

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Інститут (факультет) готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

«До захисту в ЕК»
Директор інституту(декан факультету)
_____ (підпис)
Доценко В. Ф.
(прізвище та ініціали)

«__» _____ 2020 р.

«До захисту допущено»
В. о. завідувача кафедри
_____ (підпис)
Антоненко І. Я.
(прізвище та ініціали)

«__» _____ 2020 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА**

зі спеціальності _____ 242 «Туризм» _____
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Туризм»

на тему: «Особливості організації лікувально-оздоровчих турів»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ТУ- 4 – 9а

_____ Король Мирослава Володимирівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

(підпис)

Керівник: Балабанов Геннадій Васильович _____
(прізвище, ім'я та по батькові повністю)

(підпис)

Рецензент _____ Сильчук Тетяна Анатоліївна _____
(прізвище та ініціали)

(підпис)

Засвідчую, що в цій кваліфікаційній роботі немає запозичень із праць інших авторів без відповідних посилань.

Здобувач _____
(підпис)

Київ – 2020 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельного-ресторанного та туристичного бізнесу

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 242 «Туризм»

Освітньо-професійна програма Туризм
(код і назва)
(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. завідувача кафедри _____

Антоненко І. Я.

“ _____ ” _____ 2020 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Король Мирослави Володимирівни

1. Тема роботи: Особливості організації лікувально-оздоровчих турів

керівник роботи Балабанов Геннадій Васильович, д. географ. н., професор.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від “03” червня 2020 року № 310-кв

2. Строк подання здобувачем роботи 01 червня 2020 р.

3. Вихідні дані до роботи наукова, фахова література, статистична звітність підприємства

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Теоретико-методологічні засади розвитку лікувально-оздоровчого туризму

Аналіз тенденцій розвитку господарської діяльності ПрАТ «Миргородкурорт»

Розширення пропозиції за рахунок нового туру «Mineral Detoxing Program»

Впровадження сучасних інформаційних технологій на ПрАТ «Миргородкурорт»

5. Перелік графічного матеріалу

рисунків - 6; таблиць - 19; додатків- 3.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Балабанов Г.В. док. географ.н.		
II	Балабанов Г.В. док. географ.н.		
III	Балабанов Г.В. док. географ.н.		
IV	Балабанов Г.В. док. географ.н.		

7. Дата видачі завдання 02 березня 2020 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи	20.01.2020-28.02.2020	Виконано
2	Оформлення і затвердження завдання на роботу	02.03.2020-13.03.2020	Виконано
3	Вступ РОЗДІЛ 1 (теоретичний)	16.03.2020-31.03.2020	Виконано
4	РОЗДІЛ 2 (аналітичний)	01.04.2020-19.04.2020	Виконано
5	РОЗДІЛ 3 (рекомендаційний)	20.04.2020-03.05.2020	Виконано
6	РОЗДІЛ 4 (інформаційні технології)	04.05.2020-17.05.2020	Виконано
7	Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки	18.05.2020-24.05.2020	Виконано
8	Оформлення роботи за структурою, представлення кваліфікаційної роботи на кафедру та попередній захист у комісії	25.05-27.05.2020	Виконано
9	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	20.05.2020-31.05.2020 .	Виконано
10	Представлення готової зшитої кваліфікаційної роботи на кафедру	01.06.2020	Виконано
11	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	15,16, 17,18,19 06.2020	

Здобувач

_____ (підпис)

Король М.В.

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

Балабанов Г.В.

_____ (прізвище та ініціали)

РЕЗЮМЕ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ
КОРОЛЬ МИРОСЛАВИ ВОЛОДИМИРІВНИ
НА ТЕМУ:

«Особливості організації лікувально-оздоровчих турів»

Дипломна робота складається з 91 сторінки. Кількість розділів - 4, рисунків - 6, таблиць - 19, додатків - 3.

Об'єктом дослідження є ПрАТ «Миргородкурорт».

Предметом дипломної роботи є особливості надання послуг з лікувально-оздоровчого туризму.

Метою дипломної роботи є аналіз та дослідження особливостей обслуговування споживачів послуг з організації лікувально-оздоровчого туризму на прикладі ПрАТ «Миргородкурорт».

У I розділі було розглянуто теоретико-методологічні засади розвитку лікувально-оздоровчого туризму. Визначено, що лікувально-оздоровчий туризм – це популярний напрямок медичного туризму. Розглянуто основні типи курортів.

У II розділі було розглянуто тенденції розвитку господарської діяльності ПрАТ «Миргородкурорт». Описано організаційно-технологічну характеристику ПрАТ «Миргородкурорт» та проаналізовано внутрішнє та зовнішнє середовища підприємства.

У III розділі було запропоновано проект нового туру «Mineral Detoxing Program». Також, оцінено пріоритетні напрями розвитку ПрАТ «Миргородкурорт».

У IV розділі було розглянуто впровадження сучасних інформаційних технологій на ПрАТ «Миргородкурорт» та організацію автоматизованої управлінської діяльності на підприємстві. Оцінено сайт та Інтернет-контент ПрАТ «Миргородкурорт».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: лікувально-оздоровчий туризм, курорт, курортний туropolерейтинг, ПрАТ «Миргородкурорт», сучасні інформаційні технології.

RESUME
FOR THE THESIS
KOROL MYROSLAVA VOLODYMYRIVNA
ON THE TOPIC:
"Features of the organization of medical and health tours"

Thesis consists of 92 pages. Number of sections - 4, figures - 6, tables -19, additions - 3.

The object of study is the PJSC “Mirgorodkurort”.

The subject of the thesis are the features of providing of medical and health services.

The purpose of the thesis is the analysis and research of features of providing consumers with services of organization of medical and health tourism on the example of PJSC “Mirgorodkurort”.

In the chapter I it was considered the theoretical and methodological bases of the development of medical and health tourism. It was determined that medical and health tourism is the popular direction of medical tourism. The main types of resorts were considered.

In the chapter II, the trends in the development of economic activity of PJSC “Mirgorodkurort” were considered. The organizational and technological characteristics of PJSC “Mirgorodkurort” are described and the internal and external environments of the enterprise was analyzed.

In Chapter III, it was proposed the project for a new tour “Mineral Detoxing Program”. Also the priority directions of development of PJSC “Mirgorodkurort” were assessed.

Chapter IV considered the introduction of modern information technologies at PJSC “Mirgorodkurort” and the organization of automated management activities at the enterprise. It was evaluated the web-site and Internet-content of the PJSC “Mirgorodkurort”.

KEY WORDS: medical and health tourism, resort, resort touring, PJSC “Mirgorodkurort”, modern information technologies.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЛІКУВАЛЬНО-ОЗДОРОВЧОГО ТУРИЗМУ.....	11
1.1. Сутність лікувально-оздоровчого туризму та його різновиди.....	11
1.2. Основні типи суб'єктів та особливості організації лікувально- оздоровчого турів.....	17
1.3. Чинники та тенденції розвитку лікувально-оздоровчого туризму за кордоном та в Україні.....	24
Висновки до розділу 1.....	31
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАТ «МИРГОРОДКУРОРТ».....	33
2.1. Загальна характеристика ПрАТ «Миргородкурорт».....	33
2.2. Аналіз внутрішнього середовища ПрАТ «Миргородкурорт».....	38
2.3. Аналіз зовнішнього середовища та конкурентної позиції ПрАТ «Миргородкурорт».....	44
Висновки до розділу 2.....	47
РОЗДІЛ 3. ОБҐРУНТУВАННЯ РОЗШИРЕННЯ ПРОПОЗИЦІЇ ПРАТ «МИРГОРОДКУРОРТ» ЗА РАХУНОК НОВОГО ТУРУ «MINERAL DETOXING PROGRAM».....	49
3.1. Пріоритетні напрями розвитку ПрАТ «Миргородкурорт».....	49
3.2. Проектування та планування нового туру «Mineral Detoxing Program».....	53
3.3. Економічне обґрунтування нового туру «Mineral Detoxing Program»... ..	63
Висновки до розділу 3.....	67
РОЗДІЛ 4. РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВПРОВАДЖЕННІ НОВОГО ТУРУ «MINERAL DETOXING PROGRAM».....	68
4.1. Організація автоматизованої управлінської діяльності на ПрАТ «Миргородкурорт».....	68
4.2. Оцінка сайту та Інтернет-контенту ПрАТ «Миргородкурорт».....	74

4.3. Використання інформаційних технологій для успішної реалізації проекту нового туру «Mineral Detoxing Program».....	78
Висновки до розділу 4.....	81
ВИСНОВКИ.....	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	87
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність проблеми: Рекреаційний туризм сьогодні відіграє значну роль у світовій індустрії туризму. У сучасному світі відпочинок, рекреація, туризм, оздоровлення – що врешті-решт означає здоров'я – є найвищою соціальною цінністю. Тому за останні кілька десятиріччів у світі поступово зростає значення рекреаційного туризму. Це пов'язано в першу чергу із значним зростанням доходів населення економічно розвинутих країн, зростанням загальноосвітнього рівня людей, розвитком транспортного сполучення.

Крім того, індустріальний розвиток цивілізації, забруднення екологічних систем навколо великих промислових районів, збільшення психологічного навантаження на людину через прискорення темпу життя, змушує все більшу кількість людей шукати відпочинок та оздоровлення в поки що екологічно благополучних регіонах світу. Таким чином, у багатьох державах обслуговування рекреантів стало не лише самостійною галуззю економіки, але й життєво необхідною формою задоволення потреб людини.

Рекреаційний туризм, що в свою чергу включає галузь лікувально-оздоровчого туризму, є одним з найбільш вагомих джерел утворення робочих місць і, за прогнозами, створюватиме 2500 нових робочих місць протягом наступних п'яти років. Це одна з небагатьох галузей економіки, де залучення нових технологій не приводить до скорочення працюючого персоналу.

Володіючи величезним природнім потенціалом, Україна усвідомлює необхідність розвитку лікувально-оздоровчої інфраструктури. Так, відвідавши курорт Миргород, що розташований на березі річки Хорол у Полтавській області з його цілющими, унікальними лікувальними джерелами мінеральної води, туристи мають можливість не тільки відпочити і відтворити функціональні можливості свого організму, але й ознайомитись з його історією та культурою.

Таким чином, викладене вище зумовлює актуальність теми дослідження курсової роботи.

Метою дипломної роботи є аналіз та дослідження особливостей обслуговування споживачів послуг з організації лікувально-оздоровчого туризму на прикладі ПрАТ «Миргородкурорт».

Завдання дослідження:

1. Дослідити особливості надання послуг з лікувально-оздоровчого туризму.
2. Проаналізувати кращий світовий та вітчизняний досвід організації лікувально-оздоровчих туристичних послуг.
3. Навести організаційно-технологічну характеристику ПрАТ «Миргородкурорт».
4. Проаналізувати зовнішнє та внутрішнє середовища ПрАТ «Миргородкурорт».
5. Дати загальну характеристику лікувально-оздоровчого туру до Миргороду.
6. Економічно обґрунтувати тур.
7. Дослідити особливості використання інформаційних технологій на ПрАТ «Миргородкурорт».
8. Оцінити Інтернет-контент ПрАТ «Миргородкурорт».
9. Запропонувати методи використання інформаційних технологій для успішної реалізації проекту нового туру «Mineral Detoxing Program».

Об'єкт дослідження: ПрАТ «Миргородкурорт».

Предмет дослідження: особливості надання послуг з лікувально-оздоровчого туризму.

Методи дослідження. При написанні роботи використано комплексний підхід для визначення особливостей лікувально-оздоровчого туризму, горизонтальний аналіз для оцінки стану діяльності ПрАТ «Миргородкурорт».

Інформаційні джерела та методи дослідження. Теоретичною та методологічною основою дослідження є наукові праці українських та зарубіжних авторів, що стосуються галузі лікувально-оздоровчого туризму, зокрема періодична література, підручники і навчальні посібники, статистичні дані та ресурси мережі Інтернет.

Значний внесок у дослідження проблем розвитку і функціонування сфери туристично-рекреаційних послуг та лікувально-оздоровчого туризму зробили такі

відомі зарубіжні та вітчизняні вчені, як: Л.Г.Агафонов, О.О.Бейдик, Б.І.Вихристенко, Г.В.Казачковська, В.Д.Калитюк, В.І.Карсекін, В.А.Квартальнов, В.Ф.Кифяк, Н.Й.Коніщева, О.О.Любіцева, М.П.Мальська, В.К.Мамутов та ін. У їх працях розглядається як тематика розвитку санаторно-курортної галузі у цілому, так і аналізуються окремі аспекти функціонування таких інституційно-територіальних утворень, якими є туристично-рекреаційні комплекси.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що запропонований у дипломній роботі комплексний підхід до аналізу особливостей функціонування лікувально-оздоровчого туризму на прикладі санаторно-курортного комплексу дозволяє чітко визначити основні напрями його вдосконалення та підвищення ефективності функціонування в Україні на основі розглянутих методик.

Результати даного дослідження дають теоретичне підґрунтя для розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні на якісно новому рівні за рахунок введення нового туру «Mineral Detoxing Program».

Дослідження особливостей обслуговування споживачів послуг з організації лікувально-оздоровчого туризму на курорті Миргород матиме позитивний вплив на розвиток туристичного потенціалу регіону, а отже його покращення, удосконалення, просування лікувально-оздоровчих послуг на конкурентний рівень із закордонними.

Структура роботи. Дипломна робота складається з вступу, 4-х розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 91 сторінка комп'ютерного текстового набору, в тому числі 19 таблиць, 6 рисунків, список використаних джерел (включає 49 найменувань).

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЛІКУВАЛЬНО-ОЗДОРОВЧОГО ТУРИЗМУ

1.1. Сутність лікувально-оздоровчого туризму та його різновиди

Останнім часом у світі спостерігається зростання інтересу туристів до лікувально-оздоровчого туризму. Швидкий темп життя, безліч стресових ситуацій, зростання потоку інформації, несприятлива екологічна обстановка в більшості країн змушує людей звертатися до цього виду туризму.

Рекреаційний туризм - це подорож задля відпочинку, оздоровлення або лікування, яку здійснюють за безпосереднього використання природних властивостей клімату, мінеральних вод, грязі, привабливих ландшафтних та інших ресурсів [5].

Рекреаційний туризм структурують на відпочинковий і лікувально-оздоровчий. Також лікувально-оздоровчий туризм це ще й масовий і популярний напрямок медичного туризму.

Лікувальний туризм - це туристична подорож, яка здійснюється з метою зміцнення здоров'я і передбачає перебування в санаторно-курортних установах. Метою оздоровчого туризму є профілактика захворювань і відпочинок. Він характеризується більшою тривалістю поїздки відвідуванням меншої кількості міст і більшою тривалістю перебування в одному місці, тобто разом з проведенням дозвілля передбачає відпочинок.

Подорожі з лікувальними цілями були відомі ще в стародавніх Греції та Римі, громадяни яких використовували цілющі джерела та місця зі сприятливим кліматом для того, щоб зміцнити здоров'я. Перший відомий в історії курорт Асклепія у Давній Греції, розташований поблизу порту Епідаурос, був створений на природних джерелах мінеральних вод у II ст. до н.е. У XVIII-XIX ст. поширилася мода їздити «на води». Люди, переважно багаті, їздили на курорти не з метою лікування, а для відпочинку. Навколо джерел виростили курортні міста,

що стали центрами світського життя, поряд із лікарнями споруджувалися концертні зали, іподроми, казино [13, с. 11-12].

Мотивація подорожей на курорти з роками не змінилася. Людей, які бажають відпочити, приваблюють у курортні місцевості цілющі властивості природних факторів.

Оздоровчий туризм – це туристична діяльність, основною метою якої є надання туристам оздоровчих, профілактичних і рекреаційних послуг, що надаються в лікувально-оздоровчих місцевостях і на курортах. Лікувально-оздоровчі місцевості і курорти, як правило, знаходяться поза місцями постійного проживання туристів [1].

Якщо лікувальний (більш традиційний лікувальний, санаторнокурортний, медичний/клінічний) туризм спрямований на подолання конкретних захворювань та реабілітацію або корекцію тіла, то оздоровчий та велнес-туризм є принципово новою течією, розрахованою на фізично і ментально здорових людей та спрямованою на підтримання загального здоров'я та соціального благополуччя.

З точки зору попиту споживачі послуг лікувального туризму подорожують в основному з метою лікування конкретної хвороби чи медичного стану, а «wellness» туристи вирушають у подорож з тим, щоб покращити власне здоров'я та самопочуття й таким чином досягти вищих рівнів благополуччя. Окрім того, якщо «лікувальні» туристи прагнуть відновити здоров'я, то «wellness» туристи вже усвідомлюють себе здоровими і прагнуть підсилити таке міркування.

На думку теоретиків велнесу, його не слід асоціювати з лікувальним туризмом, оскільки велнес передбачає первинну профілактику захворювань, тоді як лікувальний туризм являє собою профілактику другого-третього рівня чи навіть реабілітацію, що спрямовані на перешкоджання розвиткові вже існуючих захворювань чи відновлення втраченого стану [12].

Виходячи з цього, поняття спа-лікувальний / лікувально-оздоровчий туризм (health tourism) є узагальнюючою категорією, що охоплює оздоровчий (велнес) та лікувальний (більш традиційний лікувальний, санаторнолікувальний, медичний) туризм. При чому термін «спа» може відноситися як до спа-велнес концепції, так і до концепції традиційного лікувального туризму.

Отож, поняття «wellness» - це своєрідна система оздоровлення, що дозволяє досягти емоційної і фізичної рівноваги в умовах сучасного урбанізованого життя. Складовими цієї системи є помірне і комфортне фізичне навантаження, здорове харчування, комплексний догляд за шкірою, хороший відпочинок, оптимізм і позитивне мислення. Тобто велнес туризм – це свого роду різновид лікувально-оздоровчого туризму з певною концепцією.

Послуги оздоровчого туризму надають об'єкти туристичної індустрії, розташовані в лікувально-оздоровчих місцевостях або на курортах і в своєму розпорядженні необхідними природними, матеріальними і людськими ресурсами.

Сучасний ринок лікувального туризму включає підприємства розміщення, що надають лікувальні послуги (санаторії, курортні клініки, спа-готелі), туристичні фірми (підприємства-посередники, що продають ці послуги) і самих туристів (відпочивальників).

Лікувально-оздоровча місцевість – це територія, що володіє природними лікувальними ресурсами і придатна для організації лікування та профілактики захворювань, а також для відпочинку населення.

Курорт – це освоєна і викорисована в лікувально-профілактичних цілях охоронна територія, що володіє природними лікувальними ресурсами і необхідними для їх експлуатації будівлями і спорудами, включаючи об'єкти інфраструктури [1].

Залежно від цілей діяльності курорти можуть виконувати такі функції:

- санаторно-лікувальне лікування;
- медична реабілітація хворих;
- оздоровчий відпочинок і профілактика захворювань;
- культурно-лікувальна і дозвіллева рекреація [23; 44].

До об'єктів туристичної індустрії, що надають послуги оздоровчого туризму також відносять санаторії, будинки та центри відпочинку, пансіонати, профілакторії, готелі, які спеціалізуються на оздоровчих і СПА-програмах, і інші аналогічні організації.

Особливості надання послуг оздоровчого туризму полягають у використанні природних лікувальних ресурсів для оздоровлення населення в поєднанні з відпочинком, розвагами та екскурсіями.

Особливостями лікувально-оздоровчого туризму є:

1. Необхідність тривалого лікування на курорті, оскільки ефект від оздоровлення виявляється після тритижневого перебування.
2. Висока вартість лікувального туризму, що засвідчує заможність клієнтури.
3. Переважання людей старшого віку. Щоправда, останнім часом їхній склад активно омолоджується, що пов'язано не лише з лікуванням конкретних захворювань, а й з профілактикою здоров'я - відновленням фізичних сил, зняттям стресів. Для цієї мети найчастіше використовують курорти змішаного типу.

Останнім часом ринок лікувально-оздоровчого туризму зазнає змін. Традиційні санаторні курорти перестають бути місцем лікування і відпочинку осіб похилого віку і перетворюються на поліфункціональні оздоровчі центри, розраховані на широке коло споживачів. Така трансформація курортних центрів зумовлена двома причинами. Перша криється в зміні характеру попиту на лікувально-оздоровчі послуги. Модним стає здоровий спосіб життя, у світі стає більше людей, які хочуть підтримувати гарну фізичну форму і мають потребу у відновлювальних антистресових програмах. Переважно це люди середнього віку, що надають перевагу активному відпочинку і часто обмежені в часі. На думку багатьох експертів, споживачі такого типу будуть головними клієнтами санаторних курортів і гарантією процвітання лікувально-оздоровчого туризму XXI ст [35].

Друга причина переорієнтації полягає в тому, що курорти поступово втрачають традиційну підтримку, у тому числі фінансову, муніципалітетів і держави. Щоб вийти на нові сегменти споживчого ринку і залучити додаткових клієнтів, оздоровниці змушені диверсифікувати свій продукт.

Зберігаючи лікувальну функцію, курорти урізноманітнюють програму перебування пацієнтів культурними і спортивними заходами, пропонують

широкий асортимент послуг з оздоровлення і відновлення сил, більш гнучко підходять до визначення тривалості курсів лікування й оздоровлення. Останнім часом у приморських готелях дуже популярною є таласотерапія.

Важливість розвитку цього виду туризму для сучасного суспільства відзначалася на Міжнародному конгресі з лікувально-оздоровчого туризму 1999 р. в Іспанії. У зв'язку з цим підкреслювалася необхідність проведення широкомасштабного дослідження ринку відпочинку і лікування, розробки і впровадження стандартів курортного обслуговування.

Існують різні типи курортів. Тип курорту визначає характер його забудови і розвитку, експлуатацію природно-лікувальних ресурсів, організацію обслуговування хворих і відпочиваючих. Кожен курорт оздоровчого типу має певну спеціалізацію і володіє певними факторами. До таких факторів можна віднести природно-лікувальні ресурси, які використовуються для профілактичних цілей, види терапії і медичної реабілітації, що застосовуються на тому чи іншому курорті.

Загальна класифікація курортів наведена в рисунку 1.1.

Якщо бальнеологічні використовують головно природні мінеральні води зі застосуванням їх для зовнішнього (ванни) і внутрішнього споживання (пиття, інгаляції та ін.), а грязьові курорти прив'язані до лікувальних родовищ, - то кліматичні курорти застосовують лісові, гірські, приморські ресурси і дуже різноманітні, як і сам клімат у використанні їх із лікувально-профілактичною метою.

Кліматичні курорти такі ж різноманітні, як і сам клімат. У структурі кліматичних курортів світу лісові (рівнинні) складають приблизно 11,3%, гірські – 24,2%, кліматокумисолікувальні – близько 4,2%. Кожному з них властива унікальна комбінація кліматопогодних чинників (температура, атмосферний тиск, сонячне випромінювання і т. д.), які використовуються з лікувально-профілактичною метою. Від поєднання цих чинників залежить профіль курорту. Якщо лісові курорти з континентальним кліматом показані 19 людям, страждаючим захворюваннями верхніх дихальних шляхів, астмою, розладами нервової системи, то перебування на гірських курортах рекомендується при



Рис. 1.1. Класифікація курортів

Джерело: розроблено автором на основі [19].

початкових формах туберкульозу і недокрів'ї. Найбільш поширений і популярний тип кліматичного курорту – приморський. Ці курорти складають 60,3% у структурі кліматичних курортів світу. Морський клімат надає сприятливий вплив на людей із захворюваннями крові, кісткової тканини, лімфатичних залоз [16, с. 48].

Від всіх цих ресурсів залежить профіль курорту. Змішані курорти використовують одночасно декілька природних лікувальних чинників, що дає змогу розширювати горизонти спеціалізації курортів і саме цим приваблювати молодих туристів і відпочиваючих.

Таким чином, лікувально-оздоровчий туризм має багато індивідуальних особливостей, що вирізняють його серед інших видів туризму.

1.2. Основні типи суб'єктів та особливості організації лікувально-оздоровчих турів

Як було зазначено, лікувально-оздоровчий туризм – це масовий та популярний напрямок медичного туризму, тому доцільно буде розглянути основні елементи ринку медичного туризму для повного розуміння.

Ринок медичного туризму представляє собою систему економічних відносин з приводу купівлі - продажу медичних і оздоровчих послуг та організації подорожей з метою їх отримання.

Ринок медичного туризму представлений такими обов'язковими компонентами як покупець, продавець та товар. Кожна компонента ринку медичного туризму відповідно пов'язана з категоріями попиту, пропозиції та ціни.

Товаром на ринку медичного туризму виступає медична або оздоровча послуга. До медичних послуг відносять послуги з лікування та діагностики захворювань різних медико - діагностичних груп. Оздоровчі послуги можна поділити на кілька груп: послуги з реабілітаційного туризму, оздоровчі (санаторно-курортні, спа- та вілнес- послуги). Товаром на ринку медичного туризму виступають також послуги з б'юті – туризму (послуги з пластичної хірургії, догляду зовнішністю та косметологічні послуги).

Автором пропонується розглянути систему елементів ринку лікувально-оздоровчого туризму (табл. 1.1.), яка показує, що функціонування цього ринку забезпечує взаємодія перш за все трьох субринків – ринку виробників та продавців товарів та послуг: безпосереднього виробництва лікувально-оздоровчих послуг, ринку туристичних послуг та ринку туристичної інфраструктури. Такої позиції притримуються вітчизняні вчені Вахович І.М. та Малімон В.В. [11].

Структурні елементи ринку лікувально-оздоровчого туризму

Субринок виробництва лікувально-оздоровчих послуг				Субринок виробництва туристичних послуг і послуг туристичної інфраструктури					
Ресурси		Суб'єкти		Вироблена продукція	Вироблена продукція	Суб'єкти		Ресурси	
Види	Форма власності	Види	Форма власності			Види	Форма власності	Види	Форма власності
Природні рекреаційні, інформаційні, інтелектуальні, інформаційні	Державна, муніципальна, колективна, приватна	Санаторії, профілакторії, курорти, бальнеолікарні, грязелікарні, мед. Центри та клініки	Державна, муніципальна, колективна, приватна.	Медичні втручання та діагностичні послуги, оздоровчі процедури	Туристичні послуги з організації лікувально-оздоровчих подорожей, банківські, страхові, рекламні послуги, проживання та харчування.	Туроператори та агентства, банки, страхові рекламні та інформаційні агентства, заклади зв'язку.	Державна, муніципальна, колективна, приватна	Матеріально-технічні, кадрові, фінансові, інтелектуальні, інформаційні	Державна, муніципальна, колективна, приватна

Виробники-продуценти лікувально-оздоровчих послуг – це зареєстровані та ліцензовані в установленому порядку лікувально-профілактичні, санаторно-курортні та інші оздоровчі заклади будь-яких організаційно-правових форм та форм власності, що надають послуги з збереження та відновлення здоров'я.

Виробники оздоровчих послуг пропонують послуги з збереження та підтримки станів здорового організму. До цієї категорії також відносяться заклади, що надають послуги з збереження та підтримки певного ступеня хронічних станів та інвалідності.

Специфіка лікувально-оздоровчого туризму проявляється в тому, що в переважній кількості випадків кінцевий споживач лікувальної послуги не може безпосередньо її купувати у виробника. Тому об'єктивною умовою функціонування ринку лікувально-оздоровчого туризму є наявність виробників-посередників. Діяльність виробників-посередників характеризується колом питань з організації туристичної подорожі, пошуку та укладання угод з виробниками-медичних послуг, транспортування, проживання, тощо. Агентства з лікувально-оздоровчого туризму забезпечують всебічну підтримку туристів, яка є значно ширшою, ніж послуги звичайного туристичного агента. Агентства з

лікувально-оздоровчого туризму забезпечують організацію якісного та доступного медичного обслуговування до та після лікування, догляд під час лікування, формування плану лікування спільно з лікарями зарубіжних та вітчизняних клінік, оцінку співвідношення ціна-якість в різних лікувально-профілактичних закладах [24].

Ці ж суб'єкти підприємництва на ринку лікувально-оздоровчого туризму здійснюють діяльність курортного туроперейтингу - це діяльність з планування, розробки, просування і реалізації санаторно-курортного продукту з комерційними цілями.

Курортний туроперейтинг характеризується переліком особливостей, що відрізняють його від традиційного туроперейтингу:

- всі етапи туроперейтингу часто реалізуються не туроператорськими організаціями, а самими санаторно-курортними підприємствами, що мають ліцензію на даний вид діяльності, включаючи і надання медичних послуг;
- для санаторно-курортної сфери характерна обмежена кількість постачальників послуг - основна частина послуг надається відпочиваючим в межах санаторію і формується самим санаторієм;
- збут санаторно-курортного продукту передбачає переважно однорівневу систему його реалізації без задіяння додаткових каналів збуту - при цьому через операторсько-агентську мережу реалізується не більше 20-30% путівок;
- реалізація лікувальних турів та програм здійснюється тільки в рамках певних санаторно-курортних організацій, які є їх виробниками;
- переважно оптовий характер реалізації путівок самими санаторно-курортними організаціями, і навпаки, індивідуальний характер продажів лікувальних турів кінцевим споживачам в турфірмах;
- значно менша залежність попиту на лікувальні тури від сезону і пори року в порівнянні з турами на відпочинок;
- залежність формування та реалізації лікувальних турів від стану здоров'я та рівня доходів потенційних споживачів;

- величезний вплив на формування лікувальних турів та програм великої кількості бар'єрів - документальних, фінансових, медичних, а також активне державне регулювання даної сфери.

Будь-яка туropolерейтингова діяльність в курортному бізнесі складається з поєднання циклічних робіт, пов'язаних з розробкою і реалізацією кожного конкретного лікувального туру.

Даний цикл робіт курортного туropolерейтинга можна поділити на наступні приблизні етапи:

- *тур-проекування*, яке ґрунтується на результатах маркетингових досліджень потреб туристичного ринку і конкурентного середовища;
- *тур-планування*, яке ґрунтується на специфіці взаємовідносин підприємства і постачальників послуг;
- *просування лікувального туру*, яке ґрунтується на рекламі, стимулюванні збуту, брендінгу, виставково-ярмаркової діяльності та інших інструментах збуту;
- *збут санаторно-курортного продукту*, який здійснюється як безпосередньо клієнтам (прямий збут), так і через посередників (агентів);
- *виконання (реалізація) лікувального туру*, тобто організацію лікувального туру та надання послуг, що включені в лікувальний пакет [25].

Тур-проекування - це початкова стадія розробки санаторно-курортного продукту, яка безпосередньо ґрунтується і багато в чому визначається результатами маркетингового дослідження потреб туристського ринку і пропозицій основних конкурентів на місцевому ринку, і пояснюється ринковою орієнтацією санаторно-курортної організації («продавати те, на що є або може з'явитися попит»).

Проекування лікувальних турів туropolератором проводиться в середньому за 6-8 місяців до визначених термінів лікувального туру або сезону, так як потрібно досить багато часу на формування, збут і просування продукту. Як правило, цей процес прив'язується до календарного року.

Зазвичай санаторії вже до місяця січня готові до роботи з посередниками, мають в наявності сформовану пропозицію по складових продукту і ціновій політиці.

В умовах зарубіжних курортів для розробки і виведення на ринок нових турів потрібно ще більше часу і відповідно це потребує починати роботу більш раніше. Результатом проектування є розробка проекту майбутнього санаторного продукту.

Турпроект – це неконкретизоване уявлення про майбутню лікувально-оздоровчу програму, яка зазвичай містить наступну інформацію:

- визначення рекреаційної спеціалізації туристичного спрямування;
- прокладений маршрут (пункти відправлення, транзиту і прибуття);
- характер лікувальної та оздоровчої складових;
- варіанти страхівок;
- перелік послуг санаторію і його постачальників;
- можливості і якість надання додаткових послуг як самим санаторієм, так і його постачальниками.

Тур-проекування ґрунтується на результатах маркетингового дослідження туристичного ринку. Маркетингове дослідження може проводитися силами самого санаторію або із залученням професіоналів.

Маркетингове дослідження ринку складається з виконання ряду почергових етапів:

- сегментування ринку;
- визначення потреб кожного виокремленого сегмента;
- визначення можливостей санаторію в якісному і ефективному задоволенні потреб виокремлених сегментів;
- визначення ступеня охоплення споживачів того чи іншого сегмента конкуруючими підприємствами;
- вибір фокус-групи та деталізація потреб її учасників;
- позиціонування турпроеку [32].

Отже, кінцевим результатом тур-проекування є турпроект.

Планування турів є етапом циклічної діяльності підприємства, в наслідок якого з неконкретизованого турпроеку формується безпосередньо сам тур, як зіставлена за часом, місцем, послідовністю, якістю і вартістю сукупність

туристичних послуг різних підприємств туристської інфраструктури, готова до просування на ринку [45].

Результатом тур-планування є сам турпакет, як вид послуги, що відповідає наступним вимогам:

- обґрунтованість (турпакет відповідає певним цілям туру);
- надійність і безпека;
- цілісність (відсутність незапланованих нестиковок);
- простота в експлуатації;
- гнучкість і здатність до модифікації;
- привабливість.

На підставі цілей планування турів можна виділити його основні етапи:

1. Визначення схеми роботи з санаторієм при організації планованого лікувального туру.
2. Ідентифікація постачальників послуг і оформлення договірної бази лікувальних турів.
3. Ціноутворення лікувального туру на підставі ринкової позиції туру і цінних пропозицій постачальників послуг.
4. Планування каналів збуту продукту.
5. Планування заходів просування.

Визначення схеми роботи з санаторієм при організації планованого лікувального туру включає:

- складання квоти місць в санаторії і її сезонний розподіл;
- порядок оплати і компенсацій невиконання умов договору;
- можливості і умови замін;
- вимоги до прийому відпочиваючих (наявність санаторної карти, поліса обов'язкового медичного страхування та ін.).

Ідентифікація постачальників послуг крім вибору санаторію включає в себе визначення транспортної організації та страхової компанії, способів трансферу, екскурсійної фірми. У деяких випадках ці функції виконують турфірми, які працюють в курортному регіоні «на прийом».

Санаторно-курортні організації діють за досить простою договірною системою взаємовідносин з постачальниками послуг. Договори найчастіше заключаються на:

- 1) забезпечення відпочиваючих залізничними та авіа квитками (а також безпосередню їх доставку клієнтам в номер);
- 2) організацію екскурсійної та дозвільної програм для відпочиваючих в санаторії;
- 3) надання лікувальних та інших послуг відпочиваючим, які придбали путівки в туристичних агентствах;
- 4) трансферне обслуговування відпочиваючих (доставка від вокзалу до санаторію і назад) і ін.

Програма обслуговування - набір послуг, що надаються відпочиваючим відповідно до їх потреб і тематики туру, заздалегідь оплачених і розподілених за часом проведення туру [46].

При розробці програми обслуговування визначаються:

- маршрут туру;
- перелік підприємств - виконавців послуг;
- період надання послуг кожним підприємством – виконавцем.

Підготовка лікувального туру передбачає певною мірою надання відпочиваючим комплексу послуг відповідно до їх вимог, що висуваються до рівня обслуговування, змісту туру і технології надання послуг. Рівень обслуговування залежить від рівня складових туристських послуг: проживання, харчування, лікування, екскурсійного, транспортного, культурно-розважального обслуговування, а також від чіткого їх відповідності меті подорожі. При цьому споживач лікувальних турів не в силах вплинути на якість надання лікувальних послуг в силу їх початкової заданості в рамках окремої організації.

Технологія організації та проведення лікувального туру визначається оптимальністю обслуговування, яка полягає в комплексному підході до формування програми обслуговування і складання щоденних лікувальних і анімаційно-дозвільних програм.

Оптимальна програма обслуговування – це така програма, яка враховує потреби клієнтів і тематику обслуговування з боку змісту, складу послуг, їх

кількості та порядку надання. При складанні програм лікувальних турів необхідно враховувати не тільки певний рівень комфортності обслуговування, а й відповідність програм обслуговування до мети подорожі.

1.3. Чинники та тенденції розвитку лікувально-оздоровчого туризму за кордоном та в Україні

В Україні лікувально-оздоровчий туризм розвивається здавна. Найбільша кількість його закладів зосереджена в Карпатському та Кримському регіонах. Вони успішно використовують бальнеологічні (мінеральні води), бальнеогрязеві, ландшафтні, кліматичні та пляжні ресурси. Перспективним для подальшого розвитку лікувального туризму доцільно вважати Причорноморське та Приазовське узбережжя, а також територію Подільського регіону.

Досвід показує, що майже в усіх областях України щорічно проводять свій відпочинок тільки неорганізованим способом кілька мільйонів чоловік. Але слід відмітити, що в результаті аварії на Чорнобильській АЕС якість рекреаційних ресурсів помітно знизилася. Разом з тим в Україні існують традиційні і перспективні санаторно-курортні райони з ефективними унікальними ресурсами для відпочинку і лікування.

У гірських та передгірських районах Закарпатської області, особливо біля Сваляви, є значні запаси вуглекислих вод, на базі яких працює декілька курортів. Поблизу села Синяк є родовища сульфідних вод, а хлоридно-натрієві води розвідано в Усть-Чорній.

Різноманітними мінеральними водами багата Львівська область. Цінні всесвітньо відомі гідрокарбонатно-сульфатні, кальцієво-магнієві, сульфатні, натрієво-кальцієві води є у Передкарпатському районі, зокрема в Трускавці та Східниці. На незначній відстані від Трускавця, у Моршині, розвідані й широко використовуються сульфатно-хлорні, натрієво-магнієво-кальцієві води. На північ від Львівського Передкарпаття зосереджені відомі сульфідні води в Любені Великому і Немирові. Такі води, а також грязі, є на півночі Івано-Франківської

області в с. Черче. Усі ці ресурси мінеральних вод мають лікувальне значення [16].

Чимале значення для лікування і відпочинку мають рекреаційні ресурси Полісся. Тут зосереджені значні масиви лісів, зокрема соснових. Переважає м'яка тепла зима і досить вологе літо. Є велика кількість прісних озер; повноводні ріки повільно протікають у низьких берегах. Першочергове значення мають рекреаційні ресурси тих місцевостей, які розташовані біля озер, рік і лісів. Можливості для лікування і відпочинку використовуються на Поліссі недостатньо. При цьому слід врахувати, що аварія на Чорнобильській АЕС негативно вплинула на можливості використання рекреаційних ресурсів центральної і східної частини Західного Полісся (північної частини Київської і Житомирської та деяких північних районів Чернігівської і Рівненської областей). Встановлено, що рівень радіації змінюється по вертикалі - біля основи крони він високий (30 %), над поверхнею крони він становить 100 %, на відстані 1 м від поверхні землі - 25%, над трав'яним покривом - 10 %.

Унікальні і сприятливі для освоєння рекреаційні ресурси має крайня північно-західна частина країни. На півночі Волинської області, у верхів'ї Прип'яті, в добре освоєному в господарському відношенні регіоні, знаходиться так зване Українське поліське поозер'я. Воно характеризується великою кількістю різноманітних за площею та глибиною озер, великими лісовими масивами з переважанням сосни, значними площами лук і боліт. Абсолютні висоти цієї рівнинної території становлять 160-190 м [16].

Україна розташована у центрі Європи та має всі умови для належного розвитку економіки за рахунок лікувально-оздоровчого туризму, за рахунок, наприклад, таких природних лікувальних ресурсів, які представлені в додатку А, проте суттєво відстає від провідних держав світу за рівнем розвитку туристичної інфраструктури та якості туристичних послуг.

Зрозуміти, як використовують ці лікувальні ресурси у різних регіонах України допоможе таблиця 1.2.

**Використання природних лікувальних ресурсів у різних регіонах
України**

Лікувальні ресурси та основний лікувальний фактор	Розташування	Профіль курортів
Лікувальний фактор – мінеральні води (ванни, душі, для пиття, інгаляції, промивання тощо).	Поляна, Немирів, Біла Церква, Миронівка, Карпати, Миргород, Синяк, усть-Чорна, Солоний Лиман, Горинь, Черче, Старобільськ, Оленівка, Березівські мінеральні води, Гірська Тиса, Шаян, Свалява, Моршин, Хмільник.	Бальнеологічні
Лікувальний фактор – грязі, що застосовуються як ванни, аплікації, компреси, тампони тощо.	Гопри, Маріуполь, Слов'янськ, Феодосія, Бердянськ, Куяльницький, Саки, Євпаторія.	Грязеві
Повітряні і сонячні ванни. Також для лікування включають фізіотерапевтичні процедури, лікувальну дієту та фіз.культуру.	Соснівка, Буча, Ірпінь, Яремче, Кирилівка, Ворзель, курорти Закарпаття, курорти Одеського району, Пуща-Водиця, Бердянськ.	Кліматичні
Змішаного типу (з кількома лікувальними факторами)	Курортна зона Звенигороду, Верховина, Конча-Заспа	Бальнеокліматичні
	Черче, Моршин, Миргород, Великий Любінь, Трускаєць, Шкло.	Бальнеогрязеві
	Маріуполь, Кирилівка, Куяльник, Аркадія	Кліматогрязеві
	Феодосія, Кирилівка, Євпаторія	Кліматобальнеогрязеві

Джерело: розроблено автором на базі [20].

Організацією GWI (Global Wellness Institute) було розроблено картосхему розвитку велнес-туризму за регіонами світу (рис. 1.2), яка дає змогу більш наглядно дослідити динаміку витрат та кількість подорожей з метою рекреації в цілому світі [36].

Згідно з даними показниками, найбільше подорожей здійснюється у Європейському регіоні (292 млн. подорожей), найменше - у Суб-Сахарській Африці (5 млн. подорожей). Не зважаючи на те, що по кількості подорожей

Австрія належить до найпопулярніших туристичних країн світу. Лікувальний туризм дуже розвинутий в Альпах, які займають більшу частину країни. Найвідоміші бальнеологічні курорти БадТайстайн у долині р. Гайстайн (земля Зальцбург), а також Бад-Кляйнкірхайм, знаний також як гірськолижний. У Верхній Австрії розташований курорт Бадхаль. Він використовує для лікування йодисту ропу з природних джерел. Популярний у Європі бальнеологічний курорт Бад-Глейхенберг, а також курорт Баден, розташований на східній окраїні Віденського лісу, що має репутацію оздоровчого курорту.

Швейцарія має десятки гірських, кліматичних і бальнеологічних курортів, рівномірно розміщених на території країни. Найбільші та найстаріші бальнеологічні курорти - Баден, Бад-Рагац, гірськокліматичні - Ароза, Давос,

Санкт-Моріц, Церматт і відомий фітотерапевтичний центр Кран-Монтана.

У Чехії найвідоміша чеська оздоровниця в Карлових Варах. Курортне лікування тут розпочалося ще в XV ст. Неповдалік розташовані також знамениті курорти Франтіш-кове Лазне та Маріанське Лазне. У районі Рудних гір розташовані десятки кліматичних і бальнеологічних курортів (Бад-Ельстер, Бад-Бранбах із родоновими ваннами, Бад-Шандаута та інші). Усі вони належать до найвідоміших і найстаріших курортів світу.

На території Словаччини всесвітню славу мають бальнеологічні курорти в П'єштяни, Смордаки, а також Тренчан-ске-Тепліце (південний захід Словаччини). До кліматичних курортів у Високих Татрах зараховують гірськоспортивний центр Штрбське-Плесо, а також курорти Татранська Лом-ніца, Старий-Смоковец, Новий-Смоковец, Горний-Смоковец, де лікують хронічні бронхіти й алергічні застуди. Важливий район лікувального туризму- Східна Словаччина. З-поміж бальнеологічних і кліматичних курортів виокремлюються Вишне Ружбахи і Штос.

З-поміж країн Центрально-Східної Європи у лікувальному туризмі, крім Чехії та Словаччини, вирізняють Угорщину, Польщу й Україну. Угорщина відома на європейському ринку лікувального туризму термальними водами. Її ще називають країною термальних бань. Найвідоміші курорти з вуглекислими

джерелами, якими користувалися давні римляни - Балатонфюред, розташований на березі озера Балатон та ін.

Гарячі води використовує бальнеокурорт Хевиз, розташований на березі однойменного озера, а також Загакарош.

Біля підніжжя Альп, поруч із австрійським кордоном, на березі озера Ферті знаходиться прадавнє курортне містечко Балф. Його джерела відомі з часів Римської імперії,

Польща вирізняється приморськими бальнеологічними та бальнеогрязевими курортами Свиноуйсьце, Камень-По-морські, Колобжг і Сопот на узбережжі Балтійського моря. Серед гірських курортів відомі Шклярська-Поремба (Судети). Перлиною польських курортів є Криниця - гірськокліматичний курорт на північно-західних схилах Сондецьких Бескидів (Західні Карпати). Лікувальними чинниками курорту є мікроклімат, мінеральні води та лікувальні грязі.

У південно-східній Європі лікувально-оздоровчий туризм розвивається в Болгарії, Румунії, а також у країнах колишньої Югославії, використовуючи природні ресурси Чорноморського та Адріатичного узбережжя, місцевих гірських масивів.

У Західній Європі славиться курорами Франція: Енген - термальний курорт; Ла-Бурбуль, Мон-Дор, Віші - всесвіт-ньовідомі бальнеокурорти, розташовані в Центральному гірському масиві. Та чи не найбільшу славу мають південні береги Середземного моря - Французька Рів'єра (узбережжя від Марселя до кордону з Італією), де є відомі курорти Канни й Ніцца, Антиб, Сен-Троpez, Монте-Карло. Перспективні для розвитку рекреаційного туризму острів Корсика, береги якого з півночі омиває тепле Лігурійське море, гори Піренеї й, безумовно, Французькі Альпи із всесвітньо відомими гірськими курортами Шамоні, Гренобль, Ев'ян-ле-Бен і То-нон-ле-Бен.

На півдні Європи лікувально-оздоровчий туризм має курорти Італії, що розкинулися на Адріатичному узбережжі, так звана Адріатична Рів'єра з приморськими курортами Равенна, Червія, Чезенатіко, Рюміні, Каттоліка. На північному заході Італії розташована Лігурійська Рів'єра, що простягається від кордону з Францією до м. Піза з найвідомішими курортами Ventimiglia,

Бордігера, Рапалло, Санта-Маргарі-та-Лігуре, Маріна-ді-Масса, Форте-ді-Мармі та ін. Широковідомі у світі лікувально-оздоровчі центри, які розкинулися на мальовничих озерах Ломбардії області (північ Італії) - Комо, Лугано, Лаго-Маджоре, Ізео, Гарда. Традиційними для оздоровлення вважають острови Сицилію та особливо Сардинію та Капрі.

В Іспанії найвідоміше середземноморське узбережжя, яке розподіляють на великі курортно-оздоровчі райони: Коста Брава (Скелястий Берег), Коста Дорада (Золотий Берег) і Коста дель Ассар (Берег помаранчевого кольору), а також Балеарські острови (Мальорка - відома передусім як традиційне місце відпочинку іспанського короля і членів його родини, Лонг-Біч, Менорка, Івіса та ін.).

Унікальними кліматичними умовами, які сприяють лікувально-оздоровчому туризму, вирізняються Канарські острови, розміщені в Атлантичному океані за 1500 км від Піренейського півострова.

Ще однією особливістю характерна Іспанія: тут розташований найпівденніший із усіх європейських гірськолижних курортів - Сьєра Невада за 32 км від м. Гренаде.

На Близькому Сході потоки туристів з лікувальною метою скеровують в Ізраїль до Мертвого моря і до курортів Ейн-Бокек, Ейн-Геді, Неве-Захар тощо.

В Американському макрореґіоні лікувально-оздоровчий туризм найпопулярніший у США. Основним типом Північноамериканських курортів є бальнеологічні, розсосереджені у багатьох штатах країни. Відомі курорти з використанням бальнеологічних ресурсів - Маммонт-Спрінґс, Хібер-Спрінґс на півдні США. Користуються популярністю кліматичні курорти Лонг-Бранч у передмісті Нью-Йорка, Хаттерас Бешар, Атлантик-Сіті на узбережжі Атлантичного океану, а також Маямі-Біч Холлівуд, Помпано-Біч у Флориді, а також Сан-Дієго і Санта-Крус, Монтерей, Лонг-Біч у Каліфорнії та ін.

У країнах Південної, Східної та Південно-Східної Азії лікувально-оздоровчий туризм не дуже розвинутий.

В Австралії бальнеологічні курорти розташовані на південному сході материка (курорти Дейлсфорд, Моркі, Спрінґвуд).

Африка має значні ресурси для розвитку лікувального туризму, але тут він перебуває на початковій стадії розвитку. Діють курорти, на узбережжі Індійського океану - в Кенії (Лапу, Кіпіні, Малінді, Кіліорі, Шаноні), зростає популярність курортів Північної Африки на середземноморському узбережжі - у Тунісі (курортний центр на о. Джерба і на південному сході курортний центр Габес), Марокко (Ес-Сувейра, Махаммедія) та ін.

Лікувально-оздоровчий туризм також дає людям можливість ознайомитись із традиційними методами лікування в різних країнах. Деякі приклади традиційної медицини за кордоном:

- Індія – йога та аюрведа.
- Таїланд – розмаїття масажів.
- Китай – народна медицина та акупунктура.
- Ізраїль – цілющі властивості мертвого моря.
- Філіппіни – психічна хірургія.

Отже, лікувально-оздоровчий туризм почав розвиватися здавна та в різних країнах, тому зараз має багато різних способів лікування та оздоровлення.

Висновки до розділу 1

В даному розділі було розглянуто основні поняття лікувально-оздоровчого туризму та головних супутніх термінів, таких як: велнес-туризм, рекреаційний туризм, що таке лікувально-оздоровча місцевість.

Також було розглянуто поняття курорту, його цілей та різновидів. Так, було виявлено основні типи курортів: кліматичні, основним лікувальним фактором яких є повітрянні та сонячні ванни та на додаток використовують фізіотерапевтичні процедури і лікувальну дієту для більш ефективного лікування; грязеві, головним лікувальним фактором яких являються грязі, що застосовують як ванни аплікації, компреси, тампони тощо; бальнеологічні, лікувальний фактор яких – це мінеральні води (ванни, для пиття, інгаляції, промивання тощо); та змішаний тип курортів.

Було розглянуто основні типи суб'єктів на ринку лікувально-оздоровчого туризму та виявлено такі голови: виробники-продуценти лікувальних та

оздоровчих послуг (санаторно-курортні заклади, лікарні, СПА-центри або готелі та ін.) та виробники-посередники (спеціалізовані туроператори / агентства / асоціації).

В ході дослідження було висвітлено головні етапи циклу курортного туроперейтингу: тур-проекування, тур-планування, просування лікувального туру, збут санаторно-курортного продукту та виконання (реалізація) лікувального туру. Визначено, що кінцевим результатом тур-проекування є турпроект.

Визначено також основні чинники та тенденції розвитку-лікувально-оздоровчого туризму. Автором зазначено, що на світовому ринку лікувально-оздоровчого туризму найбільшу частку займають морські курорти (приблизно 60,3%). Були розглянуті найбільш відомі світові курорти різної спеціалізації, а також ознайомлено з традиційними методиками лікування в різних країнах.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАТ «МИРГОРОДКУРОРТ»

2.1. Загальна характеристика ПрАТ «Миргородкурорт»

Повне найменування підприємства: Приватне акціонерне товариство лікувально-оздоровчих закладів "Миргородкурорт".

Організаційно-правова форма: приватне акціонерне товариство.

Відомості про наявність філіалів або інших відокремлених структурних підрозділів та їх місцезнаходження:

1) Філія Приватного акціонерного товариства лікувально-оздоровчих закладів "Миргородкурорт" "Санаторно-курортний комплекс "Миргород"
Місцезнаходження: Україна, 37600, Полтавська обл., Миргородський р-н, м.Миргород, вул.Гоголя, 112

2) Філія Приватного акціонерного товариства лікувально-оздоровчих закладів "Миргородкурорт" "Багатогалузеве підприємство комунального господарства"

Місцезнаходження: Україна, 37602, Полтавська обл., Миргородський р-н, м. Миргород, вул. Миргородських Дивізій, 44

До складу санаторно-курортного комплексу входять чотири санаторії: «Березовий гай», «Миргород», «Полтава», «Хорол».

Основні види діяльності із зазначенням найменування виду діяльності та коду за КВЕД:

86.1 - Діяльність лікарняних закладів

46.9 - Неспеціалізована оптова торгівля

41.2 - Будівництво житлових і нежитлових будівель

В усіх санаторіях комплексу успішно лікують захворювання шлунку, печінки, підшлункової залози, жовчного міхура та кишечника. Точна діагностика, індивідуальні програми оздоровлення з урахуванням всіх виявлених захворювань, комплексний підхід, що об'єднує цілющу силу природних лікувальних чинників,

збалансоване дієтичне харчування екологічно чистими продуктами, всі переваги широкого спектру фізіотерапевтичного лікування, великий вибір можливостей активного відпочинку дають неперевершені результати оздоровлення шлунково-кишкового тракту, відновлюють нормальний обмін речовин та захисні сили організму.

Успішно лікують неспецифічні захворювання бронхо-легеневої системи, щитоподібної залози, захворювання серцево-судинної та нервової системи, органів опори і руху, сечостатевої системи, проводять реабілітацію після радикальної терапії з приводу онкологічних захворювань. Прекрасні умови відділення оздоровлення вагітних жінок приваблюють сюди майбутніх мам, а відділення для реабілітації постраждалих від Чорнобильської катастрофи на «Миргородкурорті» створили першими в Україні і за більш ніж два десятиліття тут напрацьовані найефективніші методики.

Кваліфіковані лікарі: офтальмолог, невропатолог, кардіолог, стоматолог, проктолог, терапевт, отоларинголог, хірург проведуть консультативні прийоми і призначать індивідуальні схеми лікування.

Історична довідка.

Курорт «Миргород» почав розвиватися на початку ХХ ст. А почалося все з нестачі питної води у Миргороді. У 1912 році було пробурено артезіанську свердловину, з якої і почало бити потужне джерело, до 33 тисяч відер за добу. Користуючись водою, мешканці міста помітили, що після прийому декількох ванн, у них почала пропадати ломота в суглобах, покращувалось загальне самопочуття. У зв'язку з цим земський лікар І.А.Зубковський неодноразово направляв воду на обстеження в лабораторії - усі аналізи миргородської води дали близькі за значенням результати і показали, що вона належить до слабкомінералізованих хлоридно-натрієвих вод.

У 1916 р. медична рада дала дозвіл вживати воду з миргородської свердловини як внутрішній лікувальний засіб та розливати її для вивезення в інші місця.

Завдяки ініціативі й наполегливості І.А. Зубковського 15 квітня 1917 р. було відкрито водолікарню в пристосованому для цього приміщенні міської лазні. Так

розпочався перший курортний сезон і з цього часу пішов відлік історії миргородської оздоровниці. Вже за перші місяці лікування пройшли 585 хворих (було відпущено 19534 ванни).

У 1919 р. декретом Ради Народних Комісарів було проголошено заснування курорту «Миргород».

З 1947 р. санаторій почав спеціалізуватися на лікуванні захворювань органів травлення.

У 1973 році організовано об'єднання санаторно-курортних закладів курорту «Миргород». У 1976 р. до його складу увійшов новий санаторний комплекс «Миргород». А в 1982 році введено в дію санаторій «Полтава» на 500 місць.

У 1983 р. у санаторії "Березовий гай" вперше на Україні почало діяти відділення для батьків та дітей, хворих на цукровий діабет. У 1989 році курорт стає об'єднанням санаторно-курортних закладів відпочинку на курорті «Миргород» Ради по управлінню курортами профспілок України.

У 1991 р. - засновано лікувально-діагностичний центр. У санаторії "Миргород" відкрито спеціалізоване відділення для лікування ліквідаторів наслідків аварії на ЧАЕС.

Сьогодні Приватне акціонерне товариство лікувально-оздоровчих закладів «Миргородкурорт» — найпотужніший лікувально-діагностичний комплекс, який об'єднує сучасні санаторії «Березовий гай», «Миргород», «Полтава», «Хорол» та кращі в галузі загальнокурортну поліклініку та бальнеогрязелікарню, що пропонують більше 300 видів процедур і досліджень. Це унікальні природні лікувальні чинники, найсучасніше обладнання кращих світових виробників та ефективні методики, які дозволяють проводити комплексне оздоровлення всього організму. Це європейський комфорт, насичена культурна програма, широкі можливості для незабутнього відпочинку [31].

Перелік основних та додаткових послуг.

До основних послуг належить проживання та харчування. У ціну путівки також включено лікування та діагностика за обраним профілем лікування.

Додаткові послуги:

- Можливість скористатися пральною;

- Цілодобове обслуговування номерів;
- Сніданок в номер;
- Послуга «будильник»;
- Автостоянка;
- Екскурсійне обслуговування;
- Замовлення послуг гідів-перекладачів;
- Конференц-сервіс: кіноконцертна зала на 1020 місць та конференц-зала на 100 місць з можливістю різних варіантів оформлення, великі виставкові площі, бенкетні зали на 250 та 80 місць.
- Організація заходів;

Період функціонування протягом року: цілорічне функціонування.

У кожному з санаторіїв пропонують необмежений вибір умов проживання – від номерів класу «Стандарт» з окремим санвузлом і телевизором, до номерів класу «Люкс» і «Апартаменти». Для зручності, номери підвищеної комфортності краще бронювати заздалегідь.

Ціни на путівки по санаторіях на відповідні категорії номерів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Ціни на путівки по санаторіях ПрАТ «Миргородкурорт»

В санаторіях	Види зручностей в кімнатах у профільних та реабілітаційних відділеннях	Вартість для дорослих з ПДВ у грн за добу	Вартість для дітей віком до 18 років та для інвалідів з ПДВ, грн за добу
«Березовий гай», «Миргород», «Полтава», «Хорол»	«Економ», двомісна	840	770
«Березовий гай», «Миргород», «Полтава», «Хорол»	«Економ+», двомісна, «покращена»	810	743
«Березовий гай», «Миргород», «Полтава», «Хорол»	«Стандарт+», одномісна, «покращена»	1272	1166
«Березовий гай», «Миргород», «Полтава», «Хорол»	«Стандарт» - двомісна, «покращена»	1002	918
«Березовий гай», «Миргород», «Полтава», «Хорол»	«Стандарт+» - двомісна, «покращена»,	1050	962

«Березовий гай», «Хорол»	Номер «Розкішний» - двомісний	1188	1089
«Миргород», «Хорол»	«Люкс-А - стандарт», двокімнатний, двомісний	1242	1139
«Березовий гай», «Миргород», «Хорол»	«Люкс-А - покращений», двокімнатний, двомісний	1320	1210
«Березовий гай», «Миргород», «Хорол»	«Люкс-А - підвищеної комфортності», двокімнатний, двомісний	1500	1375
«Полтава»	«Люкс В - покращений», 3-кімнатний, 2- місний	1530	1403
«Миргород», «Полтава»	«Люкс В - підвищеної комфортності», 3- кімнатний, 2-місний	1866	1711
«Березовий гай», «Миргород», «Хорол»	«Люкс С - стандарт» однокімнатний, одномісний	1524	1397
«Хорол»	«Люкс-С - покращений» однокімнатний, одномісний	1764	1617
«Березовий гай», «Миргород»	«Люкс Д - покращений», 2-кімнатний, 1- місний	1932	1771
«Миргород»	«Люкс ВР підвищеної комфортності», 4- кімнатний, 3-місний	2202	2019

Джерело: сайт санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт»

Отже, санаторно-курортний комплекс ПрАТ «Миргородкурорт» має свою цікаву історію, що розпочинається з 1912 року завдяки відкриттю основному лікувального фактору – мінеральної води «Миргородська». Зараз підприємство керує чотирма санаторіями та має велику кількість номерів для розміщення гостей.

2.2. Аналіз внутрішнього середовища ПрАТ «Миргородкурорт»

Внутрішнє та зовнішнє середовище ПрАТ «Миргородкурорт» надає постійний і безпосередній вплив на функціонування організації. Вивчивши внутрішнє середовище можна дізнатись сильні сторони, які служать базою, на яку організація опирається в конкурентній боротьбі і яку вона повинна прагнути розширювати і зміцнювати. Слабкі сторони надають предмет пильної уваги з боку керівництва, яке має робити все можливе, щоб позбутися від них.

Для того, щоб оцінити систему процесів ПрАТ «Миргородкурорт» необхідно розглянути організаційну структуру даного підприємства (рис. 2.1).

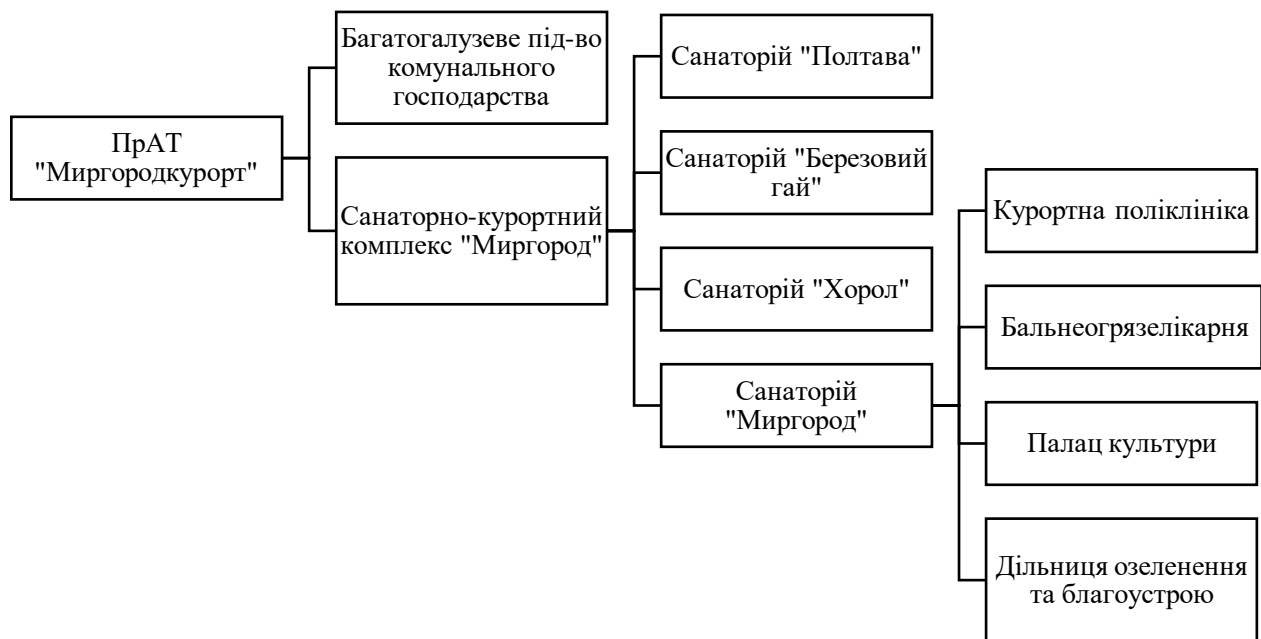


Рис. 2.1 Організаційна структура ПрАТ «Миргородкурорт»

Джерело: звітність підприємства [18]

Дана організаційна структура є функціонального типу і сприяє ефективним комунікаціям між підрозділами підприємства. Основною перевагою є те, що поліклініка, бальнеогрязелікарня, палац культури та дільниця озеленення та благоустрою знаходяться під керівництвом лише одного санаторію «Миргород» - гості інших санаторіїв можуть також вільно користуватися цими структурними частинами, а керівництво не ускладнюється та знаходиться під одним дахом.

Експлуатаційна програма санаторно-курортного комплексу – це завдання, що визначає кількість, якість і асортимент продукції, що випускається, або послуг, що надаються. Ми бачимо за даними таблиці 2.2 як зросла кількість наданих номеродіб у 2018-му році на 30972 одиниці. Це вказує на те, що зростає

Аналіз показників експлуатації номерного фонду санаторно-курортного комплексу

Показники	2017 рік	2018 рік	Абсолютне відхилення (+-)	Відносне відхилення (%)
1. Одноразова місткість, місць	1550	1550	0	0
2. Проектна потужність, л-д.	558000	558000	0	0
3. Кількість простоїв, номеродіб.	1570	1120	-450	-28,7
4. Кількість номерів у капітальному ремонті, номеродіб.	2530	1860	-670	-26,5
5. Кількість номерів на поточному ремонті, номеродіб.	35	112	77	220
6. Планова потужність санаторіїв, н-д.	553865	554908	1043	0,2
7. Кількість проданих номерів, н-д.	312578	343550	30972	9,9
8. Коефіцієнт завантаження, %	56,4	61,9	5,8	-

Джерело: власні розрахунки за даними звітності підприємства

імідж санаторно-курортного комплексу і підприємство не занепадає, а тільки покращує свою конкурентоспроможність. Також, планова потужність майже відповідає проектній потужності, яка була задана проектом у відповідності з попитом.

Також варто зробити аналіз процесу управління персоналом. Для цього необхідно переглянути структуру трудового потенціалу підприємства за різними характеристиками (табл. 2.3), проаналізувати використання трудових ресурсів (табл. 2.4) та розглянути кадровий потенціал ПрАТ «Миргородкурорт» (табл. 2.5).

Проаналізувавши кадровий склад ПрАТ «Миргородкурорт», можна зробити висновки, що на сьогоднішній день система підбору кадрів на підприємстві є дуже розвиненою, на роботу приймаються особи, які мають необхідну професійну кваліфікацію, а в основному – це вища освіта, і найчастіше саме в сфері туризму за різними характеристиками бачимо, що 2019 році загалом ситуація в персоналі

Структура трудового потенціалу санаторно-курортного підприємства за різними характеристиками

Категорія	2018 рік		2019 рік	
	Осіб	%	Осіб	%
1	2	3	4	5
Структура трудового потенціалу за статтю				
Ч	183	40,3	150	36,8
Ж	271	59,7	258	63,2
Разом	454	100	408	100
Структура трудового потенціалу за віком				
До 35	117	25,8	121	29,6
35-45	234	51,5	201	49,3
Від 45	103	22,7	86	21,1
Разом	454	100	408	100
Структура трудового потенціалу за якістю підготовки				
Вища освіта за фахом	212	46,7	210	51,5
Середня освіта за фахом	164	36,1	132	32,4
Без фахової освіти	78	17,2	66	16,1
Разом	454	100	408	100
Структура трудового потенціалу за категорією кадрів				
Керівник	91	20	78	19,1
Спеціаліст	151	33,3	134	32,8
Технічний персонал	212	46,7	196	48,1
Разом	454	100	408	100
Структура трудового потенціалу за стажем роботи в галузі				
Немає	91	20	74	18,1
До 5	108	23,8	107	26,2
5-10	153	33,7	131	32,1
Від 10	102	22,5	96	23,6
Разом	454	100	408	100

Джерело: звітність підприємства

набагато краща: за даний період персоналу зменшилось на 46 осіб, але це не відіграє ролі на якісному складі, а навіть і навпаки. У 2018 і 2019 роках чоловіків менше ніж жінок. Структура трудового потенціалу за віком говорить, що чисельність людей віком від 35 до 45 років по відсотках наближа до половини, це свідчить про те, що більшість персоналу середнього віку та мають більший досвід, адже саме досвідченим людям з певними навичками та знаннями необхідно праювати у таких закладах, як санаторії. Структура трудового потенціалу за якістю підготовки дає можливість зрозуміти професіоналізм санаторно-курортного комплексу. Виходить, що вищу освіту

має 51,5 % осіб. Без фахової освіти в 2019 році чисельність персоналу зменшилась до 16,1 %. Якість підготовки персоналу даного підприємства на високому рівні. За стажем роботи можемо зробити висновки, що більшість людей, що працюють, мають досвід від 5 років. Це означає, що санаторно-курортний комплекс надає перевагу досвідченим спеціалістам та не ризикує приймати на роботу молодих та ініціативних людей. З одного боку це може як і негативно, так і позитивно впливати на компанію.

Таблиця 2.4

Аналіз використання трудових ресурсів ПрАТ «Миргородкурорт»				
Показники	2018 рік	2019 рік	Відхилення	
			Абсолютне, (+/-)	Відносне, (%)
Середньооблікова чисельність персоналу, осіб	454	408	-46	-10,1
Дохід від реалізації послуг, тис.грн	250416,8	254534,4	4117,6	1,6
Кількість обслугованих клієнтів, осіб	23349	22996	-353	-1,5
Продуктивність праці в вартісному виразі, тис.грн. / особу	275,8	284,7	8,9	3,2
Продуктивність праці в натуральному виразі, клієнтів / особу	51	56	5	9,8

Джерело: розроблено автором на базі статистичної звітності підприємства

За даними таблиці 2.4 можна зробити висновок, що продуктивність праці у 2019 році зросла як у вартісному виразі на 3,2%, порівняно з 2018 роком, так і в натуральному виразі з 51 обслуговуваних клієнтів на одну особу у 2018 році до 56 обслуговуваних клієнтів на одну особу в 2019 році. Таким чином, хоча і кількість персоналу зменшилась, це не дало негативного впливу на продуктивність санаторно-курортного комплексу, а навіть і навпаки.

Дивлячись на ці таблиці, можна зробити висновок, що рівень організаційної культури підприємства високий, у праці застосовуються етичні та поведінкові стандарти, існує система підвищення кваліфікації персоналу та система адаптації.

Аналіз кадрового потенціалу ПрАТ «Миргородкурорт»

Показники	2018 рік	2019 рік	Відхилення	
			Абсолютне, (+-)	Відносне, (%)
Чисельність працівників	454	408	-46	-10,1
Звільнено	48	66	18	37,5
Прийнято	34	20	-14	-41,2
Коефіцієнт з вибуття (Ков)	0,11	0,16	0,05	45,5
Коефіцієнт обороту кадрів по прийому (Коп)	0,07	0,05	-0,02	-28,6
Коефіцієнт плинності кадрів (Кпл)	0,04	0,05	0,01	25

Джерело: розраховано автором на базі статистичних даних підприємства

Для того, щоб оцінити стан та структуру доходів підприємства, основні джерела його формування; визначити особливості утворення валового доходу від реалізації продукції необхідно провести розрахунок та аналіз фінансових показників (табл. 2.6 та табл. 2.7).

Таблиця 2.6

Аналіз основних економічних показників діяльності

ПрАТ «Миргородкурорт»

Показники	2017 рік	2018 рік	Відхилення	
			Абсолютне	Відносне, %
Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	250416,8	254534,4	4117,6	1,6
ПДВ, тис. грн.	41736,1	42422,4	686,3	1,6
ПДВ у відсотках до виручки, %	16,7	16,7	-	-
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	208680,7	212112	3431,3	1,6
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	152147,8	168732,5	16584,7	10,9
Собівартість у відсотках до чистого доходу, %	72,9	79,6	6,7	-
Валовий прибуток, тис. грн.	56532,9	43379,5	-13153,4	-23,3
Інші операційні доходи, тис.грн.	1287,2	956,7	-330,5	-25,7
Адміністративні витрати, тис.грн.	6724,3	4113,8	-2610,5	38,8
Витрати на збут, тис.грн.	22498,6	17771,3	-4727,3	11,1
Інші операційні витрати, тис.грн.	10286	12489	2203	31,1

Фінансові результати від операційної діяльності: прибуток / збиток, тис. грн.	18311,2	9962,1	-8349,1	-45,6
Дохід від участі в капіталі, тис.грн.	6964,3	8432,5	1468,5	21,1
Інші фінансові доходи	2249,7	1154,9	-1094,8	-48,7
Інші доходи	247,2	286,3	39,1	15,8
Фінансові витрати	1163	2226	1063	91,4
Інші витрати	503,4	247,6	-255,8	-50,8
Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування: прибуток / збиток, тис. грн.	26106	17362,2	-8743,8	-33,5
Податок на прибуток від звичайної діяльності, тис. грн.	4699,1	3125,1	-1574	-33,5
Фінансові результати від звичайної діяльності: прибуток /збиток, тис. грн.	21406,9	14237,1	-7169,8	-33,5
Чистий прибуток / збиток, тис.грн	21406,9	14237,1	-7169,8	-33,5

Джерело: розраховано автором на базі статистичних даних підприємства

Дані таблиці 2.6. свідчать, що з 2018 року настає період зменшення всіх показників прибутку. Більшої суми валовий прибуток досягнув у 2017 році - 56532,9 тис. грн. За 2018 рік валовий прибуток зменшився до 43379,5 тис. грн. Відбулось також зменшення операційного прибутку у 2018 році з 18311,2 до 9962,1 тис. грн. у порівнянні з попереднім роком. Фінансовий результат від звичайної діяльності до оподаткування протягом двох років має тенденцію до зменшення у 2017-2018 роках відповідно до сум 26106 і 17362,2 тис. грн. Також прослідковується і чистого прибутку у 2018 році, який складав 21406,9 тис. грн. у 2017 році, у 2018 році він зменшується до 14237,1 тис. грн.

Таблиця 2.7

Аналіз динаміки показників рентабельності ПрАТ «Миргородкурорт»

Показники	Формула для розрахунку	Норматив	Значення за роками		Відхилення (+), (-)
			2018 рік	2019 рік	
1	2	3	4	5	6
<i>Показники рентабельності</i>					
Рентабельність продажів, %	$K_{pn} = \frac{ЧП}{B} \times 100\%$	>0	8,5	5,6	-2,9
Рентабельність діяльності, %	$K_{вк} = \frac{ЧП}{B} \times 100\%$	>0	10,3	6,7	-3,6

Джерело: розраховано автором на базі статистичних даних підприємства

На основі розрахованих даних таблиці 2.7 можна зробити висновок: коефіцієнт рентабельності діяльності показує, яку суму операційного прибутку одержує підприємство з кожної гривні проданої продукції. У 2019 році даний коефіцієнт склав 5,6, що на 2,9 одиниць менш, ніж у 2018 році.

Загалом, у 2019 році простежується тенденція до зменшення обох показників рентабельності підприємства, але в цілому санаторно-курортний комплекс є рентабельним та спроможним на самофінансування.

Внутрішні змінні - це ситуаційні фактори всередині організації, які в основному є контрольованими і регульованими. Основними змінами внутрішнього середовища організації, які потребують уваги керівництва, є: цілі, структура, завдання, технологія і люди. Всі внутрішні змінні взаємозв'язані. У своїй сукупності вони розглядаються як соціально-технічні підсистеми. Зміна однієї з них певною мірою впливає на інші. Удосконалення однієї змінної, наприклад, такий, як технологія, не обов'язково може вести до підвищення продуктивності, якщо ці зміни позначаються негативно на іншій змінній, наприклад, людях. Від внутрішніх змінних, від яких залежить внутрішнє благополуччя організації, і їх взаємодію сприяє досягнення загальних цілей організації. Однак успіх організації також залежить від зовнішнього оточення організації, без якого неможливий життєвий цикл будь-якої організації.

2.3. Характеристика зовнішнього середовища ПрАТ «Миргородкурорт»

Проводячи дослідження факторів макросередовища, дуже важливо мати на увазі два принципових моменти. По-перше, усі фактори макросередовища сильно взаємозалежні і впливають один на одного. Тому їх аналіз необхідно вести не окремо, а системно, у комплексі. По-друге, ступінь впливу факторів макросередовища на різні підприємства неоднакова і залежить від їх розмірів, територіального розташування, особливостей діяльності і т.д. Крім того, готельне підприємство повинне визначити для себе, які з зовнішніх факторів роблять на

його функціонування найбільш істотний вплив. Тому важливо виявити ті фактори, що є потенційними носіями загроз для підприємства. Також доцільно виявити зовнішні фактори, зміни в які можуть відкрити додаткові можливості для готелю (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

**Ступінь впливу основних факторів макросередовища ПрАТ
«Миргородкурорт»**

Назва фактору	Ступінь впливу фактору
Політичні фактори	
Стабільність політичної ситуації	2
Майбутнє та наявне законодавство, що регулює правила роботи в галузі	3
Ступінь розвитку бойових дій в Україні	1
Економічні фактори	
Рівень безробіття, умови та розмір оплати праці	3
Рівень доходів населення	2
Податкова та кредитна політика країни	1
Соціально-культурні фактори	
Відношення до роботи, кар'єри, дозвілля та виходу на пенсію	1
Темпи росту населення	2
Вікова структура населення та тривалість життя	2
Рівень охорони здоров'я та освіти	3
Технологічні фактори	
Рівень інновацій та технологічного розвитку галузі готельного господарства	2
Використання інтернету та розвиток мобільних пристроїв	3
Ступінь використання, впровадження та передачі технологій	2

Джерело: розроблено автором.

Для з'ясування конкурентного статусу ПрАТ «Миргородкурорт» потрібно оцінити його позицію серед головних конкурентів – санаторій «Псел» та санаторій «Івушка», які знаходяться поблизу досліджуваного об'єкту та мають приблизно таку ж цінову політику, що і «Миргородкурорт» (табл. 2.9).

Таким чином ми бачимо, що хоча і деякі з позицій конкурентів отримали більшу кількість балів, але це не вплинуло на загальний підсумок. Для узагальненої оцінки ринкового становища підприємства можна використати метод SWOT-аналізу (табл. 2.10), що є кінцевим етапом вивчення зовнішнього й внутрішнього середовищ.

Бальна оцінка позицій підприємства серед головних конкурентів

Показники	Миргородкурорт	Псел	Івушка
Місце розташування	2	2	2
Середній рівень завантаженості	2	1	1
Популярність серед населення	3	1	2
Рівень професіоналізму персоналу	3	2	2
Якість основних послуг	2	1	3
Асортимент додаткових послуг	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
Якість рекламних засобів	1	1	1
Цінова політика	2	2	1
Загалом	18	12	14

Джерело: розроблено автором.

Дослідження сильних та слабких сторін здійснюється у напрямі вивчення стану підсистем підприємства: фінансової, технологічної, технічної, інформаційної, кадрової, структури управління, які визначають загальну позицію підприємства на ринку.

Таблиця 2.10

Матриця SWOT ПрАТ «Миргородкурорт»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<p>Можливість розширення асортименту послуг.</p> <p>Приток нових потенційно потужних кадрів.</p> <p>Висока кваліфікація працівників санаторно-курортного комплексу.</p> <p>Висока якість послуг.</p> <p>Впровадження інноваційних технологій.</p> <p>Розташування на землі з цікавою історією.</p>	<p>Схильність до кредитного ризику.</p> <p>Ризик втрати ліквідності.</p> <p>Низький рівень ефективності маркетингових комунікацій.</p> <p>Неефективна інноваційна політика.</p> <p>Швидкий фізичний знос послуг.</p> <p>Неефективні методи управління персоналом.</p>
Можливості	Загрози
<p>Зростання кількості міжнародних та внутрішніх туристів.</p> <p>Зниження податкового тиску.</p> <p>Орієнтування на більш широкий сегмент споживачів.</p> <p>Збільшення ефективності роботи санаторно-курортного комплексу за рахунок сучасного медичного обладнання та діагностики.</p> <p>Розширення компанії, відкриття нових санаторіїв та свердловин.</p> <p>Зростання доходів населення.</p> <p>Зменшення податкового навантаження.</p>	<p>Нестабільність, суперечливість законодавства.</p> <p>Непередбачені дії державних органів.</p> <p>Нестабільність економічної (фінансової, податкової, зовнішнього економічної та ін.) політики.</p> <p>Непередбачена зміна кон'юнктури внутрішнього і зовнішнього ринку.</p> <p>Непередбачені дії конкурентів</p>

Джерело: розроблено автором.

За даними SWOT-аналізу (табл. 2.10) можемо зробити висновки. У санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт» є всі підстави для подальшого його розвитку, адже були зазначені вагомі сильні сторони та можливості підприємства, а саме: висока кваліфікація працівників та якість послуг, розташування санаторіїв на землі з цікавою історією, розширення підприємства за рахунок відкриття нових свердловин та санаторіїв, збільшення ефективності за допомоги нового медичного устаткування.

Підводячи підсумки туристичний бізнес повинен збирати стратегічну інформацію про зовнішнє середовище, яке найчастіше відбувається на неформальній та індивідуальній основі. Джерелами такої інформації можуть слугувати спеціальні органи (споживча спілка, державні та муніципальні органи), постачальники та посередники, споживачі послуг, сервісні організації (банки, реклама, аудитори). Фахівці та працівники підприємства також є важливим джерелом інформації про зовнішнє середовище.

Висновки до розділу 2

Розглянувши та проаналізувавши внутрішнє середовище організації, зроблено основні висновки. Внутрішні змінні - це ситуаційні фактори всередині організації, які в основному є контрольованими і регульованими. Основними змінами внутрішнього середовища організації, які потребують уваги керівництва, є: цілі, структура, завдання, технологія і люди. Всі внутрішні змінні взаємозв'язані. У своїй сукупності вони розглядаються як соціально-технічні підсистеми. Зміна однієї з них певною мірою впливає на інші. Удосконалення однієї змінної, наприклад, такий, як технологія, не обов'язково може вести до підвищення продуктивності, якщо ці зміни позначаються негативно на іншій змінній, наприклад, людях. Від внутрішніх змінних, від яких залежить внутрішнє благополуччя організації, і їх взаємодію сприяє досягнення загальних цілей організації. Однак успіх організації також залежить від зовнішнього оточення організації, без якого неможливий життєвий цикл будь-якої організації. Основними факторами зовнішнього середовища прямого впливу є постачальники

ресурсів, споживачі продукції і послуг; конкуренти; державні органи, що безпосередньо впливають на діяльність організації.

Санаторно-курортний комплекс ПрАТ «Миргородкурорт» має досить непогані показники фінансової діяльності, займає вигідне положення та стійку конкурентну позицію на ринку. За даними SWOT-аналізу підприємство також має всі підстави та можливості для подальшого його розвитку.

РОЗДІЛ 3. ОБҐРУНТУВАННЯ РОЗШИРЕННЯ ПРОПОЗИЦІЇ ПРАТ «МИРГОРОДКУРОРТ» ЗА РАХУНОК НОВОГО ТУРУ «MINERAL DETOXING PROGRAM»

3.1. Пріоритетні напрями розвитку ПрАТ «Миргородкурорт»

ПрАТ «Миргородкурорт» - це всесвітньовідома цілюща мінеральна вода та унікальні лікувальні грязі, неповторна краса курортних парків, які дарують світу кришталево чисте повітря. А ще найпотужніший лікувально-діагностичний комплекс, який об'єднує сучасні санаторії «Березовий гай», «Миргород», «Полтава», «Хорол» та кращі в галузі загальнокурортну поліклініку та бальнеогрязелікарню, що пропонують більше 300 видів процедур і досліджень. Це унікальні природні лікувальні чинники, найсучасніше обладнання кращих світових виробників та ефективні методики, які дозволяють проводити комплексне оздоровлення всього організму. Це європейський комфорт, насичена культурна програма, широкі можливості для незабутнього відпочинку.

Сьогодні «Миргородкурорт» за всіма показниками є лідером санаторно-курортної сфери нашої держави. Всі його оздоровниці мають вищий рівень акредитації. Зручне розташування і транспортне сполучення дозволяє дістатися сюди від провідних промислових центрів країни всього за 2-3 години. А висока ефективність оздоровлення на курорті «Миргород» добре відома не тільки в Україні, а й далеко за її межами і приваблює сюди протягом усього року більше 30 тисяч відпочиваючих майже з 30 країн світу.

Годі й намагатися у кількох рядках розкрити всі можливості курорту, який пропонує відпочиваючим у два-три рази більше різновидів процедур і досліджень, ніж інші оздоровниці і в Україні, і далеко за її межами. Або намагатися передати особливу і неповторну енергетику цього місця, наповнену цілющою силою миргородського джерела, яке піднімає на поверхню недоторкані скарби юрського періоду, так необхідні сьогодні нашому організму. Адже «Миргородська», вживана безпосередньо з джерела, є природною мінеральною водою, яка повністю

зберігає свою енергетичну структуру і насичена найважливішими для здоров'я мікро- і макро-елементами в ідеальному стані для засвоєння організмом.

Слід докладніше оглянути природні ресурси Миргороду та Миргородського субрегіону.

Природні умови на території субрегіону визначаються тим, що він розташований у лісостеповій географічній зоні лівобережної частини Придніпровської низини. Це обумовило м'який, без різких коливань температури, клімат (середньорічна літня температура – +16,50С, зимова – 6,10С). Кількість опадів – 494 мм / рік.

Миргородський субрегіон розташований в Східноукраїнській нафтогазоносній області. Розташований в зоні чорноземних ґрунтів з типовими малогумусними, середньо- і важкосуглинистими видами. У ґрунтовому покриві міста переважають глибокі мало гумусні чорноземи. З глибиною ґрунт переходить в материнську породу – глину.

Водноносний горизонт мінеральної води «Миргородська» знаходиться в Юрських відкладеннях на глибині 620 м, фільтрат виходить з глибини 660-690 м, вода виходить на поверхню під тиском (фонтан до 6м), температура +20-22оС.

Миргородська мінеральна вода – прозора, солонувата на смак, без запаху або з незначним запахом сірководню. «Миргородська» мінеральна вода містить органічні речовини: карбонові кислоти; вуглеводи типу мальтози і сахарози; сліди аміносполуки типу цистеїну. Мікроелементи – мідь, йод, бром, фтор, які містяться у «Миргородській» відіграють важливу роль у життєдіяльності організму, адже вони входять до складу багатьох ферментів, вітамінів, гормонів.

Не менш відомі й цілющі властивості унікальних лікувальних грязей із місцевого родовища, біологічно активних, насичених найнеобхіднішими для організму мікро- та макро-елементами. Для того, щоб оцінити популярність і масштаби застосування лікувальних грязей, досить сказати, що навіть при мінімальних дозах, прийнятних для ослабленого організму, тут використовують понад 1200 тонн лікувальних грязей на рік. А загалом загальнокурортна Бальнеогрязелікарня, яка неодноразово визнавалася кращою в Україні, пропонує гостям більше 100 видів процедур і щодня надає їх понад чотири тисячі. Тут

можна отримати максимальний ефект від водолікування у високотехнологічних ванних комплексах і прекрасному лікувальному басейні, оснащеному найсучаснішим обладнанням.

В усіх санаторіях комплексу успішно лікують захворювання шлунку, печінки, підшлункової залози, жовчного міхура та кишечника. Точна діагностика, індивідуальні програми оздоровлення з урахуванням всіх виявлених захворювань, комплексний підхід, що об'єднує цілющу силу природних лікувальних чинників, збалансоване дієтичне харчування екологічно чистими продуктами, всі переваги широкого спектру фізіотерапевтичного лікування, великий вибір можливостей активного відпочинку дають неперевершені результати оздоровлення шлунково-кишкового тракту, відновлюють нормальний обмін речовин та захисні сили організму.

18 травня на 37-й сесії міської ради ухвалили Стратегію сталого розвитку Миргородського субрегіону на період до 2028 року та План її реалізації на період 2018-2020 роки. Це перспективний документ, за яким розбудовуватимуть миргородський край та вирішуватимуть спільні проблеми міської і сільської громад, які в перспективі стануть Миргородською об'єднаною громадою.

Коментуючи прийняте рішення міський голова Сергій Соломаха зазначив, що розробка Стратегії сталого розвитку Миргородського субрегіону - вимога часу, оскільки попередній завершився в 2017 році. Стратегію сталого розвитку Миргородського субрегіону до 2028 року написано за підтримки проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст», що впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Уряду Канади у співпраці з представниками управлінь, відділів міськвиконкому, депутатів Миргородської міської ради, суміжних територіальних громад, керівників підприємств і установ, підприємців, представників громадських асоціацій, незалежних експертів. Міський голова подякував розробникам документу та депутатам, які допомагали готувати Стратегію і підтримали це важливе рішення.

У Стратегії прописані основні напрямки розвитку, заходи та їх фінансування.

Стратегічними напрямми розвитку субрегіону визначено:

- розвиток бізнесу та зеленої економіки;
- розвиток лікувально-бальнеологічної та рекреаційно-туристичної сфери;
- формування екобезпечного соціально-культурного простору субрегіону;
- покращення системи управління та активізація громади субрегіону.

Основна мета Стратегії сталого розвитку Миргородського субрегіону полягає у вирішенні спільних проблем та реалізації спільних завдань щодо ефективного розвитку продуктивних сил громад, раціональному використанню ресурсного потенціалу, створенні комфортних умов життя населення, забезпеченні екологічної безпеки та вдосконаленні територіальної організації суспільства, що буде досягнуто через спільну реалізацію інтересів влади, громади та бізнесу.

Перетворення Миргородського субрегіону на курортполіс європейського типу неможливо без створення умов, які б гарантували відпочиваючим якісне лікування та оздоровлення, невід'ємною частиною яких, є екологічна безпека [39].

Наразі санаторно-курортний комплекс ПрАТ «Миргородкурорт» має невеликий перелік власних пропозицій з оздоровлення, переглянемо їх:

1. Лікувальні одноденні комплекси «День здоров'я» (523-1028 грн.) - комплекс лікувальних послуг, що надаються протягом одного дня (прийом мінеральної води, сеанс пневмопресінгу, гідромасаж, лікувальний сеанс в барокамері тощо).
2. Дводенний тур вихідного дня «Відпочинок та здоров'я» (1659 грн.) - програма розрахована на реалізацію філософії SPA-відпочинку, та відновлення фізичного та душевного здоров'я. Включає в себе прийом мінеральної води, дієтичне харчування, спа-послуги, пасивна витяжка хребта та магніотерапія.
3. Триденний тур «Відпочинок, бадьорість та здоров'я» (2443 грн.) – комплекс включає в себе фіш-пілінг, відвідання кріосауни та

тренажерного залу, послугу денс-терапії та всі перераховані послуги з програми «Відпочинок та здоров'я».

4. Тижнева програма «Підвищ життєвий тонус» (6728 грн.) – високий оздоровчий ефект досягається за рахунок лікувального потенціалу перлинної ванни з хромотерапією (5 процедур), ванни «Цариця Сходу» (3 процедури), сауни (2 процедури), масажу спини (5 процедур), гідрокolonотерапії (2 процедури), оксигенації (5 процедур), занять в тренажерному залі та денс-терапії (5 процедур).
5. Триденний діагностичний пакет «Для чоловіків» (1498 грн.) – пакет забезпечує комплексне обстеження чоловіків з використанням сучасних діагностичних методик.
6. 12-тидення оздоровча програма для жінок «Лікування гінекологічних захворювань та беспліддя» (10845 грн.) – програма включає в себе прийом у гінеколога, УЗД, мазки на флору, комплекс аналізів крові та ще багато супутніх послуг.

Отже, ПрАТ «Миргородкурорт» має вигідне розташування та великий потенціал для подальшого його розвитку. Також курорт пропонує декілька оздоровчих програм на різну кількість днів та з різною ціною політикою.

3.2. Проектування та планування нового туру «Mineral Detoxing Program»

Розробка туру включає такі етапи: вибір пунктів маршруту, ієрархізація цих пунктів, вибір пунктів початку та закінчення маршруту, після чого провадиться розробка схеми маршруту та його оптимізація. Розробка схеми маршруту та його програмне забезпечення є нерозривно пов'язаними паралельними процесами. Розрахунок вартості туру ґрунтується на проведених організаційно-технічних заходах з пошуку партнерів та укладених з ними угод.

Опис туру «Mineral detoxing program»

Багато людей у всьому світі незадоволені своєю вагою та самопочуттям.

Ожиріння – актуальна проблема в Україні. Майже 40 відсотків населення мають надмірну масу тіла.

Тому автором запропоновано комплексну програму у таборі схуднення на курорті Миргород, яка допоможе повернути відчуття легкості, впевненості у собі та сформувати нові звички: як правильно харчуватися, як правильно спланувати свій розклад дня, як правильно давати фізичні навантаження.

Тур орієнтований на туристів з середнім або з достатком вище середнього. Зазвичай, програми такого типу більше цікавлять жінок віком 20-45 років, що хочуть привести себе до форми за короткий проміжок часу. Також може бути орієнтація на іноземну аудиторію, адже завдяки мінеральним ресурсам Миргороду ця програма стає унікальною.

Для чого необхідна програма схуднення та детоксикації:

- Очистити організм від токсинів.
- Зменшити вагу.
- Зкорегувати звички харчування.
- Полегшити перехід до здорового харчування.
- Зміцнити імунітет.
- Покращити загальний стан здоров'я.
- Нормалізувати обмін речовин.
- Покращити процеси травлення.

10-денний тур «Mineral detoxing program» включає:

- первинний прийом лікаря;
- проживання у санаторії «Хорол» санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт»;
- харчування у ресторані тричі на добу;
- зустріч з велнес-наставником;
- антропометричні виміри, розрахунок індексу маси тіла;
- ЕКГ;
- зустріч з психотерапевтом;
- лабораторні аналізи;
- лекція по дієтології;

- детокс-меню на основі сучасних наукових розробок;
- кисневі коктейлі;
- прийом миргородської лікувальної води, що має сечогінну, жовчогінну детоксикаційну дію;
- фітнес тренування під керівництвом досвідченого тренера;
- аквааеробіка;
- плавання у басейні;
- користування СПА-центром;
- скандинавська ходьба;
- пілінг;
- гідроколонотерапія;
- вакуумно-роликовий масаж;
- мінеральні ванни;
- флоатінг в СПА-капсулі;
- обгортання у термоковдрі;
- ароматерапія;
- підводний масаж;
- антицелюлітний масаж;
- лімфодренажний масаж;
- дискотеки, культурно-розважальні заходи в арт-ресторані «Філін»;
- екскурсія до Миргородського краєзнавчого музею;
- екскурсія до Дібрівського кінного заводу;
- додаткові платні лабораторні, інструментальні дослідження і лікувальні курортні процедури при необхідності;
- заключний прийом у лікаря.

Даний тур з програмою під назвою «Mineral Detoxing Program» розрахований на 10 днів/9 ночей. Тур розрахований на 15 осіб. Транспорт підібраний для даного туру - залізничний. Маршрут туру: Київ – Миргород – Київ; тож, можна сказати, що обраний маршрут є кільцевим, адже починається та закінчується в тій самій точці, також додається схема маршруту (Рис. 3.1).

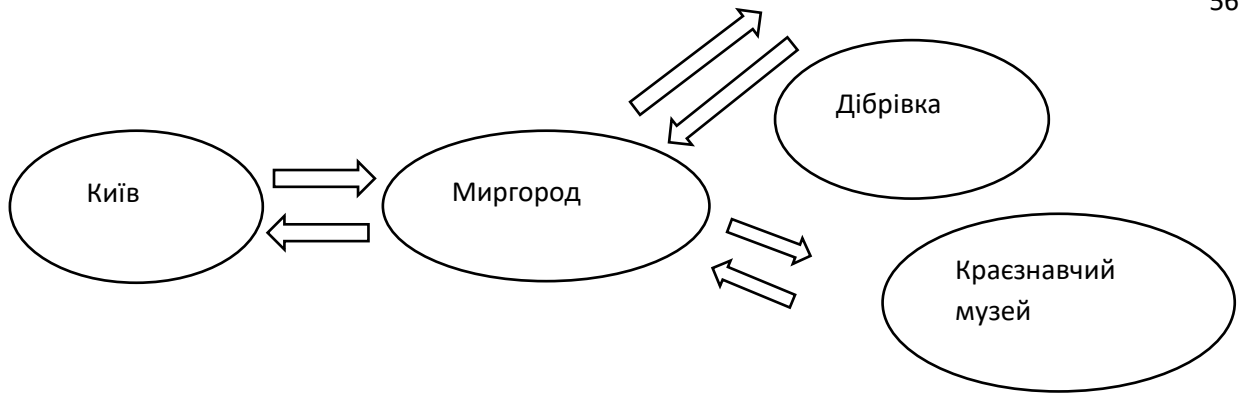


Рис. 3.1 Схема маршруту

Програма туру «Mineral Detoxing Program» є дуже насиченою та різноманітною, включає в себе послуги як лікувально-оздоровчі, так і екскурсійні. Дані таблиці 3.1. дають цьому підтвердження.

Умовні позначення таблиці 3.1.:

1. Бювети курорту обладнані сучасною системою «Джерело-Люкс», яка забезпечує збереження всіх її цілющих властивостей. Вже через дві години після розливу вона починає частково втрачати свої цілющі властивості. Тому вживання Миргородської безпосередньо в бюветі дає найбільшу ефективність питного водолікування. На території курорту експлуатуються три свердловини. Глибина свердловин від 673 до 710 метрів. Державна комісія по запасах корисних копалин України у 2000 році зробила підрахунок запасів мінеральної води миргородського родовища. Доведено, що вона гарантовано забезпечить перспективний розвиток курорту ще на століття.
2. Спелеотерапія - суть полягає в перебуванні в умовах особливого мікроклімату карстових печер, соляних спісів та шахт. Цей метод немедикаментозного лікування в основному застосовується для лікування хвороб дихальної системи а також захворювань шкіри, суглобів та гіпертонії. Мікроклімат соляної камери дуже схожий з кліматом справжньої соляної печери. Дихати соленим повітрям дуже корисно не тільки з лікувальною метою, але й у профілактичних цілях. Пари солі дуже

позитивно впливають на загальний стан організму, підвищують опірність людини багатьом хворобам, зміцнюють імунітет.

Таблиця 3.1

Програма туру «Mineral detoxing program»

	Описа програми
День 1	6:45 – збір групи на Центральному вокзалі, зустріч з куратором. 7:45 – від'їзд до міста Миргород. 10:01 – прибуття на залізничний вокзал м. Миргород. 11:30 – поселення в санаторій «Хорол». 13:00-15:00 – обід 15:30-17:30 – первинний прийом лікаря (загальний огляд включаючи антропометричні виміри, ЕКГ та розрахунки індексу маси тіла). 17:30-18:00 – знайомство з велнес-наставником. 18:00-20:00 – вечеря
День 2	7:00-8:00 – лабораторні аналізи (забір крові, гемограма, ліпидограма, електроліти, білки, амілаза, глюкоза, загальний аналіз сечі та ін. по показаннях) 8:00-10:00 – сніданок. 10:00-11:00 – лекція по дієтології. 11:00-12:00 – розробка індивідуального детокс-меню. 12:00-13:00 – екскурсія до бювету Миргородської мінеральної води ¹ . 13:00-15:00 – обід. 15:30-17:00 – спелеотерапія ² . 17:00-18:00 – зустріч із психотерапевтом. 18:00-20:00 – вечеря
День 3	7:50 – прийом кисневих коктейлів ³ . 8:00-10:00 – сніданок 10:00-12:00 – вільний час (факультативно – екскурсія по Миргороду) 12:00-13:00 – гідрокolonотерапія ⁴ . 13:00-15:00 – обід. 16:00-17:40 – антицилюлітний та лімфодренажний масажі. 18:00-20:00 – вечеря. 20:30 – початок перегляду фільму.
День 4	7:50 – кисневі коктейлі. 8:00-10:00 – сніданок 10:30-12:00 – флоатинг ⁵ 12:00-13:00 – обгортання термоковдрою ⁶ . 13:00-15:00 – обід. 15:10-16:10 – пілінг ⁷ . 16:20-17:30 – відвідування турецької бані. 18:00-20:00 – вечеря 20:00-21:00 – прогулянка околицями міста.
День 5	7:50 – кисневі коктейлі. 8:00-10:00 – сніданок. 11:00-16:00 – екскурсія до Дібрівського кінного заводу ⁸ . 16:30-17:30 – ароматерапія ⁹ . 18:00-20:00 – вечеря

День 6	7:50 – кисневі коктейлі. 8:00-10:00 – сніданок. 10:30-12:00 – плавання у басейні + аквааеробіка. 12:00-13:00 – підводний масаж ¹⁰ . 13:00-15:00 – обід. 15:30-17:00 – скандинавська ходьба ¹¹ . 18:00-20:00 – вечеря. 20:10 – початок перегляду фільму.
День 7	7:50 – кисневі коктейлі. 8:00-10:00 – сніданок. 10:30-12:00 – мінерально-перлинна ванна ¹² . 13:00-15:00 – обід. 15:30-17:30 – майстер-клас по зумбі ¹³ . 18:00-20:00 – вечеря. 20:10 – 22:00 – дискотека.
День 8	7:50 – кисневі коктейлі. 8:00-10:00 – сніданок. 10:00-11:00 – прогулянка до Миргородського краєзнавчого музею ¹⁴ . 11:00-12:30 – перебування в музеї. 12:30-13:00 – повернення до готелю. 13:30-15:00 – обід. 16:00-17:30 – вакуумно-роликовий масаж. 18:00-20:00 – вечеря. 20:10-21:40 – концерт: жива музика.
День 9	7:50 – кисневі коктейлі. 8:00-10:00 – сніданок. 10:30-12:30 – фітнес тренування під керівництвом досвідченого тренера. 13:00-15:00 – обід. 15:30-17:30 – плавання у басейні + аквааеробіка. 18:00-20:00 – заключна вечеря в арт-ресторані «Філін» + розважальна програма. 20:00-22:00 – дискотека.
День 10	7:50 – кисневі коктейлі. 8:00-10:00 – сніданок. 10:30-12:00 – вихрова мінеральна ванна ¹⁵ . 12:00-13:00 – скандинавська ходьба. 13:00-15:00 – обід. 15:00-17:00 – заключний прийом лікаря. 17:15-18:15 – вечеря. 18:30-19:00 – виселення. 20:46 – від'їзд до Києва. 23:00 – прибуття до Києва.

Джерело: розроблено автором.

3. Кисневі коктейлі насичують організм киснем та запобігають кисневому голодуванню; благотворно діють на серцево-судинну й дихальну системи; сприяють налагодженню роботи ШКТ, усуненню запорів; підвищують

захисні властивості організму, покращують загальне самопочуття; тонізують, підвищують працездатність.

4. Гідроколонотерапія - це щадливе промивання товстого кишківника водою або водними розчинами з метою виведення калових шлаків, дезінтоксикації, корекції мінерального балансу організму та відновлення нормальної кишкової флори. Метод гідроколонотерапії (ГКТ), заснований на повному очищенні товстого кишечника з використанням води, при якому відбувається багатократне наповнення товстого кишечника водою і його спорожнення.
5. Флоатинг – унікальний метод досягнення глибокої релаксації в спеціально обладнаних флоат-капсулах, що корегують психоемоційний та фізичний стан людини. Така процедура виконується за допомогою ефекту «невагомості» з особливого розчину солі температурою близько 35°C в поєднанні з тишею та темрявою, що повністю відключає зовнішні подразники.
6. Обгортання термоковдрою підтягує шкіру при схудненні та має потужний антидетоксуючий, дренажний та ліфтинг ефекти.
7. Пілінг - видалення, відлущування верхнього ороговілого шару шкіри. Мета цієї процедури – поліпшити зовнішній вигляд шкіри за допомогою видалення відмерлих клітин з поверхні шкіри.
8. Дібрівський кінний завод - кінний завод з розведення коней російської та орловської рисистих порід. З перших років існування займає одне з провідних місць серед кінних заводів, які розводять коней рисистих порід. Дубровський тип орловського рисака сьогодні є еталоном упряжних коней як в Україні, так і в Росії. Господарство спеціалізується на вирощуванні коней орловської та російської рисистих порід. Коні заводу проходять тренінг і випробування на Київському, Одеському та Мирогощанського державних іподромах. Щороку коні виграють 25-30 традиційних призів. Так само на базі заводу однією з перших організовано цех з виробництва кумису. З цією метою розводяться і вирощуються коні Новоолександрівське тяжеловозної породи. Кумис давновідомий як

ефективний засіб для лікування захворювань шлунково-кишкового тракту. Під час екскурсії до Дібрівського кінного заводу буде катання на конях та дигустація кумису.

9. Ароматерапія - регулює психоемоційний стан людини, значно покращує настрій, має заспокійливу дію. А також має бактерицидну, протизапальну, антисептичну дію, тому широко застосовується в санаторно - курортному лікуванні. Ароматерапія - це використання ароматичних добавок для відновлення і зміцнення здоров'я та поліпшення самопочуття. Ароматичні або ефірні добавки при правильному застосуванні нормалізують психічний стан людини, викликаючи позитивні емоції, підвищують імунітет, мобілізують здатність організму до самозцілення, покращують циркуляцію крові, виводять продукти метаболізму.
10. Підводний масаж – процедура покращує обмін речовин, сприяє зниженню ваги, підвищують кругообіг крові шкіри та організму в цілому, а також підвищує відновні процеси, тонізує мускулатуру та змінює фізичне й розумове напруження.
11. Скандинавська ходьба, для якої застосовуються спеціальні розсувні палки, які мають ефект «антишок». Під час ходьби задіяні практично всі м'язи верхньої частини корпусу. Також така ходьба підвищує витривалість.
12. Мінерально-перлинна ванна – діє на всі рецептори шкіри, поліпшує загальний кровообіг, має протизапальну дію. Поліпшує функції підшлункової залози та кишечника. Покращує сон та настрій.
13. Зумба – це танцювальна фітнес-програма, яка поєднує в собі фітнес-вправи та рухи з латиноамериканських танців. Вважається, що цей вид танцю є найліпшим для ефективного схуднення.
14. Миргородський краєзнавчий музей - краєзнавчий музей у місті Миргороді Полтавської області; зібрання матеріалів з історії, матеріальної та духовної культури Миргородщини, зокрема значні колекції виробів місцевих майстрів; осередок культури міста і району. Миргородський краєзнавчий музей є одним із найстаріших музейних закладів на Полтавщині

15. Вихрова мінеральна ванна з бішофітом кристалічним, що покращує тонус та роботу судин, зміцнює стінки судин та зменшує набряки.

В табл. 3.2. наведена коротка інформація по туру «Mineral Detoxing Program».

Таблиця 3.2

Технологічна карта туристської подорожі

Назва маршруту	«Mineral detoxing program»
Вид транспорту	Залізничний
Основні пункти маршруту	м. Київ, м. Миргород, с. Дібрівка
Вид маршруту	Кільцевий
Кілометраж	552 км
Тривалість маршруту в днях (календарних)	10 днів
Кількість туристичних груп	1 туристична група
Всього туристів по маршруту	15 осіб
Всього людино-днів (по ночівлям) обслуговування на маршруті	150 людино-днів
Затрати по екскурсійному обслуговуванню	7360 грн/група
Тривалість роботи керівника туристичної групи	10 календарних днів
Вартість путівки на туристичну групу	378626,4 грн.
Вартість путівки на одну особу	25241,76 грн.

Джерело: розроблено автором.

За даними табл. 3.2. ми бачимо, що вартість путівки є значно вищою, ніж у вже існуючих пропозицій курорту, але це зумовлено насиченою та різноманітною програмою.

Автором пропонується переглянути інформаційний листок до туру «Mineral Detoxing Program», що пропонуватиметься туристам (табл. 3.3).

**Інформаційний листок до туристської путівки
«Mineral Detoxing Program»**

Параметри	Характеристика
Назва країни перебування	Україна
Найменування місць/міст перебування	Київ, Львів
Державний устрій країни перебування	Демократія
Столиця	Київ
Великі міста	Київ, Харків, Одеса Дніпропетровськ, Донецьк, Запоріжжя, Львів, Кривий Ріг, Миколаїв, Маріуполь, Луганськ, Вінниця, Макіївка, Севастополь, Сімферополь, Херсон, Полтава, Чернігів, Черкаси, Житомир, Суми, Хмельницький, Чернівці, Горлівка, Рівне, Дніпродзержинськ, Кіровоград, Івано-Франківськ, Кременчук, Тернопіль, Луцьк, Біла Церква, Краматорськ, Мелітополь, Керч, Нікополь, Слов'янськ, Ужгород, Бердянськ, Алчевськ, Павлоград, Северодонецьк, Євпаторія, Лисичанськ, Кам'янець-Подільський, Бровари, Конотоп, Умань, Мукачеве, Олександрія.
Релігія	Православ'я
Коротка інформація про транспортне обслуговування під час подорожі та заклади розміщення та харчування по Маршруту	Транспорт: залізничний. Розміщення: санаторій «Хорол» санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт», номери «Люкс-С, покращений, одномісний». Харчування у ресторані фуршетного обслуговування «Плай».
Основні визначні пам'ятки	Курортний ландшафтний парк, бювет мінеральної води, музеї м.Миргорода, музикальний фонтан, курортний храм.
Розважальна та анімаційна програма під час подорожі	Під час подорожі основною розважальною програмою є пішохідна екскурсія до бювету миргородської мінеральної води, екскурсія до Миргородського краєзнавчого музею, екскурсія до Дібрівського кінного заводу з катанням на конях та дигустацією кумису, концерт живої музики, перегляди фільмів, майстер-клас по зумбі та дискотеки.
Корисні поради туристам	Обов'язкова наявність документів та мінімальної суми коштів.
Рекомендації з правилами поведінки при здійсненні поїздки	Чітке дотримання правил поїздки, підтримувати порядок у групі.

Джерело: розроблено автором.

Отже у даному пункті ми розглянули спланований автором проект туру «Mineral Detoxing Program», ознайомились з його маршрутом і програмою, а також з основними технологічними характеристиками.

3.3. Економічне обґрунтування нового туру «Mineral Detoxing Program»

Кожна людина є неповторною за своїми характеристиками, які формують відповідні потреби, звички, уподобання та смаки, купівельну спроможність, тобто все те, що сприяє вибору та покупці відповідного турпродукту. Чим більше споживачі відрізняються між собою, тим важче створити такий товар, який би задовільняв абсолютно всіх.

Розглянемо туристів, які в майбутньому зможуть обрати даний тур.

Люди відправляються в лікувально-оздоровчі тури в Миргород, коли хочуть зміцнити своє здоров'я та просто відновитися на свіжому повітрі. Якщо розглядати даний тур, «Mineral detoxing program», то його обрають люди, які хочуть не тільки оздоровитися, але й навчитися слідкувати за своїм харчуванням, схуднути.

Такі туристи зазвичай вимагають комфортних умов проживання зі всіма зручностями у номері, зупиняються у 4-5-зіркових готелях. Харчування має бути дієтичним. Часто такі споживачі вимагають посиленої уваги до їх самопочуття, тому обирають програми з обслуговуванням кваліфікованих тренерів та медичного персоналу.

Даний проект туру оцінений в біля 20 тис. грн за інтенсивний курс детоксикації та схуднення на 10 днів. Вважається, що споживачами такого туру будуть в більшості жінки, або пари віком 20-45 років з середнім або з достатком вище середнього. Також програма може бути запропонована для іноземців, за умови наявності англомовного персоналу, адже унікальність джерела миргородської мінеральної води не залишить цікавих іноземців байдужими. Програма туру є досить специфічною та новою на туристичному ринку, тому попит на даний продукт не може бути до кінця досліджений.

Інформації по даному типу програм дуже мало, тому автором пропонується розповсюдити відомості про даний тур.

На ціноутворення впливає характер попиту, розвиненість ринку туристичних послуг, місце туристичної фірми на ньому та оцінка конкурентного середовища, обрана маркетингова стратегія тощо. Ціна туру відтворює економічний бік діяльності суб'єкта господарювання і відбиває його комерційну політику на ринку туристичних послуг. Ціна туру коливається в межах від собівартості до продажної ринкової ціни. Ці коливання відбивають попит на даний турпродукт. Коливання попиту мають часовий (літній, зимовий періоди, міжсезоння), видовий (на окремі види туризму) та територіальний (на певні регіони) зрізи. Ціна туру залежить від класу обслуговування, терміну та сезону подорожі, її виду та форми. На неї впливає кон'юнктура ринку та характер обраної маркетингової стратегії (реклама, канали реалізації тощо).

Туристичні фірми, як такі, не можна віднести до фондомістких і матеріаломістких видів діяльності, але і для їх нормального функціонування все ж потрібен досить високий рівень рентабельності, щоб фірма могла вижити в існуючих в даний час умовах конкуренції на ринку турпродуктів. Для визначення кінцевих показників роботи турфірми треба, як мінімум, розрахувати наступні показники: обсяги реалізації турпродукту; прямі і змінні витрати на виробництво турпродукту; маржинальний дохід від реалізації турпродукту; постійні витрати фірми на розробку і реалізацію турпродуктів; валовий прибуток; податки в бюджет і позабюджетні фонди; чистий прибуток фірми від реалізації турпродукту.

Для того, щоб в майбутньому пропонувати тур, потрібно знати його вартість. В таблиці 3.4. наведені дані з калькуляції туру «Mineral Detoxing Program».

Калькуляція туру «Mineral Detoxing Program»

Калькуляційна стаття	Показники		
	Кількість	Ціна, грн.	Вартість, грн.
Страховка	15+1	102,8	1644,8
Транспорт	15+1	681	10896
Проживання			
1-місне розміщення	15+1	1188	19008
2-місне розміщення			
<i>* врахувати різні дні/заклади</i>			
Харчування			
Сніданок	15*10+1	80	12800
Обід	15*10+1	100	16000
Вечеря	15*10+1	90	14400
Перекус/сухпай			
<i>* врахувати різні дні/заклади</i>			
Екскурсійне обслуговування	15	460	6900
Додаткові витрати (послуги мед.персоналу + процедури)	15	9940	149100
Разом прямих витрат			230748,8
Загальновиробничі витрати	1		3500
Заробітна плата гіда/екскурсовода	1		8000
Витрати на рекламу	1		2000
Виробнича собівартість	15		244248,8
Прибуток	30%		72812,64
Вартість обслуговування групи			317061,44
Ціна одного ваучера без ПДВ	1		21138,0
ПДВ	20%		4227,6
Ціна продажу одного ваучера з ПДВ	1		25365,6

Джерело: розраховано автором.

У таблиці 3.4. були проведені розрахунки основних позицій туру «Mineral Detoxing Program», додавши які ми дізналися ціну продажу одного ваучера, що становить 25365,6 грн.

Розрахунок доходу від реалізації туру проводиться, виходячи з кількості обслугованих туристів за період (сезон) і норми прибутку за кожен реалізований тур, тож для цього необхідно скласти орієнтовний план реалізації турів.

Такий план представлений у табл. 3.5.

Прогнозний план реалізації турів «Mineral Detoxing Program»

Період	Кількість реалізованих турів	Дати заїздів
Липень	3	01.07 13.07 22.07
Серпень	2	4.08 21.08
Вересень	2	03.09 21.09
Жовтень	2	14.10 20.10
Листопад	1	13.11
Грудень	1	10.12

Джерело: розраховано автором.

На підставі проведених розрахунків можна визначити фінансові результати діяльності туристичної фірми від організації туру.

Таблиця 3.6

Фінансові результати від продажів туру

Показники	Сума, грн.
Чистий дохід від надання послуг	3170614,4
Собівартість послуг	2686736,8
Валовий прибуток	483877,6
Податок на прибуток (18%)	87098,0
Чистий прибуток	396779,6

Джерело: розраховано автором.

Чиста рентабельність продажів складає: $396779,6/3170614,4*100\% = 12,5\%$.

Чиста рентабельність витрат складає: $396779,6/2686736,8*100\% = 14,8\%$.

Отже, було розраховано вартість одного ваучера путівки «Mineral Detoxing Program», що складає 25365,6 грн., а також розраховано прибуток від реалізації цих турів на період з липня по грудень та складає 396779,6 грн.

Висновки до розділу 3

У ході третього розділу було визначено пріоритетні напрямки розвитку санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт». Так, одним із пріоритетних напрямків було визначено розвиток лікувально-оздоровчого туризму. Було зазначено, що на даний момент на території Миргородського субрегіону діє поширення Стратегії сталого розвитку до 2028 року.

У ході вирішення поставленої проблеми, автором роботи було сплановано та спроектовано авторський груповий тур до Миргороду «Mineral Detoxing Program» на 10 днів. Також, було розроблено опис та програму туру, визначено цінову позицію, зроблено калькуляцію туру «Mineral Detoxing Program». Так було визначено, що кінцева вартість одного ваучера туру «Mineral Detoxing Program» без ПДВ становить 25365,6 грн. Також було складено прогнозний план реалізації турів. Заплановано проводити тури у липні, серпні, вересні, жовтні, листопаді та грудні. Було визначено фінансові результати від продажу туру «Mineral Detoxing Program».

РОЗДІЛ 4. РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВПРОВАДЖЕННІ НОВОГО ТУРУ «MINERAL DETOXING PROGRAM»

4.1. Організація автоматизованої управлінської діяльності на ПрАТ «Миргородкурорт»

У сучасному світі неможливо уявити роботу успішного підприємства без хорошої технологічної бази, що автоматизує велику кількість процесів. Це спрощує роботу для працівників підприємства в організації надання послуг та спрощення отримання послуг чи пошуку інформації для споживачів.

Залежно від рівня автоматизації на основі комп'ютерних технологій процесу переробки інформації виділяються такі класи систем інформаційно-аналітичного забезпечення:

- прості системи: цикл збирання і опрацювання інформації проводиться людиною вручну;
- змішані системи: людина збирає і опрацьовує інформацію за допомогою механізованих (механічних) і автоматизованих пристроїв окремих управлінських операцій (процесів), наприклад, діловодства, передачу управлінських рішень тощо [38].

Автоматизовані інформаційно-пошукові (чи довідково-інформаційні) системи. Такі системи сьогодні, як правило, базуються на комп'ютерній техніці й технологіях. Вони здатні накопичувати інформацію в тій чи іншій галузі управління і видавати її на вимогу, яка поступає з дистанційних пультів каналами зв'язку. Наприклад, на основі ЕОМ реорганізовано облік із застосуванням багатоаспектного опису людини, що дає змогу опрацьовувати версії про варіанти здійснення розслідуваного злочину конкретною особою.

Автоматизовані інформаційно-довідкові системи дають можливість не тільки видавати інформацію про стан керованого об'єкта, а й підтримують розробку рекомендацій щодо формування управлінських рішень [28].

Автоматизовані інформаційно-розвиваючі системи, які управляють своїми інформаційними потоками, мають можливість створювати нову інформацію,

здатні при зміні зовнішніх умов у ситуаціях, які не відповідають раніше заданій програмі, автоматично змінювати алгоритм прийняття проєктів управлінських рішень [28].

Самонавчаючі системи здатні аналізувати результати з метою пристосування алгоритму розробки рішення до мінливих умов.

Експертні автоматизовані (комп'ютерні) інформаційно-аналітичні системи управлінського призначення (ЕАКІАСУП) створюють рекомендаційну управлінську інформацію, спрямовану на оптимізацію діяльності об'єкта управління на основі розроблених алгоритмів експертами з числа персоналу. У перспективі такі системи повинні інтегрувати можливості інших автоматизованих систем [38].

Інформація мусить бути мінімальною, достатньою і потрібною, вірогідною і надійною, актуальною і оперативною. У ході організації автоматизації інформаційних процесів в управлінській діяльності треба враховувати можливість інформації для використання її у машинному опрацюванні (максимальна уніфікація, класифікація носіїв інформації тощо).

Інформатизація на всіх стадіях управлінського циклу передбачає постійне впровадження нових комп'ютерних інформаційних технологій. Але при впровадженні нових технологій слід зробити аналіз стану наявних (старих) апаратно-програмних засобів і можливість їх адаптації до нових технологій [43].

Сьогодні будь-який готельний комплекс має справу з потоками різної інформації, які погребують швидкої і оперативної обробки. Кількість інформації залежить в основному від розміру готельного комплексу - чим більший готельний комплекс, тим більший обсяг і рівень складності оброблюваної інформації. Величезну допомогу тут надають сучасні комп'ютерні інформаційні технології.

Професійно розроблена комп'ютерна інформаційна система істотно полегшує роботу бухгалтерії, керівників та інших працівників, дозволяє вести оперативний облік в готельному комплексі швидко і точно, надає широкі можливості для аналізу, автоматизувавши облікові операції, позбавляє від величезної кількості зайвого паперу, дозволяє уникнути безліч людських помилок, що приводять до фактичної втрати контролю над фінансовим станом

готельного комплексу, не дозволяючи керівникам приймати своєчасні та правильні рішення, а також до порушення термінів здачі бухгалтерської звітності та порушення правил ведення обліку, що в свою чергу приводить до втрат від податкових санкцій [43].

Застосування сучасних комп'ютерних технологій звичайно вимагає чималих витрат від готельного комплексу як на розробку і впровадження, так і на подальше їх обслуговування і розвиток, тому багато готельних комплексів не наважуються впроваджувати їх.

Інформаційні системи можуть також бути диференційовані за функціональними ознаками. Головні організаційні функції типу продажу і маркетингу, надання послуг, управління фінансами, бухгалтерського обліку і управління персоналом обслуговуються власними інформаційними системами. У великих готельних комплексах підфункції кожної з цих головних функцій також мають власні інформаційні системи. Наприклад, функція надання послуг може мати системи для управління запасами, управління процесом обслуговування і планування матеріальних витрат.

Наразі в Україні представлено більше десятку систем автоматизації управлінської діяльності. Ціни деяких таких систем іноді сягають декількох десятків тисяч доларів. Після отримання готелем такої системи автоматизації управлінської діяльності, підприємство стає вже одним керованим цілим, здатним гнучко адаптуватися до змін на ринку, а це каже про те, що вкладені гроші в ці технології є окуповані.

Для більш чіткої ясності автором пропонується проаналізувати основні комп'ютерні системи забезпечення готелів.

Першим продуктом ми переглянемо систему управління готелем Fidelio Front Office (FFO) від німецької компанії Micros Fidelio. Це одна з найбільш поширених систем для служби прийому і розміщення в світі. Її вибрали Hilton, Inter Continental і багато інших міжнародних ланцюгів готелів і незалежні готелі.

FIDELIO - система, призначена для автоматизації готельного господарства і дозволяє проводити бронювання, заселення, нарахування за послуги, вести облік несплачених рахунків, складати фінансові та статистичні звіти.

Вартість системи залежить від кількості в готелі номерів і від комбінаційного набору модулів системи. Для готелю з сотнею номерів вартість системи складає приблизно 30 тис. доларів. В цю суму входить установка, налаштування, навчання персоналу для користування та подальша підтримка комп'ютерної системи.

Системи Micros-Fidelio встановлені в київських готелях «Русь», «Либідь», «Редіссон САС Київ», «Ландхауз», «Національний», «Опера», «Поділ Плаза», «Рів'єра», «Славутич», в одесських отелях «Одесса» і «Лондонская», в донецьких готелях «Вікторія», «Донбасс-Палас» та «Атлас».

Система FFO виконує:

- бронювання та заселення гостей;
- нарахування за проживання та інші послуги, що надаються готелем;
- акумулювання інформації за неоплачені рахунки клієнтів, що надходять з різних пунктів продажу;
- виставлення проміжних та остаточних рахунків для оплати з клієнтами;
- отримання фінансових і статистичних звітів
- облік інформації про безготівкові розрахунки;

До головних функцій при веденні інформації про клієнтів і по клієнтських рахунках відносяться:

- ведення історії по клієнтах;
- бронювання;
- заселення;
- ведення рахунків;
- виписки;
- безготівкові розрахунки з клієнтами.

Система FFO складається з таких основних модулів: модуль бронювання, модуль порт'є, модуль касира, модуль бухгалтера.

Операційний день готелі в системі FFO закривається проведенням нічного аудиту (Fidelio Night Audit), зазвичай о 6 годині ранку. Процедура нічного аудиту має такі поставлені завдання до виконання:

- переклад програмної дати;
- аналіз дій користувачів по системі;
- роздруківка пакета звітів про роботу готелю за день, які на наступний день будуть передані керівництву і в бухгалтерію;
- автоматичне нарахування вартості номера на рахунок гостя;
- збереження статистичних даних за день;
- виконання системних процедур.

Час проведення нічного аудиту зумовлено тим, що виконати його можна тільки після того, як будуть завершені всі операції за минулий день.

Наступною системою бронювання розглянемо Amadeus. Це провідна комп'ютерна система в Україні та Європі, а її послугами користуються більш ніж 70% турагенств і готелів по Європі. В Україні ця система з'явилася в 1997 році і число користувачів не перестає зростати.

Система Amadeus має перелік стандартних і додаткових модулів:

- Amadeus Air, що забезпечує бронювання польотів;
- Amadeus Hotel – для отримання інформації про більш ніж 50 тис. готелів по всьому світі, а також для забезпечення бронювання місць у цих готелях;
- Amadeus Car, що забезпечує бронювання автівок в різних країнах світу (біля 4600 різних пунктів);
- Amadeus Ferry (для паромних переправ) – надає широкий спектр послуг подорожуючим на паромі;
- Amadeus Tickets;
- Amadeus Videotext;
- Amadeus Pro Tempo.

Ще одним лідером глобальних дистрибутивних систем (GDS), є система бронювання та резервування Galileo. Програма забезпечує туристичні агентства можливістю бронювання авіаперевезень, готелів, супутніх туристичних послуг та аренду автомобілів шляхом широкого доступу до розкладу, ресурсам місць та тарифної інформації компаній-провідників послуг.

Систему Galileo використовують більш ніж 67000 туристичних агентств в 160 країнах світу. Також вона обробля біля 197 млн запитів щодня, генерує біля 250 млн білетів за рік.

Не менш значною комп'ютерною системою бронювання в Україні є «Парус-Готель» - це пристойне рішення автоматизації бізнес-процесів з обслуговування клієнтів підприємствами готельного господарства. Програма може функціонувати як самостійний модуль, або ж в комплексі з модулями «Парус-Бухгалтерія», «Парус-Ресторан», «Парус-Заробітна плата», «Парус-Персонал», «Парус-Менеджмент і маркетинг» та ін.

Система «Парус-Готель» надає такі можливості користувачам:

- Автоматизація бронювання та реєстрації;
- Управління номерним фондом;
- Складання вартості наданих послуг;
- Автоматизація процесу поселення і виїзду з готелю;
- Розрахунки з клієнтами.

Розглянемо наступну систему управління готелями – «UCS Shelter».

UCS Shelter - це система управління готелями, яка встановлена більш ніж в 30 готелях України. "Ukrainian Computer Laboratory" UCL - регіональний представник в Україні російської фірми Reksoft, яка розробила програмний продукт Едельвейс / Medallion автоматизації готелів. Едельвейс - це система управління готелем (Property Management System, PMS), яка дозволяє не тільки проводити бронювання номера, спростити процедуру оформлення гостя з урахуванням його переваг, але і планувати завантаження готелю, вести статистику, надавати дані для бухгалтерської та управлінської звітності.

Отже, маємо справу з інтегрованою системою інформаційних технологій, яка розповсюджується в готельному бізнесі. З вищевикладеного стає ясно, що в готельній індустрії розповсюджуються не комп'ютери, не телефони, не відеотермінали самі по собі - тут функціонує система взаємозв'язаних комп'ютерних і комунікаційних технологій.

4.2. Оцінка сайту та Інтернет-контенту ПрАТ «Миргородкурорт»

В сучасних умовах наявність у готельного підприємства корпоративного сайту вважається не просто справою престижу, а необхідністю.

За допомогою елементів дизайну, інформації про компанію сайт може стати потужним інструментом для формування іміджу готельного підприємства, зміцнення його позицій на ринку, а також зміцнення лояльності клієнтів по відношенню до готелю. За допомогою сайту компанії можна просувати фірмовий стиль, підвищувати впізнаваність бренду.

Як будь-яка поважаюча себе компанія, санаторно-курортний комплекс ПрАТ «Миргородкурорт» теж має власний веб-сайт (<http://mirgorodkurort.ua/uk>).

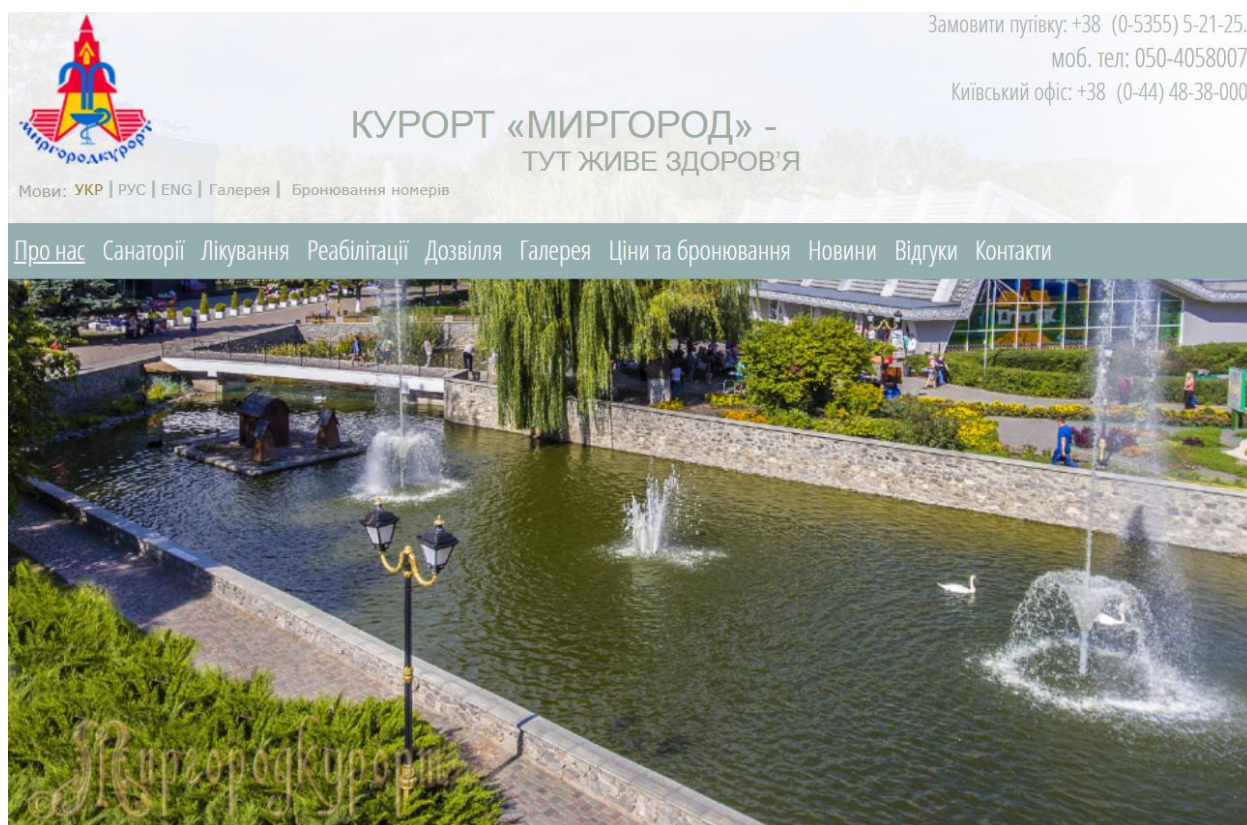


Рис.

4.1. Головна сторінка веб-сайту ПрАТ «Миргородкурорт» [31]

На головній сторінці сайту санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт» розташовується герб підприємства та слоган компанії «Курорт «Миргород» - тут живе здоров'я». Сторінка відкривається з мультимедійної презентації у вигляді слайд-шоу. Презентація показує найцікавіші фотокартки курорту. У верхній частині міститься коротка довідка контактів організації. У

верхній вкладці мститься безліч посилань – «Про нас», «Санаторії», «Лікування», «Реабілітації» «Дозвілля», «Галерея», «Ціни на бронювання», «Новини», «Відгуки», «Контакти» - натиснувши на які можна перейти на сторінку з відповідною чіткою інформацією по розділах. Прогорнувши донизу сторінки можна перечитати повну інформацію про курорт, чим вони займаються, що лікують, які основні розваги вони пропонують. Якщо цього замало, у вкладці «Про нас» є розділ «Історія курорту», де викладено всі основні події у розвитку даного місця.

Сайт містить велику корпоративну інформацію про курорт, яку можна знайти у вкладці «Про нас», далі – «Корпоративна інформація». На сторінці викладені посилання на скачування всіх основних статистичних документів та звітів за минулі роки (додатки Б,В), починаючи з 2013 року.

З вкладки «Лікування» можна перейти до розділу «Діагностика», де викладена повна інформація про місця діагностування захворювань, біохімічні та імунологічні лабораторії, про основні методи діагностики та устаткування для її проведення. Також є розділ «Лікування», де можна знайти повний перелік показань до лікування різних захворювань та про основні методики. Роз'яснюються також терміни та пояснюється механізм дії на людський організм різних терапій: аерокріотерапія, ударно-хвильова терапія, ароматерапія, гірудотерапія, спелеотерапія, тракційна терапія та багато-багато інших (повний перелік послуг складає 41 найменування). У розділі «Оздоровні програми» міститься інформація про основні тури та пакети, що пропонуються відвідувачам сайту.

Наступною вкладкою розглянемо «Ціни та бронювання». На сторінці вказані основні ціни на путівки по санаторіях, перелік акцій та особливих цін для різних категорій населення, перелік того, що входить до вартості номеру.

Бронювання путівки на сторінці здійснюється наступним чином: в бланк-замовлення (рис. 4.2) потрібно вибрати та внести основні дані: обрати санаторій для проживання, вказати дату прибуття та кількість бажаних днів, вибрати категорія номеру. Потім вказується ПІБ замовника путівок, вказати їх кількість та кількість дорослих та дітей, що будуть їхати. Надати основні контакти для

подальшого зв'язку, затим натиснути кнопку «Підтвердити замовлення» після чого, в наступні 24 години з замовником має зв'язатися менеджер, щоб обговорити всі деталі путівки, а також можуть запропонувати під'їхати до головного офісу, якщо так зручніше.

Санаторій: Санаторій "Березовий гай" Санаторій "Миргород"
 Санаторій "Полтава" Санаторій "Хорол"

Дата прибуття:

Кількість днів:

Категорія номера: 2-місний економ 2-місний покращений
 1-місний покращений 1-місний люкс
 2-місний люкс 2-кімнатний 2-місний люкс
 3-кімнатний люкс

ПІБ:

Наявність посвідчення інваліда: Так Ні

Кількість путівок: К-ть дорослих:

К-ть дітей:

Ім'я та вік дитини:

Розрахунок: Готівкою Безготівковий

Тел/факс:

Е-Mail *

Адреса, коментар:

Введіть слово з картинки:

Рис. 4.2. Бланк для замовлення путівки в ПрАТ «Миргородкурорт»

Вся інформація, представлена на сайті правильна, зрозуміла, повна і актуальна. Провівши перевірку на оригінальність опису санаторіїв, особливостей відпочинку в них, за допомогою онлайн-сервісу "Антиплагіат" можна переконатися, що інформація на 100% унікальна.

Вся інформація ілюстрована і найбільш важливі елементи мають особливе виділення. Структура сайту впорядкована за тематичними розділами і підрозділами і зрозуміла.

На сайті вказано період, за який вказані ціни на путівки до санаторіїв є дійсними – це дає гарантію актуальності інформації.

Дизайн сайту простий, нічого не заважає зосередитися на пошуку відповідної інформації. Стриманий стиль, без будь-яких виділень. В оформленні сайту використовується переважно білий (фон), сірий та сіро-зелений кольори. Недолік в оформленні полягає в наявності порожнього простору з обох боків від основного блоку та деколи простежується нагромадження великої кількості інформації, яка не завжди є чіткою, тексти написані часто в художньо-діловому стилі, що заважає одразу знайти необхідні факти. Але перевагою є те, що такий стиль написання текстів переносить тебе в атмосферу цього курорту, зразу в голові з'являється уявлення про дану місцевість.

Нажаль, ймовірність того, що клієнт запам'ятає сайт дуже низька, так як використані досить опосередковані кольори в оформленні, без різкого контрасту, а дизайн сайту не сильно відрізняється від будь-яких інших.

При переході до розділів і на внутрішні сторінки сайту, шапка залишається незмінною. В її дизайні використано герб та слоган туристичної компанії.

Сайт відображається у всіх популярних браузерях (останніх версіях): Internet Explorer, Google Chrome, Opera, Mozilla Firefox.

Всі блоки, розділи і сторінки сайту завантажуються відносно швидко, маючи при цьому складні модулі, графіку і форми.

Слід також дати оцінку інтернет-контенту ПрАТ «Миргородкурорт» (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

Оцінка інтернет-контенту підприємства

з/п	Критерії	Оцінка підприємства
1.	Дизайн сайту	7
2.	Зміна мови користування на сайті та їхня загальна кількість	8
3.	Форма для зворотнього зв'язку з оператором або вікно для онлайн виклику	4
4.	Прив'язаність сайту до соціальних мереж	1
5.	Наявність мапи сайту	1
6.	Наявність на сайті контактних даних, адреси чи пошти	10
7.	Наявність мобільного додатку	-
8.	Характеристика турів	6
9.	Галерея	10
10.	Характеристика готельного підприємства, об'єм корисної інформації для гостя	10

11.	Наявність на сайті відеоматеріалів	3
12.	Можливість бронювання путівок	5
13.	Огляд новин	10
14.	Наявність гостьової книги відгуків	-
15.	Аналіз відгуків у гостьовій книзі; на скільки позитивні відгуки переважають негативні	-
16.	Інформація про акції	9
17.	Опис основних і додаткових послуг	10
18.	Наявність розсилки на e-mail споживачів	4
19.	Графа зустрічей та заходів	9
20.	Інформація про співпрацю або партнерів	10
21.	Наявність віконця курсу валют	-
22.	Вакансії підприємства	9
23.	Зручність сайту	8
24.	Рівень подання інформації	9
25.	Середнє значення	7,2

Джерело: розроблено автором на основі [31].

Підводячи підсумок по сайту, варто відзначити, що в плані інтерактивності і взаємодії безпосередньо з користувачами "Миргородкурорт" добре підготовлений. Акцент зроблений на клієнта, відповідно все повинно бути максимально зручно і зрозуміло, і "Миргородкурорт" цінує свого клієнта, надаючи йому в користування такий зручний сайт, де знаходиться вся потрібна і непотрібна інформація для користувача. Із незначних недоліків відзначимо лише місцями нагромадження зовеликої кількості інформації та непримітність дизайну сайту.

4.3. Використання інформаційних технологій для успішної реалізації проекту нового типу «Mineral Detoxing Program»

Проаналізувавши сайт санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт» можна сказати, що компанія добре попрацювала над забезпеченням клієнтів необхідною інформацією про сам курорт, його

спеціалізацію, методи лікування та варіанти дозвілля. Також міститься детальна інформація про ціни на путівки у різних санаторіях по всіх категоріям номерів.

Але коли справа доходить до автоматизації процесу бронювання та управління готелем, то виникають певні незручності: щоб забронювати путівку та розрахувати її вартість необхідно заповнити бланк з основними вимогами по путівці (бажана категорія номеру, санаторій, дата заїзду та кількість днів), який потім відправляється до менеджерів. Через певний час з Вами зв'язуються та все вирішується в телефонному режимі, або ж пропонується приїхати в офіс продажів.

На жаль, це великий недолік цього підприємства, адже вже більшість компаній використовуються системи бронювання, по яких можливо розрахувати повну вартість путівки, обрати бажані додаткові послуги, замовити екскурсію наперед та дізнатися, чи є в наявності вільні місця по обраним датам заїзду.

Тому санаторно-курортному комплексу ПрАТ «Миргородкурорт» пропонується впровадити сучасні інформаційні технології. Таким чином, впровадження таких технологій у діяльність санаторно-курортного підприємства міста Миргород дозволить:

- збільшити кількість замовлень;
- збільшити продуктивність праці персоналу;
- зробити кращим обслуговування;
- понизити окремі статті витрат (на зв'язок, надсилання пошти);
- підвищити конкурентоспроможність курорту;
- посилити економічну безпеку організації;
- покращити імідж організації.

Інформаційна система санаторіїв дозволить у найкоротший термін виключити з асортименту послуги, що погано реалізуються, та замінити їх новими.

Впровадження автоматизованої інформаційної системи дасть змогу скоротити витрати на робочу силу десь на 30%, а, отже, й підвищити продуктивність праці. Тобто робочий час і витрати на оплату праці з надання послуг будуть менші від цих самих показників при використанні старого підходу.

У результаті впровадження автоматизованої інформаційної системи значно знизяться витрати на технічне обслуговування і поточний ремонт, витрати енергії тощо, відбудеться скорочення поточних витрат у результаті раціональної експлуатації номерного фонду готелю і підвищення ефективності обслуговування гостей. Економічний ефект отримується також від надання послуг через Інтернет.

Таким чином, впровадження ІС відкриває нові горизонти для ефективного вирішення головних завдань санаторно-курортного комплексу. Використання системи дозволить санаторіям реалізувати програми ресурсозбереження за рахунок зниження експлуатаційних витрат на утримання систем зв'язку, зниження енерго- і водоспоживання, уникнути пікових навантажень, підвищити продуктивність праці, покращити якість послуг, робіт і підвищити кваліфікацію працівників санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт».

Система бронювання дозволить санаторно-курортному комплексу внести інформацію про себе в довідкову систему, і вона стане доступною всім турагентам, що зайняті реалізацією послуг цього підприємства, а також всім потенційним клієнтам.

Працюючи зі системою бронювання, санаторії отримають єдину довідкову систему, організовану за одною схемою, що полегшить підприємству та його контрагентам роботу з нею. Сучасні системи бронювання мають довідкову систему з великою кількістю фотографій і докладним описом готельних номерів.

Робота з глобальними системами бронювання через Інтернет забезпечить клієнтів оперативною та точною інформацією про ціни та асортимент у будь-який час. Працюючи із системою пошуку, клієнт задає регіон, період, ціну, кількість місць, основні вимоги до харчування, може обрати додаткові послуги тощо, а система за поставленими умовами підбирає потрібний варіант. Клієнтові залишається лише вибрати із запропонованих пунктів відповідний. Після вибрання послуг бронювання здійснюється за кілька хвилин.

Таким чином просування запропонованого автором проекту туру «Mineral Detoxing Program» буде значно успішнішою та, можливо, в майбутньому це призведе до підвищення кількості проданих пакетів послуг. Це позитивно вплине

на дохід санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт» та підвищить його конкурентну позицію, адже продукт є унікальним.

Отже, впровадивши новітні інформаційні системи та глобальну систему бронювання, ПрАТ «Миргородкурорт» зможе запропонувати широкий асортимент послуг клієнту, включаючи й тур «Mineral Detoxing Program». Глобальні системи бронювання зроблять можливим за декілька хвилин, а іноді й секунд підібрати номери, що максимально задовільняють вимоги клієнтів.

Висновки до розділу 4

Так як ПрАТ «Миргородкурорт» не використовує автоматизованих систем для управління та керування основних бізнес-процесів підприємства, було розглянуто основні системи бронювання, що використовуються в світі та Україні. Було зазначено основні особливості роботи з наступними системами: Micros-Fidelio (в тому числі Fidelio Front Office та Fidelio Night Audit), , Amadeus, Galileo, «Парус-Готель» та «UCS Shelter».

Було також проаналізовано сайт санаторно курортного-комплексу ПрАТ «Миргородкурорт», визначено його основні особливості, якими являються чіткість викладеної інформації на сторінках сайту, зрозумілість інформації, зручність використання сайту та достатня кількість інформації, що представляється.

Недоліками сайту було зазначено: пригнічені кольори дизайну сайту, що знижують ймовірність його запам'ятовування у користувачів та відсутність сучасного модуля для бронювання путівок.

Було запропоновано впровадити новітні інформаційні системи та глобальні системи бронювання для подальшої роботи сайту та санаторно-курортного комплексу загалом. Інформаційні системи в готельному бізнесі є економічно доцільними та ефективними за умови, якщо вони приносять підприємству додаткові доходи, забезпечують конкурентні переваги на ринку, підвищують частку ринку, знижують витрати, покращують процес обслуговування, ефективність роботи окремих підрозділів та готелю в цілому. Також

впровадження даних систем може кардинально змінювати методичну, інформаційну та технологічну складові управлінських процесів і здійснювати їх на якісно новому, більш ефективному рівні, що значно підвищує якість надання послуг на підприємстві.

Впровадження систем автоматизації управління підвищить конкурентоспроможність курорту Миргород та виведе його на значно вищий рівень.

ВИСНОВКИ

На основі дослідженого матеріалу можна зробити певні висновки.

Лікувальний туризм – підрозділ рекреаційного туризму, здійснюється з метою зміцнення здоров'я і передбачає перебування в санаторно-курортних установах. Туризм із метою лікування виокремлений і у класифікації осіб, які подорожують, рекомендованій UNWTO.

Останнім часом ринок лікувально-оздоровчого туризму зазнає змін. Традиційні санаторні курорти перестають бути місцем лікування і відпочинку осіб похилого віку і перетворюються на поліфункціональні оздоровчі центри, розраховані на широке коло споживачів.

В ході даної роботи були виявлені та охарактеризовані основні типи курортів для лікувально-оздоровчого туризму, а саме:

- бальнеологічні;
- грязьові;
- кліматичні;
- змішані.

Також було визначено головні особливості організації лікувально-оздоровчого туру:

- більше половини часу потрібно відвести на лікувально-оздоровчі процедури;
- екскурсійна програма не повинна бути занадто насиченою;
- надавати перевагу здоровим заходам (конкурси, прогулянки, плавання в басейні) при організації дозвілля;
- врахувати вік і захворювання людини при організації графіку лікувальних процедур;
- харчування повинно включати продукти, що відповідають дієті, прописаною лікарем;

- для правильної організації повністю оздоровчого туру повинно урахувати положення готелю, надавати перевагу тихим, віддаленим районам на природі;
- висококваліфікований персонал – ще одна вимога, адже від нього залежить якість обслуговування та швидкість одужання.

Було досліджено основні дестинації лікувально-оздоровчого туризму закордоном: курорти Німеччини, Австрії, Швейцарії, Чехії, Словаччини, Угорщини, Польщі, Болгарії, Румунії, Хорватії, Словенії, Україні та Російській Федерації.

Було розглянуто деякі специфічні традиційні методи лікування в інших країнах: в Індії – йога та аюрведичні процедури; в Таїланді – шикорий вибір масажів; в Китаї – акупунктура; в Ізраїлі та Палестині відкриті цілющі властивості Мертвого моря; у Філіппінах – психічна хірургія.

ПрАТ «Миргородкурорт» використовує найсучасніше обладнання кращих світових виробників та ефективні методики діагностики та лікування, що допомагає їй тримати лідируючі позиції як на території країни так і за її межами. Отже, можна стверджувати, що за роки свого існування підприємство досягло великих результатів.

Були розглянуті загальні характеристики ПрАТ «Миргородкурорт», проаналізовано його внутрішнє та зовнішнє середовища, завдяки чому було вироблено навички оцінки і аналізу економічної діяльності підприємства.

Також розширено навички здійснення пошуку потрібної інформації про стан роботи підприємства на ринку товарів і послуг та отримання умінь діагностики стану системи управління підприємством.

Під час ознайомлення з структурою даного підприємства було розкрито процес його функціонування, та висвітлено завдання, які повинен виконувати кожен підрозділ, взаємозв'язки між ними.

Було розглянуто основні пріоритетні шляхи розвитку Миргороду. Було визначено, що сьогодні «Миргородська» визнана найзахищенішою від зовнішніх впливів мінеральною водою України і це важливий факт з огляду на негарзди з

екологією в інших регіонах. Також зазначимо, що наразі на Миргородський субрегіон діє документ Стратегії сталого розвитку до 2028 року.

Вивчивши ринок споживачів лікувально-оздоровчих турів та стан санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт», автором було запропоновано проект туру на 10 днів з інтенсивною програмою схуднення, що зможе розширити коло споживачів та навіть зацікавити іноземців.

Маршрут туру «Mineral Detoxing Program» є кільцевим, а програма вважається насиченою за рахунок таких видів діяльності: лекції по дієтології, розробка індивідуального детокс-меню, спелеотерапія, гідрокolonотерапія, антицилюлітний та лімфодренажний масажі, перегляди кінофільмів, приймання кисневих коктейлів, флоатинг, пілінг, обгортання термоковдрою, прогулянки околицями міста, екскурсії до Дібрівського кінного заводу та Миргородського краєзнавчого музею, мінерально-перлинні ванни, фітнес тренування, скандинавська ходьба, дискотеки, вакуумно-роликовий масаж, майстер-клас по зумбі, плавання в басейні, ароматерапія, відвідування турецької бані.

Проблемою просування даного проекту туру полягає в тому, що у світі розповсюджена думка, а точніше сказати стереотип, про курортні та лікувально-оздоровчі бази в Україні. На додачу, інформації по такому виду турів дуже мало, що ускладнює їх поширення.

Відомо, що ПрАТ «Миргородкурорт» не використовує автоматизованих систем управління та бронювання для бізнес-процесів, тому в ході роботи були визначені основні системи бронювання, які використовуються в Україні та світі на даний час. Лідером на сьогоднішній день по кількості користувачів та зручності інтерфейсу є Micros-Fidelio з його модулями Fidelio Front Office та Fidelio Night Audit. Не менш значущими є також такі системи як Amadeus, Galileo, «UCS Shelter» та «Пару-Готель».

Було проаналізовано інтернет-контент санаторно-курортного комплексу ПрАТ «Миргородкурорт». Веб-сторінка підприємства оформлена не на достатньо високому рівні, що було визначено як недолік, оскільки вірогідність того, що користувач запам'ятає сайт дуже низька. Загалом інтернет-ресурс підприємства надає досить чітку інформацію про повний перелік лікувальних послуг та

методик, ціни на різні категорії номерів по всіх санаторіях комплексу, а також є можливість заповнити бланк для подальшого бронювання путівки до санаторно-курортного закладу.

Так як використання інформаційних систем на підприємстві не є досконалим, автором запропоновано їх впровадження, адже за допомогою автоматизації діяльності підприємства можна збільшити продуктивність персоналу та робіт в цілому, знизити перелік деяких витрат, оптимізувати використання робочої сили, електроенергії та водопостачання тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України « Про курорти» (із змін., внес. згідно із Законом № 3370-IV (3370-15) від 19 січ. 2006 р., ВВР, 2006, № 22, ст. 184): [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/закон%20україни%20про%20курорти>.
2. Закон України “Про туризм” // ВВР України. — 1995. — № 31 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
3. Агафонов Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник / Л.Г. Агафонов, О.Є. Агафорова. - К.: Знання України, 2002.
4. Андренко І. Б. Фінансово-економічний аналіз підприємств туризму: підручник / І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 308 с.
5. Баєв В. В. Сучасні тенденції розвитку медичного туризму в Україні / В. В. Баєв // Агросвіт. - 2015. - № 7. - С. 35-38.
6. Баєв В. В. Характеристика структурних елементів ринку медичного туризму / В. В. Баєв // Ефективна економіка. – 2015. – № 3.
7. Басюк Д. І. Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб / Д. І. Басюк, В. С. Заєць. – Кам’янець – Подільський: Абетка, 2005. – 220 с.
8. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристські ресурси України: Методологія та методи аналізу, термінологія, районування: Монографія. – К.: Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2001. – 395 с
9. Биржаков М.Б. Введення в туризм. // М.Б. Биржаков, навч. посіб. - СПб., 2001.
10. Бурменко Т.А. К вопросу о содержании понятия «Оздоровительный туризм» // Известия БГУ. 2016. №1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-soderzhanii-ponyatiya-ozdorovitelnyy-turizm>

11. Вахович І.М. Регіональні ринки медичного туризму: особливості формування та розвитку в Україні. [Монографія] / Вахович І.М., Малімон В.В. – Луцьк: «Волиньполіграф», 2013. – 255 с.
12. Всесвітня туристична організація [Електронний ресурс] :Офіційний сайт. - Режим доступу: <http://unwto.org/>
- 13.Зорін І.В, Квартальнов В.А. Енциклопедія туризму. - М: Фінанси і статистика, 2000.
14. Информационные технологии в бизнесе. Энциклопедия / [под ред. Милана Желены]. – Санкт-Петербург, Москва, Харьков, Минск : ПИТЕР, 2003. – 1120 с.
- 15.Картосхема розвитку велнес-туризму за регіонами світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dropbox.com/sh/f7refr3a4zawjpk/AADVJJVzqDyz6ahozzcqDQca?dl=0&preview=Wellness+Tourism+by+Region+2017.pdf>
16. Колотова Е. В. Рекреационное ресурсоведение:/ Учеб. пособие. – М., 1998.
17. Концепція розвитку санаторно-курортної галузі, схвалена розпорядженням КМУ від 23 квітня 2003 р. N 231-р [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://www.uazakon.com/document/fpart95/idx95147.htm>
- 18.Корпоративна інформація ПрАТ «Миргородкурорт» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mirgorodkurort.ua/uk/content/корпоративна-інформація>
19. Кравець О.М., Рябєв А.А. Курортологія // О.М. Кравець, А.А. Рябєв, конспект лекцій – Харків, 2016 – с. 7.
20. Куреда Н.М. Взаємозв'язок економічних суб'єктів на ринку лікувально-оздоровчого туризму України // Н.М. Куреда, Ю.О. Юхновська – Хотин, 2017.
21. Курортні ресурси України / Під ред. М.В.Лободи. – К.: ЗАТ „Укрпрофоздоровниця”, „ТАМЕД”, 1999. – 344с.
22. Курортні ресурси України. – К.: Лтд, 2005. – Вип. IV, ч. I. – 155 с.

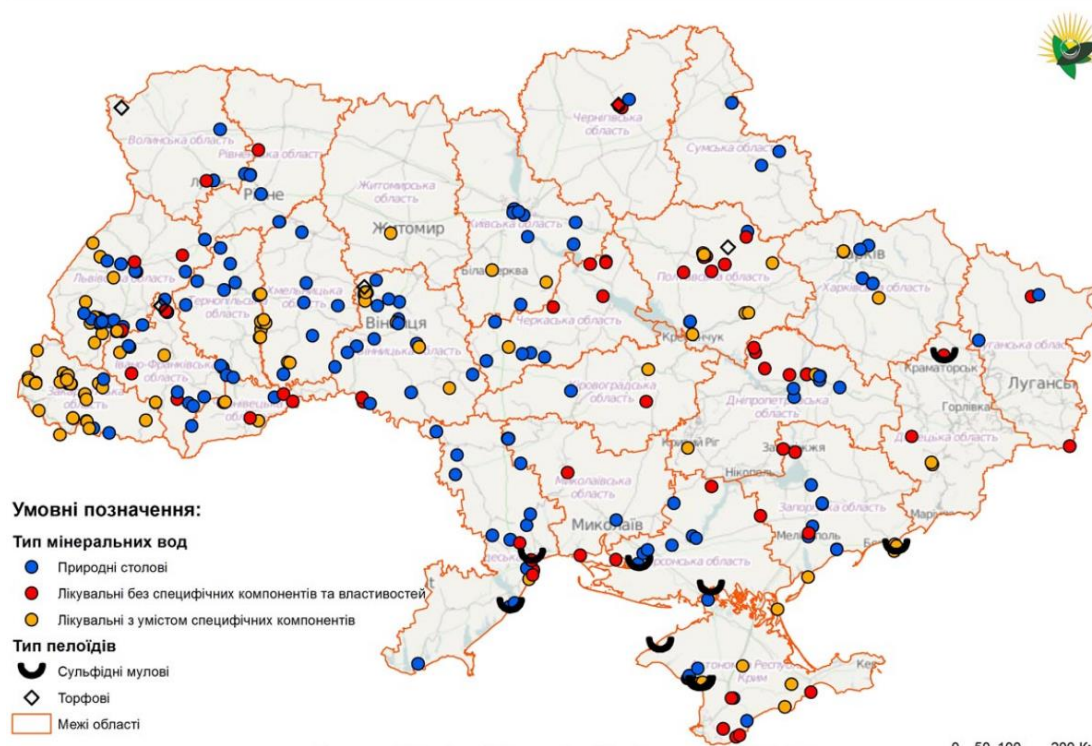
23. Кусков А. С., Листикова О. В. Курортология и оздоровительный туризм: Учебное пособие / А. С. Кусков, О. В. Листикова. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 320 с.
24. Медицинский туризм Рейтинги и обзоры // Лечение за рубежом Price Watch 2009" [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://www.medicare-4u.com/ru/medical-tourism/>
25. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 239 с
26. Международный каталог по медицинскому туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.intmedtourism.com/ru/1/>
27. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі : теорія, методологія, практика : [монографія] / С. В. Мельниченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 493 с.
28. Миронов Ю.Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств / Ю.Б. Миронов // Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. - 2007. - Вип.26. - С.193-200.
29. Новак В.О. Інформаційне забезпечення менеджменту: Навч. посіб./ В.О.Новак, Л.Г.Макаренко, М.Г.Луцький.- К.: Кондор, 2007.- 462 с.
30. Новиков, В. С. Инновации в туризме : учеб. пособие / В. С. Новиков. – 3-е изд., испр. и доп. – М. : Академия, 2010. – 208 с.
31. Офіційний сайт ПрАТ «Миргородкурорт» [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://mirgorodkurort.ua/uk>
32. Расширенный план лекций по учебной дисциплине «Специализированный туризм (лечебно-оздоровительный)» для студентов специальности 242 «Туризм» квалификационно-образовательного уровня «бакалавр». – Полтава: ПУЭТ, 2016. – 5 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.tourism.puet.edu.ua/files/licrus16/stlo_plan.pdf
33. Редін В. Курорти як ринок лікування та відпочинку [Електронний ресурс] / В. Редін, І. Решетов, І. Ільчішина // Часопис соціально-економічної географії. Міжрегіональний збірник наукових праць. – 2009. – №6. – Режим

http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Chseg/2009_6/Redin,Reshetov,Ichishyna.pdf

34. Рудская Е.Н. Онлайн-туризм: перспективы и прогнозы развития / Е.Н. Рудская. А.А. Скабарова // Молодой ученый. - 2016. - №8. - С.655-659.
35. Рутинський М. Класифікація та типологія курортів // Вісник Львівського ун-ту. Серія географічна. – 2007. – Вип. 34. – С. 236-246.
36. Сайт Global Wellness Institute (GWI) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://globalwellnessinstitute.org>
37. Скабара Р. Передумови та основні напрями інвестування санаторнокурортного господарства Львівської області [Електронний ресурс] / Роман Скабара. – Режим доступу: http://confiapv.at.ua/publ/konferenciji_2011/section_5/peredumovi_ta_osnovni_naprjami_investuvannja_sanatorno_kurotnogo_gospodarstva_lvivskoj_i_oblasti/11-1-0-825
38. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології бухгалтерського обліку в туризмі / М.М. Скопень// Навчальний посібник – К.: Вища школа, 2003. – 275 с.
39. Стратегія сталого розвитку Миргородського субрегіону до 2028 року [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://myrgorod.pl.ua/files/images/Ekonomika/Strategiya/strateg_proekt.pdf
40. Томаневич Л. Лікувально-оздоровчий туризм в Україні як об'єкт державного регулювання / Л. Томаневич // Наук. вісник Львівського юридичного інституту внутрішніх справ. – Серія економічна. Вип. 1. - 2005. – С.210-217.
41. Томаневич Л. Структуризація лікувально-оздоровчих послуг як об'єкту маркетингового управління / Л. Томаневич // Вісник Донецького державного університету управління. Наук. зб. – Вип. 2 (28). – Донецьк, 2004. – С.119-122.
42. Федорченко В. К. Туристський словник-довідник: Навч. посіб. /В.К.Федорченко, І. М. Мінін. – К.: Дніпро, 2000. – 160 с.

43. Федосова, К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі // К.С. Федосова – Одеса : 2010. – 264с.
44. Федотов Ю. Н., Востоков И. Е. Спортивно-оздоровительный туризм: Учебник / Под ред. Ю. Н. Федотова / Ю. Н. Федотов, И. Е. Востоков. – М.: Советский спорт, 2004. – 129 с.
45. Черкасова И. Маркетинг туристских услуг для сегмента VIP-потребителей // Маркетинг. - 2015. - N 2. - С.78-83.
46. Черных Д.С. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2015. – 329с.
47. Monroe M. What is wellness? / M.Monroe [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inneridea.com>
48. The Global Spa Economy [Электронный ресурс] / Global Spa Summit/ –Режим доступа: <http://www.globalspaandwellnesssummit.org/>.
49. Wellness Tourism and Medical Tourism: Where Do Spas Fit? [Электронный ресурс]; RESEARCH Report: Global Spa Summit 2011 – Режим доступа: <http://www.globalspasummit.org>

Мапа природних лікувальних ресурсів України



**Основні показники фінансово-господарської діяльності ПрАТ
«Миргородкурорт» за 2019 рік**

Найменування показника (тис. грн)	період	
	звітний	попередні
Усього активів	113534,1	108881,9
Основні засоби	162327,2	153610,2
Довгострокові фінансові інвестиції	569,1	569,1
Запаси	10010,7	7773,4
Сумарна дебіторська заборгованість	5121,4	4709,3
Грошові кошти та їх еквіваленти	13546,5	22187,2
Нерозподілений прибуток	47810,4	45400,6
Власний капітал	94415,3	90947,0
Статутний капітал	33381,7	33381,7
Довгострокові зобов'язання	-	-
Поточні зобов'язання	10406,8	12438,7
Чистий фінансовий результат: прибуток (збиток)	14237,1	21406,9
Середньорічна кількість акцій (шт.)	333817	333817
Чистий прибуток на одну просту акцію (грн.)	42,6	64,1
Кількість власних акцій, викуплених протягом періоду (шт.)	-	-
Загальна сума коштів, витрачених на викуп власних акцій протягом періоду	-	-
Чисельність працівників на кінець періоду (осіб)	894	908

Баланс (звіт про фінансовий стан) ПрАТ «Миргородкурорт» на 31.12.2019р.
Форма №1

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	333	297
первісна вартість	1001	778	697
накопичена амортизація	1002	(445)	(400)
Незавершені капітальні інвестиції	1005	1 362	9 669
Основні засоби	1010	71 336	73 352
первісна вартість	1011	153 610	162 327
знос	1012	(82 274)	(88 975)
Інвестиційна нерухомість	1015	0	0
первісна вартість	1016	0	0
знос	1017	(0)	(0)
Довгострокові біологічні активи	1020	0	0
первісна вартість	1021	0	0
накопичена амортизація	1022	(0)	(0)
Довгострокові фінансові інвестиції:			
які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	0	0
інші фінансові інвестиції	1035	569	569
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0	0
Відстрочені податкові активи	1045	0	0
Гудвіл	1050	0	0
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	0	0
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	0	0
Інші необоротні активи	1090	0	0
Усього за розділом I	1095	73 600	83 887
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	7 720	9 961
Виробничі запаси	1101	6 276	6 880
Незавершене виробництво	1102	763	439
Готова продукція	1103	681	2 642
Товари	1104	0	0
Поточні біологічні активи	1110	53	50
Депозити перестраховання	1115	0	0
Векселі одержані	1120	0	0
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	946	2 254
Дебіторська заборгованість за розрахунками:			
за виданими авансами	1130	1 979	1 236
з бюджетом	1135	995	368
у тому числі з податку на прибуток	1136	995	368

з нарахованих доходів	1140	0	0
із внутрішніх розрахунків	1145	500	500
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	290	763
Поточні фінансові інвестиції	1160	0	0
Гроші та їх еквіваленти	1165	22 187	13 546
Готівка	1166	27	0
Рахунки в банках	1167	22 160	0
Витрати майбутніх періодів	1170	52	119
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	0	0
у тому числі в:			
резервах довгострокових зобов'язань	1181	0	0
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	0	0
резервах незароблених премій	1183	0	0
інших страхових резервах	1184	0	0
Інші оборотні активи	1190	560	850
Усього за розділом II	1195	35 282	29 647
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	0	0
Баланс	1300	108 882	113 534

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	33 382	33 382
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0	0
Капітал у дооцінках	1405	0	0
Додатковий капітал	1410	9 003	8 992
Емісійний дохід	1411	0	0
Накопичені курсові різниці	1412	0	0
Резервний капітал	1415	3 161	4 231
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	45 401	47 810
Неоплачений капітал	1425	(0)	(0)
Вилучений капітал	1430	(0)	(0)
Інші резерви	1435	0	0
Усього за розділом I	1495	90 947	94 415
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	0	0
Пенсійні зобов'язання	1505	0	0
Довгострокові кредити банків	1510	0	0
Інші довгострокові зобов'язання	1515	0	0
Довгострокові забезпечення	1520	0	0
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0	0
Цільове фінансування	1525	0	0
Благодійна допомога	1526	0	0
Страхові резерви	1530	0	0
у тому числі:			
резерв довгострокових зобов'язань	1531	0	0
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	0	0
резерв незароблених премій	1533	0	0
інші страхові резерви	1534	0	0

Інвестиційні контракти	1535	0	0
Призовий фонд	1540	0	0
Резерв на виплату джек-поту	1545	0	0
Усього за розділом II	1595	0	0
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	0	0
Векселі видані	1605	0	0
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	0	0
товари, роботи, послуги	1615	3 079	2 718
розрахунками з бюджетом	1620	3 458	3 540
у тому числі з податку на прибуток	1621	0	0
розрахунками зі страхування	1625	0	0
розрахунками з оплати праці	1630	4 254	2 448
одержаними авансами	1635	1 022	1 348
розрахунками з учасниками	1640	1	0
із внутрішніх розрахунків	1645	0	0
Інші поточні зобов'язання	1690	625	353
Усього за розділом III	1695	17 935	19 119
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0	0
Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	0	0
Баланс	1900	108 882	113 534