

УДК 338.48.6 : 615.8

Н.М.ВЛАЩЕНКО, канд. екон. наук

*Харківська національна академія міського господарства*

## **АНАЛІЗ ДОСТУПНОСТІ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПОСЛУГ ВІТЧИЗНЯНИХ І ЗАКОРДОННИХ КУРОРТНИХ РЕГІОНІВ**

Виконано аналіз функціонування вітчизняних та закордонних курортів з метою виявлення доступності санаторно-курортних послуг для населення. Розроблено пропозиції щодо вдосконалення вітчизняного санаторно-курортного продукту на основі використання концепції соціального туризму.

Выполнен анализ функционирования отечественных и зарубежных курортов с целью выявления доступности санаторно-курортных услуг для населения. Разработаны предложения по совершенствованию отечественного санаторно-курортного продукта на основе использования концепции социального туризма.

The domestic and foreign resorts functioning analysis is done to exposure of the availability of sanatorium-resort services for a population. The improvement suggestions of domestic sanatorium-resort product on the social tourism concept are done.

*Ключові слова:* санаторно-курортний комплекс, доступність санаторно-курортних послуг, природні лікувальні фактори, система медичного страхування, ресурсний потенціал.

Актуальність роботи зумовлена виникненням негативних явищ у централізованій системі управління санаторно-курортною сферою, викликані падінням платоспроможного попиту населення і значним скороченням державного фінансування цієї галузі.

Цьому складному соціально-економічному питанню присвячено ряд робіт [1-3]. Проте в цих працях ще не досить чітко визначено позиції щодо створення теоретичного базису для виходу з кризового стану і побудови механізмів стійкого розвитку санаторно-курортних організацій. На сьогоднішній день також недостатньо вивчені економічні особливості формування санаторно-курортного продукту, а також чинники, що впливають на можливість його реалізації в нашій країні і за кордоном.

Метою даного дослідження є визначення рівня доступності вітчизняного санаторно-курортного продукту для населення і його вдосконалення з урахуванням зарубіжного досвіду.

Соціально-економічна політика курортних регіонів створює умови для діяльності всіх суб'єктів на своїй території, у тому числі впливає на можливість завантаження санаторно-курортного комплексу (СКК), тривалість відпочинку і привабливість для потенційних споживачів. У зв'язку з цим є доцільним вивчення закордонного досвіду діяльності курортів з виявленням специфічних особливостей їхнього функціонування. В нашому дослідженні виконано оцінку вартості путі-

вок з вхідним до неї пакетом лікувально-оздоровчих послуг закордонних і вітчизняних курортних регіонів, виділено специфіку нових форм організації роботи.

В табл.1-3 наведено вартість і умови оздоровлення на європейських курортах на літній сезон 2011 р. [4-8].

При цьому в таблицях наведений найнижчий рівень цін, який припадає на низький сезон (червень – початок липня). У вартість цих оздоровчих програм входить розміщення, харчування (напівпансіон), медична страховка і перелічені вище процедури.

Таблиця 1 – Лікувально-оздоровчі програми Німеччини

Профіль лікування	Процедури (у тиждень)	Вартість за тиждень на 1 особу
1	2	3
<b>Баден-Баден</b>		
Серце і кровообіг, ревматизм, опорно-руховий апарат, гінекологія, нервові розлади, дихальні шляхи	2 грязьових укутування фанго, 2 сеанси загального масажу, 2 сеанси водної гімнастики, 1 відвідування римсько-католицьких лазень, 2 відвідування лікаря.	Від 1280 €
<b>Бад-Нойснар</b>		
Шлунково-кишкова система, нирки, жовчовивідні шляхи, ревматизм, опорно-руховий апарат	1 сеанс гімнастики, 1 укутування з лікувальними травами, 1 інгаляція лікувальними травами, 1 тригодинне відвідування терм "Аар", розслабляюча ванна з лікувальними травами, 1 масаж щітками, 1 арома масаж, три сеанси вживання мінеральної води, 3 обливання по Кнейпу, 3 сеанси ходьби по воді Кнейпу.	Від 763 €
<b>Бад-Кіссінген</b>		
Профілактика варикозу, порушення обміну речовин, серцево-судинна система	1 консультація з лікарем, обстеження вен, 2 сеанси масажу, 2 сеанси гімнастики для вен, 3 обгортання з глиною і сиром, 5 сеансів ходьби по воді, 5 обливань по Кнейпу, вільне користування басейном і фітнес-центром	Від 800 €
<b>Бад-Емс</b>		
Катар, бронхіальна астма, серце і кровообіг, опорно-руховий апарат	Щодня басейн, сауна, парна джакузі, день здоров'я в оздоровчому центрі "Емські терми", Аюрведа (1 день), гольф-курс, розважальна програма.	Від 1400 €

Таблиця 2 – Лікувально-оздоровчі програми Угорщини

Профіль лікування	Готелі і процедури	Вартість за 7 днів 7 ночей за 1 особу
1	2	3
<b>Будапешт</b>		

Продовження табл.2

1	2	3
Захворювання хребта і суглобів, зв'язані зі зношуванням опорно-рухового апарату, хронічні запалення суглобів, посттравматична реабілітація і реабілітація після ортопедичних операцій, хвороба Бехтерева, розлади нервової системи, нестача кальцію в кістковій системі, порушення кровообігу.	«Термал і Гранд Маргітсегет», Тер-маль "Хелія" 1 медогляд + 6 процедур	DBL від 650 € SNGL від 835 € HB
	«Акиnum Коринтія»**** 1 медогляд + 7 процедур	DBL від 580 € SNGL від 700 € HB
Озеро Хевіз		
Хронічні захворювання суглобів і хребта; остеопороз; хронічні захворювання опорно-рухового апарату, ревматизм; захворювання міжdiskових хрящів; реабілітація організму після травм; нервові розлади; порушення постави; хронічні гінекологічні захворювання; гормональні розлади.	«Панорама»*** 1 медогляд, 6 процедур, 6 вхідних квитків на озеро	DBL від 350 € SNGL від 390 € HB
	«Хеліоз»*** 1 медогляд + 6 процедур	DBL від 400 € SNGL від 480 € HB
	«Європа Фіт»*** 2 медогляди + 6 процедур	DBL від 580 € SNGL від 690 € HB

Таблиця 3 – Лікувально-оздоровчі програми Чехії

Профіль лікування	Готелі й процедури	Вартість за 1 тиждень на 1 особу
Марианські Лазне		
Захворювання нирок і сечовивідних шляхів; дихальних шляхів; порушення обміну речовин; захворювання опорно-рухового апарату; центральної нервової системи; гінекологічні захворювання.	Centralni Lazne****, Marianske Lazne (2 медогляди + 7 процедур)	DBL від 770 €; SNGL від 830 €
	Grand Hotel Marienbad****, Marianske Lazne (1 медогляд + 6 процедур)	DBL від 988 €; SNGL від 1116 €
	Hvezda-Skalnik****, Marianske Lazne (1 медогляд + 7 процедур)	DBL від 885 €; SNGL від 960 €
	Карлови Вари	
Хвороби травного тракту; обміну речовин; опорно-рухового апарату	Ambiente****, Karlovy Vary (2 медогляди + 7 процедур)	DBL від 962 €; SNGL від 1164 €
	Astoria***, Karlovy Vary (1 медогляд + 6 процедур)	DBL від 781 €; SNGL від 825 €
	Bristol Palace****, Karlovy Vary (2 медогляди + 7 процедур)	DBL від 1086 €; SNGL від 1174 €

З огляду на наведені характеристики, паралельно розглянемо умови й вартість оздоровлення і лікування на російських курортах (на прикладі Кавказьких Мінеральних Вод) і українських курортах (на прикладі Півдня України) в червні – початку липня (табл.4, 5).

Як і на закордонних курортах, у вартість лікування у вітчизняних і російських санаторіях входить проживання, харчування (повний пан-

сіон – триразове) і базове (профілактичне) лікування. За більш поглиблене лікування рекреанти платять додатково по курсівках. Тому наведені вище розцінки слід вважати орієнтовними.

Таблиця 4 – Характеристика лікувально-оздоровчого комплексу курортів Кавказьких Мінеральних Вод (Росія) [9, 10]

Профіль лікування	Основні методи лікування	Вартість за тиждень на 1 особу
1	2	3
<b>Кисловодськ</b>		
Кардіологічний профіль, захворювання органів дихання туберкульозного характеру, нервової системи, порушеннями обміну речовин, супутніх захворювань органів травлення.	Питне лікування мінеральною водою; електрогрязелікування, кишкові зрошування нарзаном, нарзанові ванни, психотерапія, масаж, фізіотерапія, голкотерапія, інгаляції, спелеокамера, магнітотерапія, лазерна терапія, мікроклізми.	від 420 €
<b>Єсентуки</b>		
Захворювання опорно-рухового апарату; серцево-судинної системи і системи кровообігу; нервової системи, порушення обміну речовин; шлунково-кишкового тракту; органів дихання і ЛОР-органів.	Питне лікування мінеральною водою (Нова, Джерело №17, Бурова, «Слав'яновська», «Сульфатний» нарзан, «Єсентуки-4»); бальнеотерапія (мінеральні ванни, нарзанові ванни, йодобромні ванни та ін.); зрошування мінеральною водою; грязелікування; апаратна фізіотерапія; інгаляції; спелеотерапія (галотерапія); парафіно-озокеритолікування; ароматерапія, фітотерапія.	від 509 €
<b>П'ятигорськ</b>		
Хвороби органів травлення, сечостатевої, кістково-м'язової, центральної, периферичної і вегетативної нервової систем, порушення обміну речовин і захворювання ендокринної системи, алергічні і шкірні захворювання, професійні хвороби.	Питне лікування мінеральною водою; електрогрязелікування, кишкові зрошування нарзаном, нарзанові ванни; грязелікування; апаратна фізіотерапія; ароматерапія, фітотерапія; методи нетрадиційної медицини.	від 485 €
<b>Железноводськ</b>		
Захворювання органів травлення, нирок і сечовивідних шляхів, нервової системи, гінекологічні захворювання, захворювання кістково-м'язової системи.	Водолікування (зовнішнього і внутрішнього застосування), грязелікування, гальваногрязелікування, електрогрязелікування, кліматолікування, апаратна фізіотерапія, інгаляції, лікувальна фізкультура, аерофітотерапія, аероіонофітотлікування, електросон, іглорефлексотерапія.	від 515 €

Таблиця 5 – Характеристика лікувально-оздоровчого комплексу Півдня України і АР Крим [11, 12]

Профіль лікування	Основні методи лікування	Вартість за тиждень на 1 особу
1	2	3
Куяльник (Одеса)		
Захворювання і наслідки травм опорно-рухомого апарату, захворювання центральної і периферичної нервової системи, гінекологічні захворювання, захворювання периферичної кровоносної системи.	Спелеотерапія, чорна мулова високо-якісна грязь, ропа куяльницького лиману, хлоридно-натрієва мінеральна вода для питного лікування.	від 190 €
Лермонтовський (Одеса)		
Органічні й функціональні хвороби центральної нервової системи, периферичної і вегетативної нервової системи, серцево-судинні захворювання, хвороби опорно-рухомого апарату	Бальнеологічні процедури (киснево-вуглекислі, шавлійні, хвойні, перлові та інші ванни, всі види душів), відділення апаратної фізіотерапії, відділення пороজনинного і електрогрязелікування та ін.	від 195 €
Саки (АР Крим)		
Шлунково-кишкові захворювання, порушення обміну речовин, захворювання верхніх дихальних шляхів, опорно-рухомого апарату.	Грязелікування з використанням високо-мінералізованого мулового сакського брудю; водолікування - ропа солоного озера для ванн, мінеральна вода "Кримська".	від 195 €
Ялта (АР Крим)		
Захворювання органів дихання, серцево-судинної і нервової системи, опорно-рухомого апарату	Кліматотерапія + перераховані вище (як на курорті Саки).	від 205 €
Євпаторія (АР Крим)		
Захворювання нервової системи, опорно-рухомого апарату, органів дихання, обміну речовин, гінекологічні, а також захворювання органів кровообігу	Бальнеогрязьові процедури, фізіотерапія, кліматотерапія.	від 200 €

Зазначимо, що високий економічний рівень розвитку досліджуваних закордонних країн дозволяє їхнім громадянам користуватися послугами СКК щороку, про що свідчить середній рівень щомісячної заробітної плати за 2011 р. (рис.1) [13-16].

Наприклад, Чехія розділяє з Італією першість в дефіциті бюджету серед європейських країн, але при цьому має максимальну кількість іноземних інвестицій в автомобільну промисловість країни. Чехія займає гідне місце по відкритості економіки і одне з лідируючих місць по рівню медичного обслуговування населення.

Статистика свідчить, що щомісячне утримання квартири обходить-

ся чеській сім'ї у 200 євро, на розваги (відпочинок, театри і кіно і т.д.) витрачається близько 130 євро, на продукти харчування – близько 250 євро, на одяг – близько 100 євро, решта грошей – близько 300 євро йдуть на придбання меблів, покупку нерухомості і автомобілів і просто в накопичення [17].

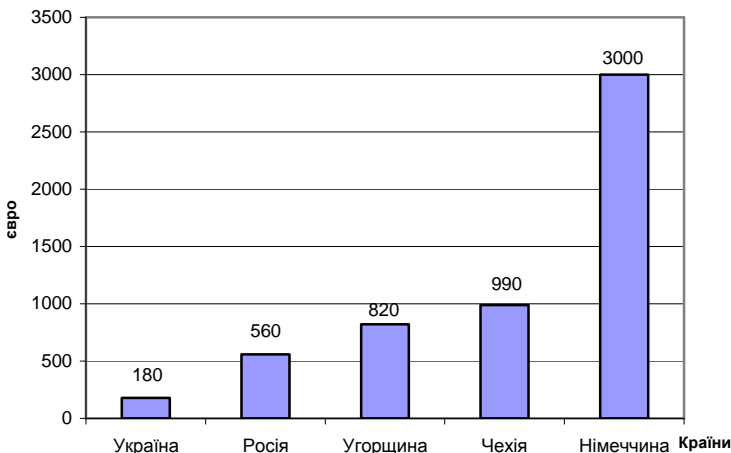


Рис.1 – Показники середнього рівня місячної заробітної плати в європейських країнах за 2011 р.

Структура розподілу сукупного доходу громадян Чехії за 2011 р. наведена на рис.2.

Таким чином, громадяни Чехії мають змогу щорічно сплачувати за санаторно-курортне оздоровлення протягом двох тижнів за рахунок коштів, які відкладаються у накопичення (понад 100 євро щомісяця).

В Україні останнім часом об'єктивно погіршилися умови життя населення, що призвело до зміни ціннісних орієнтирів. За умов високої вартості життя основна маса доходів населення спрямовується на повсякденні потреби, перш за все, на продукти харчування. Якщо в 2001 р. доля санаторно-курортних послуг (послуг відпочинку) в структурі витрат домогосподарств складала 1%, то станом на 2011 р. цей показник скоротився втричі (до 0,33%). Подальше зростання послуг транспорту, зв'язку, продуктів харчування, а також житлово-комунального сервісу не дає змоги спрямовувати на відпочинок і лікування більше коштів.

Структура розподілу сукупного доходу громадян України за 2011 р. наведена на рис.3 [18].

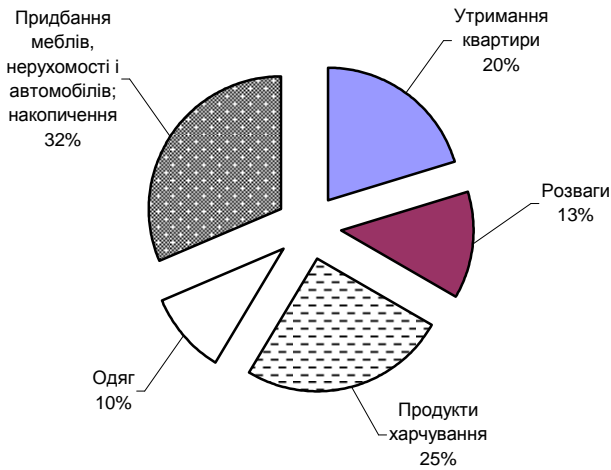


Рис.2 – Структура розподілу сукупного доходу громадян Чехії за 2011 р.

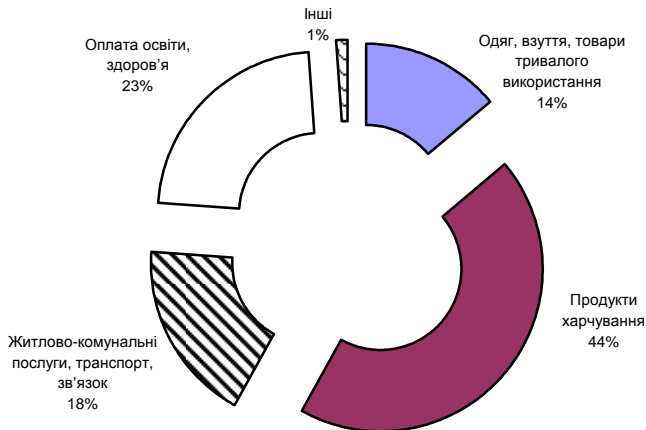


Рис.3 – Структура розподілу сукупного доходу громадян України за 2011 р.

Також слід відзначити відсутність можливості накопичення коштів з сімейного бюджету середньостатистичного українського грома-

дянина або зведення цих накопичень до мінімуму (менше 1% щомісячно). Це свідчить про обмежені можливості доступу українських громадян до санаторно-курортних послуг.

З рахуванням того, що Україна і Росія за радянських часів мали однакові умови функціонування санаторно-курортних установ, слід більш докладно дослідити сучасні тенденції їх розвитку з точки зору порівняння доступності санаторно-курортних послуг. На рис.4 наведено динаміку середньомісячної заробітної плати російських і українських громадян за останні три роки; на рис.5 – динаміку середньої вартості відпочинку в санаторно-курортних установах за тиждень.

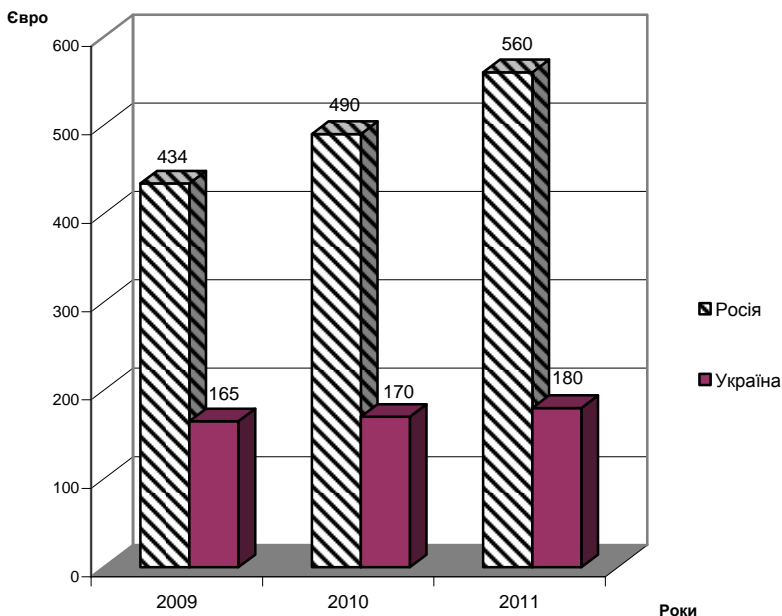


Рис.4 – Динаміка середньомісячної заробітної плати російських і українських громадян

За проведеними дослідженнями слід зробити висновок, що незважаючи на однакові умови соціально-економічного і політичного розвитку Росії і України за радянських часів, на сучасному етапі спостерігається значний розрив між цими країнами в рівні середньої заробітної плати.

Так, в 2009 р. середня заробітна плата російських громадян пере-



вищувала аналогічний показник в Україні в 2,5 рази, або на 146%; в звітному періоді цей розрив становив 305 євро, або 142%.

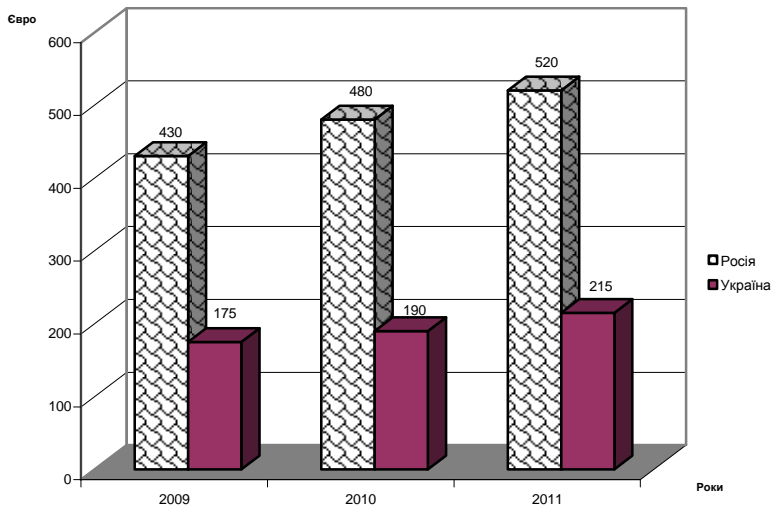


Рис.5 – Динаміка середньої вартості відпочинку в санаторно-курортних закладах протягом тижня в червні – початку липня 2011 р.

Аналіз динаміки вартості відпочинку в санаторно-курортних закладах протягом тижня також виявив значне перевищення вартості оздоровлення на російських курортах над аналогічним показником вітчизняних. Однак темпи приросту середньої заробітної плати в Російській Федерації перевищують темпи приросту вартості відпочинку на курортах в двох останніх аналізованих періодах (рис.6).

Це свідчить про більший рівень доступності санаторно-курортних послуг для російських громадян в порівнянні з українськими. В нашій країні спостерігається більш інтенсивне зростання вартості путівок на санаторно-курортне обслуговування в порівнянні з рівнем зростання середньої заробітної плати.

Динаміка ланцюгових темпів зростання вартості путівок на тиждень і заробітної плати в Україні наведена на рис.7.

При цьому в 2009 р. в порівнянні з 2008 р. в Україні спостерігається скорочення середньої заробітної плати на 3,2% у зв'язку з кризовими явищами в економіці країни.

Саме тому в сезоні 2009 р. питома вага туристів з Російської Федерації, які приїжджали на відпочинок до АР Крим, зросла на 9% в

порівнянні з попереднім періодом на фоні загального скорочення кількості обслугованих туристів і рекреантів в Кримському регіоні.

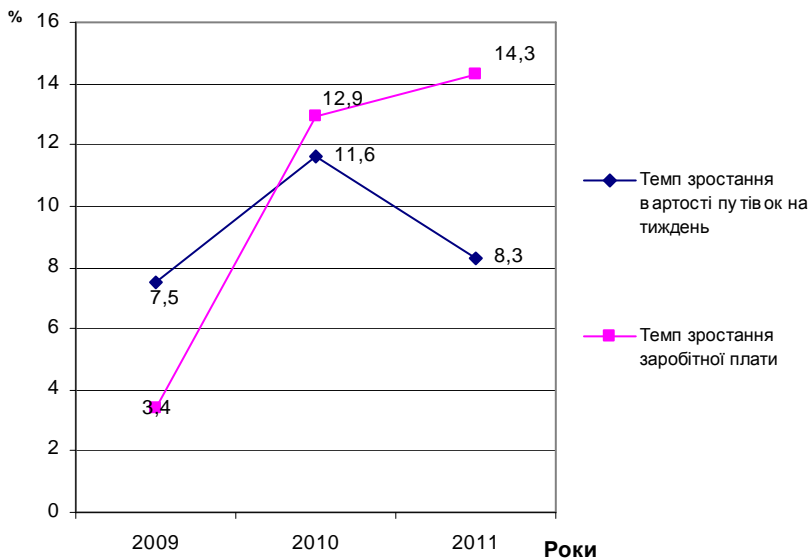


Рис.6 – Динаміка ланцюгових темпів зростання вартості путівок на тиждень і зарплатної плати в Російській Федерації

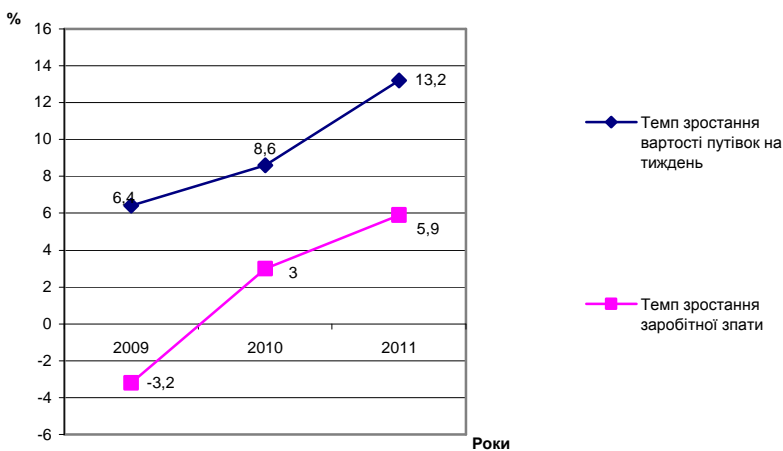


Рис.7 – Динаміка ланцюгових темпів зростання вартості путівок на тиждень і зарплатної плати в Україні

Незважаючи на загальне визнання європейських курортів, високу якість обслуговування, розвинуту супутню інфраструктуру, лікування на них для більшості українських громадян залишається недоступним. Воно також було б недоступним і для деяких верств населення європейських країн, якби вони здійснювали лікування за свій рахунок. Завдяки розгорнутій системі медичного страхування західних країн витрати на оздоровлення їхніх громадян покриваються з відповідних фондів. Наприклад, у Німеччині 80% населення користуються страховим пакетом «Gesetzliche Krankenversicherung», що включає оплату санаторно-курортних послуг. При цьому медичне страхування в цій країні не є обов'язковим [19].

У ряді країн (наприклад, у Швейцарії, Франції) велике поширення одержала система відпускних чеків. Вони продаються підприємцям, пенсійним і лікарняним фондам, касам, профспілковим і робітничим комітетам, держустановам. Останні поширюють відпускні чеки серед своїх членів, працівників, компенсуючи їм 20-80% від вартості путівки.

У Франції коло таких осіб чітко обмежене. Адміністрація підприємства надає чеки тільки тим працівникам, чий прибутковий податок за рік нижче за 2000 євро, розмір дотацій при цьому не повинен перевищувати мінімальної місячної зарплати, встановленої на рівні 1100 євро. Крім адміністрації підприємств, відпускні чеки у Франції розподіляються комітетами підприємств, громадськими організаціями типу рад трудових колективів.

Цей платіжний засіб може бути використаний винятково на оплату послуг, пов'язаних з відпочинком, подорожами, відвідуванням культурних і видовищних заходів. Фізичні особи пред'являють їх на підприємствах обслуговування, які працюють за системою відпускних чеків. У Швейцарії нараховується 7 тис. таких підприємств, у Франції – 150 тис., включаючи засоби розміщення, на оплату послуг яких спрямовується до 40% усіх відпускних чеків, на транспортні підприємства – 25%, підприємства громадського харчування – 15%, туристські агентства – 11%, культурно-оздоровчі об'єкти – 10% [20].

На заключному етапі чеки передаються підприємствами в Національне агентство (касу подорожей) для оплати. Крім чеків, агентство одержує від підприємств матеріальну винагороду у вигляді комісійних за залучення клієнтури і рекламно-інформаційні послуги.

Певну зацікавленість у розвитку системи відпускних чеків мають також інші учасники рекреаційної системи. Працівники й члени їхніх родин, купуючи платіжні засоби на пільгових умовах, істотно знижують витрати на відпочинок. Наприклад, у Франції дотація адміністра-

ції підприємства в розрахунку на одного працюючого становить від 45 до 250 євро [20]. Оптовий покупець чеків – підприємство або приватний підприємець – зацікавлений у створенні атмосфери соціального партнерства і стабілізації в трудовому колективі. Вони також мають чисто матеріальну вигоду, оскільки кошти, які виділяються на придбання чеків, не оподатковуються. Підприємства обслуговування гарантовано забезпечуються клієнтурою, а банки одержують можливість використовувати кошти, переведені в чеки і депоновані в них на певний строк.

В умовах загальної зацікавленості в системі відпускних чеків соціальний туризм на Заході перетворився в помітне явище громадського життя, що за масштабами може порівнюватися з комерційним туризмом.

Соціологічні дослідження, проведені в Швейцарії, показали, що 86% населення цієї країни знають про чекову систему і діяльність Каси РІКА, а 1 млн. 600 тис. осіб, тобто кожен четвертий житель, вдаються до її послуг. Кількість оптових відпускних чеків не знижувалася навіть у роки економічного спаду.

Значно популярною є чекова система у Франції, де число користувачів чеками досягло 4 млн. осіб, або 17% працездатного населення країни. У 1996 р. було випущено чеків на суму 2,5 млрд. франків (450 млн. дол. США), а в 2000 р. обсяг емісії склав 5 млрд. франків (900 млн. дол. США), що свідчить про життєздатність і високу ефективність чекової системи [20]. У Росії в даний час ведеться робота над проектом Закону про відпускні чеки. Керуючим органом системи, який здійснюватиме емісію чеків, їхню реалізацію оптовим покупцям і кінцеву оплату, має стати уповноважене агентство, 50% акцій якого будуть належатимуть державі, а інші 50% – профспілкам. Прибуток агентства формуватиметься з комісійної винагороди, стягнутої при продажу відпускних чеків і їхньої подальшої оплати, а також з доходу, одержуваного від розміщення вільних коштів компанії в довіреному банку. Однак на сьогоднішній день введення системи відпускних чеків у Росії стримує відсутність необхідної законодавчої бази.

В Україні на сучасному етапі її розвитку відсутня як система відпускних чеків, так і належним чином працююча система медичного страхування, що не забезпечує можливість оплати поїздок рекреаційного характеру як усередині країни, так і за кордон. Як з цієї причини, так і за фактом відсутності необхідних коштів попит на лікувально-оздоровчі тури за кордон у наших співвітчизників дуже обмежений. Лікувально-оздоровчі тури за кордон можна придбати тільки у великих туроператорів, таких як «Open up», «Vedi-Tour», «Deutsche

Reisen». При цьому основна маса реалізованих турів припадає на м. Київ, що пов'язано з більш високим рівнем заробітної плати у населення цього міста.

Слід зазначити, що оздоровчі установи України, зокрема АР Крим, мають також успішний досвід прийому, оздоровлення і лікування громадян із країн ближнього і далекого зарубіжжя. Вже накопичений деякий досвід роботи з фондами медичного страхування європейських держав, у тому числі Росії, Німеччини, Греції. Але з можливостями відпочинку на українських курортах більше знайомі тільки відпочиваючі з країн СНД. Ще одним фактором, який впливає на зниження рівня доступності підприємств СКК, є непоінформованість іноземних громадян про ресурсний потенціал України, можливості проведення того чи іншого виду лікування. У зв'язку з цим важливу роль у залученні потенційних рекреантів може зіграти реклама, увага до якої на сьогоднішній день вкрай низька.

Підводячи підсумки з проведеного дослідження, слід зазначити, що рівень доступності санаторно-курортних послуг для населення України є досить низьким. Про це свідчить співвідношення темпів зростання середньої заробітної плати і відповідної вартості оздоровлення на вітчизняних курортах, а також зниження питомої ваги витрат на санаторно-курортні послуги у структурі споживчої корзини українських громадян. Відзначається також низький рівень інформаційної доступності вітчизняного санаторно-курортного продукту для іноземних громадян. Дослідження виявило значні обмеження в асортименті оздоровчих програм на курортах з точки зору їх тривалості, орієнтацію лише на стандартні проміжки часу в реалізації оздоровчих програм: 7, 14 або 21 день. Цей виявлений факт обмежує можливості оздоровлення працевлаштованих громадян, які мають дефіцит часу і специфічні потреби в рекреації.

Для вирішення проблеми доступності санаторно-курортних послуг автором пропонується розробка і реалізація таких заходів:

1. Створення загальної інформаційної бази «соціальний туризм – рекреація – СКК».
2. Укріплення договірними відносинами сфери взаємних інформаційних послуг і участі в інвестиційних програмах.
3. Розробка інституційних положень розвитку соціального туризму.
4. Розширення спектру послуг і можливостей вибору: за вартістю, сервісом, часом, територіальним розташуванням. Різноманітність пакета послуг розширюватиме спектр можливостей для потенційних рекреантів.

5. Залучення різноманітних схем і моделей оплати послуг:
    - оплата на рахунки підприємств сфери послуг заздалегідь (авансова частина або повністю);
    - оплата щодобова, щотижнева, за рахунками фактичних витрат;
    - оплата за кредитним механізмом (після отримання послуг).
  6. Використання різних варіантів кредитних механізмів: з банками, санаторіями, фондами соціального страхування, страховими компаніями, працедавцями, туристськими фірмами, добродійними фондами і т. д.
  7. Використання обмінно-компенсаційних механізмів (сплата трудовою участю). Підприємство (організація) може за рахунок вартості путівок виконати ремонтні роботи на об'єктах підприємств СКК та ін.
  8. Використання теорії «управління часом». Збільшення частки вільного часу для працюючих, гнучкі схеми тривалості перебування в санаторно-курортних установах, задоволення додаткових потреб при отриманні санаторно-курортних послуг.
- Проведені дослідження зі створення і реалізації санаторно-курортного продукту України дозволять фахівцям з маркетингу оперативно формувати елементи потенціалу санаторно-курортних організацій, гнучко коректувати набір ресурсів, а також цілі лікування. Запропоновані напрями є частиною глобального завдання з підвищення рівня доступності санаторно-курортного обслуговування населення України і, як наслідок, підвищення рівня здоров'я нації.

1. Нохріна Л.А. Засади формування санаторно-курортного комплексу / Л.А. Нохріна // Проблеми розвитку туризму і готельного господарства: регіональний аспект: монографія / за заг. ред. І.М. Писаревського; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2009. – С.107-114.

2. Кравець О.М. Розробка комплексного механізму просування санаторно-курортних послуг у місті / О.М. Кравець // Туризм і місто: досвід, проблеми та перспективи: монографія / за заг. ред. І.М. Писаревського; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – С.38-64.

3. Лобода М.В. Основные направления развития санаторно-курортной отрасли в современных условиях / М.В. Лобода // Медицинская реабилитация, курортология и физиотерапия. – 2005. – № 4 (44). – С.3-5.

4. Сайт, що висвітлює медичне страхування в Німеччині – <http://derweg.narod.ru>.

5. Сайт російського туроператора «Альтус» – <http://www.altus.msk.ru>.

6. Туристський портал Чехії – <http://www.czechinfo.ru/main/news/25/>.

7. Сайт туристської фірми «Галактика тур», (Україна) <http://www.galaktikatur.com>.

8. Сайт туристської фірми «Гермес», (Україна) – <http://www.hermes.kiev.ua>.

9. Інформаційний портал, що висвітлює можливості відпочинку на російських курортах – <http://www.russia-otdih.ru>.

10. Російський портал новин – <http://www.regnum.ru/news/1276163.html#ixzz1Qskd3qTo>.

11. Туристичний сервер Криму – офіційні документи. Відпочинок в Криму – <http://www.tour.crimea.com/OFFICIAL/prograzv.rtf>.
12. Сайт кримського туроператора «Тур Етно» – <http://www.tour-ethno.com>.
13. Сайт новин BBC – [http://news.bbc.co.uk/hi/russian/news/newsid\\_4936000/4936568.stm](http://news.bbc.co.uk/hi/russian/news/newsid_4936000/4936568.stm).
14. Сайт Міністерства економіки України – [http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/printable\\_article?art\\_id=102944](http://www.me.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=102944).
15. Сайт журналу «Управління персоналом» – <http://www.top-personal.ru/issue.html?395>.
16. Сайт United Nations Economic Commission for Europe (UNECE) – <http://www.unece.org/pau/rpm/ukraine.pdf>.
17. Інформаційний портал Чехії, який містить інформацію про працевлаштування і еміграцію до цієї країни – [http://www.imperator.az/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15](http://www.imperator.az/index.php?option=com_content&view=article&id=15).
18. Сайт, що висвітлює зміни в споживчому кошику українців – <http://www.kyivpost.ua/business/article/potrebitelskuyu-korzinu-napolnyat-po-novo-mu-1433.html>.
19. Сайт, що висвітлює медичне страхування в Німеччині – <http://derweg.narod.ru>.
20. Огурцов А.Н. Санаторно-курортный комплекс в механизме социальной защиты населения / А.Н. Огурцов, В.И. Сигов. – СПб.: СПбГУЭФ, 2000. – 113 с.

*Отримано 10.11.2011*

УДК 65.012.4.007

**А.К.БУЛГАКОВА**

*Харківська національна академія міського господарства*

## **СУЧАСНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Розглянуто проблеми сучасного управління персоналом на підприємствах готельного господарства. Досліджено методи управління персоналом індустрії гостинності. Запропоновано сучасні способи управління персоналом, які підвищують ефективність роботи підприємств готельного господарства.

Рассмотрены проблемы современного управления персоналом на предприятиях гостиничного хозяйства. Исследованы методы управления персоналом индустрии гостеприимства. Предложены современные способы управления персоналом, которые повысят эффективность работы предприятий гостиничного хозяйства.

In the article are reviewed the problems of modern human resource management at the hotel industry enterprises and research management methods for the hospitality industry. To improve the hotel industry enterprises efficiency author proposed the modern personnel management methods.

*Ключові слова:* персонал, система управління, готельне господарство, мотивація.

В наш час ринкових відносин, а разом з тим і високої конкурентної боротьби у готельному бізнесі жорстку боротьбу витримують лише ті готелі, які можуть запропонувати своїм клієнтам високоякісне обслуговування, а це неможливо без професійно підготовленого персоналу. Управління персоналом – це складова частина менеджменту,