рекреалогія / В.І. Стафійчук. — К.: Альтпрес, 2006. — 263 с.
5. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг / О.О. Любіцева. — К.: Альтпрес, 2003. — 435с.
6. Галушкіна Т.П. Еколого-збалансовані пріоритети розвитку територій: концептуальні засади та організаційний механізм : монографія / Т.П. Галушкіна, Л.М. Грановська. – Херсон : В-во ХДУ, 2009. – 372 с.
7. Герасимчук З. В. Регіональна політика сталого розвитку: теорія, методологія, практика : [монографія] / Зоряна Вікторівна Герасимчук. – Луцьк: Надстир'я, 2008. – 528 с.
8. Дубас Р.Г. Економіка природокористування : навч. посіб. / Р.Г. Дубас. – К.: МП Леся, 2007. – 448 с.
9. Сивий М. Я. До проблеми раціонального використання мінерально-сировинних ресурсів регіону / М. Я. Сивий // Вісник Львівського університету ім. Івана Франка. – 2009. – № 37. – С. 65-74.
10. Стадницький Г. В. Екологія : [навч. посіб.] / Г. В. Стадницький, А. І. Родіонов. – [2-е вид., виправ.]. – К. : Спб Хімія, 1996. – 240 с.

## ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА:

1. Сталий розвиток та екологічна безпека суспільства в економічних трансформаціях [Андреева Н. М., Бараннік В. О., Беланов Є. В. та ін.] ; За науковою редакцією д.е.н., проф. Хлобистова Є. В. / РВПС України, ІПРЕЕД НАН України, СумДУ, ЛНТУ, НДІ СРП. – Сімферополь : Фенікс, 2010. – 582 с.
2. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : [монографія] / Тетяна Іванівна Ткаченко. – [2-ге вид., випр. та доповн.]. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. – 463 с.
3. Бобираєва О.В.: «Рекреація в системі розширеного суспільного відтворення» // О.В. Бобираєва. - Вісник Київського Національного університету ім. Т.Г.Шевченка – Випуск 55, 2002
4. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: [підруч.] / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К.: Знання, 2008. – 661 с.
5. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу: Навч. посібник / І. Смаль. – Ніжин: НДУ ім. Н.В.Гоголя, 2010. – 336 с.
6. Стеченко Д.М., Розміщення продуктивних сил і регіоналістика: Підручник / Д.М. Стеченко.— К.: Вікар, 2006. — 396 с.

7. Туристичні ресурси, Вікіпедія: Вільна Енциклопедія., [Електронний ресурс].  
– Режим доступу: [http://uk.wikipedia.org/wiki/Туристичні\\_ресурси](http://uk.wikipedia.org/wiki/Туристичні_ресурси).