

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
MINISTRY FOR EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ZAPORIZHZHYA NATIONAL UNIVERSITY

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
FACULTY OF MANAGEMENT

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА, МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА
ЛОГІСТИКИ
CHAIR OF ENTREPRENEURSHIP, MANAGEMENT OF ORGANIZATIONS
AND LOGISTICS

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА

на тему Оцінка організаційних можливостей створення лікувального туризму
в Клініці Святого Миколая

THESIS FOR THE BACHELOR'S DEGREE

Evaluation of Organizational Opportunities of Developing Medical Tourism in St.
Nicholas Clinic

Виконав: здобувач ступеня вищої освіти бакалавра,
групи гр. 6.0730-гктс
спеціальності 073 Менеджмент
освітньої програми Менеджмент готельного, курортного та
туристичного сервісу

М. Бігвава

Керівник проф. каф. П,МОтаЛ, проф., д.т.н. В.П. Волков
Рецензент доц. каф. П,МОтаЛ, доц. к.е.н. Ю.І. Полусмяк

Запоріжжя
2024

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра підприємництва, менеджменту організацій та логістики

Рівень вищої освіти бакалавр

Спеціальність 073 Менеджмент, освітня програма Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

«___» _____ 20__ року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Бігвава Маріам

1. Тема роботи «Оцінка організаційних можливостей створення лікувального туризму в Клініці Святого Миколая»,

керівник роботи Волков Володимир Петрович, д.т.н., професор,

затверджені наказом ЗНУ від «___» _____ 20__ року №___

2. Строк подання здобувачем роботи «___» _____ 20__ р.

3. Вихідні дані до роботи документи фінансової та статистичної звітності досліджуваного підприємства за останні роки, наукові праці, спеціальна економічна література, матеріали періодичного друку в яких висвітлюються організаційні можливості створення лікувального туризму в лікувальних закладах.

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з основної частини і додаткової. Основна частина містить такі структурні елементи: вступ, сутність (3 розділи – теоретичний, аналітико-дослідницький, проектно-рекомендаційний), висновки та рекомендації, список використаних джерел.

1 Розділ – Теоретичні аспекти організації лікувального туризму – складається з 3 підрозділів: 1.1 Історія розвитку лікувального туризму; 1.2 Основні поняття та визначення лікувального туризму; 1.3 Специфіка лікувально-оздоровчого туризму; 2 Розділ – Оцінка і аналіз стану можливості створення лікувального туризму в Клініці Святого Миколая – складається з 3 підрозділів: 2.1 Організаційно-економічна характеристика Клініки Святого Миколая; 2.2 Оцінка зовнішнього та внутрішнього середовища КСМ; 2.3 Аналіз можливостей створення лікувального туризму в Клініці Святого Миколая; 3 Розділ – Перспективи розвитку лікувального туризму в Клініці Святого Миколая – складається з 2 підрозділів: 3.1 Розробка лікувального

туру «Здоров'ячко» в КСМ; 3.2 Оцінка ефективності лікувального туру.

5. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Волков В.П. професор кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики факультету менеджменту ЗНУ	22.01.2024 р.	22.01.2024 р.
2	Волков В.П. професор кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики факультету менеджменту ЗНУ	06.03.2024 р.	06.03.2024 р.
3	Волков В.П. професор кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики факультету менеджменту ЗНУ	03.04.2024 р.	03.04.2024 р.

6. Дата видачі завдання 22.01.2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	січень	виконано
2	Вивчення літературних джерел	січень	виконано
3	Збирання матеріалу на підприємстві	лютий	виконано
4	Обробка матеріалу	лютий	виконано
5	Виконання розділу 1	лютий	виконано
6	Виконання розділу 2	березень	виконано
7	Виконання розділу 3	квітень	виконано
8	Формулювання висновків	травень	виконано
9	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	травень	виконано
10	Подання роботи на кафедру	травень	виконано

Здобувач вищої освіти _____ М. Бігвава
(підпис)

Керівник роботи _____ В.П. Волков
(підпис)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: «Оцінка організаційних можливостей створення лікувального туризму в Клініці Святого Миколая»: 64 сторінки, 11 таблиць, 4 рисунки, 2 формули. Перелік посилань нараховує 26 найменувань.

Об'єктом дослідження є процес організації лікувального туризму на базі лікувального закладу.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз практичних аспектів стану та перспектив розвитку лікувального туризму, а також створення і виведення його на туристичний ринок Запоріжжя.

Методи дослідження – описовий, порівняльний, аналітичний, табличний, графічний, балансовий, метод статистичного аналізу, групування та узагальнення даних, експертних оцінок.

Актуальність теми даної роботи обумовлена тим, що лікувальний туризм в Україні можна назвати основним видом відпочинку, тому що цей вид туризму спрямований на турботу про здоров'я людини. У нашій країні він розвивався з урахуванням наявності природних ресурсів та соціально-економічних умов. Україна має різноманітні цілющі ресурси, багато з яких унікальні. Це дозволило створити нашій країні багатогранну систему санаторно-курортного лікування.

Під час виконання роботи було розглянуто теоретичні основи організаційних можливостей створення лікувального туризму. На основі теоретичного матеріалу було проаналізовано діяльність Клініки Святого Миколая, а також запропоновано заходи щодо організаційних можливостей створення лікувального туризму на базі досліджуваного підприємства.

Отримані в кваліфікаційній роботі результати можуть бути використані керівництвом КСМ в практичній діяльності і сприятимуть удосконаленню діяльності вітчизняних підприємств.

ЛІКУВАЛЬНИЙ ТУРИЗМ, ТУР, ЕФЕКТИВНІСТЬ, МОЖЛИВОСТІ,
САНІТАРНО-КУРОРТНІ УСТАНОВИ, МЕДИЧНІ ЗАКЛАДИ

ABSTRACT

Qualification work: «Evaluation of Organizational Opportunities of Developing Medical Tourism in St. Nicholas Clinic»: 64 pages, 11 tables, 4 figures, 2 formulas. The list of links includes 26 names.

The object of the study is the process of organizing medical tourism on the basis of a medical institution.

The purpose of the qualification work is to analyze the practical aspects of the state and prospects for the development of medical tourism, as well as its creation and introduction to the tourist market of Zaporizhzhia.

Research methods are descriptive, comparative, analytical, tabular, graphical, balance sheet, method of statistical analysis, grouping and generalization of data, expert assessments.

The relevance of the topic of this work is due to the fact that medical tourism in Ukraine can be called the main type of recreation, because this type of tourism is aimed at caring for human health. In our country, it developed taking into account the availability of natural resources and socio-economic conditions. Ukraine has a variety of healing resources, many of which are unique. This made it possible to create a multifaceted system of sanatorium-resort treatment in our country.

During the work, the theoretical foundations of the organizational possibilities of creating medical tourism were considered. On the basis of theoretical material, the activity of the St. Nicholas Clinic was analyzed, as well as measures were proposed regarding the organizational possibilities of creating medical tourism on the basis of the investigated enterprise.

The results obtained in the qualification work can be used by the management of KSM in practical activities and will contribute to improving the activities of domestic enterprises.

MEDICAL TOURISM, TOUR, EFFICIENCY, OPPORTUNITIES, SANITARY SPA INSTITUTIONS, MEDICAL INSTITUTIONS

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ,
СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

ВАМТ – Всесвітня асоціація медичного туризму;

ВТО – Всесвітньої туристичної організації;

КСМ – Клініка Святого Миколая;

МОЗ України – Міністерство охорони здоров'я України;

ТОВ – товариство з обмеженою відповідальністю;

HR – Human Resources – людські ресурси.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЛІКУВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ.....	10
1.1 Історія розвитку лікувального туризму.....	10
1.2 Основні поняття та визначення лікувального туризму.....	16
1.3 Специфіка лікувально-оздоровчого туризму.....	23
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА І АНАЛІЗ СТАНУ МОЖЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ ЛІКУВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ В КЛІНІЦІ СВЯТОГО МИКОЛАЯ.....	27
2.1 Організаційно-економічна характеристика Клініки Святого Миколая	27
2.2 Оцінка зовнішнього та внутрішнього середовища КСМ.....	35
2.3 Аналіз можливостей створення лікувального туризму в Клініці Святого Миколая.....	43
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЛІКУВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ В КЛІНІЦІ СВЯТОГО МИКОЛАЯ.....	48
3.1 Розробка лікувального туру «Здоров'ячко» в КСМ.....	48
3.2 Оцінка ефективності лікувального туру.....	52
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62

ВСТУП

Актуальність роботи. Нині люди почали дбати про своє здоров'я, правильно харчуватись, вести правильний спосіб життя. Досвід показує, що багато захворювань легше попередити, ніж лікувати. І як наслідок, з'явилися лікувальні тури. Тури, в яких можна виправити своє здоров'я, пройти курс реабілітації після важкого захворювання і просто відпочити. Тому тема роботи є дуже актуальною.

Лікувальний туризм в Україні можна назвати основним видом відпочинку, тому що цей вид туризму спрямований на турботу про здоров'я людини. У нашій країні він розвивався з урахуванням наявності природних ресурсів та соціально-економічних умов. Україна має різноманітні цілющі ресурси, багато з яких унікальні. Це дозволило створити нашій країні багатогранну систему санаторно-курортного лікування.

У всьому світі зростає захворюваність людей, а також відчувається виникнення нових захворювань. В організмі людини значно накопичується розумова та фізична втома, зростають стресові навантаження.

Одночасно спостерігається тенденція до зростання здорового способу життя. Багато людей прагнуть мати хорошу фізичну форму та духовно збагачуватися. Дедалі більше людей робить акцент на здоровий спосіб життя та правильне харчування. Ці тенденції роблять лікувальний туризм в Україні популярним, і все більша кількість людей віддає йому перевагу.

Сьогодні туризм в Україні набуває справді величезних масштабів. І можна сказати, що процес формування українського ринку лікувального туризму активно продовжується. Туризм із метою лікування використовують для поправки здоров'я, він передбачає перебування у санаторно-курортних установах.

Питання створення та розвитку лікувального туризму на базі медичних закладів та в санаторно-курортних установах досліджували в своїх наукових

працях такі фахівці, як Бабов К. Д., Вахович І.М., Гавловський О.Д., Гнедик Є.С., Дмитрієва Г.О., Забедюк М.С., Запотоцький С.П., Іжі М.М., Малімон В.В., Набока Ю.В., Савоста О. П., Фоменко Н. В., Шандова Н. В. та ін. Однак концептуальна основа дослідження розвитку лікувального туризму на базі медичних закладів Запорізької області висвітлена недостатньо.

Об'єкт дослідження – процес організації лікувального туризму на базі лікувального закладу.

Предмет дослідження – стан та перспективи розвитку лікувально-оздоровчого туризму у Клініці Святого Миколая.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є аналіз практичних аспектів стану та перспектив розвитку лікувального туризму, а також створення і виведення його на туристичний ринок Запоріжжя.

Для досягнення поставленої мети було визначено наступні завдання:

- розглянути історію розвитку лікувального туризму;
- дослідити основні поняття та визначення лікувального туризму;
- виявити специфіку лікувально-оздоровчого туризму;
- ознайомитися з організаційно-економічною характеристикою Клініки Святого Миколая;
- оцінити зовнішнє та внутрішнє середовище КСМ;
- провести аналіз можливостей лікувального туризму в Клініці Святого Миколая;
- розглянути перспективи розвитку лікувального туризму в Клініці Святого Миколая, з розробкою та оцінкою ефективності лікувального туру.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у роботі використовувалися загальнонаукові і спеціальні методи пізнання, метод наукової абстракції; методи якісного аналізу і синтезу, індукції і дедукції; методи кількісного аналізу економічних показників (спостереження, порівняння, групування, структурування та узагальнення).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЛІКУВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ

1.1 Історія розвитку лікувального туризму

Одним з найдавніших видів туризму є лікувальний туризм. З давніх часів люди навчилися використовувати мінеральну воду та лікувальні грязі з лікувальною метою. Залишки капітальної споруди з вуглекислим джерелом, що розташовані на околиці сучасного швейцарського курорту Санкт-Моріц є одним з найдавніших свідчень використання мінеральної води для лікування.

Залишки подібних споруд римських часів збереглися на кількох сучасних курортах Румунії, поблизу Італії та на ряді курортів з мінеральними ресурсами на узбережжі Неаполітанської затоки. Курорт Байї був улюбленим місцем відпочинку римської аристократії і користувався великою популярністю.

Міжнародна конференція з медичного туризму, що відбулася в Іспанії в 1999 році, вказала на важливість розвитку цього виду туризму для сучасного суспільства і в цьому контексті на необхідність всебічного вивчення рекреаційно-лікувального ринку та розробки і впровадження стандартів обслуговування об'єктів. Було наголошено на необхідності розробки та впровадження стандартів обслуговування в закладах.

За даними Всесвітньої туристичної організації (ВТО), лікування та реабілітація є одними з найважливіших туристичних мотивів. За останні двадцять років кількість туристів, які подорожують з метою лікування, зросла на 15% у всьому світі.

Сьогодні лікувальний та велнес-туризм набули глобального виміру, а отже формування ринку лікувального туризму у всьому світі активно триває.

Виходячи з мети подорожі, можна розрізнити медичний (лікувальний) та оздоровчий туризм.

Лікувальний туризм здійснюється з метою зміцнення здоров'я та перебування в оздоровчих або медичних центрах.

Оздоровчий туризм має на меті охорону здоров'я та рекреацію.

Розвитку лікувального туризму в певних частинах світу сприяють певні фізико-географічні фактори та природні умови. До таких умов належить наявність певних природно-рекреаційних ресурсів, тобто ресурсів, які забезпечують відпочинок і відновлення здоров'я та працездатності людини, та естетичних ресурсів, тобто сукупності природних факторів, які позитивно впливають на психічний стан людей.

Динаміка розвитку медичного туризму гармонійно вплинула на охоронну систему здоров'я країни, задовольнивши невивантажуваний попит населення у діагностичних, лікувальних та медичних послугах, пластичну хірургію, послуги з догляду за зовнішністю та косметичну медицину.

На теперішній час відбувається реалізація послуг таких видів лікувального туризму: діагностичного, оздоровчого, реабілітаційного. Згідно аналітичних прогнозів Всесвітньої асоціації медичного туризму (GHTC), Оскільки Україна є перспективним регіоном для інвесторів іноземних країн, останніми роками асоціація презентувала декілька пропозицій щодо реформування галузі та проектів для закладів охорони здоров'я України [6].

Лікувальним туризмом виконується низка функцій, головною серед яких є соціальна функція заснована на лікуванні та профілактиці захворювань населення. Розвиток медичного туризму в Україні сьогодні має коріння, що сягають глибокої давнини [16, с. 138].

Почало діяти Одеське бальнеологічне товариство, створене в 1867 році, яке розробило методику і вказівки щодо застосування курортних процедур для лікування хворих. З 1941 р. і по теперішній час Одеса є основною санаторно-курортною зоною України. Понад п'ятдесят санаторіїв та баз відпочинку щорічно оздоровлюють майже сто п'ятдесят тисяч осіб. Одеський науково-дослідний інститут санаторно-курортного лікування з

1928 року досліджує питання бальнеотерапії та грязелікування, а також інші аспекти санаторно-курортного лікування [14, с. 122].

Основними країнами, які приймають українських медичних туристів, за наявними даними, є Австрія, Ізраїль, Німеччина, США, Словаччина, Таїланд, Туреччина, Угорщина, Чехія. «Тим не менш, нещодавно клініки з країн, що розвиваються, почали кидати їм виклик: Бразилії, Болівії, Індії, Коста-Ріки, Південної Африки» [11, с. 103].

Однак Україна також є дуже привабливим місцем для людей, які хочуть подорожувати з лікувальною метою та з оздоровчими цілями. Українські клініки відомі високоякісними медичними послугами за доступними цінами. «Почнемо з того, що йдеться про стоматологічну допомогу та МРТ». «Окремо варто виділити українські клініки репродуктології» [17, с. 106].

WAMT з'ясовано, що Україна надзвичайно приваблива для іноземних інвесторів, і надає допомогу у вигляді підтримки лікувальних закладів та сучасному реформуванню медичної галузі. Рекреаційні зони України мають унікальний комплекс можливостей, а також медичні заклади, які спеціалізуються на висококваліфікованих спеціалістах. Ці спеціалізації ідеально підходять для інвестицій. Це відноситься і до Західної частини України, де є природні джерела та цілюща вода, і Чорноморського регіону, де є пропонують рідкісні операції, які робляться дешевше ніж за кордоном. У результаті Україна може стати провідним центром лікувального туризму, який приваблює не лише європейських споживачів, а й американських, про що є свідчення останніх статистичних даних [20, с. 132].

Лікувальний туризм це найдавніший вид, який розвивався ще в давнину. Лікувальний туризм – це поїздка пацієнтів із місця їх постійного проживання в інше місто для лікування і профілактики захворювань різних частин тіла. Медичний туризм є похідним від наукових досліджень туризму. Наука про спа-технології вивчає природні цілющі властивості речей, їх

взаємодію на організм і методи, що використовуються для лікування або профілактики захворювань.

На рис. 1.1 наведено складові лікувального туризму.

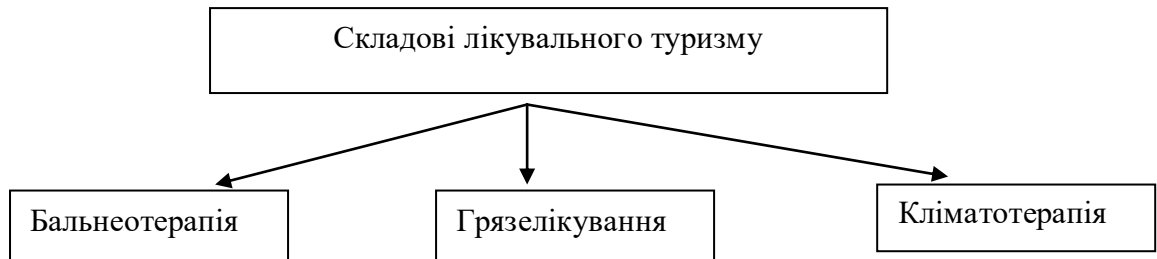


Рисунок 1.1 – Складові основи лікувального туризму

Бальнеотерапія використовує для лікування людини мінеральні води, грязелікування – лікувальні грязі, а кліматотерапія – погодні фактори та благотворні властивості клімату. Оцінки WTO свідчать про те, що лікування і оздоровлення є одними з найважливіших туристичних інтересів. Медичний туризм стає все більш популярним. Формується світовий ринок медичного туризму, який характеризується особливими закладами, продуктами, виробничими циклами, методами організації тощо [13, с. 364].

Україна має всі ресурси для розвитку медичного туризму. За кількістю і якістю природних елементів це найбагатша країна в Європі, прикладами є кліматичні умови, мінеральні води та лікувальні грязі. В Україні є багато важливих груп бальнеологічних мінеральних вод. Вони є основою для розвитку бальнеотерапії.

Морська кліматотерапія також розвинена в регіоні північного Причорномор'я. Тут терапія поєднує морський клімат з рівнинним степовим кліматом. Три області – Одеська, Миколаївська та Херсонська мають спеціалізацію з лікування захворювань органів дихання, серцево-судинних і неврологічних захворювань,

Кліматотерапія також практикується на морських курортах Запорізької області. Більшість морських курортів мають міжнародний статус. В Україні цілющі властивості гірського та рівнинного клімату використовуються також

для лікування багатьох захворювань. Центри гірської та рівнинної кліматотерапії мають важливий національний та регіональний статус. Центри гірської кліматотерапії України розташовані в густо вкритих лісами передгір'ях і рівнинах Івано-Франківської та Закарпатської областей Карпат. Це поєднання лісового і гірського повітря є сприятливим впливає в лікуванні серцево-судинних, нервових і респіраторних захворювань.

На рівнинній частині України кліматотерапія практикується переважно в лісах та лісостепу. Роль лісів особливо важлива, оскільки вони сприяють підвищенню вмісту кисню та іонізації повітря і мають очищувальну дію на організм людини. [18, с. 32].

Найбільшим регіоном для кліматотерапії в рівнинній місцевості є Київська область, до складу якої входять такі кліматичні рекреаційні зони державного значення: Конча-Заспа, Ворзель, Пуща-Водиця та Ірпінь. Кліматичні санаторії є у Вишгородському та Богуславському районах, а також санаторій у Києві. Завдяки своєму географічному розташуванню, досить помірній температурі і вологості, високій сонячній радіації та багатим лісовим площам і близькості до озер і річок, курорти в Києві та його околицях належать до висококласних рівнинних курортів. Також кліматолікування в лісових масивах практикують у Чернігівській, Волинській, Житомирській та Рівненській областях.

У степових регіонах України кліматотерапія практикується лише в Запорізькій та Дніпропетровській областях, де при лікуванні використовується повітря степу в поєднанні зі зволожуючим ефектом Каховського та Дніпровського водосховищ. Цікаве місце займають рекреаційні зони, де для лікування використовується спелеотерапія. Розташована вона в селищі Солотовино в західній частині Закарпатської області. При лікуванні хворих на бронхіальну астму, а також інші захворювання органів дихання, які є хронічними та неспецифічними застосовують спелеотерапію. Спелеотерапія виграє від використання унікальних соляних шахт.

Бальнеотерапія практикується в усіх регіонах України, окрім Чернівецької області. На території Київської та Херсонської областей воно практикується з використанням мінеральних вод, завезених з інших регіонів. Основні центри бальнеотерапії знаходяться в Карпатах. Виняток становлять степова Кіровоградська та Чернівецька області.

А ось, грязелікування використовується лише в сімнадцяти українських регіонах. У 5 з них практикується лікування привізними грязями, а це такі регіони як Київська, Дніпропетровська, Харківська, Хмельницька та Сумська області) [23, с. 65].

Центральним регіоном для грязелікування є Азово-Чорноморський район. Бальнеологічні курорти є центрами медичного туризму і відвідуються туристами з метою лікування. В Україні є курорти міжнародного, національного та регіонального значення. Розміщення курортів на території України нерівномірне, на відміну від виду медичного туризму. Найбільший курортний регіон України – Карпатський регіон, де розташовано більше третини всіх українських курортів.

В Азово-Чорноморському регіоні половина розташована в Одеській області, по два – в Запорізькій та Херсонських областях і один – в Миколаївській області. У рівнинній частині найбільший медичний округ знаходиться на півночі Київської області. Інші області мають по одному закладу з використанням лікувального туризму.

Отже, в Україні є всі необхідні умови для лікувального туризму та його розвитку у всіх його формах. Медичний туризм сьогодні переживає справжній і очевидний бум. Попит на медичні послуги за кордоном на ринку охорони здоров'я неухильно зростає. Основною причиною такої тенденції є те, що сьогодні пацієнти мають можливість вибирати, в які країни і в які медичні установи їхати для діагностики, лікування та реабілітації. Ще однією важливою причиною медичного та оздоровчого туризму є економічна ефективність.

1.2 Основні поняття та визначення лікувального туризму

Лікувальний туризм належать до особливого виду туризму.

Намагаючись визначити лікувальний туризм в українському контексті, необхідно враховувати той факт, що у світі існують різні полярні моделі управління курортами, які мають свої особливості залежно від розвитку курортних практик.

У США та Західній Європі, для яких характерна вільна організація оздоровчого туризму, це поняття визначається на основі поєднання відпочинку та лікування (оздоровлення) як основної мотивації подорожі. При цьому медичні послуги не суперечать іншим послугам у туристичному продукті і не завжди є домінуючими. Виходячи з цього, Європейська курортна асоціація визначає лікувальний туризм як активний відпочинок, що має вплив на здоров'я та фізичний розвиток людини і пов'язаний з переміщенням людей за межі їх постійного місця проживання.

Мальська М.П. [15, с.194] визначає лікувальний туризм як поєднання відпочинку та розваг з індивідуальними оздоровчими програмами, спрямованими на турботу про клієнтів. Це визначення також активно використовується Європейською асоціацією наукових експертів з туризму. У цьому визначенні чітко виділено три елементи медичного туризму: рекреація, профілактика та лікування. При цьому рекреація та дозвілля є домінуючими, що відповідає західноєвропейській моделі лікувального туризму.

Згідно з цією моделлю, туристи та відпочивальники зупиняються в готелях, відомих своїми професійними знаннями та великим дослідницьким досвідом у сфері медицини та рекреації. Ще однією характеристикою лікувального туризму в такому трактуванні є комплексність послуг. Тобто гармонійне поєднання програм охорони та зміцнення здоров'я, програм реабілітації та омолодження, релаксації, творчих та освітніх програм, а також програм спеціального харчування.

Дещо інший погляд лікувального туризму запропонував відомий німецький експерт Х. Нарштедт [6]. На його думку, лікувальний туризм означає, що вітчизняні та іноземні туристи відвідують бальнеологічні та інші курорти при зміні постійного місця проживання і забезпечуються оздоровчими програмами під свою особисту відповідальність і, в принципі, за власний рахунок.

Отже, іноземні туристи, пов'язані з лікувальним туризмом, зосереджують увагу на таких деталях:

- основна мотивація подорожі – поліпшення здоров'я;
- гармонізація медичних та оздоровчих послуг з послугами відпочинку та розваг у курортних продуктах;
- турист проявляє ініціативу у формуванні програми лікування, отриманні послуг і несе відповідальність за її ефективність

Практика лікувального туризму в країні акцентує увагу лише на медичній складовій у його визначенні, а рекреаційна складова відіграє явно другорядну роль. У зв'язку з цим у роботах фахівців з організації лікувального та оздоровчого туризму згадуються як самостійні види туризму, спрямовані на оздоровлення та профілактику здоров'я.

Так, С.В. Дубінський у своїй роботі [12, с. 18] наводить нове поняття «лікувально-оздоровчий туризм», під яким розуміється вид туризму, зі спрямуванням на відновленні життєво важливих функцій людини і орієнтований на хворих та ослаблених людей. Це визначення є досить абстрактним і аж ніяк не вичерпним, оскільки не враховує таких важливих аспектів, як використання природних лікувальних факторів та ставлення пацієнтів до оплати курортних послуг. Більше того, багато досліджень вказують на те, що оздоровчий туризм асимілював лікувальний туризм.

Слід також зазначити, що поняття «лікувальний туризм» стало відомим у вітчизняному туризмі лише в останні роки, з впровадженням багатьох нових лікувальних програм та зарубіжних стандартів у курортну практику. Раніше, як зазначають багато авторів, основу лікувального туризму в Україні

складали санаторно-курортні заклади. Як наслідок, вважалось, що лікувальний туризм слід розглядати лише в рамках лікувально-оздоровчих закладів. У такому випадку з поля зору зникають клініки, спеціалізовані медичні центри та приватні фахівці, які приймають туристів і відпочиваючих за власний рахунок для проведення лікувальних та реабілітаційних програм.

У багатьох визначеннях не вказані просторові критерії, тобто критерії тимчасової зміни постійного місця проживання. Зокрема, визначення лікувального туризму Є. С. Гнедик [10, с.46] розрізняє лікувальний та оздоровчий туризм лише на основі спеціалізації засобів розміщення і не уточнює, що медичні послуги мандрівники отримують за межами постійного місця проживання.

У деяких визначеннях лікувальний і оздоровчий туризм використовуються як синоніми. Лікувальний туризм є синонімом оздоровчого відпочинку і поділяється на бальнеотерапію, кліматотерапію та грязелікування залежно від засобів впливу на організм людини [7, с. 27].

Існують також підходи, які ототожнюють лікувальний туризм з реабілітаційним туризмом, а оздоровчий – з рекреаційним [2]. Оскільки лікувальний туризм не може обмежуватися лише реабілітацією, а сам туризм є частиною рекреації, використання терміну «рекреаційний туризм» є не зовсім методологічно коректним.

Деякі вчені вважають, що оздоровчий туризм є новим сегментом курортної діяльності, розглядаючи організацію санаторно-курортної індустрії з точки зору туристичних технологій [8]. Це досягається шляхом створення туристичних продуктів, заснованих на лікувальних та оздоровчих технологіях, які покращують якість життя. Соціальне значення цієї нової орієнтації полягає у формуванні важливої частини інтегрованої системи охорони здоров'я шляхом створення «рекреаційних» блоків (для здорових, вразливих і хворих людей) та у перетворенні індустрії оздоровлення та відпочинку на прибуткову галузь шляхом впровадження в її діяльність трудового законодавства у сфері туризму та методів управління якістю

послуг. Це має підвищити прибутковість сектору. Це дозволить зблизити поняття «санаторно-курортна допомога» та «лікувально-оздоровчий туризм». Більш глибоке розуміння західної моделі лікувального туризму має Н.М. Богдан [4, с. 157]. На його думку, лікувальний туризм – це форма, при якій відпочинок і лікування поєднуються у відповідних закладах, заснована на пріоритетності (або зрівнянні) форм туристичного відпочинку над суто лікувальними заходами, при цьому фінансування подорожі, як правило, здійснюється за рахунок власних коштів клієнтів.

Найбільш близьке визначення лікувального туризму дає О.О. Галаченко [9, с. 159], який виокремлює такі ознаки цього явища:

- мотивація клієнта до медичного обстеження, лікування, реабілітації та профілактики захворювань;

- територія за межами місця проживання;

- наявність ресурсів для цієї мети.

Існують наступні відмінності між лікувально-оздоровчим туризмом та лікуванням у санаторно-курортних закладах (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Основні відмінності між поняттями «санаторно-курортне лікування» та «лікувально-оздоровчий» туризм

Критерій	Санаторно-курортне лікування	Лікувально-оздоровчий туризм
Споживачі	Пацієнт	Турист
Наявність можливостей вибору	Місце надання санітарно-курортної допомоги визначено в межах виданої путівки	Вибір місця здійснюється туристом самостійно
Мотивація	Лікування та реабілітація – важливий етап лікувальних подій	Відпочинок та лікування з власної ініціативи туриста
Забезпечення поїздки	Отримання пільг на безкоштовне лікування	Лікування за свій рахунок

Отже, лікування в медичних закладах та лікувальний туризм мають свої особливості. Поняття «лікувальний туризм» та «лікування в медичних закладах» слід відрізнити одне від одного, основними критеріями такого розмежування є свобода вибору споживача та джерело фінансування.

Типологія лікувально-оздоровчого туризму не отримала подальшого розвитку. Лікувально-оздоровчий туризм включає в себе широке розмаїття видів і напрямків. Тому експерти виділяють кілька підкатегорій (рис. 1.2).



Рисунок 1.2 – Структура лікувально-оздоровчого туризму

Законом України «Про туризм» визначено туризм як тимчасовий виїзд громадян України, іноземців та осіб без громадянства («осіб») з метою використання ресурсів країни (місця) тимчасового перебування в лікувальних, оздоровчих, пізнавальних, фізкультурно-спортивних, професійно-ділових, релігійних та інших цілях без зайняття діяльністю, що приносить дохід, визначається як тимчасовий виїзд (подорож) з місця постійного проживання [22].

Багато туристичних теоретиків виділяють лікувально-оздоровчий туризм і велнес-туризм як окремі та відмінні види туризму з власними характеристиками, специфічними цілями і завданнями та тенденціями розвитку. Основними характеристиками лікувально-оздоровчого туризму є

його спрямованість на такі цілі, як відпочинок, рекреація (відновлення), реабілітація та лікування.

Згідно з авторитетною авторською думкою у підручнику «Спеціальні види туризму» А.В. Бабкіною, лікувальний туризм – це «переміщення резидентів і нерезидентів у межах і за межі національних кордонів на термін не менше 20 годин і не більше шести місяців з метою профілактики різних захворювань організму людини та в лікувальних цілях, а також переміщення резидентів і нерезидентів у межах і за межі національних кордонів на термін не менше 20 годин і не більше шести місяців в лікувальних цілях» [22].

Сутність лікувально-оздоровчого туризму визначається такими поняттями, як «лікувально-оздоровча місцевість», «курорт», визначені статтею 17 Закону України «Про курорти» [21]:

- лікувально-оздоровча місцевість – місце, що має в наявності природні лікувальні ресурси та придатна для організації лікування та профілактики захворювань, а також для відпочинку населення;

- курорт – освоєна і використовувана в лікувально-профілактичних цілях природна територія, що особливо охороняється, має природні лікувальні ресурси і необхідні для їх експлуатації будівлі, і споруди, включаючи об'єкти інфраструктури.

У таблиці 1.2 наведено основні розділи курортології та їх визначення.

Таблиця 1.2 – Головні розділи курортології

Основні розділи курортології	Визначення розділів курортології
1	2
Бальнеотерапія	Комплекс методів лікування з використанням мінеральної, прісної та морської води для лікування та реабілітації різних захворювань. Основні переваги водолікування багато в чому залежать від складу води, яка використовується під час сеансів.
Грязелікування	Цілюща природна терапія, яка здатна вирішити більшість проблем людського організму. Грязь має термічний, хімічний та механічний вплив. Лікувальні грязі - це мінерали, що містять природні колоїдні утворення, тобто лікувальні грязі різного походження, які є на курортах та не курортних місцях.
Таласотерапія	Морське лікування. Основними компонентами є морська вода, морські водорості, морські грязі та інші морські продукти, які позбавляють від широкого спектру проблем і недуг.

Продовження таблиці 1.2

1	2
Аеротерапія	Лікування за допомогою повітря. Основний ефект цієї терапії полягає в тому, що підвищений рівень кисню насичує кров і активізує шкірне дихання. Також важливі заняття спортом на свіжому повітрі.
Дієтотерапія	Лікувальне харчування. Ця терапія полягає в спеціально підібраній дієті для кожної людини; час прийому їжі, розподіл прийомів і порядок прийому визначаються характером захворювання.
Фізична терапія	Лікування, пов'язане з рухом, а фізична культура – це активний відпочинок. Фізіотерапія – галузь медицини, що вивчає лікувальну та фізіологічну дію природних і штучних фізичних факторів.
Кліматотерапія	Лікування за допомогою клімату. Це використання клімату або погодних умов певного регіону з лікувальною або профілактичною метою. Це ряд методів лікування, що використовують дозований вплив клімату певного регіону на організм людини або спеціальні кліматичні процедури. Оздоровчий вплив клімату на організм людини зумовлений низкою географічних факторів і явищ та їх фізичними властивостями, такими як розташування на рівні моря, атмосферний тиск, температура, вологість, рух повітря, опади, інтенсивність сонячної радіації, атмосферна електрика та хмарність.
Геліотерапія	Сонячна терапія. Це один з видів кліматотерапії, показаний практично всім здоровим людям завдяки її профілактичному та лікувальному ефектам. Особливо корисна для людей, які змушені тривалий час жити в стані світлового голодування, оскільки її лікувальна дія полягає в теплових, світлових і хімічних властивостях сонячних променів. Найкращий час для засмаги – ранок. Правильні сонячні ванни покращують загальне самопочуття і відновлюють порушені функції організму.

Спеціалізацію закладу визначають курортологічні фактори – природні лікувальні чинники, що використовуються для профілактики, лікування та медичної реабілітації пацієнтів у закладі.

Основні фактори закладу [25, с. 238]:

- ландшафтно-кліматичні умови;
- лікувальні грязі;
- мінеральна вода.

Усі курортні селища можна поділити на шість типів [19]:

На рис. 1.3 показано класифікацію курортів.



Рисунок 1.3 – Класифікація курортології

Таким чином, спираючись на проведені дослідження можна зауважити, що використання лікувального туризму є можливим не лише в курортних та рекреаційних зонах, але й в міських лікарнях, великих мегаполісах, навіть у готелях, призначених для ділового туризму.

1.3 Специфіка лікувально-оздоровчого туризму

Сьогодні український ринок оздоровчого туризму зазнає значних змін. Традиційні санаторії перестають бути місцем, де лікуються та відпочивають люди похилого віку. Санаторії стають повноцінними оздоровчими центрами, де широкий спектр споживачів може відпочити та отримати лікування.

Основні цілі оздоровчого туризму можна визначити наступним чином

- рекреація (відпочинок);
- рекреація (відновлення);
- зміцнення здоров'я.

Наразі види туризму, спрямовані на лікування та оздоровлення, є диверсифікованими. Деякі курорти в Україні спеціалізуються на лікуванні певних захворювань, тоді як інші є комплексними курортами, спрямованими на відновлення фізичної форми.

Спеціалізація будь-якого курорту визначається курортними факторами (природними лікувальними факторами, які використовуються на курорті для профілактики, лікування та медичної реабілітації пацієнтів). Основними курортними факторами є ландшафтно-кліматичні умови, лікувальні грязі та мінеральні води.

На бальнеологічних курортах як основний лікувальний фактор використовується природна мінеральна вода. Рекомендується зовнішнє (купання) і внутрішнє (пиття, інгаляції тощо) застосування. Мінеральна вода корисна при лікуванні багатьох захворювань. Пацієнти, які відвідують бальнеологічні центри, здебільшого мають захворювання шлунково-кишкового тракту, системи кровообігу, нервової системи, органів дихання та опорно-рухового апарату. Лікування в таких закладах дає результати, які можна порівняти з традиційними медикаментозними засобами, але усуває побічні ефекти, неминучі при лікувальній терапії, подовжує період ремісії і знижує ймовірність та інтенсивність наступних загострень [26, с. 14].

Існує чотири основні мотивації для лікувального туризму:

- низькі ціни;
- новітні медичні технології;
- висока якість медичної допомоги та послуг;
- фактор часу (тривалий час очікування на медичну допомогу та реабілітацію в рідній країні).

До природних туристично-рекреаційних ресурсів відносяться:

- поверхневі водні ресурси
- ботанічні джерела;
- ресурси грязелікування;
- ресурси допомоги;

- ресурси фауни;
- кліматичні ресурси;
- мінеральні та водні ресурси (бальнеологія).

Природні туристичні та рекреаційні ресурси також можуть бути класифіковані:

1) Залежно від місця походження:

- примітивний (природний стан);
- шляхетний (покращений, щоб бути більш комфортним);
- штучний (завжди вимагає втручання людини).

2) Високий рівень використання:

- виснажуванні (швидкість відновлення та відновлення варіюється від десятків тисяч до сотень тисяч років). Можна розділити на відновлювані та не відновлювані.

- відновлювані – поновлювані протягом короткого періоду часу. Наприклад, рослинні та тваринні ресурси. Якщо правильно управляти природними ресурсами, їх можна використовувати без виснаження [26].

- не відновлювані – поповнюються від сотень до тисяч років. Прикладами є мінеральні води та лікувальні грязі. Тому використання таких ресурсів для збереження та підтримання природної рівноваги є проблематичним.

Основними викликами для організацій охорони здоров'я є розвиток власних ринків, експорт лікувальних послуг, вдосконалення систем охорони здоров'я та досягнення самодостатності.

Лікувальний та оздоровчий туризм зазнає трансформації, з'являються різноманітні косметичні послуги та велнес-концепції, які розробляються та запозичуються з європейського ринку. Ця трансформація стає менш модною і тому важко піддається аналізу.

Проблема недостатнього фінансування закладів охорони здоров'я призводить до збільшення кількості та вартості платних послуг, що

пропонуються медичними установами. Як наслідок, ставлення споживачів до місцевих медичних організацій стало негативним.

Влада України усвідомлює незадовільний стан інфраструктури медичних закладів та повільні темпи її реконструкції, оскільки розвиток медичних технологій призводить до застарівання матеріально-технічної бази місцевих медичних та санаторно-курортних закладів.

Значних зусиль потребує просування санаторно-курортних закладів та послуг з лікування на зовнішньому та внутрішньому ринках. Необхідно розмістити рекламну інформацію в засобах масової інформації різних країн.

Таким чином, можна зробити висновок, що в сучасних умовах ефективному розвитку та повноцінному використанню природного потенціалу та інфраструктурних ресурсів області може сприяти створення медичних закладів, придатних для використання мешканцями та нерезидентами області в лікувально-профілактичних цілях. Природний потенціал області та високий рівень екологічної чистоти більшості районів є передумовами для розвитку лікувально-оздоровчого туризму. Основним фактором, що обмежує розвиток та реалізацію цього потенціалу, є недостатня кількість санаторно-курортних та оздоровчих комплексів.

З огляду на вищевикладене, виклики для розвитку сектору лікувально-оздоровчого туризму полягають у наступному.

- підвищення інвестиційної привабливості сектору;
- здійснення промоційних заходів для оздоровчих закладів;
- створення єдиної нормативно-правової бази;
- створення та стандартизація систем управління організаціями оздоровчих закладів;
- покращення якості послуг;
- оновлення інфраструктури організації.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА І АНАЛІЗ СТАНУ МОЖЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ ЛІКУВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ В КЛІНІЦІ СВЯТОГО МИКОЛАЯ

2.1 Організаційно-економічна характеристика Клініки Святого Миколая

Товариство з обмеженою відповідальністю «Багатопрофільна клініка Святого Миколая» зареєстроване в установленому порядку відповідно до законодавства України (ідентифікаційний код юридичної особи 42596380) за адресою: 69063 Запорізька обл., м. Запоріжжя, Олександрівський р-н, вул. Святого Миколая, буд. 53-а, має ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики відповідно до Наказу Міністерства охорони здоров'я України від 30.07.2019 № 1717.

Установчими документами є договір, підписаний організаторами, та статут, затверджений організаторами. Статутний капітал товариства складається з внесків його учасників. Засновниками досліджуваної установи є Белий Микола Іванович та Милиця Костянтин Миколайович. Розмір статутного капіталу Клініки становить один мільйон гривень, що в рівних частинах внесено його засновниками.

Метою діяльності досліджуваної установи є надання висококваліфікованої професійної лікувально-консультативної допомоги з питань профілактики та лікування захворювань жителям, робітникам, службовцям промислових підприємств і установ, іноземцям та особам без громадянства міста Запоріжжя, незалежно від місця їх проживання і роботи, відповідно до чинного законодавства України.

Багатопрофільна Клініка Святого Миколая є на сьогоднішній день одним з найсучасніших приватних медичних закладів у Запоріжжі та на півдні України, який було відкрито в середині 2019 року.

Досліджуване підприємство побудовано у відповідності до кращих світових практик проектування медичних закладів.

Основним видом діяльності є 86.21 – Загальна медична практика, серед додаткових можна відзначити наступні: 86.10 – Діяльність лікарняних закладів, 85.59 – Інші види освіти, 86.90 – Інша діяльність у сфері охорони здоров'я, 77.39 – Надання в оренду інших машин, устаткування та товарів, 46.90 – Неспеціалізована оптова торгівля, 46.46 – Оптова торгівля фармацевтичними товарами, 46.69 – Оптова торгівля іншими машинами й устаткуванням, 86.22 – Спеціалізована медична практика.

З метою надання медичних послуг на європейському рівні, клініка оснащена сучасним обладнанням як для амбулаторного, так і для хірургічного прийому та максимально комфортними умовами для пацієнтів.

ТОВ «Багатопрофільна клініка Святого Миколая» здійснює наступні види діяльності:

- надає консультації, проводить клінічні, лабораторні, діагностичні та функціональні дослідження;
- амбулаторне лікування пацієнтів з використанням різних методів;
- організовує дослідження для впровадження нових методів лікування;
- проводить хірургічні операції за медичними показаннями.

У Клініці Святого Миколая надаються платні медичні послуги: алергологія, бариатрична хірургія, гастроентерологія, гінекологія, дерматологія, ендокринологія, ендоскопія, естетична хірургія, загальна хірургія, кардіологія, комп'ютерна томографія, лабораторні аналізи, лабораторна діагностика, мамологія, неврологія, онкологія, ортопедія, отоларингологія, офтальмологія, проктологія, сімейна медицина, УЗ-діагностика, урологія, флебологія, центр хірургії, щелепно-лицьова хірургія.

У Клініці працює команда найкращих лікарів, яку ретельно підбирають, кожен працівник установи є професіоналом високого рівня у своїй спеціальності. Адміністрацією докладено максимальні зусилля, щоб в Запоріжжя змогла з'явитися сучасна клініка з європейським рівнем, де

будуть надаватися якісні послуги медицини, які є доступними для будь-якого мешканця нашого міста. Запроваджено онлайн-реєстрацію та електронні медичні картки.

Зараз ТОВ «Багатопрофільна клініка Святого Миколая» розташована на трьох локаціях: головний корпус – м. Запоріжжя, вул. Святого Миколая, 53а, зупинка транспорту «Площа Університетська», де надаються консультації провідних фахівців: гінеколог, ЛОР, мамолог, проктолог, хірурги, УЗД. Також тут розташовано Центр хірургії зі стаціонаром. Відділення сімейної медицини знаходиться за адресою м. Запоріжжя, вул. Дніпровська, 24, де проводять консультації сімейні лікарі, а також тут розташовано поліклінічне відділення, де проводять консультації медичні спеціалісти: гінекологи, дерматологи, ендокринологи, неврологи, отоларингологи, проктологи, травматологи та хірурги. І третя локація це клініка на Металургів за адресою: м. Запоріжжя, вул. Фанатська, 19, де проводять консультації з акушерства та гінекології, гастроентерології, дермато-венерології, ендокринології, кардіології, мамології, невропатології, проктології, пульмонології, травматології, урології та сімейні лікарі.

Клініки займають площу понад 1000 квадратних метрів і оснащені найсучаснішим медичним обладнанням.

Досліджуваним підприємством надаються послуги на основі договорів з приватними клієнтами та компаніями. Оплата здійснюється за готівковий та безготівковий розрахунок.

З метою виконання своїх статутних обов'язків Клініка має право укладати договори з юридичними та фізичними особами на виконання робіт і надання послуг, доручати виконання робіт іншим організаціям на основі економічно вигідних договорів, планувати свою діяльність та визначати споживчий попит на свої роботи і послуги та перспективи розвитку на основі укладених договорів. має право.

Вищим органом управління Клініки Святого Миколая є загальні збори учасників товариства. Вищим виконавчим органом є директор, який

призначається на посаду та звільняється з посади в порядку, встановленому загальними зборами учасників товариства.

Цінова політика ТОВ «Багатопрофільна Клініка Святого Миколая», широкий асортимент продукції, висока якість медичних послуг і, головне, короткий термін роботи дозволяють підприємству виживати в сучасних конкурентних умовах.

Основними соціально-економічними цілями діяльності Клініки Святого Миколая є:

- надання спеціалізованої медичної допомоги, в тому числі високотехнологічної;
- надання первинної медико-санітарної допомоги при невідкладних станах;
- прийом фахівців з надання первинної спеціалізованої медико-санітарної допомоги;
- діагностичне обладнання та лабораторні дослідження в первинній медико-санітарній допомозі;
- комп'ютерна томографія, магнітно-резонансна томографія та ангіографія в первинній медичній допомозі;
- надання спеціалізованої медичної допомоги стаціонарним хворим.

Клініка має лінійно-функціональну структуру персоналу. Очолює персонал і лікарню головний лікар. Медичний та організаційний відділи підпорядковуються заступнику головного лікаря та завідувачам різних відділень, які, в свою чергу, підпорядковуються лікарям, медсестрам та санітарам відповідних відділень. Таким чином, організаційна структура персоналу досліджуваної установи базується на дотриманні єдиної субординації, лінійній структурі відділень та розподілі адміністративних функцій між відділами.

Керівні посади: заступник головного лікаря з медичної частини (медичний директор), заступник головного лікаря з організаційно-методичної роботи, заступник головного лікаря з хірургічної частини, заступник

головного лікаря з хірургії, заступник головного лікаря з економіки, заступник головного лікаря з кадрів, фінансовий директор та заступник головного лікаря з технічного забезпечення (рис.2.1).



Рисунок 2.1 – Організаційна структура Клініки

Лікарі поділяються на лікарів широкого профілю (хірурги, терапевти, акушери-гінекологи) та вузьких спеціалістів (отоларингологи, офтальмологи, інфекціоністи, дерматологи, невропатологи, радіологи, психіатри, анестезіологи тощо).

Організаційна структура Клініки складається з трьох ланок: адміністрація, спеціалісти та молодший обслуговуючий персонал. Кожна ланка має свої обов'язки.

Завданням адміністративного персоналу Клініки Святого Миколая (директор, заступник директора, бухгалтер, реєстратор) є забезпечення максимальної ефективності роботи клініки. Лікарі та лабораторії надають безпосередні послуги клієнтам, тоді як молодший обслуговуючий персонал виконує необхідні завдання, такі як дезінфекція та прибирання.

У той же час, адміністратор або менеджер клініки виступає в ролі своєрідного зв'язкового, взаємодіючи з клієнтами, керуючи роботою лікарів, передаючи вказівки адміністративному відділу і стежачи за робочим часом.

Керівники Клініки розуміють організаційну структуру, ієрархію та дотримуються необхідних відносин підпорядкування. Чіткий і прозорий розподіл обов'язків між працівниками полегшує кожному з них виконання своєї ролі та розуміння того, до кого можна звернутися за допомогою.

Працівники КСМ мають чітке уявлення про функціонування компанії, розуміють свої обов'язки і впевнені, що проблеми, які виникають, будуть вирішені, та можуть повністю віддаватися роботі. Розуміння своєї ролі допомагає досягти як індивідуальних, так і колективних цілей.

Роль адміністратора – одна з найбільш багатогранних ролей в Клініці. Природно, існують певні обмеження, яких необхідно дотримуватися, щоб забезпечити виконання покладених на них завдань. Вони повинні бути відомі як керівництву клініки, так і самим реєстраторам.

Нижче лікарів-спеціалістів знаходяться медичні працівники середньої та нижчої ланки, кожен з яких відповідає за свої завдання.

Сьогодні в досліджуваній клініці широко використовується технологія телемедичного консультування лікарями різних профілів.

Головний лікар забезпечує діяльність досліджуваної установи відповідно до чинного законодавства з метою вирішення основних соціально-економічних завдань та виконання своїх обов'язків щодо управління медичною організацією:

- представляє інтереси КСМ в державних, судових та арбітражних органах;
- організовує роботу колективу;
- здійснює контроль за виробничою, адміністративно-господарською та фінансовою діяльністю;

- аналізує діяльність закладу охорони здоров'я на основі оцінки показників роботи та вживає необхідних заходів щодо вдосконалення форм і методів роботи;

- здійснює контроль за дотриманням вимог, встановлених правилами внутрішнього розпорядку, правил і норм з технічної безпеки, охорони праці та технічної експлуатації приладів і обладнання;

- затверджує програми працівників;

- видає накази та дає вказівки, обов'язкові для виконання працівниками

Всі підрозділи та персонал Клініки Святого Миколая виконують складну організаційну функцію управління. При цьому виділяють технічну, економічну, виробничу, економічних зовнішніх зв'язків і соціальну підсистему управління.

Таким чином, функції управління діяльністю медичного закладу виконують підрозділи та окремі працівники, які при цьому вступають між собою в економічні, організаційні, соціальні та психологічні відносини. Різноманітність функціональних зв'язків і можливих методів розподілу між підрозділами та працівниками визначають різноманітність можливих організаційних структур управління.

Соціально-економічні функція головного лікаря полягає в наступному:

- організовує всю роботу закладу охорони здоров'я;

- несе повну відповідальність за стан закладу та стан здоров'я трудового колективу;

- представляє заклад охорони здоров'я в усіх установах та організаціях;

- видає накази по Клініці, приймає на роботу та звільняє працівників відповідно до законодавства про працю;

- заохочує та накладає стягнення на працівників закладу;

- відкриває банківські рахунки закладу охорони здоров'я.

Представництво лікарів-спеціалістів залежить від оперативної діяльності, вони:

- здійснюють нагляд за функціонуванням закладу;

- здійснюють нагляд за операційною діяльністю;
- забезпечують навчання з метою підвищення кваліфікації медичних працівників.

Фінансовий директор:

- здійснює облік господарської діяльності закладу охорони здоров'я за рахунок коштів та матеріально-фінансових ресурсів;
- визначає результати господарсько-фінансової діяльності КСМ;
- готує фінансову звітність закладу охорони здоров'я;
- складає штатний розклад;
- розробляє річні, квартальні та місячні плани з праці та заробітної плати і контролює їх виконання;
- контролює продуктивність праці; розробляє заходи щодо запровадження диференційованої системи оплати праці.

Економіст:

- керує підготовкою проекту перспективного плану та проекту річного плану;
- забезпечує доведення затверджених планів до структурних підрозділів;
- здійснює економічний аналіз усіх видів діяльності КСМ та розробляє своєчасні заходи щодо забезпечення ефективного використання матеріальних, трудових і фінансових ресурсів, підвищення продуктивності праці, зниження собівартості продукції, зростання рентабельності виробництва, збільшення фінансових доходів і прибутку, усунення втрат і необґрунтованих витрат.

Завдяки різноманітним функціональним зв'язкам і можливості розподілу між відділеннями та персоналом, в Клініці Святого Миколая також централізовано здійснюються такі найважливіші функції, як матеріально-технічне забезпечення, медичне забезпечення, транспортне забезпечення, капітальний ремонт, електро-, водо- і тепlopостачання та організація харчування.

Отже ТОВ «Багатопрофільна Клініка Святого Миколая» надаються найкращі медичні послуги, де створені найкращі умови для пацієнтів як в амбулаторних, так і в стаціонарних відділеннях.

2.2 Оцінка зовнішнього та внутрішнього середовища КСМ

Зовнішнє середовище – це сукупність активних суб'єктів господарювання, економічних, соціальних та природних умов, національних та міжнародних інституційних структур та інших зовнішніх умов і чинників.

У Клініці Святого Миколая в рамках аналізу зовнішнього середовища були використані такі методи, як PEST-аналіз та аналіз конкурентоспроможності.

Для проведення PEST-аналізу макросередовища досліджуваного підприємства було використано методологію, засновану на аналізі експертних оцінок.

У таблиці 2.1 наведено фактори, які мають найбільший вплив на діяльність ТОВ «Багатопрофільна Клініка Святого Миколая».

Таблиця 2.1 – Фактори зовнішнього середовища, що мають найбільший вплив на діяльність КСМ

Політичні фактори	Вплив економіки
- політична стабільність в країні; - ставлення держави до галузі; - політика держави в підготовці кадрів для галузі.	- розміри та темпи змін ринку; - інвестиційні процеси; - загальний рівень економічного розвитку; - система оподаткування в країні.
Соціально-культурні тенденції	Технологічні інновації
- кількість потенційних споживачів (структура населення, зміни в окремих групах та достаток); - думки та відносини споживачів; - кваліфікаційні характеристики працівників; - традиції та культурні цінності.	- поява «технологічних проривів» у галузі; - кваліфікація кадрів; - високий НТР надання послуг; - конкурентоспроможність.

.У табл. 2.2 наведено оцінку експертами зовнішнього середовища КСМ. Для кожного макроекономічного фактору були визначені найважливіші критерії. Результати експертного опитування зведені в таблиці для кожного фактору.

Таблиця 2.2 – Вплив на навколишнє середовище роботи КСМ

Фактори середовища	Важливість для галузі	Вплив на КСМ	Напрямок впливу	Ступінь важливості для КСМ
Соціальна среда				
Взаємовідношення всередині установи	2	2	+1	4
Кваліфікаційні характеристики робочої сили	3	3	+1	9
Кількість потенційних споживачів послуг	3	3	+1	9
Потенційна кількість працівників	2	3	+1	6
Традиції та культурні цінності, рівень освіти	2	2	+1	4
Політична среда				
Закони та нормативні акти	3	3	-1	-3
Політична стабільність в країні	3	3	-1	-9
Політика держави в підготовці кадрів для галузі	3	3	+1	9
Рівень регулювання та контролю з боку держави	3	3	-1	-9
Характер відношення країни до галузі	3	3	-1	-9
Економічна среда				
Загальний рівень економічного розвитку	3	2	+1	6
Масштаби державної підтримки галузі	3	3	-1	-9
Рівень розвитку конкурентних відносин	3	2	-1	-6
Розмір і темпи змін розмірів досліджуваного ринку	2	3	-1	-6
Система оподаткування та якість економічного законодавства	2	2	+1	4
Науково-технічна среда				
Вимоги до кваліфікації персоналу	3	3	+1	9
Вимоги до рівня науки і техніки	2	2	+1	4
Вимоги до рівня розвитку науки і техніки у сфері надання послуг	2	3	+1	6
Поява «технологічних проривів»	3	3	+1	9
Скорочення або подовження життєвого циклу технологій	2	2	+1	4
Частка інформаційно-ємних технологій у наданні послуг	2	2	+1	4

Експертами виступають працівники Клініки, зокрема заступник головного лікаря з ОЯД, заступник головного лікаря з медичної частини, заступник головного лікаря з економіки та завідувач кабінету медичної

статистики. Середня оцінка кожного експерта була розрахована та округлена до найближчого цілого числа.

З даних, наведених у табл. 2.2, можна зробити наступні висновки: кількість потенційних споживачів, якісні характеристики робочої сили та кількість потенціалів мають найбільший позитивний вплив на діяльність досліджуваного підприємства у соціальному середовищі.

Дослідження економічного середовища дозволяє зрозуміти, як формуються та розподіляються ресурси суспільства.

В даний час макроекономічна ситуація в Україні є несприятливою через економічну кризу. Основними дестабілізуючими факторами є рівень розвиненості конкурентних відносин, ступінь державної підтримки промисловості, а також масштаб і швидкість ринкових змін.

Технологічний сектор має позитивний вплив на діяльність Клініки, що можна пояснити високим рівнем технологій у сучасній медицині.

Політична сфера має найбільший вплив на діяльність підприємств, особливо в Україні, де зарай йде війна. Аналіз показав, що політичне середовище в цілому негативно впливає на діяльність досліджуваної установи.

Негативними факторами є політична нестабільність в країні, негативне ставлення держави до сфери охорони здоров'я (незважаючи на прийняття на національному рівні щорічних програм з покращення системи охорони здоров'я, проблема нестачі фінансування, обладнання та кадрів у медичних закладах залишається в центрі уваги), рівень регулювання та контролю з боку держави (часто не призводить до позитивних змін).

Аналіз факторів прямого (управлінського) оточення пов'язаний з вивченням компонентів зовнішнього середовища, які безпосередньо впливають на організацію.

До безпосереднього оточення організації належать споживачі, постачальники та конкуренти (табл. 2.3).

З табл. 2.3 видно, що найбільш важливими факторами впливу на діяльність КСМ є частота відвідувань, ставлення постачальника до якості продукції та індивідуальний підхід постачальника до конкретного клієнта.

Таблиця 2.3 – Оцінка впливу ключових факторів прямого оточення на діяльність Клініки Святого Миколая

Базовий фактор	Важливість для галузі	Сила впливу на установу	Направленість взаємодії на КСМ	Ступінь важливості
Фактори сили споживача				
Відношення клієнтів до рівня обслуговування	2	3	+1	+6
Звички клієнтів	2	2	+1	+4
Ступінь залежності установи від числа клієнтів	3	3	-1	-9
Частота відвідувань клініки	2	3	+1	+6
Чутливість пацієнтів до вартості медичних послуг	3	3	-1	-9
Фактори сили надавачів послуг				
Важливість для постачальника обсягу продажів	2	2	+1	+4
Відношення постачальників до якості	3	3	+1	+9
Індивідуальність роботи постачальника з конкретним клієнтом	3	3	+1	+9
Кількість витрат часу на постачання	2	3	-1	-6
Перемикання величини вартості для постачальника на інших клієнтів	2	1	-1	-2
Рівень спеціалізації постачальників	1	1	-1	-1
Фактори сили конкурентів				
Збільшення концентрації конкурентів, які реалізують ті ж послуги	3	3	-1	-9
Ступінь диференціації послуг	2	3	-1	-6
Ступінь залежності політики установи від діяльності конкурентів	3	3	-1	-9
Темп зростання галузі	2	1	+1	+2

Негативні впливи в основному пов'язані з чутливістю пацієнтів до вартості медичних послуг, залежністю медичних організацій від кількості клієнтів, тривалістю доставки, залежністю від діяльності конкурентів та зростаючою концентрацією конкурентів, що пропонують однакові послуги.

В рамках даного дослідження ми вважаємо за доцільне зосередитися на аналізі конкурентоспроможності Клініки Святого Миколая.

В якості основних конкурентів були обрані наступні

а) UniClinic (м.Запоріжжя, вул.. Покровська, 8)

б) Клініка Мотор Січ (м. Запоріжжя, вул. Брюлова, 54).

Таблиця 2.4 – Аналіз конкурентоспроможності Клініки Святого Миколая

КРІ	Вага	ТОВ «КСМ»		Клініка Мотор Січ		UniClinic	
Відсутність черг та очікувань	0,2	5	1	2	0,4	4	0,8
Кваліфікація кадрів	0,3	4	1,2	4	1,2	5	1,5
Доступність, вигідне розташування	0,25	5	1,25	3	0,75	4	1
Можливість консультації з лікарем після виписки	0,25	3	0,75	2	0,5	4	1
Наявність високотехнологічного обладнання	0,25	5	1,25	3	0,75	5	1,25
Обсяг пропонованих послуг	0,25	4	1	3	0,75	5	1,25
Рівень обслуговування (уважність, ввічливість, щирість персоналу)	0,2	5	1	3	0,6	4	0,8
Рівень комфорту під час перебування (наявність кави-апарату, аптеки, і т.д.)	0,2	4	0,8	3	0,6	5	1
Укомплектованість кадрами	0,2	4	0,8	3	0,6	4	0,8
Ціна на послуги	0,3	5	1,5	4	1,2	2	0,6
Чистота та ремонт у приміщеннях	0,2	5	1	4	0,8	5	1
Якість медичної допомоги (на основі аналізу відгуків пацієнтів та наявності негативних відгуків)	0,3	3	0,9	3	0,9	4	1,2
Якість сайту	0,2	5	1	3	0,6	4	0,8
Всього	X	X	12,45	X	7,3	X	13,0

У табл. 2.4 наведено рейтинг Клініки Святого Миколая серед основних конкурентів: Вагомість кожного параметру КРІ визначалася експертами (на основі середнього балу всіх експертів), а оцінка кожної організації також визначалася експертами на основі середнього балу.

Таким чином, як показали дані табл. 2.4, найбільш конкурентоспроможною Клініка Святого Миколая є в такому факторі, як ціна на послуги, що надаються – в аналізованому підприємстві вона найнижча.

Решта факторів знаходиться на одному рівні з UniClinic, але за деякими показниками поступається конкуренту. У цьому слід зазначити, більшість оцінюваних показників ставляться до показників сервісу. Зокрема, у відзначено кращу якість медичної допомоги (на основі аналізу відгуків пацієнтів та наявності негативних відгуків), укомплектованість кадрами. Адміністративний персонал «UniClinic» уважніший і ввічливіший з пацієнтами, тут відсутні черги, є кава-машини, кулери з водою, зручні крісла для очікування, столики з журналами тощо.

Таким чином, зовнішнє середовище, що включає в себе елементи макро- і мікрооточення, надає певний вплив на розвиток як медичної галузі в цілому, так і безпосередньо КСМ. Відповідно, функціонуючи в рамках зовнішнього середовища, що склалася, досліджувана установа відчуває на собі певні можливості і загрози, увага до яких дозволяє йому покращувати показники своєї роботи, а отже, підвищувати якість сервісу.

Для того, щоб забезпечити повний і всебічний аналіз внутрішнього середовища в рамках Клініки Святого Миколая, зазначено, що внутрішнє середовище будь-якої організації – це сукупність таких компонентів:

- місія і мета клініки;
- структура установи;
- внутрішні процеси організації;
- технології;
- людські ресурси;
- комунікація.

Надання наведених компонентів потребує кваліфікованого персоналу, а також старшого, середнього та молодшого медичного персоналу.

Ефективність роботи будь-якого медичного закладу значною мірою залежить від рівня управління, тому дуже важливо мати чіткий розподіл

функціональних обов'язків між усім персоналом, що працює в клініці, від медсестер до лікарів-спеціалістів. Практична діяльність персоналу регламентується наказами, інструкціями та розпорядженнями Міністерства охорони здоров'я та органів управління охороною здоров'я.

Слід зазначити, що ці структурні підрозділи Клініки Святого Миколая оснащені високотехнологічним обладнанням. Згідно з проведеним аналізом, рівень забезпеченості медичним обладнанням та оргтехнікою в закладі становить 95% та 97% відповідно.

Також варто відзначити широке використання інформаційних технологій у роботі КСМ. Клініка має власний веб-сайт, на якому розміщена важлива інформація про заклад, є можливість запису на прийом та зворотного зв'язку. Він є досить зручним для вивчення. На сайті також міститься інформація про наявність та ціни на платні медичні послуги.

Наразі в закладі працює 569 співробітників, у тому числі 161 лікар, 236 медсестер і 172 особи молодший медичний персонал.

Однак рівень укомплектованості штату наразі становить лише 87%. Частка молодшого медичного персоналу становить 80,2%, лікарів – 89,7%, медсестер – 78,2%.

Що стосується кваліфікації персоналу, то всі представники старшого та молодшого медичного персоналу мають відповідні документи за своєю спеціальністю.

Тому можна сказати, що персонал лікарні є висококваліфікованим.

Доцільно також проаналізувати персонал за віком та стажем роботи. Так, з 569 співробітників:

- до 21 року – 4 співробітники (0,7 %);
- 21-30 років – 123 співробітники (21,62%);
- 31-40 років – 186 співробітників (32,68%);
- 41-50 років – 121 співробітник (21,27%);
- 51-60 років – 97 співробітників (17,05%);
- понад 60 років – 38 співробітників (6,68%).

Отже, більшість співробітників у віці від 31 до 40 років, і хоча це люди старшого віку з певним професійним і життєвим досвідом, вони все ще досить молоді, щоб досліджувати, вчитися і розвивати свої навички.

Нарешті, розподіл працівників за стажем роботи також вважається важливим. Стаж роботи 569 працівників розподіляється наступним чином:

- менше 1 року – 12 осіб (2,11%);
- від 1 до 3 років – 78 осіб (13,71%);
- від 3 до 5 років – 166 осіб (38,14%);
- від 5 до 10 років – 217 осіб (29,33%);
- від 10-20 років – 68 осіб (11,95%);
- понад 20+ років – 28 осіб (4,92%).

Найчастіше зустрічаються працівники з досвідом роботи від п'яти до десяти років. Така тенденція виглядає дуже позитивно, адже ці працівники, з одного боку, вже мають достатній досвід, а з іншого – ще не схильні до емоційного вигорання і можуть усунути та розвинути його професійно.

Таким чином, якщо робити загальні висновки про персонал як складову внутрішнього середовища, то Клініка Святого Миколая має досить молодий і кваліфікований персонал з достатнім досвідом роботи у сфері охорони здоров'я. Це, безперечно, є перевагою. Однак, недоукомплектованість штату може стати серйозним недоліком і негативно вплинути на якість послуг, що надаються в закладі.

У будь-якій сфері послуг рівень обслуговування залежить насамперед від персоналу, який надає послугу. Тут важлива не лише кваліфікація персоналу, а й його вміння спілкуватися з клієнтами та створювати для них комфортні умови під час отримання послуг. Особливо це стосується сфери охорони здоров'я, яка часто пов'язана з фізичним дискомфортом і тривогою.

Однак не варто забувати, що працівники можуть забезпечити комфорт клієнтам лише тоді, коли вони самі почуваються вільно і комфортно на своєму робочому місці. Це визначається організаційною культурою та системою взаємовідносин у колективі.

Для визначення домінуючих типів організаційної культури в КСМ було проведено опитування серед працівників установи (в опитуванні взяли участь 145 працівників).

Організаційна культура в Клініці Святого Миколая:

а) хоча організаційна культура виражена на досить високому рівні, багато працівників закладу, особливо молодий медичний персонал, не відчують себе частиною організації та не мають жодного впливу на її розвиток. Крім того, відсутній документ, в якому були б зафіксовані всі характеристики організаційної культури;

б) кожен працівник досліджуваної клініки є, перш за все, представником певної професії та виконавцем професійних обов'язків;

в) ієрархічна організаційна культура, що базується на типології організаційних культур, наразі це є актуальним і бажаним для КСМ, але, на нашу думку, ринкова культура, орієнтована на результат, була б більш доречною. Її основною турботою є виконання поставлених завдань.

У результаті проведеного аналізу хотілося б зазначити, що внутрішнє та зовнішнє середовище досліджуваного закладу має певні сильні та слабкі сторони. Всі ці елементи мають безпосереднє відношення до організації надання медичної допомоги.

2.3 Аналіз можливостей створення лікувального туризму в Клініці Святого Миколая

З кожним роком Україна розвивається, що призводить до зміни умов і ритмів життя населення. В результаті, все більшої кількості українців відчувається потреба в лікувальному туризмі. Отже, є потреба у дослідженні цієї сфери на ринку туризму з метою подальшого розвитку, тому що вона є досить перспективною. З впевненістю можна сказати, що в Україні, в т.ч. і в Запоріжжі є достатньо природних ресурсів, саме для розвитку цього бізнесу.

Лікувальний туризм наразі має значний потенціал, і для Клініки Святого Миколая існує широкий спектр інвестиційних можливостей, починаючи від масштабних медичних проєктів, які можуть бути реалізовані на території лікарні, включаючи прилеглу територію та з використанням міських визначних пам'яток, і закінчуючи спеціалізованими комплексами, які вже існують. Потенціал для зміни структури послуг є однією з причин, чому його можна впевнено ідентифікувати як окремий сегмент туризму. Індустрія рекреаційних дестинацій також зазнала трансформації, оскільки потреби людей зросли, а їхні вимоги до якості лікування та відпочинку зросли. Одним з найважливіших напрямків розвитку та вдосконалення української системи охорони здоров'я є активізація медичної профілактики на етапі лікування. Вирішенню цієї проблеми сприяє розробка концепції охорони здоров'я для здорових людей, яка має на меті зменшити перерозподіл медичних послуг від здорових людей до хворих. Ця концепція передбачає використання сучасних медичних технологій, доповнення існуючої системи відновлювального лікування SPA-програмами, в тому числі медичними SPA-послугами з метою профілактики, а також створення національної культури здоров'я.

Рахуємо за доцільне зупинитися на економічних показниках діяльності Клініки Святого Миколая для оцінки можливості створення лікувального туризму. В табл. 2.5 розглянемо основні показники фінансової діяльності досліджуваної установи.

Як бачимо з наведених у табл. 2.5 даних, загальні економічні показники діяльності Клініки Святого Миколая характеризують тенденцію збільшення вартості наданих послуг в 2023 році на 119,3 відсотки по відношенню до 2022 року.

Це пов'язано зі збільшенням асортименту лікувальних послуг та медичних процедур у досліджуваному закладі, при цьому чисельність працівників закладу зменшилась у порівнянні з 2021 роком на дев'ять осіб, але звертаючи увагу на попередній рік, ми бачимо що вона має тенденцію до збільшення.

Таблиця 2.5 – Показники фінансової діяльності КСМ (тис. грн.)

№	Показники	Роки			Відхилення 2023 до 2021 року	
		2021	2022	2023	Абсолютне (тис. грн.)	Відносне (%)
1.	Чисельність працівників, осіб	578	522	569	-9	-1,6
2.	Фонд заробітної плати, тис. грн.	14071,4	13241,2	15481,3	1 409,9	10,02
3.	Продуктивність праці, грн. на 1 ос.	18,01	18,88	23,30	5,29	29,4
4.	Вартість наданих послуг	10 412,6	9 854,9	13 256,4	2 843,8	27,3
5.	Виробничі витрати	8 936,2	9 011,4	10 018,5	1082,3	12,1
6.	Прибуток від наданих послуг	1 476,4	843,5	3 237,9	1 761,5	119,3
7.	Рентабельність, %	14,2	9,4	32,3	18,1	27,5
8.	Вартість необоротних активів	21 643,0	21 654,0	22 859,0	1 216,0	5,6

В 2022 році в зв'язку з початком війни в Україні відбулося зменшення чисельності, в зв'язку з тим, що Запоріжжя є прифронтовим містом, деякі співробітники КСМ змушені були виїхати за кордон, чи в інші міста України, але вже наприкінці 2022 року та на протязі 2023 року, ми бачимо поступове заповнення вакантних місць в досліджуваній установі. Звертаючи увагу на збільшення ФЗП працівників установи можемо відзначити, що адміністрація дбає про фінансовий стан своїх співробітників.

Можна також відзначити, що так як КСМ почало свою діяльність лише в 2019 році, необоротні активи є сучасними, що відповідають новітнім інформаційним технологіям, і з кожним роком відбувається їх збільшення та оновлення, Це все дозволяє забезпечити стабільність розвитку досліджуваної установи у майбутньому.

Клініка знаходиться у дуже зручному місці в Запоріжжі, що полегшує логістику відвідувачів. Запоріжжя розташоване в степовій зоні, але тут є доволі багато створених штучних та зручних місць відпочинку.

Важливе місце у сучасних умовах для Запоріжжя має безпека, на нашу думку, воєнний аспект посідає головної уваги, адже саме на цьому ґрунтуються проблеми безпеки лікувального туризму, які набувають

особливих форм та одночасно найбільше піддаються заходам державного регулювання та впливу соціально-економічних регуляторів [19].

Отже, зараз ми можемо передбачати розвиток лікувального туризму тільки як різновид внутрішнього туризму. Для населення, яке залишається в такий важкий час на території України. Все що стосується лікувального туризму, то головним чинником, впливаючим на його розвиток, є можливість відзначення суттєвого росту захворюваності населення, виникнення нових та небезпечніших хвороб, а також реабілітації та відновлення здоров'я наших захисників військових.

Сучасні люди живуть у несприятливій екологічній обстановці, перебувають під щоденним стресовим навантаженням, що призводить до появи розумової та фізичної втоми, а також до старіння організму, і, як правило, наслідком є поява різних захворювань, а також зниження у трудовому потенціалі працівників.

Зараз саме стан здоров'я населення Запоріжжя є найважливішою складовою нашої країни, але все ж таки українська медична галузь має вирішувати основні завдання у збереженні належного рівня здоров'я населення, на рівні окремих закладів, що буде ефективною базою для розвитку лікувально-оздоровчого та медичного туризму. Тому що, саме рівень обслуговування та своєчасність надання медичних послуг є головними чинниками у швидкості та успішності відтворення стану здоров'я співробітників.

Саме з сучасним впровадженням української медичної реформи, та затвердженням концепцій та законів дало відповідний поштовх до розвитку медичної галузі, а так суміжних із нею галузей, зокрема лікувального туризму. Отже, запорукою щасливого, повноцінного та тривалого життя є здоров'я кожної людини.

Невід'ємним елементом в сучасній системі цінностей є підвищення життєвої активності та турбота про своє здоров'я. Таким чином відбувається

зростання кількості людей, які намагаються підтримувати хороші фізичні форми, а якщо необхідно своєчасність отримання якісної медичної допомоги.

Отже, природнім є при наявності попиту в медичних та лікувально-реабілітаційних послугах з'являються соціальні суб'єкти, які можуть задовольнити ці пропозиції. Споживачам залишається лише звернути увагу на територіальні локації (природні, історико-культурні та соціально-економічні), свої фінансові можливості (медичні послуги в Україні є дешевшими, ніж за кордоном) і зробити відповідний вибір. І хоча попит на подорожі за покращенням здоров'я постійно зростають, бо це говорить про те, що з однієї сторони з'явилися можливість у виборі як країни так і клініки де лікуватися та відновлювати своє здоров'я. З іншої сторони економічна складова є головним приводом для лікувального туризму.

За статистичними даними виявлено, що лікувальний туризм може заощаджувати пацієнту до 60 % витрат при отриманні медичної допомоги в Україні, то можемо прогнозувати зростання цього медичного сектору економіки на рівні 30-40 % на рік.

У нашій країні лікувальний туризм почав формуватися в особливий окремий напрям, що потребує вирішення окремих питань, таких як: фінансування, види лікування, та головне складовою туризму чи медицини є лікувальний туризм.

Лікувальні тури за кордон стають актуальними у тих випадках, коли на батьківщині відсутні можливості лікування конкретного захворювання. При цьому такий тур може мати на увазі і відпочинок у санаторії або на курорті, що є супутньою послугою.

Отже, перевагою в організаційних можливостях створення лікувального туризму в КСМ є зароблений імідж респектабельної та надійної клініки, гнучка цінова політика, якість та обов'язковість виконання, суворе дотримання законів, стандартів, моральних норм, наявність умов обслуговування клієнтів, сучасне технічне та технологічне забезпечення діяльності, професійний і стабільний кадровий склад.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЛІКУВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ В КЛІНІЦІ СВЯТОГО МИКОЛАЯ

3.1 Розробка лікувального туру «Здоров'ячко» в КСМ

Основні показники, які характеризують стан лікувального туризму є наступні:

- кількість туристів, прибулих до медичної дестинації з метою лікування або реабілітації, та кількість ночей (ліжко-днів) перебування туристів у лікувальному закладі;
- сума доходу від цього виду туризму;
- обсяг особистих витрат, здійснених медичними туристами;
- вплив цього виду туристичних подорожей на економіку регіону.

Розробка лікувальних продуктів є складним та багатоетапним процесом, який включає в себе:

- дослідження кон'юнктури ринку туристичного бізнесу;
- аналіз споживчого попиту, сегментів ринку, конкурентів та розташування об'єктів;
- оцінка реальних витрат на рекламу, розробку та просування лікувальних послуг.

Лікувальні потреби туристів відіграють важливу роль у створенні програми туру. Це пов'язано з тим, що тип клієнтури має безпосередній вплив на організацію лікувальних турів, визначення цілей і вибір місця лікування. Для того, щоб привабити туристів, Клініці необхідно розв'язати низку проблем з фінансування, управління та модернізації.

Але зараз можна стверджувати, що лікувальний туризм є перспективною галуззю в усьому світі і користується популярністю серед людей, які ведуть здоровий спосіб життя і піклуються про своє здоров'я.

Оздоровчий туризм в основному зосереджується у Центральній, Східній та Західній Європі. В Україні важливими місцями лікувального відпочинку є Карпати та Трускавець, відомі своїм мінеральними водами та гірським кліматом, а також узбережжя Чорного та Азовських морів.

Запорізька область є перспективним регіоном для розвитку лікувального туризму. Досягнення нового якісного рівня сектору лікувального туризму в Запорізькій області позитивно вплине на рівень надання медичних послуг населенню, створить нові робочі місця та збільшить надходження до бюджету. Нові клініки відрізняються тим, що вони орієнтовані на комфорт відвідувачів і пропонують широкий спектр додаткових послуг для лікування та активного відпочинку. А також мають широкий спектр лікувальних процедур з залученням кваліфікованого персоналу.

В Клініці Святого Миколая присутній комплексний підхід до лікування. Всі пацієнти КСМ на одній локації в центрі міста отримують повний спектр медичних послуг від обстеження та консультації до високотехнологічної хірургії за необхідністю. Більшість відвідувачів КСМ відзначають доброзичливість персоналу, швидкість надання послуг та загалом задоволені маркетингом Клініки.

Задоволеність відвідувачів вищим медичним персоналом висока (78-79% відвідувачів відзначають відмінну роботу лікарів), задоволеність роботою середнього медичного персоналу трохи нижче, але все одно на рівні вище за середній. Негативних моментів у роботі медичного персоналу відвідувачами не виявлено.

Відвідувачі Клініки за віком різні. Отже при плануванні організації на базі КСМ лікувального туризму треба звернути увагу на організацію дозвілля, бо єдине дозвілля підібрати для різновікової публіки неможливо. Те, що подобається одному (30-річному чоловікові) може не сподобатися іншому (55-річній жінці).

Таким чином, провівши дослідження з організації лікувального туризму в досліджуваній установі, можна зробити висновок про високу задоволеність відвідувачів обслуговуванням, медичним персоналом, дієтичним харчуванням.

При цьому необхідно звернути увагу на недостатній розвиток маркетингової діяльності Клініки. Виходячи з цього, можна визначити такі заходи щодо розвитку:

- організувати співпрацю з туристичними фірмами з метою залучення відпочиваючих з лікувального туризму;

- розробити різноманітні програми перебування, включивши такі популярні нині велнес-програми. Профілем клініки є хвороби органів дихання, кровообігу, хвороби нервової системи, жіночі та чоловічі хвороби, онкологічні захворювання;

- організація номерів з покращеним плануванням та рівня люкс; Імідж Клініки як позитивно впливає на вибір лікувального закладу.

- урізноманітнити дозвільну діяльність. Дозвільна діяльність Клініки може бути представлена у вигляді: бібліотеки, концертів та танцювально-розважальних програм, екскурсій. З активного відпочинку: риболовля, настільний теніс та більярд. Для літнього відпочинку: катамарани, катання на човнах, волейбол, футбол, бадмінтон, роликові ковзани та велосипеди.

На сьогоднішній день не передбачено місця для дітей, бо багато матусь не мають змоги залишати дома дітей, а тому є потреба в організації дитячого дозвілля під час лікування батьків.

Таблиця 3.1 – Типи елементарних рекреаційних занять

Процедури	Елементарні рекреаційні заняття
Перлинні ванни, душ Шарко, циркулярний душ	Плавання в Дніпрі
ЛФК	Велосипедна прогулянка
Галотерапія	Піші прогулянки
Кліматолікування	Повітряні ванни, терренкур, сон на повітрі, рибальство
Інгаляція	Піші прогулянки
Бальнеологічні процедури	Внутрішнє та зовнішнє застосування мінеральних вод, грязелікування
Кисневий коктейль	Повітряні ванни

У табл. 3.1 наведено основні типи елементарних рекреаційних занять на базі Клініки Святого Миколая.

В запропонованому турі буде розглянута програма, яка включає в себе лікувальні та оздоровчі процедури, а також відпочинок з оглядовою екскурсією по Запоріжжю, відвідуванням Запорізької Січі, Хортиці та запорізьких соборів. Програма туру наведена в Додатку А. Сезон круглорічний, час туру 10 днів з кількістю 10 осіб.

Оглядова екскурсія по місту Запоріжжя включає в себе інформацію туристів про історію, географічне положення головні пам'ятні міста. Тут можуть бути запропоновані два варіанти:

- огляд легендарного острова Хортиця у вигляді національного заповідника у центрі Запоріжжя з відвідуванням Дніпровської гідроелектростанції;
- огляд історичної частини Запоріжжя з відвідуванням Краєзнавчого музею.

Відвідування Свято - Покровського Архієрейського Собору – це унікальний храм серед небагатьох святинь Європи.

Кінне шоу театру «Запорізькі козаки» включає спілкування з козаками на Хортиці, що дарує незабутні враження від побуту, звичаїв та розваг козаків. Далі невелика екскурсія «Зелений рай», розрахована на 1 годину. У ході екскурсії туристи відвідують станцію фоновий моніторингу, сосновий бір, отримують безпосередній контакт з конями.

Незабутня двохгодинна прогулянка катером навколо острова Хортиця подарує незабутні враження від додаткового шлюзування у річковому порту до нижнього б'єфа Дніпра з прогулянкою навколо острова, що є однією з цікавіших прогулянок для туристів. Впродовж 26 км берегової лінії туристи насолоджуються мальовничими краєвидами Хортиці.

Нами було зроблено низку висновків, що засвідчують користь активного розвитку цього напрямку, серед яких велика кількість пам'яток і

багаті традиції, туристична інфраструктура. Саме ці складові є основою розробленого туру.

Отже, для розвитку лікувального туризму в Запоріжжі з метою його інтеграції в міжнародну туристичну систему необхідно удосконалити методологію оцінки оздоровчого потенціалу регіону, сприяти кластеризації лікувальних закладів та отриманню ними міжнародної акредитації. Це значно підвищить конкурентоспроможність українського лікувального туризму та сприятиме його інтеграції в міжнародну туристичну систему.

3.2 Оцінка ефективності лікувального туру

Для того, щоб розрахувати вартість туру, необхідно зробити певне припущення про певну кількість мандрівників, беручи до уваги вподобання споживачів, які зацікавилися цим напрямком після того, як була оголошена інформація про лікувальний тур. Тур організовується для групи з 10 осіб. Оскільки тур є кінцевим споживчим продуктом, ціни на всі послуги є роздрібними.

Ціна туру залежить від типу туру. Ціна групового туру нижча, ніж ціна індивідуального туру, тому це має бути саме груповий тур, щоб зробити його більш доступним для споживача. На ціну туристичного продукту також впливає багато інших факторів:

- вид послуги (групові тури);
- Сезонність надання послуг (цілорічні).

Основними факторами, що впливають на просування даного туру на ринку туристичних продуктів і послуг, є його якість і новизна в порівнянні з турами, пропонованими конкурентами.

Цілі просування туру

- спонукати споживачів до купівлі туру, що просувається, та налагодження довгострокової співпраці з агентством;

- інформування учасників туристичного ринку та потенційних споживачів про новий лікувальний тур та його конкурентні переваги.

Процес просування лікувального туру розрахований на реалізацію низки заходів та вибір різних інструментів просування, кожен з яких має свої особливості та потребує певних інвестицій. При ціноутворенні подібних турів необхідно орієнтуватися на певну групу туристів, а не на середньостатистичного мандрівника.

У вартість туру входить: проживання в номері обраної категорії, повний пансіон, транспортне обслуговування: за необхідністю трансфер, оглядова екскурсія, заміська екскурсія.

Основна мета туру – відчутти атмосферу Запорізького краю, оздоровитися у Запоріжжі та відвідати місто Запоріжжя і визначні пам'ятки Запорізької області з елементами обраної сфери лікування в Клініці Святого Миколая. Дата заїзду – згідно з графіком роботи персоналу Клініки, тобто в четвер. Тривалість подорожі 10 днів. Ночівля: в окремому крилі клініки або в санаторії «Великий Луг», в номері обраної категорії.

У вартість путівки включено такі процедури:

- водолікування (один із видів: ванни або душі, 4 процедури);
- галотерапія (при хронічних обструктивних захворюваннях органів дихання, 4 процедури);
- дієтотерапія (за показаннями номер дієти на весь курс лікування);
- інгаляції (4 процедури);
- лікувальна фізкультура (ЛФК) (групова чи індивідуальна, 8 занять);
- масаж ручний (на одну зону, 4 процедури);
- медикаментозна терапія (відповідно до чинних нормативних актів МОЗ України, за призначенням лікаря при загрозливих для життя станах);
- механотерапія (за показаннями);
- питне лікування мінеральною водою (за призначенням лікаря щодня);
- відвідування лікаря протягом курсу лікування (2 відвідування);

- теплолікування (парафін-озокеритові аплікації на одну зону, 4 процедури);

- фітотерапія (8 процедур);

- електрокардіограма (за показаннями);

- електросвітлолікування (не більше двох видів, 4 процедури).

Розрахунок зроблений виходячи з чисельності групи 10 осіб.

Таблиця 3.2 – Перелік послуг, що входять до туру [складено автором]

№	Назва постачальника	Послуга	Вартість
1.	Укрзалізниця	Потяг Київ-Запоріжжя	Плацкарт в обидва кінці – 1060 грн. Купе в обидва кінці – 1670 грн.
2.	Vezu.ua	Оренда екскурсійного мікроавтобуса на 12 осіб (вокзал - Запоріжжя 1-Клініка, КСМ - острів Хортиця-Клініка (санаторій))	1280 грн.
3.	Оплата гίδα	Супровід групи на екскурсії	345 грн.
4.	Запорізький обласний краєзнавчий музей	Екскурсія по музею	36 грн. - для дорослого, 18 грн. - для школярів, студентів, пенсіонерів.
5.	Історико-культурний комплекс «Запорізька Січ»	Екскурсія історико-культурним комплексом «Запорізька Січ»	60 грн. - для дорослого, 30 грн. - для школярів, студентів, пенсіонерів та інвалідів.
6.	Прогулянка на катері навколо острова Хортиця	Поєднання відпочинку з цікавою екскурсією пропонується компанією «Хортиця Патібарж».	Оренда катеру за 1 год. – 800 гривень (послуги капітана входять у вартість),
7.	Шоу «Січові козаки»	Кінне шоу «Запорізькі козаки»	100 грн. – дорослі; 60 грн. – люди похилого віку, студенти та діти; учасники бойових дій та інваліди – безкоштовно.
8.	Кінна прогулянка	Прогулянка верхи на коні по Хортиці,	1 година - 500 грн./ос.

Однокімнатний номер обладнаний зручними меблями. ТБ, холодильник, Інтернет. У кожному номері є балкон, з якого відкривається чудовий вид на ліс. Окремий санвузол.

Вартість проживання наведена в табл. 3.3.

Таблиця 3.3 – Вартість проживання [складено автором]

Номерний фонд	Ціна за 1 дорослого/доба
1-кімнатний на 2-особи (січень-квітень)	745,0 грн. .
1-кімнатний на 2-особи (травень-червень)	747,0 грн.
1-кімнатний на 2-особи (липень-вересень)	760,0 грн.
1-кімнатний на 2-особи (жовтень-грудень)	745 грн.

Калькуляція туру представлена в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4 – Калькуляція туру [складено автором], грн.

№	Послуга	На 1 дорослого	На 1 дитину
1.	Проживання, 10 днів	750,0 x 10 діб = 7500,0 грн.	550,0 x 10 діб =5500 грн.
2.	Харчування	Включено, повний пансіон	
3.	Лікування	Включено	
4.	Екскурсійна програма	938,50	610,50
5.	Собівартість	8438,50	6110,50
6.	+ 8% маржинальний прибуток	8%=675,0	8%=488,90
7.	Нетто-вартість туру	9113,50	6 600,0
8.	+10% комісія	911,40	660,0
9.	Продажна вартість	10 025,00	7 200,0

Розрахунок екскурсійної програми проводиться на групу з 10 осіб. В екскурсійну програму входить дві екскурсії:

1). г. Запоріжжя, обласний Краєзнавчий музей, Свято - Покровського Архієрейського Собору;

2) відвідування Запорізької Січі на острові Хортиця. кінна прогулянка, відвідування музею та кінного шоу.

В розрахунок входить: оренда мікроавтобуса на групу – 1280 грн., послуги гіда на групу – 345 грн. та безпосередня вартість квитків.

Вартість оренди мікроавтобуса та послуг гіда на 1 особу:

$$(1280+345)/10 = 162,50 \text{ грн.}$$

Вартість вхідних квитків для дорослого складає 776,0 грн., для дитини – 448,0 грн.

Вартість екскурсійної програми на одного дорослого:

$$162,50 + 776,0 = 938,50 \text{ грн.}$$

Вартість екскурсійної програми на одну дитину :

$$162,50 + 448,0 = 610,50 \text{ грн.}$$

Розрахунок собівартості туру на одну дорослу особу:

$$S = P_{\text{розм.}} + P_{\text{вхід.кв.}} + P_{\text{проїзд}} + P_{\text{послуги гiда}} \quad (3.1)$$

де P – ціна; S – собівартість.

$$S = 7500,00 + 938,50 = 8\,438,50 \text{ грн.}$$

Розрахунок нетто-ціни туру:

$$PN = S + MP \quad (3.2)$$

де PN – нетто ціна; MP – маржинальний прибуток, розрахований у розмірі 8% від собівартості.

$$MP = (8 * 8438,50) / 100 = 675,00 \text{ грн.}$$

Нетто-ціна на одного дорослого:

$$PN = 8\,438,50 + 675,0 = 9113,50.$$

Розрахунок продажної вартості туру на 1 дорослого:

Якщо нетто-вартість туру 9113,50 – 90%, відповідно продажна вартість туру – 100%.

Отже, продажна вартість туру дорослої особи буде складати 10025,00 грн., а дитини – 7 200,00 грн.

На основі вивченої інформації було розроблено економічно вигідний лікувально-оздоровчий тур у Клініку Святого Миколая, яка знаходиться у Запоріжжі, було досягнуто мети дослідження та виконано завдання. Цей тур є актуальним, тому що при безперервному оздоровленні туристи отримують можливість проводити вільний час з користю для себе: відвідати екскурсію у м. Запоріжжя, побувати на Запорізькій Січі на острові Хортиця, здійснити

кінну прогулянку територією острова, а також взяти участь у багатьох дозвіллях на свіжому повітрі.

Однією з основних проблем розвитку лікувального туризму регіону залишається безпека людей пов'язана з близькою лінією фронту, недостатня динаміка розвитку інфраструктури, що створює ряд проблем: нетривале перебування туристів, не комплексне використання лікувальних ресурсів (спеціалізація переважно на лікувально-оздоровчих турах за медичними показаннями). З урахуванням значного ресурсного потенціалу, цей регіон може розглядатися як пріоритетний для здійснення нового рекреаційного будівництва та інвестування в оновлення матеріально-технічної бази для лікувального туризму.

Таким чином, можна сказати, що запропонований тур є конкурентоспроможним у ланцюжку турів, які пропонують відпочинок у Запорізькій області. Особливістю конкретно цього туру є не тільки забезпечення лікування та надання додаткових послуг клієнтам, а й включення в тур екскурсій та виїзних заходів, які роблять цей тур набагато цікавішим для клієнтів, ніж просто лікування. Для внутрішнього туризму це є особливою можливістю у розвиток, тому що туристи, які приїжджають з інших міст хочуть отримати не лише фізіологічну рекреацію, а й естетичну насолоду та дізнатися більше про історію краю, в який приїхали відпочити.

ВИСНОВКИ

Досягнення головної мети роботи, дозволило зробити наступні висновки:

1) Розглянуто історію розвитку лікувального туризму. Одним з найдавніших видів туризму є лікувальний туризм. З давніх часів люди навчилися використовувати мінеральну воду та лікувальні грязі з лікувальною метою. Лікувальним туризмом виконується низка функцій, головною серед яких є соціальна функція заснована на лікуванні та профілактиці захворювань населення. Розвиток медичного туризму в Україні сьогодні має коріння, що сягають глибокої давнини

Сьогодні лікувальний та велнес-туризм набули глобального виміру, а отже формування ринку лікувального туризму у всьому світі активно триває. За даними Всесвітньої туристичної організації, лікування та реабілітація є одними з найважливіших туристичних мотивів. За останні двадцять років кількість туристів, які подорожують з метою лікування, зросла на 15% у всьому світі.

2) Досліджено основні поняття та визначення лікувального туризму. Лікувальний туризм – це поїздка пацієнтів із місця їх постійного проживання в інше місто для лікування і профілактики захворювань різних частин тіла. Медичний туризм є похідним від наукових досліджень туризму. Наука про спа-технології вивчає природні цілющі властивості речей, їх взаємодію на організм і методи, що використовуються для лікування або профілактики захворювань.

Практика лікувального туризму в країні акцентує увагу лише на медичній складовій у його визначенні, а рекреаційна складова відіграє явно другорядну роль. У зв'язку з цим у роботах фахівців з організації лікувального та оздоровчого туризму згадуються як самостійні види туризму, спрямовані на оздоровлення та профілактику здоров'я.

3) Виявлено специфіку лікувально-оздоровчого туризму. Використання лікувального туризму є можливим не лише в курортних та рекреаційних зонах, але й в міських лікарнях, великих мегаполісах, навіть у готелях, призначених для ділового туризму. Існує чотири основні мотивації для лікувального туризму: низькі ціни; новітні медичні технології; висока якість медичної допомоги та послуг; фактор часу (тривалий час очікування на медичну допомогу та реабілітацію в рідній країні).

В сучасних умовах ефективному розвитку та повноцінному використанню природного потенціалу та інфраструктурних ресурсів області може сприяти створення медичних закладів, придатних для використання мешканцями та нерезидентами області в лікувально-профілактичних цілях. Природний потенціал області та високий рівень екологічної чистоти більшості районів є передумовами для розвитку лікувально-оздоровчого туризму. Основним фактором, що обмежує розвиток та реалізацію цього потенціалу, є недостатня кількість санаторно-курортних та оздоровчих комплексів.

4) Багатопрофільна Клініка Святого Миколая є на сьогоднішній день одним з найсучасніших приватних медичних закладів у Запоріжжі та на півдні України, який було відкрито в середині 2019 року. З метою надання медичних послуг на європейському рівні, клініка оснащена сучасним обладнанням як для амбулаторного, так і для хірургічного прийому та максимально комфортними умовами для пацієнтів.

ТОВ «Багатопрофільна клініка Святого Миколая» здійснює наступні види діяльності: надає консультації, проводить клінічні, лабораторні, діагностичні та функціональні дослідження; амбулаторне лікування пацієнтів з використанням різних методів; організовує дослідження для впровадження нових методів лікування; проводить хірургічні операції за медичними показаннями.

5) У Клініці Святого Миколая в рамках аналізу зовнішнього середовища були використані такі методи, як PEST-аналіз та аналіз

конкурентоспроможності. Для проведення PEST-аналізу макросередовища досліджуваного підприємства було використано методологію, засновану на аналізі експертних оцінок. Кількість потенційних споживачів, якісні характеристики робочої сили та кількість потенціалів мають найбільший позитивний вплив на діяльність досліджуваного підприємства у соціальному середовищі.

Негативні впливи в основному пов'язані з чутливістю пацієнтів до вартості медичних послуг, залежністю медичних організацій від кількості клієнтів, тривалістю доставки, залежністю від діяльності конкурентів та зростаючою концентрацією конкурентів, що пропонують однакові послуги.

Внутрішнє та зовнішнє середовище досліджуваного закладу має певні сильні та слабкі сторони. Всі ці елементи мають безпосереднє відношення до організації надання медичної допомоги.

б) Проведено аналіз можливостей лікувального туризму в Клініці Святого Миколая. Лікувальний туризм наразі має значний потенціал, і для Клініки Святого Миколая існує широкий спектр інвестиційних можливостей, починаючи від масштабних медичних проєктів, які можуть бути реалізовані на території лікарні, включаючи прилеглу територію та з використанням міських визначних пам'яток, і закінчуючи спеціалізованими комплексами, які вже існують.

Клініка знаходиться у дуже зручному місці в Запоріжжі, що полегшує логістику відвідувачів. Запоріжжя розташоване в степовій зоні, але тут є доволі багато створених штучних та зручних місць відпочинку.

Важливе місце у сучасних умовах для Запоріжжя має безпека, на нашу думку, воєнний аспект посідає головної уваги, адже саме на цьому ґрунтуються проблеми безпеки лікувального туризму, які набувають особливих форм та одночасно найбільше піддаються заходам державного регулювання та впливу соціально-економічних регуляторів.

Зараз ми можемо передбачати розвиток лікувального туризму тільки як різновид внутрішнього туризму. Для населення, яке залишається в такий

важкий час на території України. Все що стосується лікувального туризму, то головним чинником, що впливає на його розвиток, є можливість відзначення суттєвого росту захворюваності населення, виникнення нових та небезпечніших хвороб, а також реабілітації та відновлення здоров'я наших захисників військових.

7) Запорізька область є перспективним регіоном для розвитку лікувального туризму. Досягнення нового якісного рівня сектору лікувального туризму в Запорізькій області позитивно вплине на рівень надання медичних послуг населенню, створить нові робочі місця та збільшить надходження до бюджету.

В Клініці Святого Миколая присутній комплексний підхід до лікування. Всі пацієнти КСМ на одній локації в центрі міста отримують повний спектр медичних послуг від обстеження та консультації до високотехнологічної хірургії за необхідністю. Більшість відвідувачів КСМ відзначають доброзичливість персоналу, швидкість надання послуг та загалом задоволені маркетингом Клініки.

Для розвитку лікувального туризму в Запоріжжі з метою його інтеграції в міжнародну туристичну систему необхідно удосконалити методологію оцінки оздоровчого потенціалу регіону, сприяти кластеризації лікувальних закладів та отриманню ними міжнародної акредитації. Це значно підвищить конкурентоспроможність українського лікувального туризму та сприятиме його інтеграції в міжнародну туристичну систему.

Запропоновано розроблений тур з лікувального туризму на базі КСМ, який є конкурентоспроможним у ланцюжку турів, які пропонують відпочинок у Запорізькій області. Особливістю конкретно цього туру є не тільки забезпечення лікування та надання додаткових послуг клієнтам, а й включення в тур екскурсій та виїзних заходів, які роблять цей тур набагато цікавішим для клієнтів, ніж просто лікування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабов К. Д., Дмитрієва Г.О., Тихохід Л.В., Гавловський О.Д. Лікувально-оздоровчий туризм – один із сучасних напрямків підвищення ефективності діяльності санаторно-курортної сфери. *Медична реабілітація, курортологія, фізіотерапія*. 2019. № 2. С. 5-9.
2. Батиченко С.П., Мельник Л.В., Щербань А.Д. Львівщина як осередок розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні. *Молодий вчений*. 2018. № 10 (62). С. 452-455.
3. Билим О. С., Дернова К.О. Розширення послуг лікувально-оздоровчого туризму в Україні. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2017. Вип. 4. С. 62-71.
4. Богдан Н. М., Писаревський І.М. Розвиток внутрішнього туризму як пріоритет економічних інтересів регіону. *Збірник наукових праць «Економічний вісник Запорізької державної академії»*. 2018. № 6 (18). С. 156-161.
5. Боковець В. В., Медвецька Т.І. Лікувально-оздоровчий туризм: актуальні цілі та сучасні підходи до організації. *Інфраструктура ринку*. 2017. № 12. С. 79-83.
6. Брусільцева Г. М. Особливості стратегічного управління розвитком лікувально-оздоровчого туризму на регіональному рівні. *Ефективна економіка*. 2015. № 11 URL: [http:// www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4506](http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4506). (дата звернення: 17.03.2024).
7. Вахович І.М., Забедюк М.С., Малімон В.В. Інноваційні технології у забезпеченні конкурентоспроможності регіонального ринку медичного туризму. *Регіональна економіка*. 2018. №2(88). С. 24-31.
8. Влащенко Н.М., Тонкошкур М.В. Нормативно-правове регулювання розвитку рекреаційно-туристського комплексу. *Вчені записки Таврійського*

національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2019. Т. 30 (69). № 4 (1). С. 97-102.

9. Галаченко О. О. Регіональна політика розвитку сфери санаторно-курортних послуг : дис. ... доктора екон. наук : 08.00.05 / Олександр Олександрович Галаченко. Львів, 2019. 476 с.

10. Гнедик Є. С. Суб'єкти лікувального туризму та їх господарсько-правова характеристика. *Підприємництво, господарство і право*. 2018. № 1. С. 45-49.

11. Діденко К. Д., Жученко В.Г. Медичний туризм в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Економічні науки*. 2016. Вип. 16. Ч. 4. С. 101-105.

12. Дубінський С. В., Орлова В.М. Визначення факторів, які забезпечують розвиток медичного та лікувально-оздоровчого туризму в Україні. *Академічний огляд*. 2017. № 2 (47). С. 12-20.

13. Іжі М. М., Бабова К.Д., Безверхнюк Т.М. Лікувально-оздоровчий туризм: навч. посіб. / М.М. Іжі, // Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2016. 626 с.

14. Корж Н. В., Басюк Д.І. Управління туристичними дестинаціями: підручник. Вінниця : «ПП»ТД Едельвейс і К», 2017. 322 с.

15. Мальська М. П., Рутинський М.Й., Паньків Н.М. Лікувально-оздоровчий туризм: моногр. Львів: Видав. центр ЛНУ ім. І. Франка, 2018. С. 191-210.

16. Малімон В. В. Регіональні ринки медичного туризму: особливості формування та розвитку в Україні: монографія. Луцьк: «Волиньполіграф», 2013. 233 с.

17. Набока Ю. В. Результати економічної діяльності підприємств у сфері надання послуг медичного туризму в Україні. *Агросвіт*. 2020. № 6. С. 104-109.

18. Онищук Н. В. Оцінка конкурентних переваг України на ринку медичного туризму. *Науковий вісник Ужгородського національного*

університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип. 26(2). С. 31-34.

19. Офіційний сайт Клініки Святого Миколая. URL: <https://ksm-clinic.com.ua/> (дата звернення: 27.03.2024).

20. Парфіненко А. Ю., Волкова І.І., Щербина В.І. Проблеми та перспективи розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні (у порівнянні з країнами Центральної Європи). *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм.* 2018. Вип. 7. С. 130-135.

21. Про курорти: Закон України від 05.10.2000 р. № 2026-III URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2026-14><http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>. (дата звернення: 25.03.2024).

22. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>.

23. Романова А. А. Аналіз становлення і розвитку медичного туризму в Україні у контексті світового економічного простору. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2017. № 1 (9). С. 62-68.

24. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року URL: <https://www.kmu.gov.ua/nras/249826501>. (дата звернення: 07.03.2024).

25. Хоменко М. М. Розвиток туристичних інформаційних центрів на регіональних рівнях індустрії туризму. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки.* 2016. № 1. С. 236-241.

26. Шандова Н. В., Билим О.С. Ресурсне забезпечення оздоровчого туризму. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент.* 2018. Вип. 31. С. 12-16.