

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ

Факультет економіки та бізнесу

Кафедра економіки та сфери обслуговування

ДИПЛОМНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему:

«Проблеми та перспективи організації медичного туризму в Україні»

Виконав: студентка групи БЗМТБ-17
спеціальності 073 «Менеджмент»
Гальцева Юлія Анатоліївна

Керівник: ст. викл. Будякова О.Ю.
Рецензент: доц. Власюк Т.М.

Київ 2021

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ
ТА ДИЗАЙНУ

Факультет економіки та бізнесу

Кафедра економіки та сфери обслуговування

Спеціальність 073 Менеджмент

Освітня програма Туристичний бізнес

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри Мельник А.О.

“___” _____ 20__ року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ БАКАЛАВРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Гальцевій Юлії Анатоліївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Проблеми та перспективи організації медичного туризму в Україні

Науковий керівник роботи Будякова Олена Юріївна к.е.н., ст. викладач

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “15”березня 2021 року № 75-уч

2. Строк подання студентом роботи 01.06.2021 р.

3. Вихідні дані до роботи статистична інформація про діяльність вітчизняних туроператорів за 2017-2020 рр.

4. Зміст дипломної роботи (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ. Туризм, як пріоритетний напрям соціально-економічного розвитку держави. Стан та проблеми релігійного туризму в Україні. Перспективи розвитку релігійного туризму,

сутність поняття «туризм»; наукові підходи до трактування поняття

«туризм»; суб'єкти туристичної діяльності України; класифікація видів туризму

сутність поняття «медичний туризм»; основні світові місця медичного туризму;

типи об'єктів медичних центрів за ступенем важливості; розташування медичних центрів в Україні територіальним розміщенням; кількість туристів, обслугованих туроператорами та турагентами за видами туризму; топ-20 медичних центрів України

5. Дата видачі завдання 01.02.2021 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вступ	30.02.2021	
2	Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ З ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	30.02.2021	
3	Розділ 2. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ZEFIR» В ТРУСКАВЦІ	30.03.2021	
4	Розділ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «ZEFIR»	28.04.2021	
5	Висновки	30.05.2021	
6	Оформлення дипломної роботи бакалавра (чистовий варіант)	30.05.2021	
7	Задача дипломної роботи бакалавра на кафедрі для рецензування (за 14 днів до захисту)	02.06.2021	
8	Перевірка дипломної роботи бакалавра на наявність ознак плагіату (за 10 днів до захисту)	05.06.2021	
9	Подання дипломної роботи бакалавра на затвердження завідувачу кафедри (за 7 днів до захисту)	05.06.2021	

Студент

(підпис)

Гальцева Ю.А.

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник роботи

(підпис)

Будякова О.Ю.

(прізвище та ініціали)

Рецензент

(підпис)

Власюк Т.М.

(прізвище та ініціали)

АННОТАЦІЯ

Гальцева Ю.А. Проблеми та перспективи організації медичного туризму в Україні // Ю.А. Гальцева. – рукопис – Київ : КНУТД, 2021. – 113 с.

Дипломна бакалаврська робота за спеціальністю 073 Менеджмент. – Київський національний університет технологій та дизайну, Київ, 2021 рік.

Дослідження присвячено аналізу проблем організації та перспектив розвитку медичного туризму в Україні та світі. В роботі розглянуто сутність та особливості поняття медичний туризм, визначено основні передумови його організації. Проведено аналіз сучасного стану медичного туризму в Україні, узагальнено об'єкти медичного туризму в Україні. Розроблено медичний тур по оздоровчим місцям України.

Ключові слова: туризм, види туризму, медичний туризм, оздоровлення, медичний тур.

АННОТАЦІЯ

Гальцева Ю.А. Проблемы и перспективы организации медицинского туризма в Украине // Ю.А. Гальцева. - рукопись - Киев: КНУТД, 2021. - 113 с.

Дипломная бакалаврская работа по специальности 073 Менеджмент. - Киевский национальный университет технологий и дизайна, Киев, 2021.

Исследование посвящено анализу проблем организации и перспектив развития медицинского туризма в Украине и мире. В работе Рассмотрены Сущность и особенности Понятие медицинский туризм, определили основные предпосылки его организации. Проведен анализ современного состояния медицинского туризма в Украине, обобщенно объекты медицинского туризма в Украине. Разработан медицинский тур по оздоровительный местам Украины.

Ключевые слова: туризм, виды туризма, медицинский туризм, оздоровление, медицинский тур.

ANNOTATION

Galtseva Y.A. Problems and prospects of the organization of medical tourism in Ukraine // Y.A. Galtseva. - manuscript - Kyiv: KNUTD, 2021. - 113 p.

Master's thesis in the specialty 073 Management. - Kyiv National University of Technology and Design, Kyiv, 2021.

The study is devoted to the analysis of problems of organization and prospects of medical tourism development in Ukraine and the world. The essence and features of the concept of medical tourism are considered in the work, the basic preconditions of its organization are defined. The analysis of the current state of medical tourism in Ukraine is carried out, the objects of medical tourism in Ukraine are generalized. A medical tour of health resorts in Ukraine has been developed.

Key words: tourism, types of tourism, medical tourism, rehabilitation, medical tour

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ З ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ.....	10
1.1. Сутність та економічне значення медичних послуг.....	10
1.2. Медичний туризм та його складові.....	19
1.3. Організація та технологія надання медичних послуг в готельному господарстві.....	29
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ZEFIR» В ТРУСКАВЦІ.....	35
2.1. Особливості розвитку медичного туризму в Україні.....	35
2.2. Загальна характеристика готелю «Zefir».....	45
2.3. Аналіз основних показників діяльності готелю «Zefir» та в Україні.....	55
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «ZEFIR».....	58.
3.1. Шляхи покращення медичного туризму в Україні	58
3.2. Шляхи покращення технології надання оздоровчих послуг в готелі «Zefir».....	67
3.3. Просування пакетів спортивно-оздоровчих послуг та стимулювання їх збуту в готелі «Zefir» та організація роботи персоналу СПА-комплексу	70
ВИСНОВКИ.....	76.
СПИСОК БІБЛІОГРАФІЧНИХ ПОСИЛАНЬ ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81

ВСТУП

Актуальність теми. Людина як дитя природи є її досконалим створенням. Ця аксіома була б вірна, якщо б людина жила у природних умовах, в гармонії з навколишнім середовищем. На жаль, вона давно вже вийшла з природного місця існування й формує свої умови життя, що часто не є оптимальними для підтримки основних фізіологічних функцій, що забезпечують життєздатність організму. Штучне середовище висуває великі вимоги до біологічних пристосувальних механізмів організму, які за період розвитку людини не зазнали значних змін. У той же час вимоги до них значно зросли внаслідок технічного прогресу, прискорення темпу життя і ускладнення соціальних взаємин. Якість пристосування людини до умов життя залишає бажати кращого, про що свідчать постійне зростання захворювань.

Помітною популярністю серед громадян користуються різнопланові медичні та спортивно-оздоровчі послуги, що надаються спеціалізованими оздоровчими центрами і готелями. Такі послуги називаються рекреаційними, і сутність їх полягає в організації процесу відновлення, і звичайно, розвитку і вдосконалення сил і можливостей людини - фізичних, емоційних, адаптаційних, духовних.

Якщо надання медичних послуг здійснюється туркомплексом або готелем, то вони вважаються невід'ємною частиною турпродукту, придбаного споживачем. Причому, конкретний вид послуг може, або входити у вартість путівки (у такому випадку послуги надаються споживачеві в обов'язковому порядку), або ставитися до додаткових послуг (тоді вони оплачуються окремо). Залежить це, в першу чергу, від специфіки обраного споживачем туркомплексу, а також від особливостей конкретного спортивно-оздоровчого туру, якому споживач віддав перевагу.

Метою роботи є розробка шляхів вдосконалення технології надання медичних послуг на готельному підприємстві.

Завданнями роботи є:

- визначити сутність та економічне значення медичних послуг;
- надати класифікацію медичних послуг в готелях;
- розглянути організацію та технологію надання медичних послуг в готельному господарстві;
- надати загальну характеристику готелю «Zefir»;
- розглянути організаційну структуру готелю та характеристика основних служб;
- зробити аналіз основних показників діяльності готелю «Zefir»;
- розглянути організацію та технологію надання медичних послуг в готелі «Zefir»;
- визначити сучасні методи вдосконалення технології надання медичних послуг;
- запропонувати шляхи покращення технології надання медичних послуг в готелі «Zefir».

Об'єкт дослідження – процес організації медичного туризму в Україні.

Предмет дослідження – умови та напрямки вдосконалення надання оздоровчих послуг готельними підприємствами.

Туризм можна розглянути як фактор вдосконалення якості життя. В даному випадку туристична діяльність пов'язана не тільки з прямим економічним ефектом, але і з впливом туризму на соціально-психологічний стан людини, поліпшення його здоров'я і рівня добробуту. З цим і пов'язаний такий вид туризму, як медичний.

Поняття «медичний туризм» не має однозначного визначення. Якщо виходити з класифікації цілей поїздок, то медичний туризм можна умовно віднести до спеціальних видів туризму - а саме, туризму з оздоровчою метою. В цьому випадку під дане визначення потрапляють не тільки поїздки на курорт, але і будь-які інші поїздки з метою оздоровлення, наприклад, для операції в закордонній клініці (виїзний туризм). Останнім часом на українські курорти приїжджає все більше зарубіжних туристів (в'їзний туризм) для лікування.

За даними Української асоціації медичного туризму структура послуг виїзного медичного туризму складає: 40% - лікування; 30% - оздоровлення; 25% - діагностика; 5% - медичне туристичне страхування .

Основними напрямками в'їзного медичного туризму в Україні є надання медичних послуг з таких лікарських спеціальностей: репродуктивна медицина; стоматологія; офтальмологія; кардіологія; естетична медицина та косметологія; пластична хірургія; санаторно-курортне лікування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРИТИЧНІ АСПЕКТИ З ТЕХНОЛОГІЇ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

1.1 Сутність та економічне значення медичних послуг

В наші дні питання медичного туризму набирає все більшої популярності ніж в будь-який інший період.

Все почалося з появи туризму, за О. О. Бейдиком туризм – це форма масового подорожування та відпочинку, метою якого є культурно-пізнавальна, ознайомча, рекреаційна та інші функції які можна використати в туризмі [1].

За UNWTO туризм можна визначити, як подорожі у вільний від роботи час, пов'язані з виїздом за межі постійного місця проживання тривалістю більше ніж на 24 години і менше ніж один рік, цілями якого виступають задоволення пізнавальної, оздоровчої, спортивної та інших потреб людини.

Вже в процесі розвитку з'являються різні види туризму, які класифікують за різними ознаками та можливостями задоволення людських потреб (Див. Рис.1.1)[2].

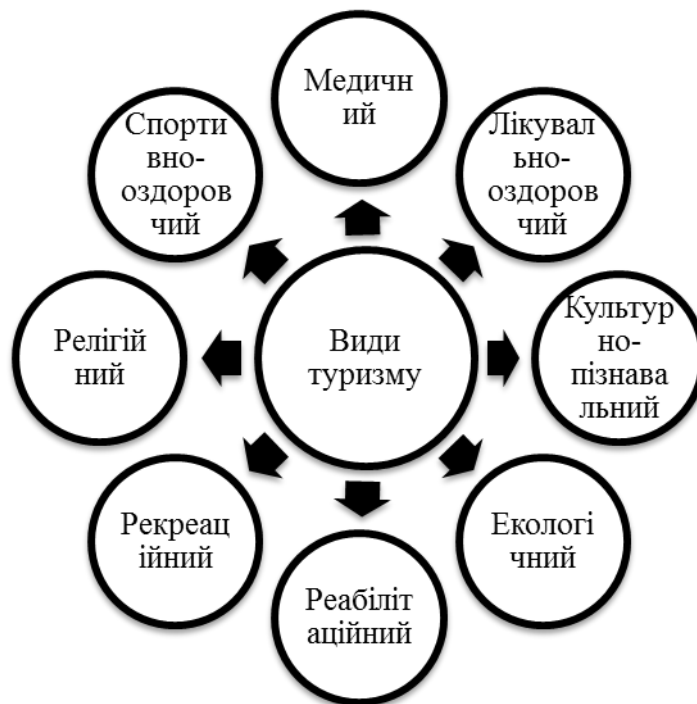


Рис. 1.1 Класифікація видів туризму

Найближчим до медичного туризму є рекреаційний туризм, їхні цілі та завдання переплітаються і утворюють в деяких випадках не розривний зв'язок, що допомагає досягнути позитивного результату для туристів, які подорожують з медичною та оздоровчою ціллю.

Рекреаційний туризм досліджувало безліч зарубіжних та вітчизняних вчених, серед яких є Преображенський, Любіцева, Бейдик, Степаненко та інші вчені [1]. Ознайомившись з їхніми працями, можна зробити таке узагальнення, що рекреаційний туризм – це подорож людей метою яких є задоволення та відновлення власних духовних, фізичних, емоційних, психологічних та інших сил, які підтримують життєвий цикл шляхом «занурення» людини в активний відпочинок та поєднання оздоровлення з помірними фізичними навантаженнями та підданям впливу сприятливого навколишнього середовища.

Зробивши, дослідження медичної галузі в туристичній сфері та дослідивши різні підходи та визначення вчених (О. О. Гуненко, М. П. Мальська, О. Ю. Бордун та інші) до досить молодій галузі, такої, як медичний туризм, можна зробити такий узагальнюючий висновок, що медичний туризм – це тимчасовий виїзд людини за межі постійного проживання на період не менше 24 годин (одна доба), з метою оздоровлення та лікування, як в межах країни так і за кордоном з можливістю поєднання лікування з відпочинком на курортах, санаторіях і так далі.

Бабкін А.В. визначає лікувально-оздоровчий туризм як діяльність, що характеризується переміщенням резидентів і нерезидентів в межах чи за межі державних кордонів на термін не менше 20 годин і не більше 6 місяців в оздоровчих цілях, цілях профілактики різноманітних захворювань організму людини [3].

Становлення медицини, як туризму почалося давно, а от набувати саме такого значення, як медичний туризм почало наприкінці ХХ століття а набирати найбільшої популярності стало на початку ХХІ століття.

Медицина як галузь відіграє велику роль в туризмі, це і залучення нових

інвестицій в сферу діяльності, і розвиток інфраструктури країни, адже влади держав готові витратити сотні мільйонів та мільярдів доларів на розвиток як медичної інфраструктури так і супутніх до неї галузей. Для приваблення більшої кількості людей які хочуть не просто відпочити а мають намір оздоровитися та пройти курс лікування, а можливо і зробити операцію [4].

Як правило, більшість вчених, вважають, що медичний туризм та оздоровчий туризм це одне і теж саме. Чи насправді це так? Так, ці два види туризму дуже схожі між собою, але при цьому вони і достатньо різняться. Після аналізу досліджень Хелен Косбурн, можна зробити таку порівняльну схему (див. Додаток А)

Загалом, оздоровчий туризм – це подорожі, відвідання курортів та інших закладів які надають в основному оздоровчі послуги, що пропонують великий спектр різних оздоровчих програм. А саме медичний туризм, спрямований на вирішення більш глобальних проблем зі здоров'ям, тобто першочерговою задачею стоїть отримання медичної допомоги для подолання вже визначеної проблеми зі здоров'ям, тоді як оздоровчий туризм в першу чергу задовольняє потреби в підтриманні нормального стану здоров'я туристів.

Дана сфера туризму активно набирає обертів і в Україні, але на даному етапі медичний туризм в Україні перебуває на стадії становлення та тільки починає свій розвиток, але вже при цьому нас відвідують іноземці з метою лікування та оздоровлення. Більшою проблемою є те, що українці їдуть лікуватись за кордон, як не дивно іноземці їдуть лікуватись до України. За офіційними даними які надає Державна Статистична Служба України, за межі України виїхало близько 150 тисяч громадян України на медичне лікування. На жаль, немає точних даних щодо кількості іноземних туристів які відвідали Україну з метою лікування, але за даними з не офіційних джерел в Україну минулого року приїхало близько 50-60 тисяч іноземців (див. Рис. 1.2)

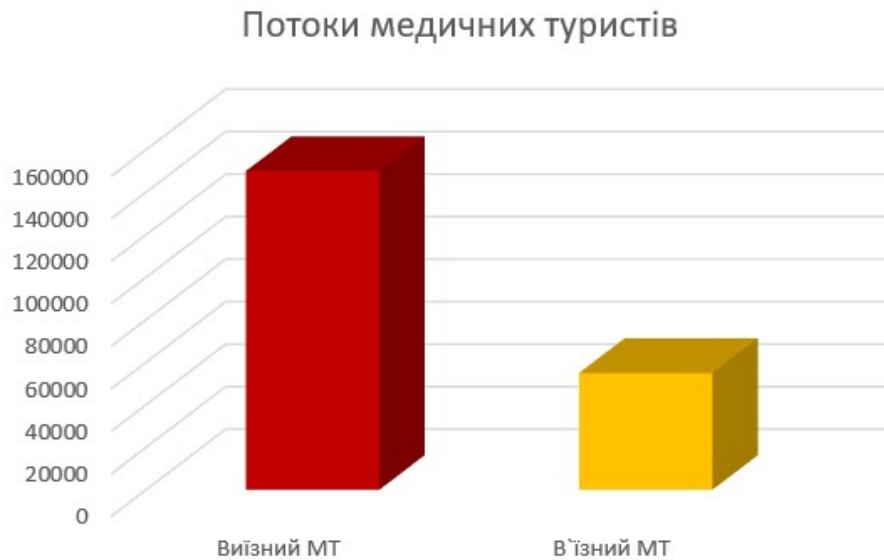


Рис. 1.2 Порівняння потоків медичних туристів

На даний момент серед українців популярні такі країни для лікування: Ізраїль, Туреччина, США, Таїланд, Німеччина. Але варто відзначити, що досить серйозну конкуренцію починають складати нові клініки, таких країн, як Болівія, Бразилія, Індія, Коста-Ріка та ПАР. Основними причинами з яких подорожували громадяни України за кордон з метою лікування були, лікування системи органів дихальних шляхів, шлунково-кишкового тракту, системи органів, що забезпечують циркуляцію крові та необхідних життєдіяльних процесів, органи статеві системи, системи опорно-рухового апарату, також для лікування онкологічних захворювань, безпліддя та пластична хірургія, діагностування захворювань.

Основні причини медичного туризму на прикладі України (див. в Таблиці 1.1) [11].

Таблиця 1.1 Основні причини медичного туризму на прикладі України

Основні передумови розвитку індустрії медичного туризму в Україні	
Виїзний	В'їзний
1. Недоступність медичних послуг через брак новітніх технологій та відповідного обладнання TrueBeamSix, роботизована хірургія Da Vinci та інші	1. Висока якість медичних послуг Високий відсоток результативності та ефективності виконання тих чи інших методів лікування, процедур.

2. Заборона на виконання певних маніпуляцій відповідно до законодавства. Трансплантація органів ТКМ.	2. Більш доступні ціни Правильне позиціонування: «не дешево, а доступно», найкраще співвідношення ціни та якості
3. VIP – категорії клієнтів Запит на кращі умови та VIP-сервіс Недовіра до вітчизняного медичного сервісу.	3. Логістичний аспект Україна – центр Європи.

Щодо сучасного становлення медичної індустрії, як галузі туризму в Україні, то варто відмітити, що саме на даному етапі розвиток стрімкими темпами намагається наздогнати не тільки європейські а й світові стандарти в медичній індустрії. Так у більшості українських клінік, які спеціалізуються на репродуктології оснащені найсучаснішими обладнаннями, висококваліфікований персонал вищого та середнього рівня медичний персонал, який проходив стажування та має досвід роботи в закордонних клініках. Лікування у цих лікарів призводить до отримання швидких та позитивних результатів лікування на світовому рівні.

Більше того, до українських лікарів офтальмологів та стоматологів їде колосальна кількість пацієнтів-туристів на обстеження, консультацію та лікування. Також в Україні на високому рівні розвинені й інші галузі медицини, так наприклад, розвинені широко-профільні та вузькопрофільні клініки кардіології та онкології. Не менш важливим є те, що в Україні є такі розробки яких немає в жодній країні світу і цим Україна може пишатись.

Великою перевагою ще є сервіс обслуговування пацієнтів, оскільки пацієнти з-за кордону, то важливим моментом є мовний бар'єр, якого немає по тій причині, що у клініках весь персонал володіє іноземними мовами (як правило це англійська мова, але в залежності від регіону країни – це може бути і польська, і угорська, та інші), починаючи з технічних працівників і звісно ж до провідних лікарів.

В рамках просування та ще більшої реклами медичної індустрії в туристичній сфері, проводяться міжнародні медичні виставки із залученням туристичної сфери в контексті «медичний туризм», також це туристичні виставки з поєднанням медицини. Це і проведення міжнародних, тематичних конференцій

та семінарів, круглі столи, прес-конференції, навчальні програми та стажування для лікарів та медичних сестер також це проведення тренінгів які допомагають краще зрозуміти специфіку медичного туризму [12].

Збереження та покращення здоров'я населення є одним з головних умов накопичення та ефективного використання людського капіталу. Рішення цього завдання значною мірою залежить від стану і перспектив розвитку оздоровчих послуг у санаторно-курортній сфері.

Щоб зрозуміти суть курортно-рекреаційної економіки необхідно провести аналіз сучасних наукових підходів щодо проблеми виробництва послуг та оцінки послуг як результату діяльності. При всій різноманітності послуг усі вони мають чотири спільні характеристики, які відрізняють ці послуги від товару, а саме:

- невлонимість, невідчутність або нематеріальний характер послуг;
- невід'ємність процесів виробництва та споживання послуг;
- неоднорідність (непостійність, мінливість) якості послуг;
- нездатність послуг до зберігання.

Невлонимість, невідчутність або нематеріальний характер послуг означає, що їх не можна торкатися, тримати, пакувати, транспортувати або вивчати до моменту їхнього придбання.

Невід'ємність процесів виробництва та споживання послуг. Специфіка надання послуг полягає в тому що, на відміну від товару, послуги не можна виробляти про запас та зберігати. Надати послугу можна лише тоді, коли надходить замовлення від клієнта.

Неоднорідність (непостійність, мінливість) якості обслуговування є неминучим наслідком одночасності виробництва та споживання послуг. Якість послуги істотно залежить від того, хто, де, коли і в яких умовах її пропонує.

У законодавстві немає чіткості правової визначеності споживачів курортних послуг, так у Законі України «Про курорти» ст.2 визначає кінцевими консументами курортних послуг - людей, ст.20 - хворих, як споживачів курортних послуг, ст.23 - громадян. Санаторно-курортне лікування спрямовано як на хворих, так і здорових людей, але його ефективність не завжди вдається зафіксувати,

оскільки існує часовий ланцюг між прийняттям процедур та дією оздоровчого ефекту на організм [2].

Зокрема, в цьому аспекті курортологи зазначають недостатню вивченість методики виявлення індивідуальних адаптаційних можливостей санаторно-курортного оздоровлення «практично здорових людей».

У процесі виробництва послуги санаторно-курортне лікування має яскраво виражену реабілітаційну спрямованість. Реабілітація при цьому розглядається як комплекс взаємозалежних медичних, соціальних та інших заходів, що мають метою відновлення соціальної дієздатності людини як члена суспільства на основі максимально можливого відновлення функцій його організму.

Шляхом проведених досліджень визнано, що після проходження санаторної реабілітації максимум відновлення функцій ушкоджених органів і систем відбувається протягом перших місяців, а після гострого періоду захворювання, травми чи операції - протягом першого року. Лікувальний ефект реабілітаційних заходів, на думку курортологів [3, с.199], багато в чому залежить від правильного застосування і дотримання принципу безперервності, етапності й наступності лікування. За розрахунками економістів, один долар, вкладений у створення і розвиток системи медичної реабілітації, дає державі та суспільству 5 доларів прибутку.

Провідним функціональним видом курортної діяльності виступає також профілактика захворювань. Під профілактикою розуміють сукупність заходів, спрямованих на попередження виникнення та розповсюдження захворювань, на охорону та покращення здоров'я, фізичний розвиток населення.

Здоров'я виступає товаром якісного характеру, який не підлягає купівлі-продажу У народі влучно сказано, що за гроші можна купити ліки, але не здоров'я.

Сучасна наука проводить пошук натуральних та вартісних форм визначення результату отримання санаторно-курортних послуг. Існують проблеми визначення економічної оцінки втомлюваності людини та відновлення її здатності до активної діяльності, здоров'я людини. Сьогодні у визначенні результативності послуг вчені оперують переважно непрямими показниками сукупних витрат із їх надання -

зайнятість, продуктивність праці тощо. Дослідження показують, що фізична втомлюваність зникає протягом перших 4-6 днів перебування в санаторії чи будинку відпочинку, а нервові напруження потребує понад 12 днів відпочинку.

Врахування витрат санаторно-курортної путівки не є адекватною вартісною оцінкою покращеного стану здоров'я людини. Важко запропонувати на сьогодні методику визначення вартісного еквіваленту здоров'я людини відмінну від обрахунку альтернативної вартості. Вирішення ефективного способу оцінки продукту у сфері охорони здоров'я, в тому числі і курортному виробництві, є важливим елементом управління економікою курортних міст, формування попиту та просування санаторно-курортних послуг на споживчі ринки.

Курортно-рекреаційній економіці властиві свої характерні риси. Вони торкаються як самого процесу надання курортно-оздоровчих послуг, так і результату виробництва - здоров'я людей та соціально-економічний ефект оздоровлення.

У діяльності санаторно-курортних підприємств основною послугою є оздоровлення споживачів. Однак найбільш часто ця послуга реалізується в комплексі із супутніми послугами: побутовими послугами, послугами харчування, культурно-розважальними послугами. Надання цього комплексу послуг споживачам являє собою виробничий процес санаторно-курортного підприємства, у процесі якого використовуються природні, трудові, інформаційні і матеріально-технічні ресурси.

Людина, що відпочиває і задоволення її запитів знаходяться в центрі виробничого процесу. Курортні послуги мають троїсте джерело:

- природні ресурси;
- створені ресурси;
- трудові ресурси.

Міра цінності природних ресурсів визначається їхньою унікальністю. Від того, наскільки унікальними властивостями володіють природні чинники, наскільки суттєвий їхній цілющий вплив на організм людини, залежить ступінь зацікавленості споживача. Ефективність ресурсів визначається характером їхнього

використання, тобто залежно від методик і технологій їхнього застосування.

Курортний природно-ресурсний потенціал регіону характеризується:

- значними запасами і цілющими якостями мулових лікувальних грязей, морських лиманів, озер і інших лікувальних водосховищ;

- значними запасами підземних мінеральних вод для питного і зовнішнього використання;

- просторими піщаними пляжами;

- береговими лініями, побережжям лиманів, озер, рік і водосховищ.

Попит на послуги санаторно-курортного підприємства прямо пропорційно залежить від потоку інформації, що надходить до споживачів, і від якості цієї інформації. Інформація повинна бути вичерпною, всеосяжною, доступною, має викликати інтерес потенційного клієнта та збуджувати намір відвідати курорт. Достатня кількість інформації здатна звести до мінімуму чинник невизначеності послуг та ризику діяльності як для споживача, так і для продуцента.

Соціальне й економічне значення курортів у сучасній життєдіяльності інформаційного суспільства важко переоцінити. В усьому світі санаторно-курортне лікування розцінюється як один із найбільш важливих засобів підтримки здоров'я населення, а соціально-економічне значення її розвитку детермінується тим, що:

- скорочуються видатки на медицину та різко зростає вартість медичного обслуговування населення;

- швидкими темпами відбувається старіння населення країни та зменшення працездатних;

- регулюється рівень безробіття в регіонах, де розміщені санаторно-курортні підприємства;

- підвищується рівень життя населення курортно-рекреаційних регіонів за рахунок надання платних послуг, реалізації продукції сільського господарства та місцевих промислів туристам;

- збагачується культурний розвиток населення регіону;

- розширюється розвиток суміжних галузей економіки;

- різко зростає потреба в пропозиції екологічно чистого середовища: води, повітря, продуктів харчування та ін.

На території України знаходиться чимала кількість санаторіїв та інших закладів, що забезпечують повний чи короткий цикл рекреації, діяльність яких ґрунтується на використанні природних ресурсів.

У діяльності санаторно-курортних закладів не менш важливим природного чинника виступає особистісний фактор виробництва:

- фаховий рівень підготовки фахівців-лікарів та персоналу, що обслуговує;
- досвід роботи в галузі;
- рівень міжособистісних комунікацій як всередині курортно-рекреаційних підприємств, так і щодо гостей (курортників).

1.2 Медичний туризм та його складові

Медичний туризм продовжує стрімко розвиватись та активно набирати колосальних обертів в світі. У найбільш розвинених країнах світу які займають перші місця в медичному туризмі, вони отримали першість та визнання туристів, які подорожують не просто з метою оздоровлення, а з лікувальною метою [6]. Ці країни мають високий рівень прибутків від лікувального туризму, їхня частка ВВП сягає 3% від світового ВВП. За підрахунками 2019 року світове ВВП становить 85,804,390.60 (млн \$ США), тобто в 2019 році частка ВВП від лікувального туризму принесла прибутки в розмірі – 2,574,131,70 (млн \$ США), а отже це ВВП можна порівняти з ВВП за 2019 рік з такими країнами, як Франція яка посіла 6 місце з річним ВВП країни – 2,777,535,24 (млн \$ США), Індія – 7 місце з річним ВВП країни в розмірі – 2,726,322,62 (млн \$ США) та Італія, яка займає 8 місце з річним ВВП країни- 2,073,901,99 (млн \$ США) [7] (див. Рис.1.3).



Рис.1.3 Співвідношення частки ВВП медичного туризму до загального ВВП країн

Звісно ж Україна не залишилась осторонь від такого глобального розвитку однієї з найперспективніших галузей туризму в світі (медичний/лікувальний туризм). Дана сфера туризму активно набирає обертів і в Україні, але на даному етапі медичний туризм в Україні перебуває на стадії становлення та тільки починає свій розвиток.

За відомостями Всесвітньої Організації Охорони Здоров'я, до 2022 року сфера охорони здоров'я спільно із сферою туризму будуть однією з визначальних галузей в усьому світі. Оскільки у світі спостерігається тенденція старіння не тільки націй а й загалом нашого світу. Виходячи з цих даних лікувально-медичного та оздоровчого туризму очікує ще більш масштабний розвиток.

Медицина в сфері туризму започаткувала нову сучасну концепцію в сфері охорони здоров'я. Оскільки у багатьох державах немає можливості вирішити проблеми у сфері медицини, пацієнти вибирають клініки, лікарів, країни в яких їм нададуть найсучасніші обстеження, рекомендації та лікування. Девіз медицини XXI століття – Пацієнти без обмежень та кордонів[10]!

На даний період в Європейському регіоні на ринку медичних послуг в

туризмі успішно сформувався і має розвинену інфраструктуру, це і компанії медичного менеджменту, акредитаційні приватні та державні органи, агенції які організують послуги з надання медичного туризму. Виділяють два види туристів які подорожують з лікувально-медичною метою. Перший вид таких туристів – це туристи з високорозвинених країн в яких надають якісні медичні послуги, але за дуже високою ціною. Такі туристи подорожують в країни з менш розвинутою економікою і нижчими цінами на медичні послуги. Другий вид туристів – це навпаки туристи з країн в яких низько розвинена медицина та система охорони здоров'я у високорозвинені країни з метою лікування та пошуках висококваліфікованих лікарів

З кожним роком медична галузь в сфері туризму набирає все більших обертів популярності серед людей. Першість в цьому посідають жителі США, Канади та країн Західної Європи.

Проаналізувавши International Medical Travel Journal, можна прийти такого рішення, що медичний туризм поступово стає однією з галузей які найшвидше розвиваються. Було проведено опитування в 280-ти клініках та 60-ти країнах світу, які виступають лідерами в медичному туризмі, про це свідчить позитивна динаміка щодо розвитку даного виду міжнародного бізнесу, що займає перші місця в світі. З опитаних клінік та туристичних організацій які організують лікування у закордонних клініках у 49% протягом 2013 року потік туристів збільшився на 50% зростання міжнародних прибуттів клієнтів/пацієнтів, якщо порівнювати з попереднім роком. Починаючи з 2014 року і на сьогоднішній день темпи приросту туристів з метою медичного туризму становлять 10-15 % на рік [13], [8].

Понад 50% суб`єктів даної галузі очікують на щорічний приріс туристів 7-10% на рік в найближчі 4 роки. Найбільший дохід очікують в медичному туризмі з надання послуг від косметичної хірургії (за результатами опитування – 55% опитаних), трохи менший прибуток від лікування онкологічних захворювань – 54% респондентів, ще менші прибутки будуть від лікування безпліддя, цей

відсоток становить 40% респондентів, як не дивно останнє місце посідає стоматологічне лікування – 38% опитаних (див. Рис.1.4).



Рис.1.4 Доходи від найпопулярніших видів медичного туризму

Такий стрімкий розвиток медичної індустрії в сфері туризму за останні 15 років можна пояснити такими причинами [14]:

- в країнах з високорозвиненою економікою різко почала зростати вартість на медичні послуги, що є одним із ключових причин для розвитку міжнародного медичного туризму;
- поява нового відсотку споживачів, які створюють попит на медичні послуги за кордоном, але вони бажають отримати якісне та недороге лікування з можливістю поєднати це з отриманням яскравих вражень від подорожі до інших країн;
- в країнах Європейського Союзу та Близького Сходу – це не можливість отримання швидкої та необхідної медичної допомоги, так звані листи очікування;
- не належна якість медичних послуг, а в деяких країнах і повна її відсутність, відповідних інноваційних технологій та діагностики лікування.

Ринок медичних послуг в туризмі являє собою загальну систему економічних відносин що стосуються моменту купівлі – продажу оздоровчих та медичних послуг включаючи в себе організацію подорожей з метою отримання даного

асортименту. Безпосередньо ринок з медичного туризму представлений певними обов'язковими компонентами, які включають в себе – покупця, продавця та сам товар чи послугу (див. Рисунок 1.5). Всі компоненти даного ринку прямо пов'язуються з певними категоріями попитів, пропозицій та цін.

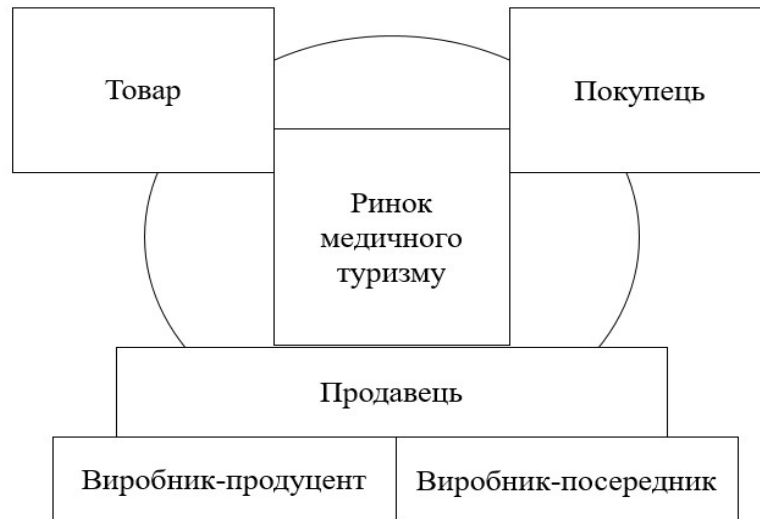


Рис. 1.5 Компоненти ринку медичного туризму

Основною причиною чому іноземці все більше починають подорожувати з медично-лікувальною метою, є те що навіть у країнах з високо розвинутою економікою не всі люди які працюють в змозі дозволити собі повноцінне лікування чи медичну страховку, яка зможе покрити всі види лікування. В результаті чого пацієнти яким потрібна операція і вони не можуть дозволити собі її оплатити, вони шукають по всьому світу клініки в яких це буде дешевше зробити, але такого ж високо рівня, це можуть бути операції , що стосуються імплантації тазостегнових та колінних суглобів, операції що стосуються кардіологічних системи, також одним з най популярніших напрямків медичного лікування за кордоном є стоматологія та пластичні операції, та інші дорого вартісні напрямки медичного лікування.

Більшості людям такий спосіб економії на власному здоров'ї виходить дуже вигідним з економічної точки зору для їхнього бюджету (адже квитки в обидві сторони, проживання в готелі чи клініці, лікування, консультації та супровід

лікаря за необхідності перекладач обходиться дешевше на 30-50% від вартості, що заявляють їхні країни) [16]. В першу чергу це жителі США, Велико-Британії, Канади, Ізраїлю та інших держав. Не звертаючи уваги на те, що у Велико-Британії та Канаді більш лояльні соціально-орієнтовані системи охорони здоров'я, але для того щоб пройти звичайне обстеження теж саме УЗД треба чекати близько двох місяців а в деяких випадках і довше, якщо це стосується операції яку медичне страхування покриває повністю чи на 90%, то жителям доводиться чекати в районі двох років і більше, а далеко не всі можуть чекати так довго, іноді питання життя та смерті вимірюється в місяцях, тижнях а куди гірше в днях та годинах і в таких випадках люди готові витратити власні кошти на лікування за кордоном тому що це дешевше ніж у своїй країні.

Будь - якої готель може надавати оздоровчі послуги у наступних формах:

- тренажерний зал;
- заняття фітнесом;
- зайняття шейпінгом, аеробікою; йогою;
- масажний салон;
- SPA- салон;
- велнес-салон.

У курортних готелях основними методами оздоровлення є бальнеотерапія (мінеральні ванни і прийом мінеральної води всередину), грязелікування, кліматолікування, лікувальна фізкультура і лікувальне харчування.

1. Бальнеотерапія. Вода - одна з стихій природи, без якої не зародилася б життя на планеті. З давніх часів цілющі властивості води люди використовували для підтримки краси та здоров'я. Не втратили ці методи своєї актуальності і сьогодні, перетворившись на різноманітні методики бальнеотерапії (гідротерапії).

Бальнеотерапія - комплекс лікувальних і профілактичних процедур з використанням мінеральних вод. Використовуються ванни з мінеральними водами, внутрішнє вживання цілющої рідини, зрошення та промивання порожнин спеціальним складом води. При цьому на організм роблять вплив три основні чинники. Механічний фактор полягає в особливих властивостях рідини

послаблювати силу тяжіння.

Для проведення лікувальних ванн використовується вода з різним хімічним складом, фізичним станом і іншими параметрами, які підбираються індивідуально. У лікуванні і профілактиці різних захворювань всіма визнана неоціненна роль мінеральних вод.

Мінеральні ванни багаті солями та мікроелементами, які, проникаючи в організм, надають на нього благотворний вплив: сприяють поліпшенню сну, знімають дратівливість, створюють протизапальний і безболісний ефект, позитивно впливають на функціональний стан серцево-судинної системи. При прийомі мінеральних ванн лікувальну дію надають температура води, механічний (гідростатичний) чинник - тиск води на тіло, хімічний фактор, тобто склад води. У мінеральних ваннах розслабляються м'язи, шкіра набуває більш свіжий вигляд, посилюється кровообіг в організмі.

Поряд з мінеральними ваннами і купаннями в басейнах з мінеральною водою у курортних готелях широко застосовується пиття мінеральної води безпосередньо біля джерел. При застосуванні мінеральної води мобілізуються регулюючі системи організму, активізуються обмінні процеси. В організмі людини виявлено 67 різних хімічних елементів. У здорової людини всі вони в строгій рівновазі розподілені по органам і тканинам і виконують важливі життєві функції. У результаті хвороби шлунка, печінки і особливо при захворюваннях серця значно порушується мікроелементний обмін організму. Найбільш радикальний спосіб відновлення мікроелементного балансу - це пиття мінеральної води, що містить ці елементи.

Особливе місце в гідротерапії займають процедури масажу з використанням води. Гідромасаж приводить до прогрівання м'язів, стимулює кровообіг, нормалізує діяльність серцево-судинної системи, активує регуляторні механізми дихальної системи та покращує гормональний обмін. Крім того, гідромасажні процедури призводять до згладжування симптомів психосоматичних захворювань.

2. Детоксикація організму позбавлення організму від токсинів. Токсини це шкідливі речовини, які, потрапляючи в організм людини, завдають йому шкоду.

Якщо токсинів занадто багато в організмі, тобто якщо вони перевищують допустиму норму, може наступити летальний результат, Детоксикація допомагає вивести шкідливі речовини з організму людини.

Складності в розумінні терміна детоксикація ніякої немає. Але існує деяка складність в проведенні програми детоксикації. Насправді, щоб раз і на завжди позбутися від токсинів, потрібно пройти дійсно правильну, перевірену програму. Адже якщо детоксикацію проводять неправильно, вона може завдати величезної шкоди організму.

Детоксикація організму допоможе позбавитися від шлаків та токсинів, хронічної втоми та наслідків стресів, поганого самопочуття та безсоння. І варто цю процедуру проводити не в домашніх умовах, а з допомогою спеціалістів у спеціальному комплексі, який спеціалізується на цій процедурі. У медичному комплексі можна пройти інтенсивне очищення організму, що допоможе повернути життєві сили, повернути бадьорість та енергію.

В медичних комплексах пропонують різновекторну дію на організм, мета якої буде:

- інтенсивний відпочинок;
- ліквідація стресу;
- детоксикація.

До програми мають входити наступні процедури:

- водолікування водами , по призначенню лікаря;
- гідрокolonотерапія з введенням пробіотика;
- підводний душ-масаж;
- душ Шарко;
- кріосауна;
- вазопротекторний лімфо дренажний масажний комплекс;
- лікувальний масаж;
- заняття скандинавською ходьбою з інструктором;
- заняття аквааеробікою з інструктором;
- дієтичне харчування (сніданок, обід, вечеря).

Лікування супроводжуються лікарем-терапевтом та дієтологом. Програма розрахована на 6 днів.

Після проходження інтенсивного очищення організму очікуються такі результати:

- позбавлення від інтоксикації;
- активація захисних сил організму;
- покращення настрою;
- оптимізація маси тіла;
- відчуття легкості;
- підвищення імунної опірності організму.

3. Кліматотерапія. Сучасні умови життя порушили тісні біологічні зв'язки людини із зовнішнім середовищем, внаслідок чого підвищилася його чутливість до несприятливих метеорологічних чинників. Тому кліматотерапії на курортах приділяється найбільша увага. Використання таких природних фізичних факторів, як повітря, вода, сонце, є особливо ефективним способом оздоровлення, тренування і загартовування організму.

Кліматотерапія, найприємніший вид лікування. Будучи одночасно профілактичною та лікувальною процедурою, вона дає все, що необхідно організму. Додайте сюди ласкаве сонце, чисте повітря, тепле море та вишукану природу - і лікування та відпочинок надовго забезпечать здоров'я, красу і життєву силу.

Клімато лікування полягає у використанні різних метеорологічних факторів, їх комплексів і особливостей клімату, а також спеціальних дозованих кліматотерапевтичських процедур в профілактичних, лікувальних і реабілітаційних цілях. Кліматичні фактори відносяться до природних подразників організму, тому використання їх з метою стимуляції життєдіяльності організму є біологічно обгрунтованим оздоровчим заходом. Клімато лікування активно впливає на механізми загартовування, сприяє посиленню адаптивних властивостей організму до різкої зміни погодних умов. Своє дивне лікувальний вплив клімат робить через повітряні і сонячні ванни, дозовану ходьбу, піші прогулянки, рухливі ігри на свіжому повітрі. Напоєне запахом лісу повітря - цілюще практично при всіх

недугах. Вітерець з річки приносить аромати трав з лісових галявин і лугов. При кліматолікуванні відзначаються підвищення потреби в кисні, зменшення гіпоксії головного мозку, поліпшення його регуляторної здібності, нормалізація дихання і окисних процесів.

На курортах застосовуються дві основні форми кліматолікування: аеротерапія і геліотерапія. Крім цього широко використовується ландшафтотерапія.

Складовими частинами аеротерапії є тривале перебування на свіжому повітрі в спокої і в русі, сон на свіжому повітрі, повітряні ванни, які влітку проводяться в спокої, а взимку в поєднанні з фізичними вправами. У різноманітних формах і дозуваннях аеротерапію (повітряні ванни, прогулянки) призначають практично всім відпочиваючим.

Істотною частиною кліматотерапії є геліотерапія, призначувана у вигляді місцевих та загальних сонячних ванн, які відпускаються як при прямому, так і при ослабленому (тентами) сонячному опроміненні. Сонячні промені, головним чином ультрафіолетові, володіють вираженою біологічною дією. Сонячне опромінення підвищує захисні функції шкіри, сприяє утворенню вітаміну Д, необхідного для нормального обміну фосфору і кальцію в організмі.

Крім того, одним з дієвих видів кліматотерапії є таласотерапія - купання у відкритих водоймах. При купанні в морі благотворний вплив на організм надає склад морської води.

4. Дієтотерапія та ЛФК. Ефективність санаторно-курортного оздоровлення залежить також від дієтотерапії і правильно підбраного режиму рухової активності.

При організації дієтотерапії в умовах курортного готелю обов'язково враховуються додаткові енерговитрати у зв'язку з бальнеогрязелікуванням та фізичною активністю хворого відповідно до призначеним йому руховим режимом, що передбачає ранкову гігієнічну гімнастику, лікувальну фізкультуру, прогулянки за маршрутами теренкури, екскурсії .

Лікувальна фізкультура широко застосовується в санаторно-курортних

умовах з метою оздоровлення. ЛФК надає як загальне, неспецифічне, дію на організм, так і «місцеве» за допомогою спеціального тренування, яка спрямована на відновлення діяльності уражених органів.

До основних форм ЛФК відносяться ранкова гігієнічна гімнастика, лікувальна гімнастика, ігри, фізичні вправи в басейні, і так званий ближній туризм, в тому числі теренкур.

Таким чином, в цьому розділі були розглянуті теоретичні та історичні аспекти розвитку оздоровчих послуг у Росії, розкрито основні методи санаторно-курортного оздоровлення.

Практичне застосування вищеназваних оздоровчих заходів в умовах санаторію-профілакторію будуть розглянуті наступному розділі.

1.3 Організація та технологія надання медичних послуг в готельному господарстві

Одним з останніх важливих факторів, що безпосередньо та активно впливають на розвиток медичної галузі в туристичній індустрії в усьому світі, на мою думку, це вікова структура всього населення. Адже якщо подивитися на вікову структуру планети найбільший в історії світовий «бейбі-бум» припав в період 1946-1964 роки, то саме на період 2020-2025 років ця вікова категорія має активно починати подорожувати з лікувально-оздоровчою метою, як в межах власної країни так і за її межі (див. Рис.1.6). На сьогоднішній день в світі чітко прослідковується тенденція – «Старіючі нації», що знову ж таки тягне за собою медичні подорожі. Цим самим медичний туризм вирішує проблему оновлення системи охорони здоров'я та медичних установ, оскільки населення їде за необхідним лікуванням/медичними послугами до інших країн).

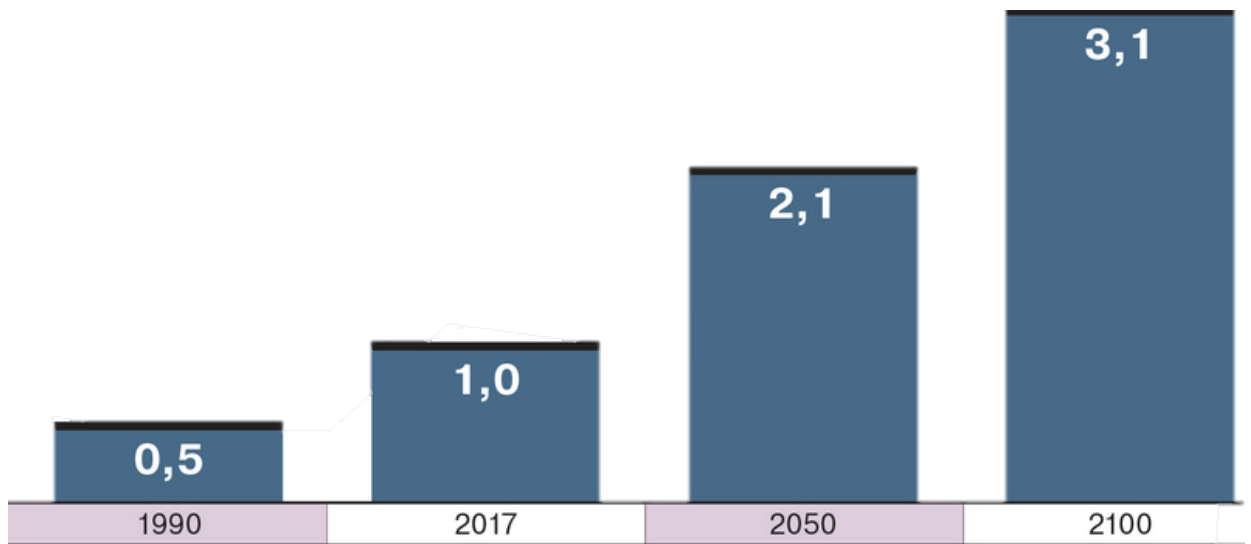


Рис. 1.6 Прогноз старіння населення світу віком від 60 років (млрд чоловік)

Інноваційно-інформаційні процеси, також виступають одним з ключових факторів розвитку. Країни активно інвестують чималі кошти, які вимірюються десятками мільйонів євро на електронні технології в системі охорони здоров'я, метою якого є вільний доступ та обмін всіма даними та необхідною інформацією про пацієнта у електронній формі на отримане ними лікування, чи необхідну медичну допомогу.

І зрештою завершальним фактором розвитку даної галузі, даного дослідження виступає накопичений медичний досвід, медичної практики та медичні знання у розвинених країнах світу. Найвідоміші клініки Європи, які відкриті при медичних університетах та інститутах, являються осередками медичних знань вже понад два століття. В економічно розвинутих країнах світу, в яких активно розвивається медицина, а особливо популярними напрямками, такими як радіаційна онкологія, лікування онкологічних захворювань, трансплантація органів, клітинна терапія/стовбурові клітини, лазерна дерматологія та косметологія, а також гарно розвинена економіка.

Помітною популярністю серед громадян користуються різнопланові оздоровчі та спортивно-оздоровчі послуги, що надаються спеціалізованими оздоровчими центрами і готелями, комплексами і готелями. Такі послуги називаються рекреаційними, і сутність їх полягає в організації процесу відновлення, і звичайно, розвитку і вдосконалення сил і можливостей людини -

фізичних, емоційних, адаптаційних, духовних.

Сучасний комплекс медичних послуг в готелі може включати наступні функціональні зони та обладнання:

- зона тестування та моніторингу здоров'я (прилади та обладнання для тестування фізичного, психічного здоров'я та розробки персональної програми якості життя і здоров'я);
- водна зона (спортивні, фітнес та рекреаційні басейни, гідроаеромасажні басейни, купелі, душові кабінки з гідромасажем, пристрої контрастного обливу, контрастна водна доріжка і ін.);
- термальна зона (інфрачервона лазня, греко-римська, російська, фінська, японська лазня, парна лазня, корпоральна лазня та ін.);
- цілорічний пляж (призначений для нормалізації енергетичного балансу організму людей);
- тренажерна зона (комплекс універсальних і спеціалізованих тренажерів);
- релаксаційна зона (галокамера, релаксаційні крісла, стільці та ін.);
- масажно-процедурна зона (масажні крісла, масажні столи, гідроаеромасажні і бальнеологічні ванни, масажні доріжки і матраци тощо);
- спортивно-ігрова зона;
- ресторан натурального здорового та спортивного харчування;
- косметичний салон;
- магазин товарів для високої якості життя і здоров'я;
- роздягальні та душові.

Багатофункціональні оздоровчі комплекси при готелі можуть бути розраховані на 7-15 осіб (малі), 15-100 (середні) і понад 100 осіб (великі).

Надання спортивно-розважальних послуг також часто вимагає наявності спеціальної матеріальної бази: спортивних залів і салонів, басейнів, ігрових та дитячих майданчиків і приміщень, інших спеціалізованих споруд та технічного оснащення. У великих туркомплексах є відповідна матеріальна база та пропонуються умови для катань на яхтах і моторних човнах, катання на конях, на саних, снігоходах, на вітрильниках, на повітряних кулях. Для інших же заходів

типу «снігові фортеці та їх штурм», снігова скульптура, футбол на снігу (принаймні, мініфутбол), не потрібно нічого, крім снігу і гарного організатора.

Спортивно-розважальні послуги іноді відносять до анімаційним послуг. До спортивно-цікавих виду послуг відносять боулінг, кегельбан, більярд, спортивно-цікаві ігри, шахи, шашки. Зали для надання спортивно-цікавих послуг зазвичай комбінуються з барами, танцювальними залами, диско-клубами. Тому іноді ці послуги відносять до анімаційним.

До нової клубної ідеології відносяться SPA і велнес, які орієнтовані на відпочинок і психофізичне оздоровлення різних вікових категорій людей, але також використовують у своїй практиці досить простий, мало персоналізований набір рекреаційних та оздоровчих технологій.

Найбільшими розробками в галузі оздоровлення є створення теорії індивідуального і суспільного здоров'я, кібернетичної моделі життєдіяльності та управління здоров'ям людини, програми тестування і моніторингу психофізичного здоров'я та якості життя, персонального коду житті людини і технології розробки, реалізації та корекції персональних оздоровчих програм.

Для реалізації персональних оздоровчих програм у міру технологічної необхідності персональним тренером залучаються різні фахівці (фахівці з тестування здоров'я та якості життя, оздоровчої фізичної культури і масового спорту, натуральному здорового і спортивного харчування, традиційним і сучасним системам оздоровлення, психологи та ін.

Сучасні спортивні, фізкультурні та оздоровчі організації активно прагнуть до об'єднання і співпраці з освітою, громадським харчуванням, культурою, шоу-бізнесом, індустрією розваг та іншими суміжними галузями, затребуваними населенням, і все більше перетворюються на багатофункціональні центри. В даний час в країні планується створення тисяч багатофункціональних оздоровчих, спортивних, фізкультурно-оздоровчих центрів, стадіонів і басейнів. У цьому зв'язку актуальним стає впровадження розробленої методології створення та роботи багатофункціональних трансформованих оздоровчих комплексів (клубів здоров'я) які можуть бути складовою частиною спортивних центрів, стадіонів,

басейнів або функціонувати самостійно.

В даний час в країні, швидкими темпами розвивається оздоровча галузь та індустрія товарів для здоров'я. Основними структурними підрозділами оздоровчої галузі є клуби (центри) здоров'я (фітнес, шейпінг, аеробіка, каланетика, йога, SPA, велнес та ін), фізкультурно-оздоровчі, спортивно-оздоровчі, рекреаційно-оздоровчі, оздоровчі центри, туристичні бази, курортні готелі, санаторії, санаторії-профілакторії, пансіонати, будинки відпочинку, дитячі та молодіжні оздоровчі табори, косметичні центри та салони, банні комплекси та ін. Значними темпами розвивається також виробництво натурального здорового та спортивного харчування, харчових добавок, біологічно активних добавок, одягу та взуття, приладів і оздоровчого обладнання.

У перші роки розвитку оздоровчого руху в країні почали створюватися клуби аеробіки, шейпінгу та фітнесу з досить простими програмами, основою яких є фізичне тренування.

В даний час вони розвинулися в десятки варіантів програм є окремими видами фізичних вправ що принципово не змінюють суть базових технологій. Недоліками більшості існуючих клубів здоров'я є їх низький оздоровчо-технологічний рівень, спортивно-фізкультурна односторонність, відсутність комплексу рекреаційних та оздоровчих послуг, орієнтація на контингент молодих людей, а також відсутність організації сімейної клубної роботи. Те, що в даний час називається клубом по суті своїй клубом не є, оскільки відсутня клубна форма організації як такої: членство, єдність ідеології та культури якості життя і здоров'я, просвіта і освіта, благодійність та ін.

Слідом за першою хвилею клубного руху створювалися клуби SPA, велнес, каланетики та ін., знову ж по суті своїй мало відрізняються від клубів фізкультурної орієнтації і використовують все ту ж спортивно-фізкультурну ідеологію.

Щодо нової клубної ідеологією можна назвати SPA і велнес, які орієнтовані на відпочинок і психофізичне оздоровлення різних вікових категорій людей, але також використовують у своїй практиці досить простий, мало персоналізований

набір рекреаційних та оздоровчих технологій[3, с. 78].

Сучасні спортивні, фізкультурні та оздоровчі організації активно прагнуть до об'єднання і співпраці з освітою, громадським харчуванням, культурою, шоу-бізнесом, індустрією розваг та іншими суміжними галузями, затребуваними населенням, і все більше перетворюються на багатофункціональні спортивно-рекреаційно-оздоровчо-розважально-культурні центри.

Специфіка санаторно-курортних послуг полягає у тому, що:

- по-перше, процес створення продукту представлений у формі надання послуг чи виконання роботи (лікування, медична реабілітація, профілактика);
- по-друге, визначальними серед виробничих чинників виступає цінність, детермінована рідкістю та унікальними лікувальними властивостями природного ресурсу;
- по-третє, вони носять комплексний, інтегрований характер.

Курортна справа виступає як сукупність усіх видів науково-практичної та господарської діяльності, спрямованих на організацію та забезпечення санаторно-курортними закладами трьох основних функцій: лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань із використанням природних лікувальних ресурсів.

З економічного погляду, лікування є діяльність, пов'язана з наданням послуг клієнту шляхом використання людського капіталу, природних, матеріальних та нематеріальних ресурсів, спрямована на відновлення та покращення функцій людської життєдіяльності. На багатьох курортах поряд із санаторним проводиться й амбулаторно-курортне лікування на базі курортних поліклінік та бальнеофізіотерапевтичних об'єднань.

Основними методами санаторно-курортного лікування є бальнеотерапія (мінеральні ванни й прийом мінеральної води усередину), грязелікування, кліматолікування, лікувальна фізкультура і лікувальне харчування. Ф.П. Гааз говорив: «Якщо тобі потрібна лікарська допомога - нехай будуть три засоби: спокій, гарний настрій, помірна дієта» .

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ZEFIR»

2.1 Особливості розвитку медичного туризму в Україні

У зв'язку зі стрімким розвитком лікувально-медичного туризму, близько 70 країн прийняли національні програми в рамках розвитку медичного туризму. Серед таких країн є Німеччина, Туреччина, Ізраїль, Таїланд, Сінгапур, Індія та інші [20]. Вони планують інвестувати у відбудовування медичної інфраструктури, будівництво модернізованих та комфортних клінік з найкращими обладнаннями та новітніми інноваційними матеріально-технічним забезпеченням для забезпечення та надання високоякісного діагностування та лікування захворювань різної тяжкості.

Також на державному рівні в рамках просування та ще більшої реклами медичної індустрії в туристичній сфері, проводяться міжнародні медичні виставки із залученням туристичної сфери в контексті «медичний туризм», також це туристичні виставки з поєднанням медицини. Це і проведення міжнародних, тематичних конференцій та семінарів, круглі столи, прес-конференції, навчальні програми та стажування для лікарів та медичних сестер також це проведення тренінгів які допомагають краще зрозуміти специфіку медичного туризму.

Лікувально-оздоровчий туризм як окремий вид туризму виділяється в Законі України «Про туризм» [19], окремим видом туризму виділяється лікувально-оздоровчий туризм, але, на жаль, визначення як такого немає, в Законі України не дається (див. Рис.2.1).

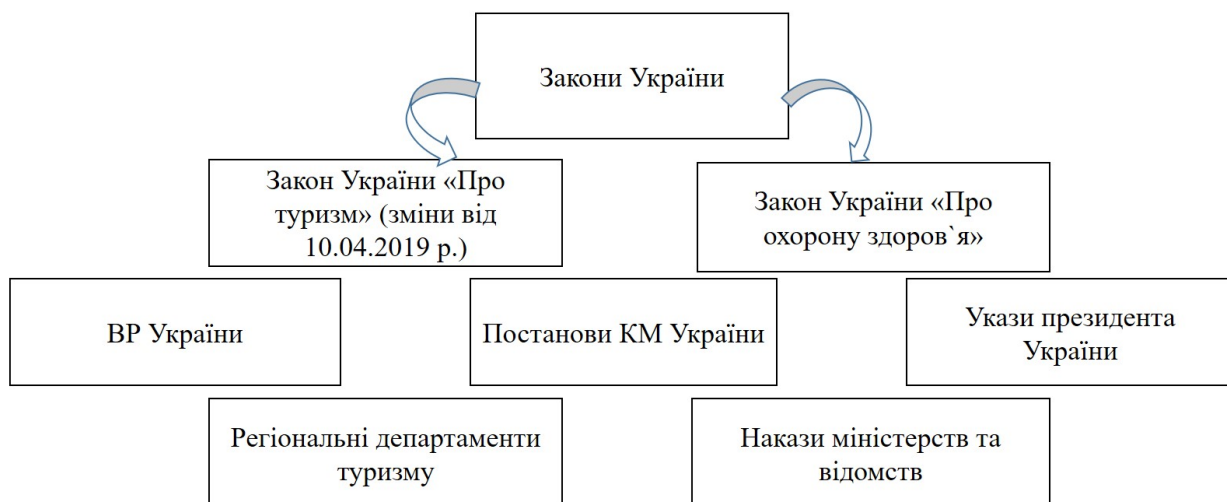


Рис.2.1 Регулювання медичного туризму на державному рівні

Ще в 2009 році в квітні Європарламент узаконив вільний вибір країни для лікування, незалежно від місця проживання, більше того такі туристи можуть скористатись правом на компенсацію витрат.

Медичний туризм регулюється не тільки на державному а й на міжнародному рівні [21]. Існує ряд міжнародних організацій та договорів, які контролюють, підтримують та займаються розвитком лікувально-оздоровчого, тобто медичного туризму (див. Рис. 2.2).



Рис. 2.2 Схема міжнародних організацій, які регулюють медичний туризм на міжнародному рівні

Однією з найголовніших організацій медичного туризму являється International Association of Physicians Medical Tourism, що в перекладі означає – Міжнародна Асоціація Лікарів Медичного Туризму. Асоціація заснована 17 травня 2012 року та діє на сьогоднішній день, в асоціацію входять лікарі різної спеціалізації, керівники туристичних операторів, представники охорони здоров'я, страхових та представники інших суміжних сфер діяльності з різних країн, на сьогодні кількість представників по всьому світу становить близько 5000 чоловік і спостерігається тенденція зростання штату представників.

Основна діяльність Міжнародної Асоціації Лікарів Медичного Туризму – це найкраще публічне інформування про можливості медичного туризму.

Напрями діяльності даної організації [20]:

- організація та проведення наукових семінарів для наукових спеціалістів пов'язаних з даною сферою діяльності;
- підтримка та безпосередня участь, та координація галузевих заходів, воркшопів та презентацій в медичній сфері по всьому світу;
- організація інформаційних турів для лікарів в найкращі клініки та реабілітаційні центри;

Також медичний туризм регулює ряд міжнародних договорів [22]:

- дворічна угода про співробітництво між Міністерством Охорони Здоров'я України та Європейським регіональним бюро Всесвітньої організації охорони здоров'я на 2019-2020 роки;
- Паризька хартія боротьба з раком;
- Принципи, що регулюють встановлення офіційних стосунків між Всесвітньою організацією охорони здоров'я та неурядовими організаціями;
- Угода між Міжнародною організацією праці та Всесвітньою організацією охорони здоров'я

Проект «Медичний туризм» спрямовує свою діяльність на те щоб кожного року до Польщі приїздило все більше туристів з медичною ціллю. Головною причиною того що попит туристів з медичною метою з кожним роком стає все

більшим є співвідношення ціни та якості, адже за досить високим рівнем медичних послуг в польських медичних закладах їм вдається втримувати вартість на достатньо доступному рівні.

Спеціально для проекту «Медичний туризм» розроблено програми за трьома напрямками (див. Рис.2.3):

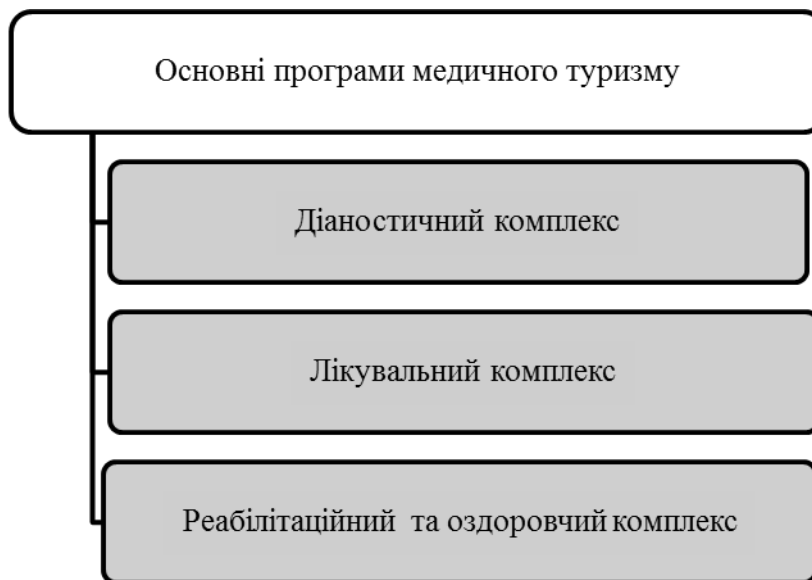


Рис. 2.3 Основні напрямки проекту «Медичний туризм»

Перша програма – це діагностичний комплекс який спрямований в першу чергу на консультацію та встановлення діагнозу або перевірка та підтвердження чи спростування вже встановленого діагнозу, шляхом повторного проведення діагностики за участі висококваліфікованих медичних працівників.

Наступна програма – це лікувальний комплекс, в основу якого покладено проведення всіх медичних процедур відповідно до поставленого чи підтвердженого діагнозу.

Третя програма даного проекту спрямована на реабілітаційний та оздоровчий комплекси, основним завданням яких є фізіотерапевтичні та лікувально-оздоровчі процедури, завданням яких є поліпшити загальний стан організму та профілактики хронічних захворювань.

За державної підтримки в Україні проводяться виставки медичного туризму, фармакології та лікувальної медицини. Основними представниками даних

виставок є Міжнародний конгрес з лабораторної медицини , міжнародний медичний конгрес, міжнародний конгрес медичного туризму та інші [24].

Міжнародний медичний конгрес – це платформа яка спеціалізується на обміні досвідом лікування багатьох захворювань між зарубіжними та вітчизняними медичними центрами та клініками. Це місце зустрічей та активної взаємодії гравців ринку міжнародного туризму та нові можливості розвитку, просування медичних послуг як в Україні так і за кордоном.

Особливу увагу розвитку медичного туризму, приділяють чиновники в Ізраїлі, вони розігрують тендери та виділяють фінансування з державного бюджету, на розвиток та закупівлю новітнього обладнання як в приватні так і в державні клініки, медичні центри та суміжні медичні установи [25]. Більше того в Ізраїлі на державному рівні регулюється надання та отримання висококваліфікованих медичних спеціалістів та інтегрують працювати в усіх сферах медицини. Також завдяки прозорій системі охорони здоров`я в країні, медтуризм є самостійною галуззю прибутки від якого йдуть в державний бюджет.

Моніторинг медичного туризму – це певна система постійного спостереження за попитом та пропозицією, реалізацією та задоволеністю туристів даним видом туристичного продукту, також це постійний контроль за тим як країни змінюються в рейтингу на попит туристів яким необхідна медична допомога [27]. Під час таких спостережень додатково досліджується, що саме приваблює туристів саме в цій країні, які популярні напрямки та з якими темпами вони змінюються.

Що таке медичний туризм для держави (див. Рис.2.4)?

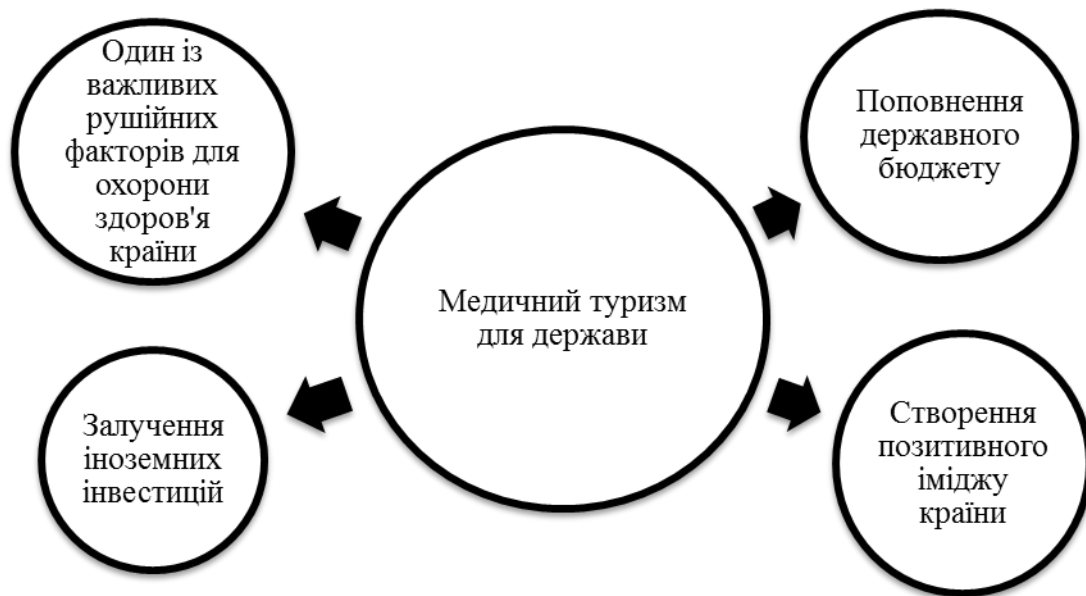


Рис. 2.4 Переваги медичного туризму для держави

Маркетинг ринку медичного туризму дозволяє проаналізувати та зрозуміти, що тенденції серед туристів, які подорожують за для лікування за останні 10 років залишаються фактично незмінними. Оскільки даний ринок демонструє щорічне збільшення приросту туристів в 15-20 % і відповідно до даних тенденцій дана ніша ринку буде активно розвиватись найближчими роками по всьому світу і Україна не є виключенням.

Маркетингове дослідження ринку медичних туристичних послуг, показало, що даний український ринок дуже далекий від досконалого прикладу ринку конкурентної спроможності, нашому ринку більше притаманний монополістичний характер.

Досить цікаво спостерігати за таким яскравим прикладом, як Туреччина, оскільки вона просто увірвалась до світових лідерів в сфері медичного туризму та демонструє дуже великі темпи приросту. Знову ж таки в Туреччині головним та керуючим фактором даної галузі стала державна підтримка, це і мільйони доларів інвестицій, і національна програма розвитку безпосередньо медицини та медичного туризму. Все це в сукупності та злагодженій роботі всіх гілок

управління даної сфери дають максимально позитивний результат, який на даний момент спостерігає весь світ.

Попит на туристично-медичні послуги – підтверджена платоспроможна частина населення, яка має змогу придбати туристично-медичні потреби в певній кількості за певну ціну. Що може впливати на цей попит, можна побачити на рисунку 2.5

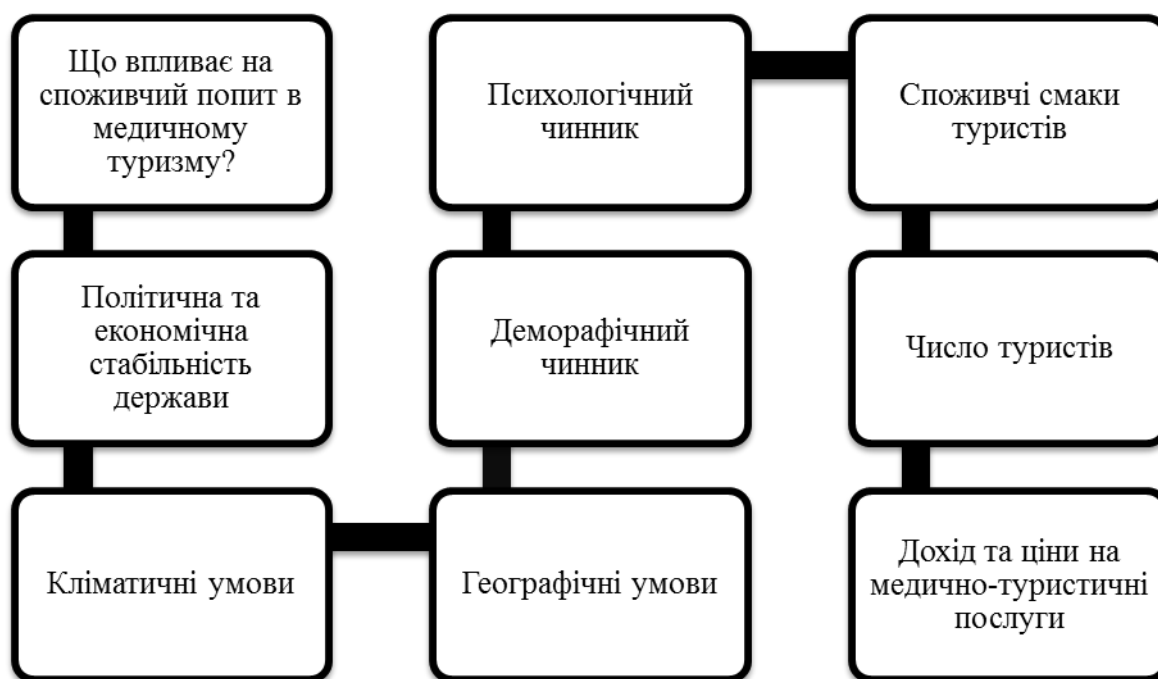


Рис. 2.5 Чинники, які впливають на споживчий попит в галузі медичного туризму

Для більш чіткого визначення реальної різниці у вартості лікування в Україні та за кордоном порівняно вартість подібного лікування в українській клініці та в європейській країні.

Для такого порівняння взято процедуру – штучне запліднення, що на сьогоднішній день є дуже популярним, вартість порівнювалась із німецькою клінікою яка проводить аналогічні маніпуляції [33].

Було розглянуто відповідний рівень послуг розміщення та всіх супутніх послуг для проживання в іншій країні, що дозволяє створити ціну, близьку до максимальної, і побачити реальну мінімальну різницю, тобто в цьому випадку перевагу для медичних туристів. Під час порівняння було змодельовано пару, перед якою стояв вибір, вибору клініки для штучного запліднення [34].

Всі дані зображено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 Порівняльний аналіз вартості лікування в Україні та європейській країні (на прикладі Німеччини)

Найменування послуги	Вартість, UAH (1€ = 31 UAH)	
	Україна	Німеччина
Попередній огляд гінеколога	650	1500
УЗД	540	670
Аналізи для визначення причин безпліддя та можливості запліднення	1800	2600
Процедура штучного запліднення	60 000	175 000
Перебування на стаціонарі протягом 3-х днів (для двох)	3100	23 000
Повторний огляд лікаря	600	1300
Переліт на 2-х осіб, туди і назад	9700	9700
Проживання в готелі, вкл сніданки	4300	5300
Харчування	1900	2500
Загальна сума	82 590	221 570

Отримані дані представлено в графічному вигляді (Рис. 2.6)

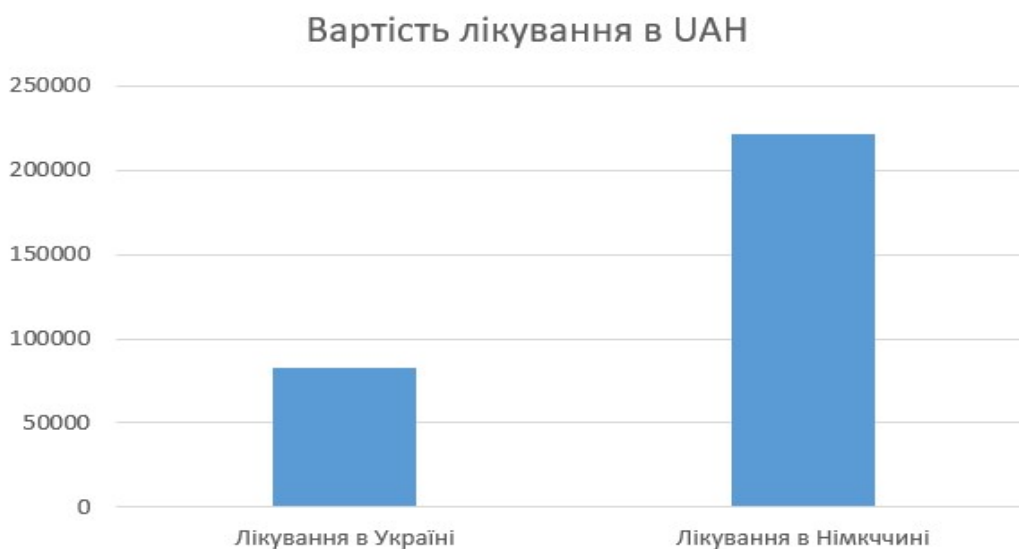


Рис. 2.6 Порівняння вартості лікування в Україні та Німеччині

Тому очевидно, що, незважаючи на значні додаткові витрати, пов'язані з необхідністю лікування в іншій країні (переліт, проживання в готелі та інші витрати), а також численні витрати на перебування в цій країні, кількість грошей, витрачених в Україні, в 2,9 рази менша, ніж у Німеччині, це величезна різниця.

Важливо пам'ятати, що при такій ціновій політиці якість отриманих послуг надзвичайно висока і не нижча, ніж аналогічні європейські послуги. Це підтверджує велику конкурентоспроможність українського ринку репродуктивного здоров'я.

Що стосується рекреаційних ресурсів, то Львівська область є одним із провідних областей країни. Природними рекреаційними ресурсами Львівщини є цілющі мінеральні води, цілющі грязі, озокерит, клімат, а також водні та лісові ресурси [35]. Цілющі мінеральні води займають провідне місце в структурі рекреаційного потенціалу регіону. З восьми видів мінеральних вод, які використовуються в бальнеологічному лікуванні, у Львівській області наявні сім видів, які поділяються на чотири зони за поширенням. Лікувальні торфові грязі Львівської області, представлені в Немирові, Велико-Любинську та родовищем у Моршині та Шкловську, загальні запаси становлять 462 000 м³ в змозі повністю задовольнити поточні та майбутні потреби на базі своїх санаторіїв яких вони знаходяться. Бориславське, найбільше в Україні озокеритове родовище, розташоване у Львівській області. Природний лікувально-оздоровчий потенціал регіону порівняно великий, але використовується неефективно. В першу чергу це стосується бальнеологічних ресурсів, які суміжно використовуються в Трускавці лише на половину (50%), в інших центрах практично не використовуються вони задіяні всього на 2-10%. Лікувальні мінеральні води, також використовують для розливу, інших родовищ, таких як Солуки, Олешка, Надбужанська та деякі інші.

Що стосується матеріально-технічної бази здравниць, то в галузі санаторіїв та курортів працює 81 санаторій та пансіонати, які лікують (63,7% від загальної кількості лікувально-оздоровчих закладів в області). Вони представляють 17,6 тис. місць (93,5% основна кількості).

До основних курортів Львівської області належать [35], [36]:

1) Трускавець. Найбільший бальнеологічний курорт України. Знаходиться він у Дрогобицькому районі. Свою світову славу Трускавець отримав завдяки цілющій воді "Нафтуса", вона багата органічними речовинами, що мають нафтове походження. «Нафтуса» відома, як королева цілющих вод. У лікувальних цілях використовують води джерел "Марія", "Софія", "Броніслава", "Едвард", "Юзя" та солі "Барбара", які успішно конкурують із знаменитими карлово-варськими солями. Частиною комплексного лікування в центрі є ще авторський метод лікування - озокеритотерапія. У місті є дві насосні станції мінеральних вод, два клінічні центри та дві бальнео-озокерито клініки, міська лікарня та поліклініка.

Існує ряд науково-дослідних закладів, в тому числі лабораторія експериментальної бальнеології Інституту фізіології ім. О. Богомольця НАН України, кафедра медичної реабілітації у Львівському національному медичному університеті ім. Д. Галицького, курортно-науковий реабілітаційний центр "Карпати Чорнобилію", реабілітаційний центр для хворих на ДЦП "Еліта". У місті працює 34 санаторії. Тут використовуються терапевтичні методи, які включають бальнеотерапію, мікроліти, зрошення, гідромасаж, інгаляції, спелеотерапію, аерофітотерапію та різні методи лікування мінеральними водами тощо.

2) Східниця. Розташувалась в Дрогобицькому районі, в Карпатах. Мінеральні джерела Східниці, не мають жодних аналогів у Європі, вони поєднують цілющі властивості вод відомих курортів, таких як Трускавець, Кисловодськ (Росія) та Боржомі (Грузія). У Східницькому родовищі є чотири типи мінеральних вод, які здебільшого зосереджені у склищі та на схилах навколишніх гір.

3) Моршин. Найвідоміший гастро-ентерологічний курорт України, відомий всьому світові своїми цілющими джерелами. На курорті є кілька мінеральних джерел (колодязів). Розведений розсіл з питних колодязів, а також місцеві торф'яні грязі та озокерит використовуються в лікарських цілях. В даний час є дві частини Моршинського природного цілющого родовища: "Боніфацій" і "Баня". У Моршині є бальнеологічна лікарня та 16 санаторних установ.

З метою врахування ситуації з участю санаторіїв у Львівській області було оброблено та проаналізовано статистичні дані, представлені у статистичному щорічнику «Медичний, рекреаційний та туризм в Україні» та статистичному збірнику «Рекреаційний потенціал Львівської області» за 2017 рік. Львівщина належить до регіонів України після анексії Автономної Республіки Крим на другому місці за кількістю іноземців, які приїжджають до нас на лікування (дані АР Крим, були використані ще до його анексії) (див. Додаток Б).

Зокрема, у Львівській області спостерігається така динаміка відвідуваності санаторіїв іноземцями у 2009 - 2012 роках (див. Рис. 2.7):



Рис. 2.7 Динаміка відвідуваності санаторно-курортних закладів Львівщини у 2009-2012рр.

2.2 Загальна характеристика готелю «Zefir»

Готель «Zefir» - це один з найновіших СПА-санаторіїв курорту Трускавця готель у центрі міста, лише за 500 метрів від бювету мінеральної води №1. У готелі є своя бювет і медичний центр, який пропонує відвідувачам різноманітні фізіотерапевтичні та косметичні процедури. В готелі велика кількість номерів та пропонують ідеальне співвідношення ціни та якості для відпочинку та оздоровлення. Для зручності туристів з дітьми є дитячий майданчик.

Курортний готель «Zefir» знаходиться за адресою м. Трускавець, вул. Городище 8 тел. (032) 243 0000 (032) 242 0202 E-mail: e-mail: reservation@zefir.com.ua , info@zefir.com.ua , Веб-сторінка: www.zefir.ua , він розташований в екологічно чистій зоні Прикарпаття в місті Трускавець, всесвітньо відомому бальнеологічному курорті Західної України.

«Zefir» - готель, в якому 359 номерів різних категорій на віть «Апартаменти» з 2-3 кімнатами і кухнею. У номерах передбачено комфортабельне розміщення, наприклад, до 2-х дорослих з 2 дітьми, або 4 дорослих в одному номері. Тому готель «Zefir» особливо зручний для сімейного відпочинку з дітьми.

Всі номери оснащені всім необхідним для відпочинку та комфортного проживання — міні-бар, супутниковим телебаченням, безкоштовним WI-FI , телефонами (у номері і у ванній кімнаті), системою кондиціонування і обігріву повітря, плазмовими телевізорами, можливістю підключення комп'ютера, електронними сейфами, фенами.

В затишних ресторанах курортно-оздоровчого комплексу «Zefir» Ви зможете скуштувати справжні кулінарні шедеври. Два ресторани вищого гастрономічного класу запропонують Вам чудові закуски, що відповідають найвибагливішим смакам, алкогольні і безалкогольні напої місцевого й імпортного виробництва.

Ресторан «шведської лінії» «Maximus», розрахований на 480 чоловік, відноситься до ресторанів що пропонують відвідувачам страви різних кухонь світу.

Дійсною знахідкою для гурманів і прихильників здорової їжі стане a la carte ресторан європейської кухні «Portus». Для наших гостей також завжди відкриті двері декількох затишних барів, розташованих у різних частинах готелю, серед яких вітамінний та безалкогольний бари. .

У ресторані можуть запропонувати і спеціальне дієтичне меню, складене згідно з рекомендаціями лікаря-дієтолога.

Місця для відпочинку облаштовані таким чином, що можна насолоджуватися спокоєм і красою природи, забувши про щоденні турботи. Бездоганна якість сервісу і багате меню ресторанів і барів «Zefir» перетворить

звичайну трапезу на справжнє свято.

Територія: лісопаркова зона .

Інфраструктура курортного готелю «Zefir», крім самого готелю включає:

- відкрита аква-зона;
- дитячий ігровий майданчик;
- два тенісні корти;
- міні-футбольне і волейбольне поля;
- літня тераса
- велосипедний майданчик;
- паркування;
- вертолітний майданчик.

В медичному центрі комплексу «Zefir» новітні технології вітчизняної курортології та фізіотерапії ефективно поєднуються з кращими світовими досягненнями медицини. Тут Ви зможете пройти медичне обстеження і одержати консультації висококваліфікованих спеціалістів двадцяти спеціальностей та необхідне лікування [9].

У бюветі мінеральних вод курортного комплексу «Zefir» гостям пропонують унікальні лікувальні мінеральні води Трускавецького родовища «Нафтусю» і «Марію», а також «Моршинську №6».

У головному ресторані організовано харчування за системою «шведська лінія», в меню якого представлені страви української, європейської кухні, а також дієтичне харчування згідно з рекомендаціями лікаря.

Демократичне продовження ресторану - елегантний лобі-бар, що розташований на першому поверсі готелю. У лобі-барі клієнтів чекає широкий вибір різноманітних міцних і безалкогольних напоїв, коктейлів, фрешів, велика кавова і чайна карти.

До послуг гостей відкрита аква-зона, дитячий майданчик, два тенісні корти, міні-футбольне і волейбольне поля, літня тераса, велосипедний майданчик, паркування, вертолітний майданчик.

На території обладнана дитячий та спортивний майданчики. У готелі

працює цілодобове обслуговування кімнат, пральня, безкоштовна автостоянка, безкоштовний Wi-Fi, банк, торговий пасаж, аптека, оренда авто.

Медичному центрі створеним при готелі «Zefir», за принципом об'єднаної комплексної системи, яка забезпечує повну діагностику, лікування та профілактику різних захворювань людського організму, що дозволяє відвідувачам медичного центру вирішувати практично всі проблеми, пов'язані зі здоров'ям людини в рамках однієї установи.

Медичний центр «Zefir» - це поєднання сучасного медичного обладнання та кваліфікованого персоналу. Для зручності гостей послуги курортного готелю «Zefir» об'єднуються в пакети Медичного центру .

Відвідувачі медичного центру мають можливість отримати повний спектр послуг:

- комплексна діагностика організму;
- консультація лікарів Медичного центру «Zefir» (терапевт, уролог, гінеколог, кардіолог, педіатр, стоматолог, дієтолог, отоларинголог, невропатолог, ендокринолог, офтальмолог, дерматолог);
- комплексне УЗД обстеження;
- базові лабораторні дослідження.

При необхідності є можливість організувати консультації інших фахівців.

Бальнеологічне відділення пропонує практично всі види лікувальних і відновних ванн:

- підводний душ-масаж;
- мінеральні ванни;
- гідроозонові ванни;
- перлинні ванни;
- вуглекислі ванни;
- аромаванни;
- душ Шарко.

Фізіотерапевтичне відділення медичного центру передбачає процедури:

- магнітотерапії;

- лазерної терапії;
- електротерапії;
- аплікації озокериту;
- ультразвукової терапії;
- короткохвильової терапії;
- прессотерапії (лімфодренаж);
- дарсонвальтерапії;
- гідролазерного зрошення ясен;
- кисневі пінки;
- інгаляції.

Власний бювет мінеральних вод, серед яких: Нафтуса, Марія, Софія, Броніслава, Моршинська.

Також пропонується грязе-озокерітотерапія, спелео-релаксотерапія, різні види лікувальних і релаксуючих масажів.

Одним з популярних заходів фізіотерапії є водолікування (гідротерапія), яке відрізняється великим впливом на психічний і фізичний стан і має дуже широке коло показань до застосування. Гідролікування отримують практично всі відпочиваючі.[19]

До гідромасажу відносяться підводний душ-масаж, вихровий підводний масаж, водоструминні душ-масаж. До гідротерапії відносяться і оздоровчі ванни. У санаторії-профілакторії в просторих ванних залах відпочиваючі можуть отримати наступні види оздоровчих ванн:

- соляні ванни - надають гальмівну дію на центральну нервову систему, заспокійливу дію;
- хлоридно-натрієві ванни - нормалізують тонус артерій, надають знеболюючу, протизапальну і десенсибілізуючу дію, активується антизсідальної системи крові;
- йодобромні ванни - володіють протиатеросклеротическим дією, мають виражену гіпотензивну дію, знижують тонус кровоносних судин;
- скипидарні ванни - стимулюють розвиток периферичного колатерального

кровообігу, надають знеболюючу, розсмоктуючу дію;

- вуглекислі ванни - надають різноманітний вплив на серцево-судинну систему, поліпшується периферичний кровообіг, з організму інтенсивно виділяються азотисті шлаки, нормалізується вуглеводний обмін, підвищується функція нирок;
- кисневі ванни - покращує окислювально-відновні процеси в органах і тканинах організму: нормалізують артеріальний тиск, збудливість центральної нервової системи та явища прихованої чи явної кисневої недостатності;
- «Перлові» ванни - надають тонізуючу дію на весь організм;
- хвойні ванни, приготовані на основі хвойного екстракту, доповнюють різноманітне лікування, проведене в санаторії-профілакторії.

Для приготування хвойної ванни застосовується рідкий, порошкоподібний і таблетований хвойний екстракт, який, будучи розчиненим у теплій воді, надає їй специфічний зеленуватий відтінок і заповнює приміщення ароматом хвої. Тому ця водолікувальна процедура викликає приємні відчуття і позитивні емоції, що сприятливо впливають на загальну реактивність організму.

- кедрова бочка - унікальність кедрової бочки підтверджена низкою клінічних випробувань. У міні-сауні «Кедрова бочка» використовуються спеціальні лікувально-профілактичні бальзами, основу яких становить ефірне масло сибірської ялиці та екстракти звіробою, деревію, кропиви, календули, реп'яха, кедрового горіха. Головна перевага такої міні-сауни полягає в тому, що при високих температурах вона зберігає всі біологічно активні речовини кедрової деревини і корисні властивості бальзамів, використовуваних під час сеансу. Міні-сауна «Кедрова бочка» надає відмінний загальнозміцнюючий, омолоджуючий ефект і, на відміну від традиційних лазень, не має протипоказань. Сеанс триває 15-20 хвилин.

У оздоровленні відпочиваючих у готельному комплексі «Zefir» активно застосовують різні оздоровчі душі:

- дощовий душ - вода падає на тіло хворого, проходячи через душову

сітку;

- голчастий душ - вода також проходить через душову сітку, але в кожен отвір сітки вставлені металеві трубки діаметром 0,5-1 мм, які утворюються гострі паралельні цівки;
- циркулярний душ - представляє систему вертикальних трубок, які розташовуються циркулярно навколо хворого. Кожна трубка має безліч отворів по всій висоті, з яких під тиском виходять струмки води - це створює «твердість» впливу, тому що цівки води надають колюче, подразнюючу дію на шкіру. Людина при цьому відчуває вплив тонких струменів води практично з усіх боків по всій висоті тіла. Циркулярний душ надає сильне тонізуючу дію, активізує процеси збудження в центральній нервовій системі;
- душ Шарко - струмінь води, що викидається під тиском до 2-3 атмосфер. Гумовий шланг з металевим наконечником приєднаний безпосередньо до душової кафедри.
- шотландський душ аналогічний душу Шарко, за винятком того, що при проведенні шотландського душа, використовують 2 гумові шланги, встановлених на кафедрі. Один шланг служить для подачі на тіло гарячої води, інший - для подачі холодної води;
- віяловий душ - проводиться за допомогою гумового шланга душовою кафедрою. Зміна струменя у вигляді віяла досягається за допомогою металевієї пластини, прикріпленою до наконечника шланга, техніка проведення така ж, як при проведенні душу Шарко.

Пропаганда здорового способу життя в готельному комплексі ведеться за наступними напрямками:

- робота школи здоров'я, де відпочиваючі проходять курс навчання здоровому способу життя, правильного збалансованого харчування;
- для активного відпочинку та занять спортом є сучасно обладнані тренажерний та спортивний зали, більярдна; майданчики для ігор у футбол, волейбол, бадмінтон, настільний теніс, які постійно

поповнюються новим сучасним обладнанням;

- влітку відпочиваючим пропонується катання на човнах і катамаранах; взимку прекрасна лижня;
- організований прокат спортивного інвентарю;
- для проведення пікніків на свіжому повітрі недалеко від корпусів, в лісі, розташована галявина з критою альтанкою і мангалами.
- працюють кінозал, танцювальний зал, бібліотека.

Крім того, найбільш доступним заходом оздоровчого характеру, є ЛФК (лікувальна фізична культура), які проводяться в спеціально обладнаних залах.

Основним засобом ЛФК є спеціально підібрані дозовані фізичні вправи.

Основними формами ЛФК, що застосовуються в готельному комплексі, є:

- лікувальна гімнастика - є основною формою ЛФК. Для кожного захворювання існує певний комплекс гімнастичних вправ.
- дозований біг на місці - для поліпшення стану серцево-судинної системи, при явищах гіподинамії, для активізації обміну речовин, для профілактики ішемічної хвороби серця. Перевагою є доступність методу, який не вимагає спеціальних умов і матеріальних витрат.
- заняття з тренажерами - активізують обмін речовин, підвищують енерговитрати, підвищують працездатність серцево-судинної і дихальної систем, зміцнюють і розвивають кісткову мускулатуру. Включення цих апаратів підвищує інтерес пацієнтів до лікувальних фізичних тренувань.

Готельний комплекс «Zefir» постійно вдосконалює та оновлює свою оздоровчу базу, впроваджуються нові методики лікування як традиційної, так і нетрадиційної терапії. Тут чуйно реагують на сучасні тенденції. Широко застосовуються: траволікування, кіслородолікування, масаж, фізеопроедури, КВЧ-терапія та інші.

Тут все дихає домашнім теплом: чудовий інтер'єр, сучасна лікувальна база та діагностична апаратура, вишукана сервіровка столу і смак страв - протягом всього курсу відпочинку формують у людини установку на здоровий спосіб життя. Велике значення в організації роботи готельного комплексу «Rixos-Prykarpattya»

грають висококваліфіковані кадри - тут працюють відповідальні, вболівають за свою справу люди.

2.3 Організаційна структура готелю та характеристика основних служб та показників діяльності готелю «Zefir»

Організаційна структура управління готельним комплексом «Zefir» показано на рис. 2.8.

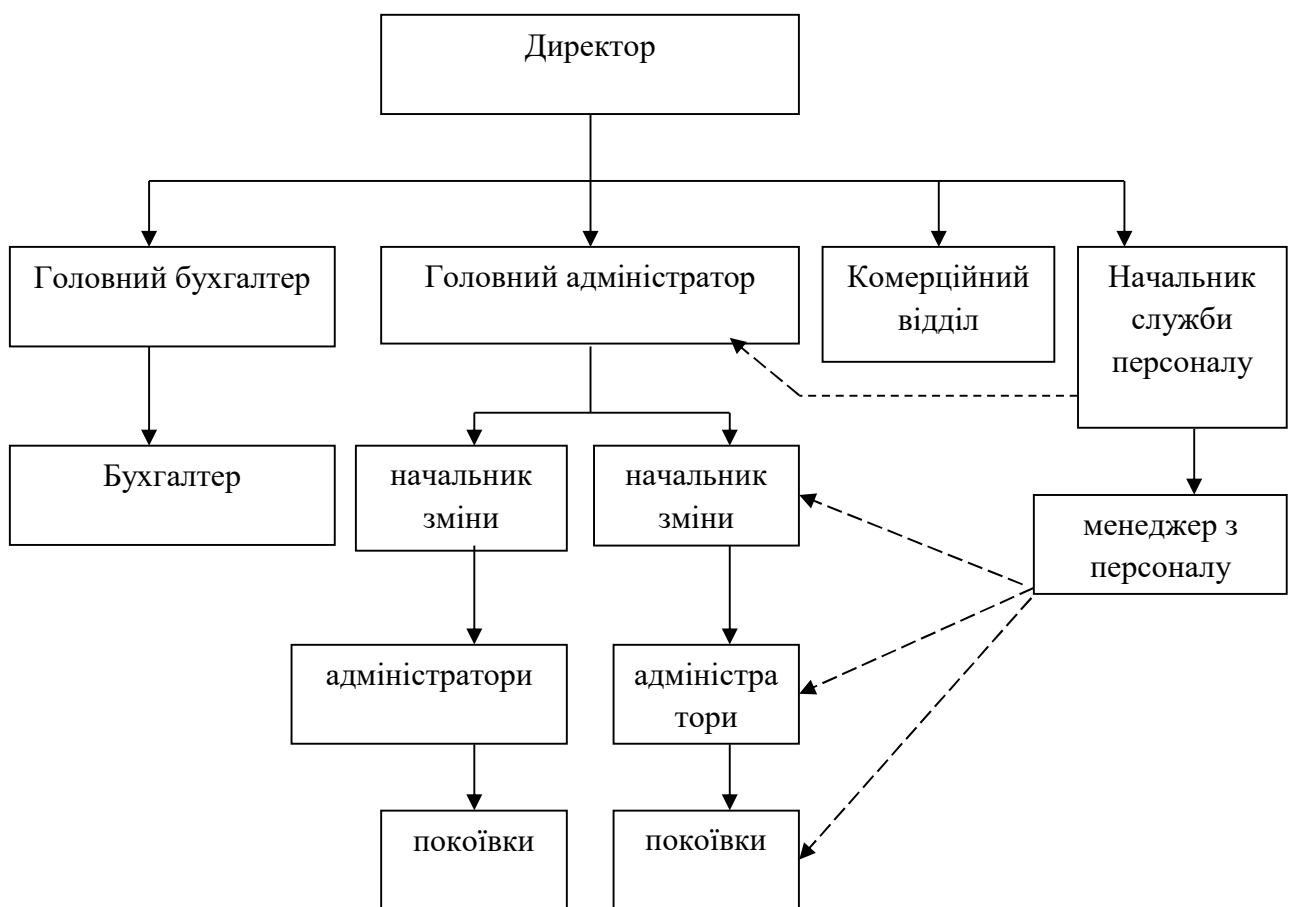


Рис. 2.8 Організаційна структура готельного комплексу «Zefir»

Організація обслуговування номерного фонду в готелі «Zefir» покладено на службу обслуговування номерного фонду, яку очолює менеджер. Менеджеру служби підпорядковані чергові на поверхах, старша покоївка, завідувач білизняною, покоївки, кастелянша, супервайзер, стюард, швачка, прибиральниці

(рис. 2.9):

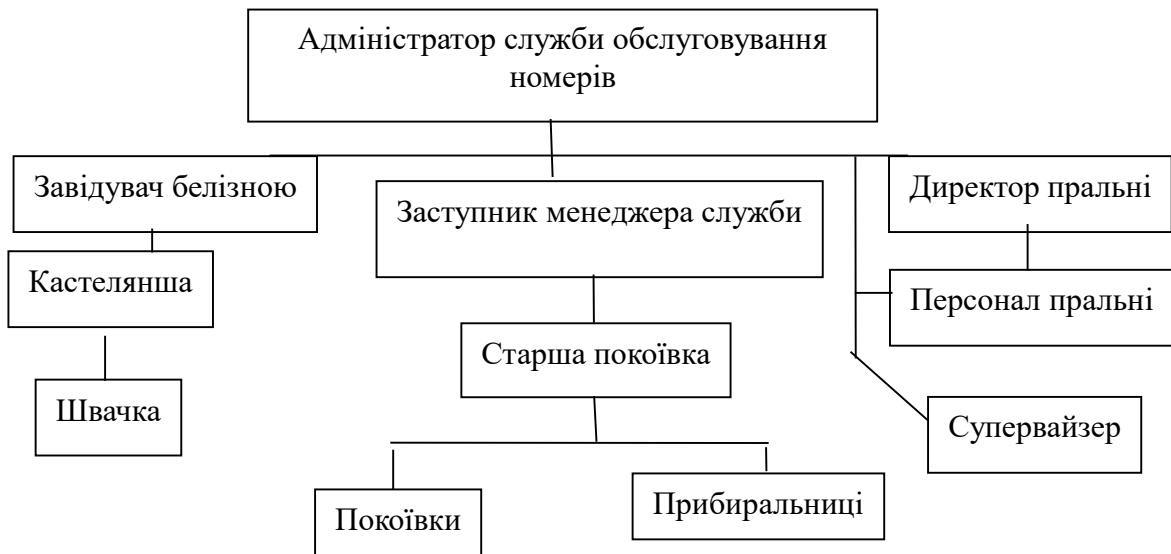


Рис. 2.9 Організаційно-функціональна структура служби номерного фонду у готелі «Zefir»

Адміністратор служби номерного фонду. Функціональні обов'язки керівника служби пов'язані з: [18]

- контролем якості обслуговування, станом обладнання та комфорту в номерах, приміщеннях громадського й службового призначення;
- необхідними заходами, спрямованими на максимальне збільшення доходів від сплати за проживання у готелі, підвищення зайнятості готельних номерів;
- здійсненням моніторингу системи тарифів на послуги у номерах, визначенням у співпраці з економічним відділом та комерційною службою оптимального тарифу;
- ефективним використанням підпорядкованого персоналу та контролем з метою своєчасного виконання обов'язків;
- організацією контролю й управління роботою систем безпеки у готелі для гарантування безпеки гостей і персоналу, їхнього майна;
- підбором персоналу, здатного результативно виконувати функціональні обов'язки на службі;
- підготовкою й аналізом звітів про перевірку та прогнозування

використання номерного фонду впродовж 3 днів, 10 днів, 3 місяців і 12 місяців, які охоплюють дослідження бронювання, неприбуття, блоки номерів, "люкси", спеціальні пропозиції з метою постійного контролю за номерами, що забезпечує найвищу частку їхньої зайнятості за найвищою середньою вартості номера;

– ретельним контролем за витратними матеріалами (миючі засоби, постільна білизна, посуд та ін.), моніторингом ринку витратних матеріалів, укладанням угод щодо їхніх поставок;

– контролем і управлінням роботою готельної пральні, щоби забезпечити ефективну підготовку чистої білизни, необхідної для утримування на високому рівні номерів і ресторану;

– координацією роботи з іншими службами (службою прийому та розміщення, бронювання, інженерно-експлуатаційною, комерційною);

– забезпеченням підвищення фахово-кваліфікаційного рівня підлеглих;

– регулярним проведенням інвентаризації;

– підтриманням у колективі принципів високої культури та моралі.

2.3 Аналіз основних показників діяльності готелю «Zefir» та в Україні

Основні показники, що характеризують ефективність експлуатаційної діяльності готельного комплексу «Zefir» та впливають на формування його прибутку за допомогою даних, наведених у наступній таблиці (табл. 2.2)

Таблиця 2.2 Розрахунок виробничої програми готелю «Zefir»

- Одночасна місткість – 359

Одночасна місткість	359
Проектна потужність	131 035 н\д (за рік)
Планова потужність	124 483 н\д
ADR	6950 грн
Коефіцієнт завантаженості	57%
Кількість проданих номерів	71200
Валовий дохід	494 840 000 грн
Чистий дохід	412 696 560 грн

- Практична потужність – $359 \cdot 365 = 131\,035$ (за рік)
- Планова потужність – $124\,483$ н\д ($131\,035 - 5\%$)
- Коефіцієнт завантаженості – $71\,200 / 124\,483 \times 100\% = 57\%$
- Валовий дохід $6950 \cdot 71\,200 = 494\,840\,000$ грн
- ADR - 6950 грн
- Чистий дохід $= 494\,840\,000 - 16\% = 412\,696\,560$ грн

Важливим етапом планування експлуатаційної програми є розподіл річного плану за кварталами та місяцями тому, що попит на готельні послуги має яскраво виражену сезонність і коливається в залежності від пори року. Весняно-літні місяці характеризуються наймасовішим заїздом туристів і коефіцієнт завантаження готелів за цей період відповідно найвищий. Тому в II та III кварталах планується найвищий коефіцієнт використання місць. У I та IV кварталах цей коефіцієнт планується нижче середньорічного, тому всі ремонтні та інші роботи, пов'язані з припиненням функціонування номерів переносяться саме на цей період.

Після розробки експлуатаційної програми підходять до планування доходів від експлуатаційної діяльності готелів. У цьому плані потрібно передбачити забезпечення найбільш повного використання номерного фонду іноземними туристами. Це сприяє припливу валютних надходжень, що можуть направлятися на розширення та вдосконалення матеріально-технічної бази готелів.

Плануванню доходів від експлуатаційної діяльності передують аналіз стану, динаміки та використання номерного фонду за поточний рік.

Особлива увага звертається на фактори, вплив яких підлягає кількісному оцінюванню, тобто таких як:

- місткість і розрядність готелю;
- структура номерного фонду за категорійністю;
- контингент і тривалість проживання туристів;
- коефіцієнт використання номерного фонду, в тому числі вітчизняними та іноземними туристами.

Значним резервом збільшення доходів у готельному господарстві є

збільшення обсягу та розширення набору додаткових послуг. Сервіс потрібно налагоджувати не за принципом попиту, а за принципом пропозиції. На жаль, асортимент додаткових послуг, що надаються вітчизняними готелями є ще досить скромним. У зв'язку з цим, для визначення розмірів доходів від додаткових послуг на період, що планується, слід виходити не тільки з досягнутого в базисному періоді рівня, але й враховувати можливості впровадження нових видів послуг і вдосконалення діючих форм обслуговування.

У процесі розробки плану на додаткові послуги потрібно виходити з аналізу даних цих показників у натуральному вираженні за ряд попередніх років. Особливу увагу слід звернути на вивчення контингенту туристів за соціальним, статевовіковим складом, платоспроможністю, а також рівень цін на додаткові послуги та тенденції їх зміни у період, що планується.

В умовах ринкової економіки важливим фактором визначення обсягу попиту на додаткові послуги є ціни. Одним із способів визначення та виміру взаємозв'язку попиту та ціни є визначення коефіцієнту еластичності

ПРОПОЗИЦІЇ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «ZEFIR» ТА В УКРАЇНІ

3.1 Шляхи покращення медичного туризму в Україні

Розглянемо сучасні методи вдосконалення технології надання оздоровчих послуг, що ще не достатньо популярні, але можуть бути запропоновані у готельних комплексах України.[3]

Ароматерапія- лікування хвороб ароматичними речовинами рослин, а саме ефірними оліями, є галуззю фітотерапії. Ароматерапія в Україні належить до альтернативної або нетрадиційної медицини. В останні роки ароматерапія виділилася в самостійну галузь терапії та в більшості країн світу-традиційною,офіційною.

У клінічній медицині ароматерапія може бути використана для лікування і особливо для профілактики багатьох хвороб. Серед переваг виділені насамперед така висока ефективність ароматерапії, можливість застосування не тільки в стаціонарах, та й в амбулаторних умовах., а також на дому, для профілактики та лікування багатьох хвороб та зняття симптомів, які їм передують. Легкість та доступність методів ароматерапії дозволяють використовувати її як для дорослих, так і для дітей.

Світлолікування представлено ультрафіолетовими і інфрачервоними випромінювачами, які застосовуються для загального УФО - активізації захисних сил організму, профілактики простудних захворювань та місцевого УФО - опромінення полями в еритемних дозах. [6]

Перспективним фізіотерапевтичним методом оздоровлення є галотерапія - унікальний метод, заснований на використанні мікроклімату близького за параметрами до умов кращих соляних лікарень створених у підземних соляних печерах. За останні десятиліття галотерапія стала визнаним методом оздоровлення.

Область застосування галотерапії:

- як профілактика - простудних захворювань у дітей і дорослих, а також в осіб з екзогенними (що проживають в екологічно несприятливих районах) факторами ризику розвитку хронічних захворювань легень;
- як оздоровлення - зняття емоційного стресу та покращення функціональних, адаптаційних і захисних можливостей організму.

Особливо показана галотерапія для людей екстремальних професій (системи «людина - складна техніка»): шахтарі, льотчики, особи операторської праці, водолази, працівники диспетчерських служб в аеропортах, на великих підприємствах, атомних і теплових електростанціях [15, с.10].

Курс лікування в галокамере складається з 10-20 сеансів, які проводяться щодня або через день. Тривалість сеансів у дітей становить від 30 до 45 хвилин. Оздоровлюючим рекомендується пройти двотижневий курс лікування з щоденним годинниковим сеансом. При гарній переносимості та відсутності побічних ефектів, тривалість сеансів збільшують [20].

Під час сеансу пацієнти розташовуються в кріслах, знаходяться в стані релаксації. Важливо відзначити, що крім аероіонізації організму, в галокамере використовуються і психотерапевтичні дії. До них відносяться музико-терапевтичні програми, спеціально розроблені стосовно до різних станів організму, геоландшафтна терапія у вигляді декоративної панорами морського берега зі змінною світловою гамою денного і нічного моря, елементи психотренінгу і гіпносуггестивної впливу. Безперечним фактором галотерапії є повна відсутність побічних негативних ефектів при тривалому перебуванні в аероклімате, насиченому іонами солі. Це дозволяє багатопрофільної використовувати потенційні можливості лікувально-оздоровчого комплексу як в лікувальній, так і в регуляції психологічних параметрів у контингентів здорових осіб, що працюють в екстремальних умовах заводу.

Допоміжні засоби можуть бути представлені представленими:

Фітотерапією - це відвари з різних збір трав таких як: вітамінний збір (шипшина і горобина), заспокійливий збір (валеріана, собача кропива, материнка,

чебрець), шлунковий збір (кропива, горобина, календула, м'ята), гіпертонічний збір та інші. Ці відвари готують співробітники санаторію-профілакторію в інфундірному апараті, за спеціальною технологією [39].

Ефективним методом оздоровлення є масаж. Види масажу:

- апаратний - робиться спеціальними апаратами;
- мануальний - робиться руками;
- безпосередньо або через коливання пружних середовищ (вода, повітря).
- точковий масаж - масаж акупунктурних точок - рефлексотерапія. Методика точкового масажу полягає в ритмічному масажуванні певних точок.

Нажаль, в Україні до розвитку медичного туризму не надають належної уваги. Україна не вважає медичний/оздоровчий туризм джерелом поповнення бюджету та створення нових робочих місць. Чиновники досить часто не відокремлюють оздоровчий та медичний туризм від туристичної галузі. В Україні найближчим часом вони повинні отримати першість [43]. Це має бути закріплено на всіх рівнях регулювання, навіть більше того, вони мають бути закріплені у стратегії розвитку туризму державою.

За інформацією Medical Travel, щорічно реалізується близько 30 мільйонів поїздок для отримання медичних послуг, кількість запитів з медичного туризму, зареєстрованих у Google протягом дня, перевищує 147 мільйонів.

На сьогоднішній день - Німеччина та Ізраїль (70 000 та 30 000 іноземних пацієнтів на рік) є стовідсотковими лідерами в міжнародному медичному туризмі. Відомі бар'єри, що перешкоджають розвитку в'їзного медичного туризму в Україні [44]: низький рівень розміщення та послуг, відсутність туроператорів, які спеціалізуються на організації медичних турів, слабка підтримка з боку уряду, не дотримання умов конфіденційності, не достатня прозорість фінансової політики, відсутність належної юридичної підтримки пацієнтів, відсутність персоналу з відповідною підготовкою та спеціалізованими відділеннями/департаментами, проблеми з перекладом (працівники не володіють іноземними мовами), неоновлена матеріально-технічна база та відсутні системи цінового утворення в медичних закладах, відкритий цикл послуг. Безперечно причиною успіху України

у в'їзному МТ буде індивідуальний підхід до кожного пацієнта окремо, професіональний підхід лікарів та застосування сучасних технологій діагностики та лікування.

Обставини більшості вітчизняних медичних закладів, який ми всі знаємо, суперечить ідеї майбутнього в'їзного медичного туризму (див. Рис. 3.1) Звертаючи увагу на всі ці проблеми в державних медичних закладах, важко говорити про залучення не те що іноземних пацієнтів, але і середньостатистичний пацієнт України не погодиться на такі умови.

Мінуси державних медичних установ, які гальмують розвиток ВМТ	
Тісні палати	Пошарпані стіни нескінченно забарвленого кольору
Несправні ліфти	6-8-місні палати
Проблеми персоналу зі знаннями іноземних мов	Лінолеум з аксесуарами у вигляді відра та брудної ганчірки
Хамовите ставлення персоналу до пацієнтів	Успадкований пострадянський менталітет персоналу
Палати без зручностей	Застаріла матеріально-технічна база

Рис. 3.1 Бар'єри державних медичних закладів, що стримують розвиток в'їзного медичного туризму (ВМТ)

«Сувора українська реальність» - це потужна рекламна компанія в засобах масової інформації турецьких, німецьких та ізраїльських клінік змусили наших співвітчизників, які достатньо фінансово забезпечені, не вагаючись віддають перевагу лікуванню за межами власної країни (понад 200 000 людей кожного року, об'єми загальних витрат перевищують 1 мільярд євро).

Але є і виключення із класичних правил, на території України є державні та приватні медичні заклади, які відповідають світовим міркам своєю якістю та

професіональним ставленням, із комфортними умовами проживання, а їх кількість щороку збільшується (див. Додаток В).

Перш за все, потрібно зайнятися проведенням інформаційних кампаній сьогодні, метою якого є пізнання українцями про якість домашньої медицини, а також подолати страх перед іноземцями, які приїжджають в Україну, адже основна причина, чому туристи перестали їздити в Україну після 2014 року, - це страх за своє життя в зв'язку з бойовими діями на сході України з РФ. Наша країна має потенціал у таких сферах, як стоматологія, репродуктивне здоров'я, гінекологія та інші, іноземці не поспішають звертатися до медичних установ в Україні [45]. Сьогодні дуже мало робиться для того щоб переконати іноземних туристів та інвесторів, в тому що наша країна не гаряча точка, де проходять бойові дії, і в тому що українські медичні заклади готові приймати туристів. Необхідно створювати основу для підтримки медично-туристичного потенціалу країни, більше того необхідно на державному рівні, щоб заохочували клініки, що відкривають різні медичні зони для іноземних туристів.

Основні стратегічні етапи розвитку медичного туризму в Україні виділила Президент Клубу в'їзного медичного туризму «inUkraine», директор компанії «JK Consulting Group», Юлія Хомич [9]:

1. В першу чергу, необхідно визначити напрями медицини, на які першочергово необхідно зробити акцент.
2. По-друге, вибрати цільові міжнародні ринки для України.
3. По-третє, необхідним є проведення внутрішньої роботи з суб'єктами ринку щодо їх готовності до імплементації міжнародних стандартів.
4. По-четверте, слід впровадити крос-культурний маркетинг медичних послуг та створення бренду «Україна – дестинація медичного туризму».
5. І останнє – це розвивати страхову медицину.

На думку Ю. Хоміч, страхову медицину буде швидше запроваджено в Україні, якщо лікувальні заклади почнуть співпрацювати з міжнародними страховими компаніями, які запрошуватимуть іноземних пацієнтів лікуватися в нашій країні.

Шляхи вдосконалення та розвитку медичного туризму представлені на рисунках 3.2 та 3.3.



Рис. 3.2 Шляхи розвитку медичного туризму в Україні

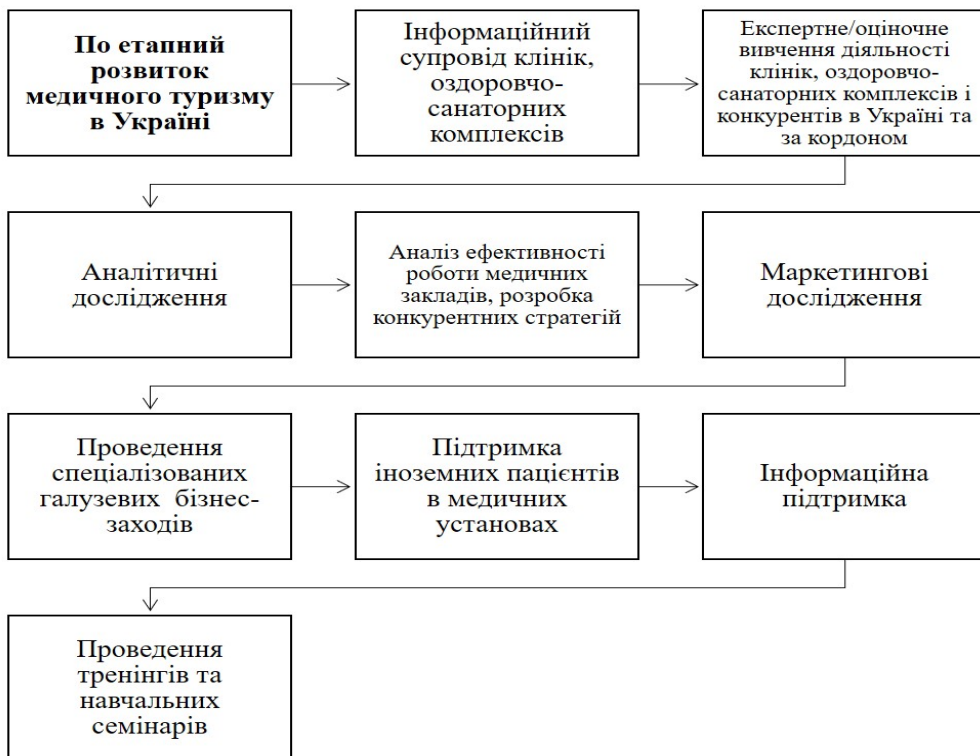


Рис. 3.3 По етапний розвиток медичного туризму в Україні

Україна має могутній потенціал в сфері розвитку медичного туризму, але на ранній стадії цей сектор потребує фінансової підтримки з боку держави. Останнім

часом все більше науковців пропонують створити туристичні кластери, оскільки це має вагомий економічний та соціальний вплив (див. Рис. 3.4) [53]:

- використання продуктів однієї галузі регіону для потреб іншого;
- зниження фінансових та операційних ризиків членів кластеру;
- лімітування впливу несправедливої конкуренції на сферу діяльності групи;
- приплив інвестиційних ресурсів у сферу економічної діяльності та у сферу кластерного розміщення;
- спрощення доступу до виключних факторів виробництва;
- збільшення податкових прибутків до бюджету;
- приплив іноземної валюти;
- зниження трансакційних витрат його учасників та отримання від них додаткових вигод;
- підтримка розвитку інноваційних технологій;
- розширення інвестиційного потенціалу членів кластера шляхом спільної участі у грантових програмах;
- підвищення рівня конкурентної спроможності регіону;
- значне зменшення бар'єрів для доступу до ринків товарів та поставок сировини, робочої сили.

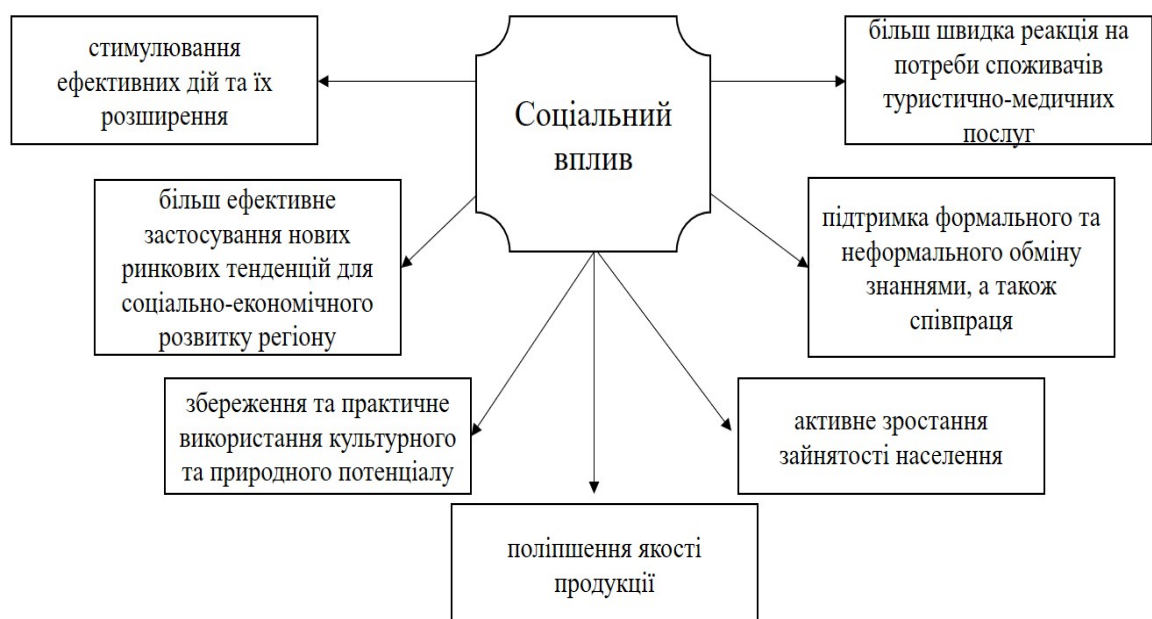


Рис.3.4 Соціальний вплив на створення туристичних кластерів

Впровадження державно-приватного партнерства в країні також сприятиме розвитку оздоровчого туризму. Дана система дозволить медичним закладам отримати більшу економічну свободу та інструменти для підвищення якості своїх послуг. Клініки зможуть підвищити рівень комфортності в медичних закладах, транспортних послуг, можливе придбання сучасного обладнання тощо. На вищій рівень. Державні та приватні установи матимуть рівні можливості та зможуть конкурувати не лише між собою, а й із закордонними підприємствами своєї галузі [54]. Введення державно-приватного партнерства сприятиме мінімізації розриву між державними та приватними медичними закладами. Іноземні туристи-пацієнти зможуть отримати послугу, яка їх задовольнить та оплатити її, кошти які надходитимуть від таких туристів наповнять бюджет країни.

Тому для того, аби український медичний туризм був систематичним і скоординованим, необхідно запроваджувати механізми державно-приватного партнерства, передавати міжнародні сертифікати, впроваджувати послуги та підвищувати якість та стандарти послуг на вищій рівень.

Нещодавно за межами нашої країни стало зрозуміло, що Україна є власником та постачальником медичних послуг з високим рівнем пропорції ціни та якості. Достатньо туристів вже приїжджають до нас виключно за декількома видами лікування: стовбуровими клітинами (через заборону у власних країнах), стоматологія (через їх високий рівень якості при відносно низьких витратах) та в репродуктивні клініки для допоміжних технологій. Курорти з мінеральними водами та цілющими грязями також мають значний потенціал для розвитку іноземного та внутрішнього медичного туризму.

Іноземні пацієнти також цікавляться сферою відновлювальної медицини (до прикладу, Міжнародна клініка реабілітації - реабілітаційний центр «Еліта» у Трускавці), офтальмологія, кардіологія (Київський серцевий центр та Центр дитячої хірургії серця в Києві) [32]. Пацієнти з Франції, Англії, Франції, Італії, США, Німеччини та Ізраїлю найчастіше приїжджають отримувати медичні послуги в Україні.

Україна планує організувати масштабні рекламні заходи, які поєднують туристичні агенції та лікарні [54]. Експерти кажуть, що Євро-2012 року та Євробачення 2016 року стали хорошим поштовхом для розвитку міжнародного а особливо в'їзного медичного туризму: зацікавлені клініки, які намагаються піднятися до міжнародного рівня, проводили маркетингові кампанії та туристичні агенції пропонували бонусні/акційні привабливі пакети. Підтримка медичних та оздоровчих турів в Україні буде дієвим інструментом продовження туристичного сезону, що особливо важливо для південних регіонів України та карпатських лікувальних центрів. Максимально привабливими та цікавими для іноземних пацієнтів стали стоматологія та косметична хірургія.

Ведуча причина зацікавленості медичними послугами в українських клініках зрозуміла. Це означає, що трансплантація коронарної артерії в Україні коштує 3000 євро, а на Заході - майже 30 тисяч євро. Відмінності в умовах проведення операцій майже немає. Іноземним пацієнтам призначені VIP-палати, які нічим не гірші за комфорт західного типу. В Інституті Амоса, ареал поширення туристів-пацієнтів значний, пацієнти з 25 країн проходили лікування протягом останніх 5 років. Географія досить широка, але привабливість не є масовою. З 7000 пацієнтів у 2018 році лише 270 були іноземцями.

3.2 Шляхи покращення технології надання оздоровчих послуг в готелі «Zefir»

Я пропоную впровадити у роботу фітнес – центра готельного комплексу «Zefir» персональних оздоровчих програм.

Головною ідеєю збереження, зміцнення здоров'я та профілактики захворювань є розробка фахівцем по здоров'ю (персональним тренером) кожній людині (дітям, молодим, дорослим і літнім людям) персональної оздоровчої програми, яка включає сім основних технологічних напрямків:

1. Натуральне здорове і альтернативне харчування (підтримання енергетичного балансу організму);

2. Очищення;

3. Фізична активність і тренування, що включає в себе всі можливі технології масового спорту і фізичної культури;

4. Рекреація (відпочинок, розвага, відновлення);

5. Здорове середовище життєдіяльності;

6. Режим праці та відпочинку;

7. Психічне оздоровлення.

Багаторічна розробка та апробація персональної оздоровчої програми показала її високу ефективність і значні переваги в порівнянні з існуючими спортивно-фізкультурними і оздоровчими технологіями. Основними перевагами програми є:

- індивідуалізація - за спеціальною програмою вибирається єдина оптимальна технологія оздоровлення та життєдіяльності;
- інтегративність - організм людини розглядається в єдності фізичного, психічного і духовного початку з навколишньою природою;
- комплексність - науково обґрунтовано застосовуються всі відомі ефективні традиційні та сучасні спортивно-фізкультурні технології, технології рекреації та оздоровлення, а при необхідності, сучасні методи натуральної або інтегративної терапії захворювань;
- етапність - початковий, адаптаційний, базисний, корекційний етап реалізації персональної оздоровчої програми;

Для реалізації персональних оздоровчих програм у міру технологічної необхідності персональним тренером залучаються різні фахівці (фахівці з тестування здоров'я та якості життя, оздоровчої фізичної культури і масового спорту, натуральному здорового і спортивного харчування, традиційним і сучасним системам оздоровлення, психологи та ін.

З метою удосконалення асортименту послуг варто розглянути можливість розширення діяльності салону до рівня спа-центру. Це дасть можливість значно підвищити його ефектиність.

Що ж є маркетинговим ходом для завоювання клієнта? Іміджеві студії для

залучення клієнтів пропонують знижки та акції.

Салони краси і естетичні центри зацікавлюють клієнтів подарунками пробників і додатковими безкоштовними процедурами[16].

Наявність знижок на послуги в SPA-центрах не є провідним чинником для завоювання клієнтів, тому що люди ходять у підприємства такого типу, щоб підкреслити свій соціальний статус.

Центри SPA зобов'язані негайно і грамотно реагувати на характерні нововведення, що з'являються на світовому ринку індустрії краси. Технології SPA-центрів мають на увазі все-таки традиційні методики, але при цьому використання тієї чи іншої послуги ведеться з розширенням техніки підходу до клієнта, багаторівневості процедур і підвищується рівень сервісу і комфорту.

Основні відмінності за критеріями вибору послуг що надаються клієнтові в СПА-салоні та СПА-центрі.

Також з метою вдосконалення асортименту послуг спа-салоні доцільно триматися наступних принципів [11]:

1. SPA-мінімум

У кожному закладі, що носить горде ім'я "спа", повинні бути обов'язково спеціальне салонне обладнання:

- якісна гідромасажна ванна;
- солі, грязі, водорості;
- виразний і приємний персонал, який в змозі дати більш-менш вичерпну інформацію про те, чим (і навіщо) обляпали ваше дорогоцінне тіло;
- грамотно продуманий інтер'єр, в якому ви можете по-справжньому розслабитися.

2. SPA-максимум

- Дуже якісна гідромасажна ванна, в якій багато-багато перфорацій для гідромасажу і в якій до того ж комфортно лежати.
- Можливість приймати цю ванну в напівтемряві, при свічках і з релаксуючий музикою.
- Підлога з підігрівом (особливо актуально в наших кліматичних умовах).

- Ванна без всяких хитрощів, але вщерть наповнена дорогоцінною водою з джерела.

- Душ Vichy (апарат, який зверху поливає ваше тіло струменями води, в той час як ви розслаблено при столі на канапі).

- Душ Шарко (винахід не новий, але як і раніше ефективний, якщо потрібно збадьоритися, зміцнити м'язи, розбити щільно збиті жирові відкладення).

Широкий асортимент процедур для тіла, які виконуються "вручну", наприклад 10 і більше різновидів ручного масажу.

- Професійні масажисти, які вміють "відчувати" ваше тіло.

- Наявність сауни або будь-якої іншої (російської, турецької, китайської) лазні.

- СПА-бар, де в меню виключно здорова і корисна кухня

3. СПА – вплив. Впливу на зір, слух, дотик, нюх, смак, тобто через філософію 5-ти почуттів

4. СПА-інтер'єр. СПА-інтер'єр не зазнає ніяких крайнощів. Вітаються півтони і м'які колірні переходи. Вмістище всіх ніжних квітів, чистота і різноманітність, світло і напівсвітло - кількість трактувань нескінченно. Додайте сюди можливість використання цих квітів в інтер'єрах будь-якого стилю - від мінімалізму до автентичного сходу, і стане зрозуміло, що таке інтер'єр СПА. СПА-меблі легко знаходять спільну мову зі СПА-квітами, та й до неї самої немає потреби виявляти підвищену увагу.

5. СПА-музика. Звучить музика (що розслаблює, заспокійлива, спеціально підібрана для різних процедур) - і орган слуху поглинає звуки, і звуки ці заповнюють вас, очищаючи вашу свідомість від життєвої лушпиння. Органи зору позбавлені необхідності що-небудь бачити, вони зімкнуті - і хто б знав, як це їм приємно, особливо в розпал дня, коли навколо всіляка ранить їх метушня. І, нарешті, такий важливий і вередлива орган, яким є наша шкіра, приходиться поступово до стану абсолютно комфортне, задоволений і радісний.

6. СПА-штучки. СПА-деталі: рушники, тапочки та халати - об'єкти самі обов'язкові. З них починається спілкування з СПА[7].

7. СПА-меню. Свіжі салати з руколи з пармезаном, ніжне м'ясо з брусничним соусом, прозорі супи та інші безпечні для фігури страви. СПА-бар спеціалізується саме на легких стравах. Кожен, хто бажає не тільки відпочити, але і схуднути або поправити здоров'я, разом з програмою СПА-процедур отримує персональне СПА-меню, складене з високохудожніх, але вкрай корисних страв.

Отже, підвищення ефективності формування спортивно-оздоровчих послуг передбачає дотримання всіх умов та факторів створення комфорту для клієнта. Зміст послуг не повинен перешкоджати жодному з факторів екологічного, естетичного чи функціонального комфорту. Досягнення цієї цілі є не завжди повністю можливим, але спа-салон повинен до цього прагнути.

3.3 Просування пакетів спортивно-оздоровчих послуг та стимулювання їх збуту в готелі «Zefir» та організація роботи персоналу СПА-комплексу

Просування пакетів спортивно-оздоровчих послуг відбувається ще на початку продажу путівки в туристичному агентстві, коли клієнт замовляє тур. На цьому етапі досить ефективно спрацьовує реклама послуг готелю як безпосередньо працівниками туристичного агентства, так і реклама готелю.

Специфікою організації реклами готелю, наприклад в Україні є те, що самі готелі не рекламують себе за кордоном - цим займаються туристичні агентства. Однак, навіть вони рекламують здебільшого свої послуги, а реклама готелю має поверхневе значення.

Інша ситуація складається з рекламою спортивно-оздоровчих послуг готелю вже на території розміщення готелю (країна, місто). Особливістю цієї реклами є те, що вона спрямована на туристів, які їдуть не по путівкам, а самостійно сплачують за послуги, самі обирають готель.

Реклама - це багато грошей, які витрачаються з єдиною метою - щоб клієнт хоча б подзвонив, а ще краще - прийшов в СПА салон. Вимірюється ефективність реклами в сумі, що витрачена на те, щоб клієнт переступив поріг закладу.

Побудова програм залучення клієнтів - процес творчий і тонкий.

Найжахливіше, що кожного року ситуація змінюється, і навіть знайдені ще вчора вдалі прийоми застарівають і більше не приносять результату.

Експертами маркетингово центру «DFG», які займаються розкруткою послуг готелю та їх просування на ринку Центральної та Центрально-Східної Європи було проведено дослідження ефективності способів реклами спа-центрів мережі 5* готелів, в тому числі і готелю «Zefir». Результати дослідження наведені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 Ефективність просування спортивно-оздоровчих послуг готелю «Zefir»

Вид реклами	Переваги	Недоліки
Реклама СПА салону на телебаченні	величезна аудиторія	швидкий сплеск звернень (дзвінків), але через кілька годин - спад і телефон замовляє
Реклама СПА салону на радіо	те ж, що і телебачення	те ж, що і телебачення
Реклама СПА салону в журналах	реклама в журналах працює багато довше, ніж при використанні радіо та телебаченні. Про газети так сказати не можна. Обходиться дешевше, ніж попередні два способи	важко вгадати правильне видання, яке дає віддачу
Реклама СПА салону в Інтернеті	у Інтернет-реклами немає терміну дії. Один раз розміщена вдала стаття може працювати роками. Інтернет-реклама поки що обходиться значно дешевше інших	дає багато дзвінків, а приходять в результаті не більше десятка нових клієнтів на місяць. Правда, що платять дорого
Зовнішня реклама СПА салону	постійно нагадує про існування СПА салону. Може давати до двох клієнтів на день	щитова реклама непогано працює в спальних районах, але все-таки обходиться дорого
Поштові розсилки, листівки при рекламі СПА салону	вельми недорогий варіант реклами	останнім часом майже не дає результату, приносить багато "халявщиків" і людей не здатних заплатити за послуги СПА салону

Рейтинг складений у жовтні 2019 року за "свіжим" результатами розкрутки салону краси на території готелю.

Як свідчать результати проведеного дослідження, найбільший ефект від

стимулювання має зовнішня реклама, реклама в інтернет, внутрішній маркетинг, відгуки та рекомендації клієнтів.

В цілому реклама спортивно-оздоровчих послуг готелю розрахована на залучення приватних клієнтів з визначенням найбільш ефективних і малозатратних варіантів донесення інформації (це може бути розсилання листів, роздача запрошень, публікації в місцевій пресі, рядок, що біжить на кабельному телебаченні, домовленості про обмін клієнтами з сусідами з сферу послуг і торгівлі, публікації на масових Інтернет-сайтах і багато чого іншого).

Також проаналізуємо результативність реклами послуг СПА-салону досліджуваного готелю “Zefir”(табл. 3.2).

Таблиця 3.2 Показники результативності просування послуг СПА-салону досліджуваного готелю

Показники	Од. виміру	Період	
		2019	2020
Чистий дохід від надання спортивно-оздоровчих послуг	тис.дол	425,3	516,8
Витрати на рекламу СПА-салону	тис.дол	121,5	168,7
Кількість залучених клієнтів	од.	1252	1516
Виручка, отримана від 1-го клієнта	дол	339,7	340,9
Витрати на залучення 1-го клієнта	дол	97,0	111,3
Рентабельність реклами СПА-салону	дол/клієнта	242,7	229,6

Як свідчать проведені розрахунки, в цілому показники ефективності просування спортивно-оздоровчих послуг салону готелю є позитивною величиною, однак мають тенденцію до зниження. Основними факторами зниження результативності просування спортивно-оздоровчих послуг є розрачунання витрат на рекламу в розрахунку на одного клієнта. Також в 2014 році вагомий вплив на зниження результативності реклами спортивно-оздоровчих послуг мало зниження кількості клієнтів.

Впродовж 2019-2020 років спостерігалось зростання чистого доходу спа-салону, однак у 2019 році внаслідок фінансової кризи відбулось зменшення як клієнтської бази, так і самих доходів.

Отже, підбиваючи підсумки, варто зауважити, що найбільш ефективними

видами стимулювання та просування спа-послуг спа-центру досліджуваного готелю є зовнішня реклама, реклама в інтернет, внутрішній маркетинг, відгуки та рекомендації клієнтів. В зв'язку з фінансовою кризою та скороченням кількості туристів ефективність просування спортивно-оздоровчих послуг знижується.

Професійна культура фахівців в сфері спортивно-оздоровчих послуг, включає здібності до постійного навчання і самоосвіти. Той працівник який прагне до вдосконалення своїх здібностей та вмінь, в подальшому сприятиме розвитку і створенню позитивного іміджу підприємства.

Професійна культура - це сукупність вмінь працівника, його персональних та професійних якостей. На підприємствах індустрії гостинності не можна розмежовувати ці два поняття, оскільки гідний фахівець повинен поєднувати в собі такі якості як: висока культура, привітність, швидка реакція, порядність, новаторство, здоров'я, гарна пам'ять, презентабельність, творчість, рівень кваліфікації, продуктивність та якість праці, вміння спілкуватися, трудова дисципліна, оперативність виконання функціональних обов'язків, знання іноземних умов. Працівники сфери спа-послуг повинні володіти основами професійної етики, правилами міжнародних етичних норм, забезпечувати високу організованість праці та дисципліни [3, 31].

Професійна культура в сфері обслуговування має певні відмінності від професійної культури фахівців інших галузей, оскільки, насамперед спрямована на обслуговування споживачів та задоволення їх потреб. Професійна культура, це не рамки в які себе ставить працівник починаючи роботу на підприємстві гостинності, а можливість коригування своїх якостей в кращу сторону [5].

Відомо, що в будь-якій справі людська праця є важливим детермінантом прибутковості, але в сфері обслуговування людська праця набуває таке значення, при якому само існування єдиного господарського механізму ставиться в пряму залежність від якості самої праці. Останній час культурі обслуговування в індустрії гостинності приділяється велика увага.

Що стосується майстерності, то тут, як то кажуть, кадри вирішують все. «Піонери» салонного сьогодні розуміють, що конкуренція полягає не в тому, хто

як себе позиціонує, а в тому, яка кількість постійної клієнтури майстри спа-салону здатні до себе привернути. Але, якщо б вони хотіли, вони б працювали вдома. Вони йдуть в салон, не через те, що хочуть десь числитися заради зарплати. А через рівень, який відповідає їхнім уявленням про місце своєї професійної реалізації.

Якщо не відрегулювати кадрову політику, спрямувавши її на дотримання інтересів ваших майстрів спа-салону, забезпечивши планомірне підвищення кваліфікації і привабливий соціальний пакет, то можна зіштовхнутися з тим, що угоди і контракти будуть розривати, і люди будуть йти. Є й зворотна ситуація, характерна для емоційного і неформального стилю управління. Коли майстри починають відчувати себе як залюблені діти без нагляду, і керівник в'язне в хаосі неформальних відносин. Задушевність переходить в розпущеність і містечковість, а демократичність має наслідком фамільярність і відчуття вседозволеності у підлеглих. Керівник спа-салону має формувати стиль спілкування згідно із своїм внутрішнім камертоном - жорстких правил тут немає. Перевірена часом рекомендація може бути тільки одна - особистий приклад.

Що стосується сервісу, то обов'язком керівників салону як є:

- Створення і підтримка марки салону (реклама, вивіска, дизайн, продукція, забезпечення технічних процесів і комфорту);
- Забезпечення рівня прийому відвідувачів (продумана концепція сервісу: забезпечення бездоганної роботи служби ресепшн, наявність професійної та зацікавленої адміністрації, регулювання технічних питань: прибирання, поставки і т.д.);
- Система відносин «майстер - клієнт», при якій майстри завантажені рівномірно, а дружнє спілкування з клієнтом не передбачає приватних розрахунків та додаткових домовленостей «по знайомству»;
- Продумана процедура вирішення спірних питань (незадоволений клієнт - удар по вашому бізнесу. Потрібно знати заздалегідь шляхи виходу з конфліктних ситуацій).
- Готовність пропонувати. Потрібно бути постійно в курсі поточних

процесів і готові до забезпечення нових і нових програм.

Шанс досягти успіху з'являється, якщо ставитися до салону не як до території, з якої мають намір отримати перш за все вигоду, а як до серйозної справи, якою треба займатися, вкладаючи час, душевні сили і творчий підхід, і яке не терпить дилетантизму. Отже, рівень закладу диктується перш за все рівнем кваліфікації його керівника.

ВИСНОВОК

За результатами проведеного дослідження ми можемо зробити наступні висновки:

Будь - якої готель може надавати оздоровчі послуги у наступних формах:

- тренажерний зал;
- заняття фітнесом;
- зайняття шейпінгом, аеробікою; йогою;
- масажний салон;
- SPA- салон;
- Велнес-салон та ін.

У курортних готелях основними методами оздоровлення є бальнеотерапія (мінеральні ванни і прийом мінеральної води всередину), інтенсивне очищення (detox), кліматолікування, лікувальна фізкультура і лікувальне харчування.

Сучасний комплекс оздоровчих послуг в готелі може включати наступні функціональні зони та обладнання:

- зона тестування та моніторингу здоров'я (прилади та обладнання для тестування фізичного, психічного здоров'я та розробки персональної програми якості життя і здоров'я);
- водна зона (спортивні, фітнес та рекреаційні басейни, гідроаеромасажні басейни, купелі, душові кабінки з гідромасажем, пристрої контрастного обливу, контрастна водна доріжка і ін.);
- термальна зона (інфрачервона лазня, греко-римська, російська, фінська, японська лазня, парна лазня, корпоральна лазня та ін.);
- цілорічний пляж (призначений для нормалізації енергетичного балансу організму людей);
- тренажерна зона (комплекс універсальних і спеціалізованих тренажерів);
- релаксаційна зона (галокамера, релаксаційні крісла, стільці та ін.);
- масажно-процедурна зона (масажні крісла, масажні столи, гідроаеромасажні і бальнеологічні ванни, масажні доріжки і матраци тощо);

- спортивно-ігрова зона;
- ресторан натурального здорового та спортивного харчування;
- косметичний салон;
- магазин товарів для високої якості життя і здоров'я;
- роздягальні та душові.

Організація обслуговування номерного фонду в готелі «Zefir» покладено на службу обслуговування номерного фонду, яку очолює менеджер. Менеджеру служби підпорядковані чергові на поверхах, старша покоївка, завідувач білизняною, покоївки, кастелянша, супервайзер, стюард, швачка, прибиральниці.

Зробивши розрахунок виробничої програми готелю «Zefir»:

- Одночасна місткість – 359
- Практична потужність – $359 \times 365 = 131\,035$ (за рік)
- Планова потужність – 124 483 н\д ($131\,035 - 5\%$)
- Коеф. завантаженості – $71\,200 / 124\,483 \times 100\% = 57\%$
- Валовий дохід $6950 \times 71\,200 = 494\,840\,000$ грн
- ADR - 6950 грн
- Чистий дохід $= 494\,840\,000 - 16\% = 412\,696\,560$ грн

Можна зробити висновок ,що готель користується популярністю і має доволі непоганий чистий дохід за рік , також готель позиціонує себе ,як VIP готель.

У готелі «Zefir» медичні послуги надає Медичний центр при комплексі , який оснащений сучасним діагностичним, бальнеологічним, фізіотерапевтичним і косметологічним обладнанням. На території готелю працює власний бювет мінеральних вод, який пропонує своїм гостям широкий вибір лікувальних вод: Нафтуса, Марія, Софія, Броніслава, Моршинська.

Сучасні методи вдосконалення технології надання оздоровчих послуг, що ще не запропоновані, але можуть бути запропоновані у готельному «Zefir»: ароматерапія, світлолікування, галотерапія.

Я пропоную впровадити у роботу фітнес – центра готельного комплексу «Zefir» персональних оздоровчих програм.

Окрім позитивних проявів чинників медичного туризму для його розвитку є і ряд негативних стимулів, які активно гальмують його розвиток, серед яких – політична не стабільність в тій чи іншій країні; економічна криза; наявність внутрішньодержавних та міждержавних конфліктів; зростання рівня політичної нестабільності; діяльність громадських рухів революцій, мітингів, та звісно вірусні захворювання, які активно впливають на розвиток всього туризму, яскравим прикладом є пандемія COVID-19, що почалася наприкінці 2019 року. Ці негативні чинники впливають на динаміку туристичних потоків та доходів від туристичних потоків, також вони гальмують розвиток інфраструктури даної галузі.

В сучасних умовах розвитку, можна зробити висновок, що методологічна база медичного туризму оновлюється слабо, а от матеріальна база медичних та туристичних закладів в медичному туризмі постійно оновлюється новими методами та підходами до своїх клієнтів, чого не можна сказати про наукові дослідження. Було визначено найпопулярніші наукові методи при дослідженні ринку послуг медичного туризму, серед яких: метод порівняльного аналізу, метод статистичного аналізу, метод моделювання та метод кейсів.

В процесі виконання дипломної роботи стало зрозуміло, що сфера медичного туризму, як і будь-яка інша сфера діяльності, що пов'язана із сферою обслуговування потребує ресурсної бази. Також в ході написання диплому, було досліджено найпопулярніші дестанації, визначено 10 країн, які посідають першість в даній сфері діяльності. Кожна з країн, має першість в певному напрямку своєї діяльності зацікавленості іноземних туристів. Останніми роками європейські лідери в медичному туризмі, почали здавати свої позиції і на їх місця передують країни Азії та Близького Сходу.

Дослідження питання, яке розкриває всю суть медичного туризму, було досліджено з іншого боку – медичної складової, цим питанням з даного боку займалися медичні працівники/лікарі. Проблемами медичного туризму в Україні займались лише декілька вчених, серед яких – М.П. Мальська, О.Ю. Бордун та В. Янишевська. За їхніми підсумками розвиток медичного туризму в Україні, а саме

в'їзний медичний туризм гальмує недосконалість законодавчої бази, мовний бар'єр та низький рівень сфери обслуговування. В даному виді туризму прослідковується два різновиди потоків медичних туристів, перші – це туристи які подорожують з країн з більш розвиненою економікою в більш бідніші країни, та навпаки, медичні туристи з країн з слаборозвиненою економікою та поганою якістю сфери охорони здоров'я, відвідують високорозвинені країни, з метою отримання послуг медичного туризму. Як показує статистика то в'їзний медичний туризм в Україні розвивається та збільшуються туристи потоки, але він у 6 разів програє виїзному туризму. Найпопулярніші напрями серед іноземних медичних туристів, це 9 найпопулярніших медичних послуг, серед яких першість займає стоматологія та репродуктивна медицина.

В ході дослідження було вивчено нову концепцію медичного туризму на кордоні нинішньої охорони здоров'я та туризму. Не в змозі вирішити проблему зі здоров'ям у власній країні, пацієнт вибирає країну, лікаря та клініку, де він можуть обрати найновіші методи та обладнання для обстеження та лікування. Україна з високими перспективами медичних, рекреаційних та оздоровчих ресурсів, конкурентними перевагами з точки зору цінових параметрів може стати одним із світових лідерів у галузі в'їзного медично туризму. Розвиток оздоровчого туризму має значний мультиплікаційний вплив на економіку і може зробити значний внесок у бюджет країни.

Провівши аналіз ринку медичного туризму в Україні, можна зробити висновок, що в деяких лікарнях є виняткові технології та відомі фахівці, але, немає чітких критерій якості з надання медичних послуг, немає інформаційної бази, де та які лікувальні заходи надають, які саме методи застосовувати, немає структурованої системи медтуризму, яка не забезпечується відповідними державними нормами. Недостатні теоретичні та законодавчі прогалини в таких питаннях можуть призвести до серйозних конфліктів, можуть стати предметом судових процесів і взагалі гальмувати розвиток медичного туризму. За для того, щоб ринок медичного туризму в Україні був ефективним та процвітаючим, насамперед необхідно звернути увагу до розвитку та досвіду зарубіжних країн.

Всесвітня організація туризму (ВТО) рекомендує країнам максимально використовувати інформацію та спілкування з країни, які мають успішний досвід розвитку в даній сфері.

Основним напрямком підвищення ефективності в даній галузі є розвиток цілеспрямованої діяльності регіональних органів влади, яка повинна підтримувати розвиток оздоровчого туризму та пристосування цього виду бізнесу до економічної ситуації в країні, а також забезпечує стабільність та конкурентоспроможність регіону.

Для поліпшення позиції України на міжнародному медичному ринку необхідно здійснити кілька заходів, узагальнених Президентом УАМТ, перш за все, правову базу потрібно вдосконалити. Створення умов для безвізового перебування в межах країни для мед туристів, також є пріоритетом у охороні здоров'я. Здійснення контролю за якістю надання медичних послуг та їх безпечністю, це стане можливим завдяки системі стандартизації медичних послуг. Створення нових стратегій для розвитку медичного туризму покращить існуючі галузі та буде стимулювати розвиток нових.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов В.В. Історія туризму : Текст/В.В.Абрамов, М.В.Тонкошкур; Харкнац.акад.міськ.госп-ва- Х.:ХНАМГ,2010.-294с.
2. Антывікова медицина може стати для українців реальністю [Електронний ресурс] // Національна Академія Медичних Наук України. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <http://amnu.gov.ua/antvyikova-medyczyna-mozhe-staty-dlya-ukrayincziv-realnistyu/>.
3. Бабкин А. В. Специальные виды туризма / А. В. Бабкин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.
4. Бейдик О.О. Рекреаційні ресурси України: Навчальний посібник. — К., 2009.
5. Бондаренко М. П. Теоретичні засади розвитку індустрії туризму / М. П. Бондаренко // Економічний часопис–XXI. – 2012. – № 3–4. – С. 19–22.
6. Величко В.В. Організація рекреаційних послуг : навчальний посібник. - Харків: Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова, 2013. – 202 с.
7. Ветітнев А.М. Курортне справа: навчальний посібник / А. М. Ветітнев, Л. Б. Журавльова. - 2-е вид., Стер. - М.: КНОРУС, 2007. - 528 с. закон про курорти
8. Волошенко Леонид. Медицинский туризм изменит лицо современной медицины [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://healthcare.management.com.ua>
9. Герасимчук З.В. Регіональна політика розвитку рекреаційного природокористування: механізми формування та реалізації: [монографія] / З.В. Герасимчук, Н.В. Коленда, Л.М. Черчик. - Луцьк: Надстир'я, 2007. – 172 с.
10. Державна статистична служба України [Електронний ресурс] // Офіційний сайт. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
11. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
12. Законодавча база України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>

13. Здоровье без границ: [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://mednapravlenie.ru/>
14. Казьмін В.Д. Санаторно-курортне лікування в спеціальних і домашніх умовах / В. Д. Казьмін. - М.: Фенікс, 2006. - 464 с.
15. Клячкин Л.М. Фізіотерапія: Підручник / Л. М. Клячкин, М. Н. Виноградова. - 2-е вид., Перераб. і доп. - М.: Медицина, 1995. - 240 с.
16. Ковешніков В.С. Організація готельно – ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.-К.: Кондор,2015.- 752с.
17. Ковешніков В.С.Організація готельно – ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.-К.: Кондор,2015.- 752с.
18. Круль Г.Я. Основи готельної справи.Навч посібник.Текст/Г.Я. Круль .- К.: Центр учебної літератури,2017-367
19. Курортологія і фізіотерапія / під ред. проф. В. М. Боголюбова. - М.: Медицина, 2005. - 400 с.
20. Лойко О.Т. Сервісна діяльність в туризмі та готельному господарстві: Навчальний посібник / За ред. І. Є. Герстенмайер. Київ , 2006 - 212 с.
21. Малімон В. В. Інструменти стимулювання розвитку регіонального ринку медичного туризму / В. В. Малімон // Фінансово-кредитне стимулювання розвитку територіальних суспільних систем : Міжнар. науково-практ. конфер. молодих вчених та студентів : тези допов., 23 березня 2012 р. – Луцьк, 2012. – С. 168–169.
22. Малімон В. В. Медичний туризм як складова регіонального ринку туристичних послуг/ І. М. Вахович, В. В. Малімон // Економічний форум: Науковий журнал. – № 1. – Луцьк: ЛНТУ, 2012.
23. Малімон В. В. Перспективи розвитку регіональних ринків медичного туризму в Україні / В. В. Малімон // Стратегія розвитку міст: молодь і майбутнє : Міжнар. наук.практ. конфер. : тези допов., 11–12 квітня 2012 р. – Харків, 2012.

24. Малімон В. С. Формування та розвиток регіональних ринків медичного туризму в Україні: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.05 "Розвиток продуктивних сил і регіональна економіка" / В. С. Малімон. — Луцьк, 2013. — 20 с.
25. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. / М.П. Мальська, І.Г Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472с.
26. Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 90001. ISO/TC No 605 Системи менеджменту якості.
27. Морозова Є.Я. Економіка і організація підприємств соціально-культурної сфери: Навчальний посібник / Є. Я. Морозова, Е. Д. Тихонова. - Харків, 2002. - 318 с.
28. Нікітін М.В. До оптимізації управлінських рішень в санаторно-курортному комплексі на сучасному етапі. / М. В. Нікітін / / Бюлетень Національного науково-дослідного інституту громадського здоров'я. - 2006. - № 4. - С.79-80.
29. Оздоровчий туризм: Водні процедури // 1-tour.com [Електрон. ресурс]. - 25.08.2005. - Режим доступу: <http://www.1-tour.com/node/197>.
30. Переваги медичного туризму Дивись.info - <https://dyvys.info/2016/02/13/perevahy-medychnoho-turyzmu/> [Електронний ресурс] // Дивись.info. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: <https://dyvys.info/2016/02/13/perevahy-medychnoho-turyzmu/>.
31. Програми комплексного санаторно-курортного лікування та оздоровлення в санаторії: метод. посібник / Упоряд. Ю. Ю. Султанов [и др.]. - Харків, 2004. - 44 с.
32. Свелеба Н.А., Бігус М.М. Актуальні проблеми туристичного бізнесу в умовах динамічних змін ринкового середовища/ Науковий вісник НЛТУ України. – 2009. – Вип.19.8.

33. Скоробогатова Т. Лечебный туризм как новая форма туристических услуг / Т.Н. Скоробогатова // Вестник физиотерапии и курортологии. - 2002. - Т. 8, N 2.
34. Туризм як національний пріоритет : [монографія] / За ред. І. М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 284 с.
35. Федцов В.Г. Культура сервісу: Навчально-практичний посібник / В.Г. Федцов. - М.: Видавництво ПРИОР, 2000. - 208 с.
36. Царфіс П.Г. Основні принципи лікування хворих на курортах / П. Г. Царфіс .- М.: Медицина,2005 .- С.31.
37. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006.
38. Шляпникова М.Н., Казначеев Д.І Екологічні та лікувально-оздоровчі чинники курортних регіонів // Вісник Волгоградського державного архітектурно-будівельного університету ». Серія: Гуманітарні науки. - 2006 .- вип.7 - С.5.
39. Шляпникова М.Н., Казначеев Д.І. Тенденції співвідношення медичних та немедичних послуг у курортному регіоні // Соціологія медицини. - 2006. - № 1. - С.12.
40. Шматків А.С. Курортологія і оздоровчий туризм / А. С. Шматків, Лисікова О.В. - Київ: Фенікс, 2004. - 317 с.
41. A global look at public perceptions of health problems, priorities and donors: the Kaiser/Pew global health survey. [Електронний ресурс] // Kaiser Family Foundation. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: : <http://www.kff.org/kaiserpolls/upload/7716.pdf>
42. Consultation on the European Commission’s proposals for a Directive on the application of patients’ rights in cross-border healthcare. Prepared by: Keith Pollard [Електронний ресурс]. – 112. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.treatmentabroad.com>.
43. Joint Commission International [Електронний ресурс] // Journal International Journal of Tourism Sciences. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.jointcommissioninternational.org/>.

44. Medical Tourism: A New Global Niche [Електронний ресурс] // International Journal of Tourism Sciences. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15980634.2007.11434599>.

45. Ukraine's Medical Tourism Boom [Електронний ресурс] // Агросвіт. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.medicare-4u.com/ru/news/makeover-or-internal-overhaul-ukrainesmedical-tourism-boom.html>.