

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

**«УПРАВЛІННЯ САНАТОРНО-КУРОРТНИМ
КОМПЛЕКСОМ»**

*(для здобувачів I курсу заочної форми навчання, другого
(магістерського) рівня вищої освіти, спеціальності 073 – Менеджмент,
освітньої програми «Менеджмент готельного, курортного
та туристського сервісу»)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2021

Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Управління санаторно-курортним комплексом» (для здобувачів 1 курсу заочної форми навчання, другого (магістерського) рівня вищої освіти, спеціальності 073 – Менеджмент, освітньої програми «Менеджмент готельного, курортного та туристського сервісу») / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. Н. М. Влащенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 35 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. Н. М. Влащенко

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 27 серпня 2021 р.*

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Загальні вимоги до написання контрольної роботи.....	4
2 Рекомендації до виконання основної частини роботи.....	5
2.1 Розділ 1 Характеристика регіону.....	5
2.2 Розділ 2 Характеристика курортних підприємств регіону.....	7
2.3 Розділ 3 Аналіз цінової політики.....	7
2.4 Розділ 4 Аналіз спектра додаткових послуг.....	9
2.5 Розділ 5 Аналіз лікувально-оздоровчої бази та спеціалізації курортних підприємств.....	11
2.6 Розділ 6 Аналіз рівня ефективності управління курортними підприємствами.....	13
2.7 Розділ 7 Інтегрована оцінка ефективності управління курортними підприємствами.....	21
3 Критерії оцінювання контрольної роботи.....	23
Список рекомендованих джерел.....	25
Додатки.....	27

ВСТУП

Управління санаторно-курортним комплексом – навчальна дисципліна, що вивчає основи теорії і практики управління курортами в умовах трансформаційної економіки.

Найважливіше завдання дисципліни – сприяння організаційним структурам управління на курортах у реалізації успішного менеджменту та його оперативній адаптації до змін факторів зовнішнього середовища.

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління санаторно-курортним комплексом» є формування у студентів знань про особливості функціонування курортних підприємств в умовах ринку, багатогранність спектру відносин управління як визначального фактора організаційної ефективності діяльності санаторно-курортних закладів і курортного комплексу в цілому.

Предметом дисципліни є вивчення навчальної дисципліни є управлінські технології на підприємствах курортного комплексу, їх структурних підрозділах, а також інших суб'єктів курортного комплексу в процесі забезпечення їх сталого розвитку.

У межах дисципліни «Управління санаторно-курортним комплексом» в якості індивідуального завдання студенти виконують контрольну роботу на тему «Дослідження ефективності управління курортними підприємствами».

1 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Метою КР є систематизація і закріплення на практиці теоретичних знань з економіки та управління економічними, технологічними, інноваційними процесами в курортних підприємствах.

Завдання КР:

- дослідити стан економічного, соціального, демографічного потенціалу регіону як основи для розвитку курортної сфери;
- проаналізувати цінову політику, спектр додаткових послуг, визначити спеціалізацію курортних підприємств з метою формування певних стратегічних груп і розробки рекомендацій для поліпшення становища кожної з них;
- визначити рівень ефективності управління курортними підприємствами та скласти рейтинг за десятибальною шкалою;
- розрахувати інтегрований показник ефективності управління курортними підприємствами і розробити рекомендації для його підвищення.

Обсяг готової КР повинен становити в друкованому варіанті 30–35 сторінок. Орієнтовна кількість сторінок у розділах: вступ – 1–3 с.; основна частина – 25–30 с.; висновки – 2–3 с. Структура КР та рекомендації до виконання основної частини роботи наведені в розділі 2 цих методичних рекомендацій.

2 РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ОСНОВНОЇ ЧАСТИНИ РОБОТИ

Основна частина КР складається з наступних підрозділів:

Вступ

1. Характеристика регіону.
2. Характеристика курортних підприємств.
3. Аналіз цінової політики.
4. Аналіз спектра додаткових послуг.
5. Аналіз лікувально-оздоровчої бази та спеціалізації курортних підприємств.
6. Аналіз рівня ефективності управління курортними підприємствами.
7. Інтегрована оцінка ефективності управління курортними підприємствами.

Висновки

Список використаних джерел.

Варіанти для виконання КР наведені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Варіанти для виконання КР

Номер варіанта	Курорт
1	Закарпатська область, курорти Голубине, Синяк, Шаяни, Солотвино, Косино
2	Курорти Івано-Франківської області (Черче, Яремче, Буковель)
3	Хмільник
4	Закарпатська область, Поляна, Мукачеве, Берегове
5	Курорти Приазов'я і Бердянська
6	Курорти Пуща-Водиця і Ворзель
7	Моршин
8	Трускавець
9	Куяльник, Лермонтовський, Аркадія, Великий фонтан, Кароліно-Бугаз
10	Мирогод

Номер варіанта студенти обирають за останньою цифрою залікової книжки. Для виконання КР студентам потрібно обрати для дослідження ***не менше ніж 15 курортних підприємств.***

2.1 Розділ 1 Характеристика регіону

У цьому пункті студентам необхідно охарактеризувати спеціалізацію міста (регіону, області) за видами економічної діяльності, рівень ділової активності, визначити значення досліджуваного міста (регіону) для економіки

країни. Для цього необхідно зібрати та проаналізувати таку інформацію.

1.1 Загальні відомості про курортний регіон:

- регіональне підпорядкування і структуру управління курортним регіоном;
- характеристика вагомих підприємств регіону і їх зв'язок з економікою курорту;
- характеристика екологічного стану курорту.

1.2 Аналіз природних лікувальних факторів, що сприяють розвитку курортної справи:

- характеристика джерел мінеральних вод, грязі, лікувального клімату, морського узбережжя, річок, водоймищ, лісових зон;
- характеристика кліматичних умов курорту і встановлення взаємозв'язку з можливістю лікування певних захворювань.

1.3 Характеристика інфраструктури курортного регіону:

- мережа підприємств ресторанного господарства;
- наявність шкіл, ВНЗ, бібліотек, магазинів і торговельних центрів;
- характеристика засобів розміщення (курортні готелі, пансіонати з лікуванням, дитячі табори, санаторії, водолікарні, бальнеополіклініки);
- наявність закладів культури та мистецтв (музеї, театри, художні галереї, виставкові холи, центри культури та ін.);
- інші об'єкти відпочинку та розваг.

В результаті дослідження студенти повинні визначити, чи в достатній мірі інфраструктура курортного регіону є розвиненою і що необхідно зробити для поліпшення ситуації.

1.4 Розвиток супутньої інфраструктури (дороги, транспорт, зв'язок, територіальна доступність).

1.5 Характеристика демографічної ситуації в курортному регіоні:

- чисельність жителів за станом на 2010 рік (або пізніший рік);
- демографічна структура населення;
- кількість працюючих на 1 тис. жителів.

1.6 Розвиток рекреаційної діяльності та туризму.

Характеристика ресурсів для розвитку туризму:

- наявність об'єктів туристської привабливості: визначних пам'яток історії, культури, архітектури, мистецтва та ін.;
- наявність природних національних парків, заповідників, заказників та інших об'єктів природи, які охороняються державою;
- наявність інших об'єктів туристсько-рекреаційної привабливості;
- наявність туристських підприємств (туристських операторів, агентів, екскурсійних бюро), їх кількість, режим (сезон) роботи;
- характеристика діючих туристсько-екскурсійних маршрутів, оцінка ступеня включення об'єктів туристсько-рекреаційної привабливості до діючих маршрутів.

За результатами проведеного дослідження слід зробити загальні висновки про рівень економічного розвитку досліджуваного міста (регіону) та окреслити можливі шляхи та перспективи його розвитку.

2.2 Розділ 2 Характеристика курортних підприємств регіону

У цьому розділі студентам слід навести загальну характеристику розвитку курортного господарства регіону.

Більш детально слід дослідити:

- середньорічний коефіцієнт завантаження курортних підприємств;
- наявність чи відсутність фактора сезонності;
- наявність державних програм розвитку курорту або туризму в досліджуваному регіоні (якщо такі є, бажано їх навести у додатках);
- обсяг інвестицій, що залучається в курортну сферу регіону;
- інші аспекти розвитку курортної сфери.

Після збору загальних даних про розвиток курортної сфери необхідно обрати для більш детального аналізу **15 курортних підприємств** області (за варіантом завдання).

Ці курортні підприємства необхідно стисло охарактеризувати за наступними ознаками:

- місце розташування підприємства, його юридична адреса, рік введення в експлуатацію, період функціонування протягом року (рік, 6 місяців, 9 місяців і т. д.);
- перелік додаткових послуг, що надаються, з режимом роботи відповідних служб;
- відомості про обслуговуючий персонал, його підготовку, досвід (стаж) роботи.

2.3 Розділ 3 Аналіз цінової політики

Формування тарифів (вартості проживання) в курортних підприємствах є одним із важливих напрямків діяльності менеджменту в курортній сфері, що визначає ефективність функціонування цих підприємств на ринку рекреаційних послуг. Вирішення цієї проблеми необхідно здійснювати комплексно з урахуванням багатьох факторів.

В цьому розділі студенти мають проаналізувати цінову політику курортних підприємств регіону, а саме ціни на путівки (розміщення протягом однієї доби) в залежності від категорії розміщення. Для цього необхідно заповнити таблицю 2.2.

В цій таблиці навпроти кожного курортного підприємства, кожного виду номерів слід вказати мінімальну та максимальну ціну на розміщення протягом року.

Після визначення мінімального і максимального цінового діапазону слід розрахувати середню ціну ліжко-дня для забезпечення умов порівнянності даних.

Середня ціна одного ліжко-дня визначається за наступною формулою:

$$\bar{x} = \frac{\sum xy}{\sum y}, \quad (2.1)$$

Таблиця 2.2 – Аналіз цінової політики курортних підприємств, грн

Номерний фонд	Вартість розміщення в номерному фонді, min – max, грн.														
	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C 10	C 11	C 12	C 13	C 14	C 15
Люкси															
Напівлюкси															
Апартаменти															
Двомісні стандартні номери															
Одномісні стандартні номери															
Двомісні номери підвищеної комфортності															
Одномісні номери підвищеної комфортності															
Двомісні номери без санвузла															
Одномісні номери без санвузла															
Тримісні номери															
...															
Середня ціна на розміщення в санаторії															

де \bar{x} – середня ціна одного ліжко-дня, грн;
 x – кількість номерів певної категорії, номерів;
 y – вартість розміщення у номерах цієї категорії, грн;
 $\sum y$ – загальна кількість номерів.

Після заповнення таблиці 2.2 слід зробити висновки за такими пунктами:

- вказати санаторії з мінімальним і максимальним спектром вибору засобів розміщення;
- вказати санаторії з мінімальними і максимальними цінами;
- вказати санаторії з найменшими і найбільшими розбіжностями цін протягом сезону (року);
- розробити рекомендації щодо вдосконалення цінової політики курортних підприємств.

З урахуванням того, що в таблиці 2.2 немає місця для написання повної назви курортного підприємства, можна їм присвоїти номери від 1 до 15.

Однак перед чи після цієї таблиці необхідно навести умовні позначення. Наприклад:

- С 1 – санаторій «Бриз»;
- С 2 – санаторій «Київ» тощо.

Всі висновки слід робити із вказівкою назви курортних підприємства, а ні за їхніми номерними позначеннями.

2.4 Розділ 4 Аналіз спектра додаткових послуг

У даному розділі слід систематизувати і проаналізувати спектр додаткових послуг. Результати потрібно навести у вигляді таблиці 2.3.

У цій таблиці необхідно значком «+» або «-» вказати наявність або відсутність тих чи інших послуг. Якщо в санаторії є більше одного підрозділу, (наприклад, 3 ресторани, 2 басейни, 2 лазні), то навпроти цього пункту слід поставити цифру, що вказує кількість одиниць відповідних підрозділів.

Якщо в аналізованих санаторіях є інші додаткові послуги, не зазначені в таблиці 2.3, слід їх внести до переліку та проаналізувати аналогічним чином.

Особливу увагу слід приділити дослідженню системи забезпечення харчуванням. Як правило, санаторно-курортні підприємства пропонують для рекреантів три-чотириразове разове харчування. У дитячих таборах або санаторіях, що спеціалізуються на оздоровленні дітей, іноді пропонують навіть п'яти разове харчування.

Останнім часом в санаторно-курортних закладах застосовують систему обслуговування «шведський стіл» за аналогією з готельними підприємствами. Така система дозволяє рекреантам почувати себе більш комфортно, зручно, асоціювати своє перебування не з лікуванням, а вільним відпочинком.

Таблиця 2.3 – Аналіз спектра додаткових послуг

Додаткові послуги	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C 10	C 11	C 12	C 13	C 14	C 15
Ресторанне господарство															
Ресторан															
Кафе															
Бар															
Столова															
Спортивно-оздоровчі послуги															
Масаж															
Лазня															
Басейн															
Більярдна															
Боулінг															
Фіто-бар															
Послуги краси та здоров'я															
Солярій															
Манікюр															
Педикюр															
SPA-салон															
Бізнес-послуги															
Інтернет-центр															
Ксерокс															
Факс															
Конференц-зал															
Послуги перекладача															
Інші додаткові послуги															
Трансфер															
Організація екскурсій															
Оренда автомобіля															
Прокат інвентарю (спортивного, водного та ін.)															

Застосування системи обслуговування «*шведський стіл*» для санаторно-курортних установ є доцільним лише у сфері надання додаткових послуг (користування басейном, тренажерною залом та ін.), однак харчування за цією системою може негативно вплинути на стан здоров'я практично кожного рекреанта, оскільки саме через їжу людський організм як лікується, так і погіршує свій стан.

В курортних підприємствах, які організують харчування за системою обслуговування «*шведський стіл*», рекреанти не завжди можуть контролювати кількість вживаної їжі, що у свою чергу призводить до переїдання.

Коли людина з'їдає надто багато, це стає важким тягарем для всього організму. Переїдання сприяє не збільшенню життєвих сил, а, навпаки, їх поступовому зниженню.

При переїданні порушується робота майже усіх систем і органів, і, головне, нашого «мотора» – серця. На цьому негативні наслідки далеко не закінчуються. На сьогоднішній день можна навести приклади курортних підприємств, які надають послуги харчування за системою «шведський стіл», це санаторії «Кристал», «Алмаз», «Свитязь», «Женева» у м. Трускавець, санаторій «Теплица» Закарпатської області, «Березівські мінеральні води» Харківської області тощо. Окремо слід проаналізувати систему надання додаткових послуг. У висновках слід відзначити курортні підприємства, які надають їх широкий спектр або працюють за системою *all inclusive* (не тільки з точки зору послуг харчування).

За результатами виконаного аналізу, слід розробити рекомендації для санаторіїв, які істотно відрізняються (відстають) за спектром додаткових послуг від інших проаналізованих курортних підприємств.

2.5 Розділ 5 Аналіз лікувально-оздоровчої бази та спеціалізації курортних підприємств

Усі курортні заклади розподіляються за спеціалізацією лікування захворювань. Виділяють *спеціалізовані курортні заклади*, в яких лікують рекреантів з певними захворюваннями в рамках однієї функціональної системи організму людини (наприклад, органів травлення) або декількох функціональних систем (наприклад, серцево-судинної системи і органів дихання).

Також існують курортні заклади, лікують організм людини в цілому і мають лікувальну базу для надання комплексного оздоровлення. Такі курортні заклади належать до *загальносоматичних*.

Таким чином, необхідно визначити курортні підприємства, які мають одне функціональне спрямування (є спеціалізованими з розвиненою або обмеженою лікувальною базою), декілька функціональних спрямованостей або не мають вираженої функціональної спрямованості (функціонують для загального оздоровлення з обмеженою лікувальною базою у статусі пансіонатів або пансіонатів з лікуванням). Перераховані вище дані необхідно систематизувати у вигляді таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Визначення спеціалізації курортних підприємств (приклад)

Підприємства	Спеціалізація	Методи лікування
Мають одну або дві спеціалізації		
С 1	Органів травлення	Лікувальні мінеральні води, бальнеотерапія, фітотерапія, грязелікування...
С 6	Опорно-рухового апарату	Масаж, ЛФК...
С 7	Захворювання шкіри	Грязелікування, апаратна фізіотерапія, гідротерапія, лікувальні масажі
С 11	Органів травлення, чоловічої та жіночої полових сфер	Лікувальні мінеральні води, дієтотерапія...
С 12	Опорно-рухового апарату, периферичної нервової системи	...
С 13	Опорно-рухового апарату, захворювання шкіри	...
С 4	Органів травлення, захворювання нирок	...
С 5	Урологічні захворювання, органів травлення	Лікувальні мінеральні води, бальнеотерапія, грязетерапія, вакуумний масаж...
Мають декілька спеціалізацій (загальносоматичні підприємства з розвиненою лікувальною базою)		
С 2	Органів травлення, опорно-рухового апарату, захворювання шкіри, серцево-судинні захворювання	Іглорефлексотерапія, гальванізація, електросон, магнітотерапія...
С 3	Серцево-судинні захворювання, органи дихання, урологічні захворювання	Ультразвукова терапія, лазерна терапія, спелеотерапія...
С 8	Серцево-судинні захворювання, органи дихання, урологічні захворювання	Фітотерапія, інгаляції, спелеотерапія, вакуумний і ручний масаж...
С 10	Верхніх дихальних шляхів, вегето-судинна дистонія, обміну речовин	Бальнеотерапія, грязетерапія, мікрохвильова терапія...
Загальносоматичні з обмеженою лікувальною базою		
С 9	Не має	Кліматотерапія, таласотерапія
С 14	Не має	...
С 15	Не має	...

У зазначеній вище таблиці навпроти кожного курортного підприємства вказується його спеціалізація.

Для 1–2 курортних підприємств, які мають найбільш розвинену медичну матеріально-технічну базу, слід навести її характеристику.

Необхідно вказати, які саме апарати для проведення фізіотерапії, апаратного масажу та інших лікувально-оздоровчих процедур застосовуються; в якому стані перебуває наявна медична матеріально-технічна база; чи застосовуються інноваційні методи лікування захворювань в курортних установах.

2.6 Розділ 6 Аналіз рівня ефективності управління курортними підприємствами

У даному розділі студентам необхідно оцінити рівень ефективності управління *трьома* з п'ятнадцяти досліджуваними курортними підприємствами за наступними критеріями:

- організація управління;
- маркетингова діяльність;
- економічна діяльність;
- рівень задоволеності споживачів;
- технологічні інновації.

6.1 Організація управління

Необхідно оцінити структуру управління курортними підприємствами і визначити переваги і недоліки за такими критеріями:

- співвідношення управлінського і обслуговуючого персоналу (еталон $\approx 15:85$);
- коефіцієнти інтенсивності руху кадрів, зокрема коефіцієнт обороту кадрів за надходженням, за вибуттям та плинності кадрів;
- координація діяльності між керівниками різних ланок та їх структурними підрозділами;
- інтенсивність просування кадрів по кар'єрних сходах;
- організація підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів;
- інші аспекти управлінської діяльності.

1. Для розрахунку коефіцієнта співвідношення управлінського і обслуговуючого персоналу курортного підприємства необхідно кількість адміністративно-управлінського персоналу, а потім обслуговуючого персоналу поділити на загальну кількість персоналу підприємства. Вихідні дані для розрахунків наведені в додатку Б, таблиці Б.1.

Результати розрахунків необхідно навести у вигляді таблиці 2.5.

За результатами розрахунків необхідно зробити висновки.

2. Коефіцієнти інтенсивності руху кадрів характеризуються наступними показниками:

Таблиця 2.5 – Структура кадрів курортного підприємства

Показники	Санаторій 1		Санаторій 2		Санаторій 3	
	Осіб	%	Осіб	%	Осіб	%
Середньооблікова чисельність персоналу, у тому числі:						
– адміністративно-управлінський персонал						
– обслуговуючий персонал						

Коефіцієнт обороту кадрів за надходженням (Ко.н.) – це відношення кількості прийнятих на роботу до середньооблікової чисельності працівників за певний період:

$$Ко.н = Ч_{пр} / Ч_{ср}, \quad (2.2)$$

де $Ч_{пр}$ – чисельність прийнятих на роботу, осіб;

$Ч_{ср}$ – середньооблікова чисельність працівників, осіб.

Коефіцієнт обороту кадрів за вибуттям (Ко.в.) – це відношення вибутих працівників до середньооблікової чисельності:

$$Ко.в = Ч_{у} / Ч_{ср}, \quad (2.3)$$

де $Ч_{у}$ – чисельність звільнених, осіб;

$Ч_{ср}$ – середньооблікова чисельність працівників, осіб.

Коефіцієнт плинності кадрів (Кп.к.) – це відношення чисельності звільнених за власним бажанням і за порушення трудової дисципліни за звітний період до середньооблікової чисельності за цей період:

$$Кп.к = У_{вб} / Ч_{ср}, \quad (2.4)$$

де $Кп.к$ – коефіцієнт плинності кадрів;

$У_{вб}$ – кількість звільнених за власним бажанням, осіб;

$Ч_{ср}$ – середньооблікова чисельність працівників, осіб.

Вихідні дані для розрахунку коефіцієнтів інтенсивності руху кадрів наведені в додатку Б, в таблиці Б.1.

Результати розрахунків оформляють у вигляді таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 – Показників інтенсивності руху кадрів, долі одиниці

Показники	Санаторій 1	Санаторій 2	Санаторій 3
Коефіцієнт обороту кадрів за надходженням			
Коефіцієнт обороту кадрів за вибуттям			
Коефіцієнт плинності кадрів			

За результатами розрахунків необхідно зробити висновки.

3. В процесі виконання КР студентам слід розкрити організаційні аспекти

діяльності курортних підприємств (координація діяльності між керівниками різних ланок та їх структурними підрозділами; інтенсивність просування кадрів по кар'єрних сходах; організація підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, інші аспекти управлінської діяльності), зробивши акцент на їхніх позитивних і негативних моментах в управлінні підприємствами. Зазначені аспекти управлінської діяльності студенти наводять описово без виконання певних розрахунків.

6.2 Маркетингова діяльність

Для аналізу ефективності маркетингової діяльності слід оцінити такі показники:

- коефіцієнт співвідношення плану і факту обсягу продажів;
- коефіцієнт динаміки ринкової частки;
- рентабельність маркетингової діяльності.

Вихідні дані для розрахунку зазначених показників наведені в додатку Б, в таблиці Б.2.

Коефіцієнт співвідношення плану і факту обсягу продажів розраховують за формулою:

$$K_{V_{пл/ф}} = \frac{V_{пр\ ф}}{V_{пр\ пл}}, \quad (2.5)$$

де $K_{V_{пл/ф}}$ – коефіцієнт співвідношення плану і факту обсягу продажів курортних послуг, частки одиниці;

$V_{пр\ ф}$ – фактичний обсяг продажів курортних послуг, ліжко-днів наданих;

$V_{пр. пл}$ – запланований обсяг продажів курортних послуг, ліжко-днів наданих.

Еталонний показник коефіцієнта співвідношення плану і факту обсягу продажів має бути більшим або дорівнюватиме 1 ($K_{V_{пл/ф}} \geq 1$).

Коефіцієнт динаміки ринкової частки визначають за формулою:

$$K_{Д\ рч} = \frac{Рч_{зв\ n}}{Рч_{б\ n}} \quad (2.6)$$

де $K_{Д\ рч}$ – коефіцієнт динаміки ринкової частки;

$Рч_{зв\ n}$ – ринкова частка підприємства у звітному періоді;

$Рч_{б\ n}$ – ринкова частка підприємства у базисному періоді.

Еталонний показник коефіцієнта динаміки ринкової частки має тенденцію до збільшення.

Рентабельність маркетингової діяльності визначають за формулою:

$$P_{МД} = \frac{\Pi_{МЗ}}{B_{МЗ}} \cdot 100, \% \quad (2.7)$$

де $P_{МД}$ – рентабельність маркетингової діяльності;

$\Pi_{МЗ}$ – прибуток від маркетингових заходів;

$B_{МЗ}$ – витрати на маркетингові заходи.

Еталонний показник рентабельність маркетингової діяльності має бути більшим за 10 % ($K_{МД} > 10\%$).

За результатами розрахунків слід зробити висновок щодо ефективності здійснення маркетингової діяльності курортних підприємств.

6.3 Економічна діяльність

Для оцінки ефективності економічної діяльності слід визначити і проаналізувати наступні показники:

- коефіцієнт динаміки обсягу наданих послуг (індекс приросту (скорочення) обсягу наданих послуг).
- динаміку прибутків (збитків) курортних підприємств;
- рентабельність витрат курортних підприємств;
- рентабельність продажів курортних підприємств.

1. Динаміку обсягу наданих послуг визначають як відношення фактичного показника наданих послуг (дод. Б, табл. Б.2) до обсягу наданих послуг у базисному періоді (дод. Б, табл. Б.3):

$$K_{Днп} = \frac{V_{посл\ зв\ n}}{V_{посл\ б\ n}} \quad (2.8)$$

де $K_{Днп}$ – коефіцієнт динаміки наданих послуг;

$V_{посл\ зв\ n}$ – фактичний показник наданих послуг або обсяг послуг звітного періоду;

$V_{посл\ б\ n}$ – обсяг наданих послуг у базисному періоді.

Еталонний показник коефіцієнта динаміки наданих послуг має бути більшим або дорівнюватиме 1 ($K_{Днп} \geq 1$).

2. Аналіз динаміки прибутків (збитків) курортних підприємств необхідно навести у вигляді таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 – Фінансові показники діяльності курортних підприємств за звітний період, тис. грн

Показники	Санаторій «Карпати»	Санаторій «Україна»	Санаторій «Франко»
1	2	3	4
1 Валовий дохід від надання послуг			
2 Чистий дохід від надання послуг			
3 Собівартість наданих послуг			
4 Валовий прибуток (збиток)			
5 Адміністративні витрати			
6 Витрати на збут			
7 Інші операційні витрати			

Продовження таблиці 2.7

1	2	3	4
8 Інші операційні доходи			
9 Результат від операційної діяльності			
10 Податок на прибуток			
11 Чистий прибуток (звітний період)			
12 Чистий прибуток базисного періоду			
13 Абсолютний приріст, тис. грн.			
14 Темп приросту, %			

Вихідні дані для розрахунків фінансових показників діяльності курортних підприємств наведені в додатку Б, таблиці Б.3.

Чистий дохід від надання послуг – це валовий дохід підприємства за винятком суми ПДВ:

$$ЧД = ВД : 120 \cdot 100, \% \quad (2.9)$$

де *ЧД* – чистий дохід;

ВД – валовий дохід.

Валовий прибуток визначаємо як різницю між чистим доходом від надання послуг і собівартістю наданих послуг (п. 2 – 3).

Результат від операційної діяльності визначається як різниця між валовим прибутком (збитком) і адміністративними витратами, витратами на збут та іншими операційними витратами плюс інші операційні доходи (п. 4 – 5 – 6 – 7 + 8).

Податок на прибуток розраховується у тому випадку, якщо результат від операційної діяльності приймає позитивне значення. Ставка податку на прибуток дорівнює 18 % (п. 9 x 0,18).

Чистий прибуток за звітний період визначаємо як різницю між результатом від операційної діяльності і податком на прибуток.

Чистий прибуток базисного періоду переносимо з вихідних даних (дод. Б, табл. Б.3).

Абсолютний приріст величини прибутку розраховують за формулою:

$$\Delta y = y_n - y_1, \quad (2.10)$$

де Δy – абсолютний приріст величини чистого прибутку, тис. грн;

y_n – величина чистого прибутку звітного періоду;

y_1 – величина чистого прибутку базисного періоду.

Темп приросту величини прибутку розраховують за формулою:

$$T_{np} = \frac{y_n - y_{n-1}}{y_{n-1}}, \quad (2.11)$$

де T_{np} – темп приросту чистого прибутку, тис. грн.

За результатами розрахунків необхідно зробити висновки щодо динаміки фінансових результатів курортних підприємств.

3. Необхідно визначити наступні види рентабельності витрат курортних підприємств.

Рентабельність витрат основної діяльності є відношення валового прибутку від реалізації послуг до собівартості наданих послуг:

$$P_{вод} = \frac{ПВ}{С} \cdot 100, \% \quad (2.12)$$

де $P_{вод}$ – рентабельність витрат основної діяльності, %;

$ПВ$ – валовий прибуток від реалізації послуг, тис. грн;

$С$ – собівартість послуг, тис. грн.

Загальна рентабельність витрат визначається як відношення прибутку, отриманого в цілому по підприємству (результат від операційної діяльності) до загальних витрат (суми собівартості послуг, адміністративних витрат, витрат на збут та інших операційних витрат):

$$P_{заг.} = \frac{РОД}{ЗВ} \cdot 100, \% \quad (2.13)$$

де $P_{заг.}$ – загальна рентабельність витрат, %;

$РОД$ – результат від операційної діяльності, тис. грн.;

$ЗВ$ – загальні витрати, тис. грн.

Чиста рентабельність витрат визначається як відношення чистого прибутку (прибутку після оподаткування) до загальних витрат:

$$P_{чист.} = \frac{П_{чист.}}{ЗВ} \cdot 100, \% \quad (2.14)$$

де $P_{чист.}$ – чиста рентабельність витрат, %;

$П_{чист.}$ – чистий прибуток, тис. грн;

$ЗВ$ – загальні витрати.

Результати аналізу рентабельності витрат курортних підприємств необхідно навести у вигляді таблиці 2.8 та побудувати графік «Динаміка рентабельності витрат».

Таблиця 2.8 – Рентабельність витрат курортних підприємств, %

Показники	1 рік	2 рік	3 рік
Рентабельність витрат основної діяльності			
Загальна рентабельність витрат			
Чиста рентабельність витрат			

4. Останнім кроком в аналізі економічної діяльності курортних підприємств є розрахунок рентабельності продажів.

Рентабельність продажів курортних підприємств розраховується за формулою:

$$P_{\text{прод}} = \frac{\text{ЧП}}{\text{ЧД}} \cdot 100, \% \quad (2.15)$$

де $P_{\text{прод}}$ – рентабельність продажів курортних підприємств;
 ЧП – чистий прибуток;
 ЧД – чистий дохід.

За результатами розрахунків, які характеризують економічну діяльність курортних підприємств, необхідно зробити загальні висновки та виявити підприємства з більшою і меншою ефективністю діяльності.

6.4 Рівень задоволеності споживачів

Для оцінки рівня задоволеності споживачів необхідно проаналізувати структуру споживачів курортних підприємств за допомогою методу маркетингового шкалювання, який передбачає проведення вибіркового польового маркетингового дослідження та визначення профілю задоволеності певних груп споживачів за формулою:

$$A = \frac{f(x_i)}{\sum_{i=1}^5 x_i} = \frac{1x_1 + 2x_2 + 3x_3 + 4x_4 + 5x_5}{\sum_{i=1}^5 x_i}, \quad (2.16)$$

де A – рівень задоволеності груп споживачів;
 x_1 – частка повністю незадоволених споживачів;
 x_2 – частка незадоволених споживачів;
 x_3 – частка нейтральних споживачів;
 x_4 – частка задоволених споживачів;
 x_5 – частка повністю задоволених споживачів;
 x_i – сума часток усіх споживачів (100 %).

Шкала оцінки ступеня задоволеності: від 1 – цілком не задоволені до 5 – повністю задоволені. Вихідні дані для виконання розрахунків необхідно навести у вигляді таблиці 2.9.

Таблиця 2.9 – Вихідні дані для застосування методу маркетингового шкалювання, % (приклад)

Показники	Санаторій «Карпати»	Санаторій «Україна»	Санаторій «Франко»
x_1 – частка повністю незадоволених споживачів	35	32	33
x_2 – частка незадоволених споживачів	32	33	37
x_3 – частка нейтральних споживачів	18	19	17
x_4 – частка задоволених споживачів	10	11	10
x_5 – частка повністю задоволених споживачів	5	5	3

«Карпати»: $A = (1 \times 35 + 2 \times 32 + 3 \times 18 + 4 \times 10 + 5 \times 5) / 100 = 2,18$;
 «Україна»: $A = (1 \times 23 + 2 \times 33 + 3 \times 19 + 4 \times 11 + 5 \times 5) / 100 = 2,15$;
 «Франко»: $A = (1 \times 33 + 2 \times 37 + 3 \times 17 + 4 \times 10 + 5 \times 3) / 100 = 2,13$.
 Еталонне значення цього показника – 5 балів.

Після виконання розрахунків, отримані результати слід навести графічно.

Коефіцієнт маркетингового шкалювання по досліджуваним санаторіям наведений на рисунку 2.1.

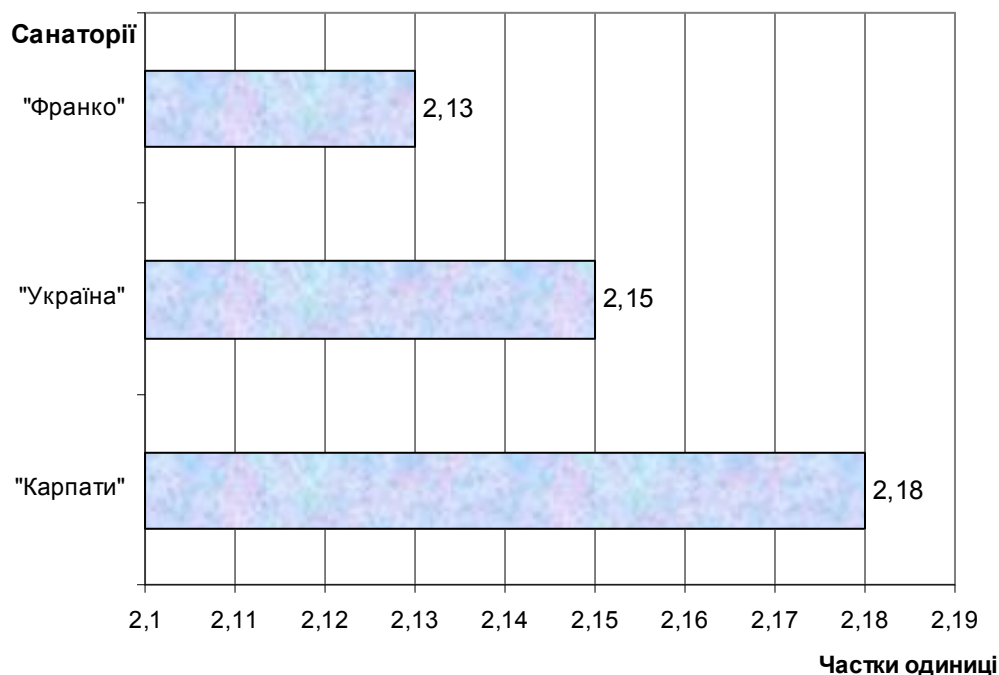


Рисунок 2.1 – Динаміка коефіцієнта маркетингового шкалювання за досліджуваними курортними підприємствами (приклад)

За результатами розрахунків слід зробити висновок про рівень задоволеності курортними послугами рекреантами досліджуваних підприємств.

6.5 Технологічні інновації

Застосування новітніх прогресивних методів обслуговування, програм лікування, що надаються клієнтам. Інновації в обслуговуванні гостей поверховими службами. Новітні технічні засоби та системи, що забезпечують процес прибирання номерного фонду та нежилых приміщень санаторіїв. Впровадження інновацій у сферу надання додаткових послуг. Застосування новітніх інформаційних систем.

В процесі аналізу технологічних інновацій особливу увагу слід приділити наявності сучасних програм лікування та оздоровлення, таких як «Антистрес», «Програми омолодження і схуднення», «Короткострокові програми перебування менеджерів» (програми корпоративних заходів), «Догляд за батьками» (програми перебування літніх людей) та інші.

В цьому підрозділі слід також самостійно розробити одну з вище перерахованих програм для одного з досліджуваних курортних підприємств.

Результатом оцінювання ефективності управління курортними підприємствами має стати присвоєння рейтингу інноваційного розвитку за десятибальною шкалою для кожного підприємства по кожному з шести досліджуваних критеріїв.

Рейтинг готельних підприємств оформлюється у вигляді таблиці 2.10.

Після заповнення таблиці необхідно зробити висновки з наступних питань:

- які курортні підприємства мають найбільший середній рейтинг (за всіма критеріями), а які є аутсайдерами за середнім значенням;
- який критерій за десятибальною шкалою був найвищим з досліджуваних, а який мав досить низький бал в досліджуваній сукупності курортних підприємств.

Таблиця 2.10 – Рейтинг курортних підприємств за рівнем ефективності управління (приклад)

Готелі	Організація управління	Маркетингова діяльність	Економічна діяльність	Рівень задоволеності споживачів	Технологічні інновації
С 1	8	6	7	10	8
С 2	7	4	5	8	9
С 3	6	5	4	6	6

Також необхідно побудувати графік, що відображує динаміку рейтингу курортних підприємств за будь-яким критерієм з шести, представлених в таблиці 2.10.

2.7 Розділ 7 Інтегрована оцінка ефективності управління курортними підприємствами

Дані наведеної вище таблиці 2.10 дозволять скласти узагальнену матрицю ефективності управління курортними підприємствами (табл. 2.11), показники якої перераховуватимуться за 10-бальною шкалою.

Друга колонка «Оцінка фактора» (табл. 2.11) встановлюється експертами в галузі управління та фахівцями з санаторно-курортної сфери. Студентам для прикладу рекомендується використовувати наведену в таблиці 2.11 оцінку фактора.

Таблиця 2.11 – Матриця управління курортними підприємствами (max = 10 балів) (приклад)

Ключові фактори успіху	Оцінка фактора	«Карпати»		«Україна»		«Франко»	
		Рейтинг	Загальна оцінка	Рейтинг	Загальна оцінка	Рейтинг	Загальна оцінка
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Організація управління	0,25	6	1,50	7	1,75	5	1,25
2. Маркетингова діяльність	0,25	4	1,00	6	1,50	4	1,00
3. Економічна діяльність	0,15	7	1,05	7	1,05	5	0,75

Продовження таблиці 2.11

1	2	3	4	5	6	7	8
4. Рівень задоволеності споживачів	0,15	5	0,75	4	0,60	4	0,60
5. Технологічні інновації	0,20	4	0,80	3	0,60	3	0,60
Всього:	1,0	–	5,10	–	5,50	–	4,20

Після розрахунку всіх показників в таблиці слід побудувати графіки інтегрованого показника ефективності управління курортними підприємствами (рис. 2.2) та розподілу балів за ключовими факторами успіху (рис. 2.3).

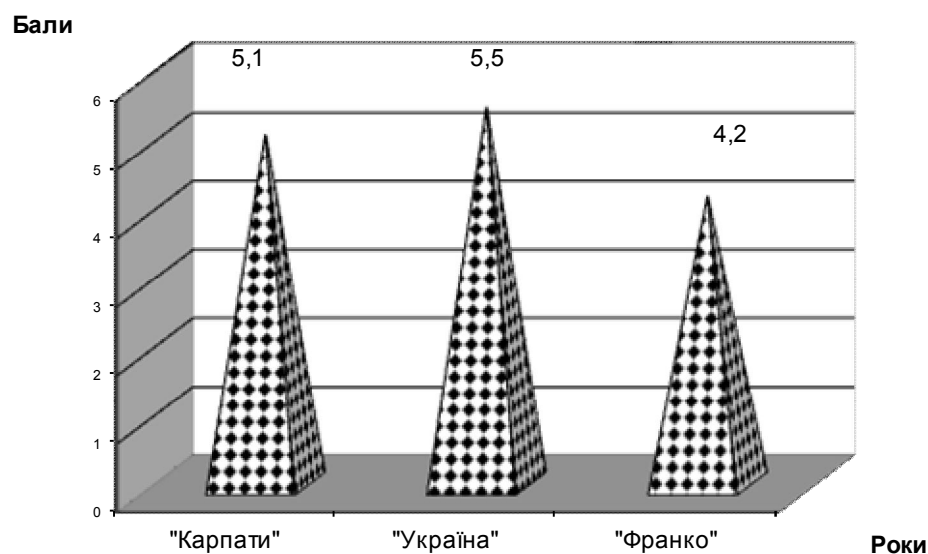


Рисунок 2.2 – Інтегрований показник ефективності управління курортними підприємствами (приклад)

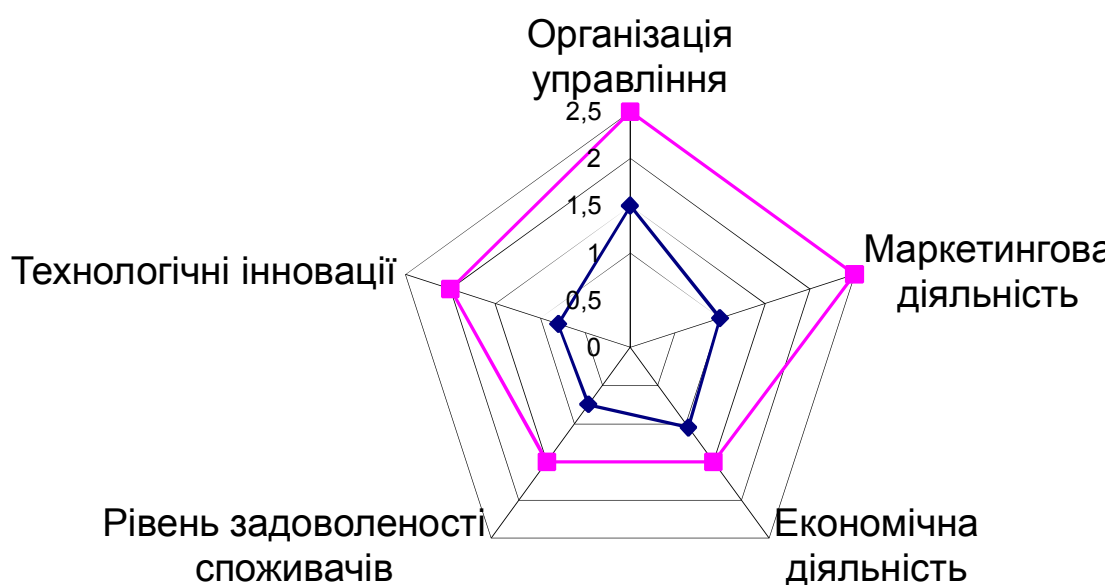


Рисунок 2.3 – Розподіл балів за ключовими факторами успіху для санаторію «Карпати» (приклад)

Рейтинг за кожним з п'яти критеріїв переноситься з таблиці 2.10.

Загальна оцінка розраховується шляхом множення оцінки фактора і рейтингу.

Останній графік необхідно побудувати разом з еталонною оцінкою для кожного з трьох аналізованих підприємств (наприклад, «Карпати» + еталонна оцінка, «Україна» + еталонна оцінка, «Франко» + еталонна оцінка).

За результатами розрахунків слід зробити висновки щодо рівня ефективності управління *трьома досліджуваними курортними підприємствами*, а також навести рекомендації щодо підвищення рівня ефективності управління.

3 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Оцінювання виконання і захисту індивідуального завдання (КР) наведені у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Критерії оцінювання виконання і захисту КР

№ з/п	Критерій оцінювання	Розподіл балів, %
1	Виконання теоретичної частини (1 і 2 розділи)	4
2	Виконання аналітичної частини (3–5 розділи):	10
	Наявність і глибина висновків	3
	Обсяг використання статистичної та іншої інформації про розвиток міста (регіону)	3
	Обсяг наведеної інформації про діяльність аналізованих готельних підприємств	4
3	Виконання розрахункової частини (6–7 розділи)	10
	Вірність і повнота виконаних розрахунків	7
	Наявність рисунків, висновків	3
4	Захист КР	6
УСЬОГО:		30

Відповідно до набраних студентом балів оцінку з КР перераховують у систему оцінювання за шкалою ECTS згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Шкала перерахунку оцінок результатів виконання і захисту КР

Сума балів за всі види навчальної діяльності	ECTS оцінка	Оцінка за національною шкалою	
		Для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	Для заліку
90–100	A	Відмінно	Зараховано
82–89	B	Добре	
74–81	C	Задовільно	
64–73	D		
60–63	E		
35–59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання	Не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	F	Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	Не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

При оцінюванні приділяють увагу своєчасності подання виконаних завдань викладачеві (згідно з графіком навчального процесу).

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативні джерела

1. Про курорти [Електронний ресурс]: Закон України від 05.10.2000 р. – № 2026-III. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>.
2. Про ліцензування певних видів господарської діяльності [Електронний ресурс]: Закон України від 01.06.2000 № 1775-III. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1775-14>.
3. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими похованням [Електронний ресурс] : Закон України від 18.01.2001 р. № 2240-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2240-14>.
4. Про санаторно-курортний заклад [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів України від 11.07.2001 р. № 805. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/805-2001-%D0%BF>.
5. Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики [Електронний ресурс] : Наказ МОЗ України від 02.02.2011 № 49. – Режим доступу : http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn_20110202_49.html
6. Про затвердження критеріїв державної акредитації санаторно-курортних закладів України [Електронний ресурс] : Наказ МОЗ України від 08.05.2002 № 167. – Режим доступу : http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn_20020508_167.html.
7. Про затвердження правил відбору і направлення хворих (дорослих, підлітків і дітей) на санаторно-курортне та амбулаторно-курортне лікування [Електронний ресурс] : Наказ МОЗ СРСР від 16.05.1983 р. № 580. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v0580400-83>.

Базові джерела

1. Ветитнев А. М. Курортное дело : учеб. пособие / А. М. Ветитнев, Л. Б. Журавлева. – М. : КНОРУС, 2006. – 528 с.
2. Влащенко Н. М. Розвиток санаторно-курортного комплексу регіону: соціально-економічний аспект: монографія / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 151 с.

Допоміжні джерела

1. Влащенко Н. М. Забезпечення соціально-економічного розвитку регіонального санаторно-курортного комплексу : монографія / Н. М. Влащенко; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : Вид-во ТОВ «Друкарня МАДРИД», 2012. – 254 с.

2. Влащенко Н. М. Соціально-економічний механізм управління регіональним санаторно-курортним комплексом (на прикладі АР Крим): монографія / Н. Н. Влащенко. – LAP LAMBERT Academic Publishing, Германия, 2014. – 93 с.
3. Елоина Е. Н. К вопросу об оптимизации управления рекреационной сферой / Е. Н. Елоина, В. Г. Ковалев. – Одесса : ИПРЭИ, 1995. – 174 с.
4. Живицкий А. В. Экономико-экологические проблемы использования и охраны рекреационных ресурсов побережья / А. В. Живицкий // Экономико-экологические проблемы морской среды. – Київ : Наук. думка, 1982. – С. 195–208.
5. Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Курортологія» (для студентів всіх форм навчання, напрямів підготовки 6.030601 «Менеджмент», 6.140101 «Готельно-ресторанна справа», 6.140103 «Туризм»). / О. М. Кравець, А. А. Рябев ; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2013. – 220 с.
6. Куценко В. І. Сфера відтворення здоров'я населення (соціально-економічний та регіональний аспект) / В. І. Куценко. – Київ : Наук. думка, 1994. – 220 с.
7. Ларичев Л. С. Розвиток санаторно-курортної справи в Українській РСР : монографія / Л. С. Ларичев. – Київ : Здоров'я, 1969. – 178 с.
8. Рекреация: социально-экономические и правовые аспекты / [В. К. Мамутов, А. И. Амоша, Т. Н. Дементьева и др.] ; под ред. В. К. Мамутова. – Київ : Наук. думка, 1992. – 144 с.
9. Огурцов А. Н. Санаторно-курортный комплекс в механизме социальной защиты населения / А. Н. Огурцов, В. И. Сигов. – СПб : СПбГУЭФ, 2000. – 113 с.
10. Основи курортології : посіб. для студ. та лікарів / М. В. Лобода, Е. О. Колесник, О. Е. Петровська та ін. ; за ред. М. В. Лободи. – Київ : Видавець Купріянова О. О., 2003. – 512 с.

Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.fse.gov.ua/fse/control/uk/publish/article;jsessionid=2B83E82CBBEBAE7A835?art_id=62271&cat_id=43542.
2. Провоторова Є. В. Ліцензування як засіб державного регулювання в сфері рекреації [Електронний ресурс] / Є. В. Провоторова Є. В // Матеріали доповідей III науково-практичної конференції «Інформаційні технології в управлінні туристичною та курортно-рекреаційною економікою». – Бердянськ : АУІТ «АРИУ», 2007. – Режим доступу : http://tourlib.net/statti_ukr/provotorova.
3. Сайт Державної служби туризму і курортів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://tourism.gov.ua/publ.aspx?id=639>.
4. Сайт Федерація професійних спілок України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://fpsu.org.ua>.

Приклад оформлення титульного аркуша КР

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова

Кафедра туризму і готельного господарства

КОНТРОЛЬНА РОБОТА

з дисципліни «Управління санаторно-курортним комплексом»

Варіант № 1

«Дослідження ефективності управління курортними підприємствами»

Виконав: студент 1 курсу
гр. ММГКТС20__-1
ННІЕ і М
Іванов І. О.

Перевірив:
доц., канд. екон. наук
Влащенко Н. М.

Харків – 20__

ДОДАТОК Б

Вихідні дані для виконання контрольної роботи

Таблиця Б.1 – Вихідні дані для розрахунку показників за пунктом 6.1 «Організація управління»

Показники	Варіант № 1			Варіант № 2			Варіант № 3			Варіант № 4			Варіант № 5		
	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3
1. Середньооблікова чисельність персоналу, зокрема:	183	170	172	275	220	223	318	224	250	287	222	207	243	194	212
– адміністративно-управлінський персонал	26	30	25	35	20	25	28	24	26	24	22	27	23	22	22
– обслуговуючий персонал	157	140	147	240	200	198	290	200	224	263	200	180	220	172	190
2. Звільнено протягом року, осіб, всього,	75	60	54	84	80	81	98	87	85	78	70	65	67	60	65
зокрема за власним бажанням	60	50	44	75	72	76	80	78	71	69	54	58	60	53	52
3. Кількість працівників, прийнятих на роботу протягом року	40	46	50	65	53	65	76	80	67	70	60	56	55	45	48
Показники	Варіант № 6			Варіант № 7			Варіант № 8			Варіант № 9			Варіант № 10		
	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3
1. Середньооблікова чисельність персоналу, у тому числі:	283	270	252	175	120	123	218	244	260	187	192	217	213	224	252
– адміністративно-управлінський персонал	28	35	40	45	40	25	50	40	55	30	60	45	54	58	45
– обслуговуючий персонал	255	235	212	130	80	98	168	204	205	157	132	172	159	166	207
2. Звільнено протягом року, осіб, всього,	78	67	87	101	84	67	98	120	111	95	67	93	100	107	105
у т. ч. за власним бажанням	70	58	73	94	65	50	80	110	93	83	49	71	80	95	95
3. Кількість працівників, прийнятих на роботу протягом року	80	61	77	93	80	51	78	94	95	71	73	87	90	83	85

Таблиця Б.2 – Вихідні дані для розрахунку показників за пунктом 6.2 «Маркетингова діяльність»

Показники	Варіант №1			Варіант №2			Варіант №3			Варіант №4			Варіант №5		
	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Плановий показник надання послуг, ліжко-днів	12 345	14 356	17 654	25 678	30 987	23 654	27 650	43 876	65 832	76 543	62 985	49 873	75 432	79 321	87 540
Фактичний показник надання послуг, ліжко-днів	10 765	12 548	16 543	25 987	27 864	23 123	27 865	40 986	64 352	72 369	60 865	45 098	70 765	73 451	86 432
Ринкова частка підприємства в базисному періоді, %	0,56	1,98	2,65	2,17	2,19	3,98	4,87	6,08	7,76	8,22	7,18	6,54	8,02	8,29	9,94
Ринкова частка підприємства у звітному періоді, %	0,52	1,96	2,59	2,19	2,16	3,65	4,98	6,11	7,51	8,11	7,14	6,50	7,98	8,17	9,90
Витрати на маркетингові заходи, тис. грн	543,87	547,98	432,11	456,21	578,02	763,11	387,25	401,76	321,03	234,98	385,05	231,83	198,32	206,87	248,65
Прибуток від проведення маркетингових заходів, тис. грн	45,87	53,80	23,87	36,98	43,87	75,98	34,98	42,98	29,26	21,87	36,08	20,65	15,78	18,76	20,76

Продовження таблиці Б.2

Показники	Варіант №6			Варіант №7			Варіант №8			Варіант №9			Варіант №10		
	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3
Плановий показник надання послуг, ліжко-днів	19 341	16 350	15 651	23 673	32 967	21 674	24 660	49 870	68 830	79 553	60 985	41 873	72 432	74 361	83 550
Фактичний показник надання послуг, ліжко-днів	18 760	14 545	12 546	21 989	30 804	20 103	21 825	44 982	63 302	75 319	54 865	37 098	69 765	72 471	80 482
Ринкова частка підприємства в базисному періоді, %	0,53	2,03	1,98	2,15	2,22	1,90	2,18	6,18	7,96	8,42	7,08	5,34	7,91	8,00	9,14
Ринкова частка підприємства у звітному періоді, %	0,50	1,99	1,93	2,13	2,18	1,87	2,14	6,14	7,49	8,34	6,94	5,20	7,78	7,95	9,01
Витрати на маркетингові заходи, тис. грн	433,87	417,98	482,11	406,21	528,02	563,11	317,25	491,76	301,03	334,98	325,05	271,83	298,32	216,87	268,65
Прибуток від проведення маркетингових заходів, тис. грн	25,87	33,80	21,87	30,98	38,87	55,98	30,98	40,98	19,26	27,87	31,08	21,65	25,78	21,76	21,76

Таблиця Б.3 – Вихідні дані для розрахунку показників за пунктом 6.3 «Економічна діяльність»

Показники	Варіант №1			Варіант №2			Варіант №3			Варіант №4			Варіант №5		
	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Кількість наданих послуг базисному періоді, л-д у	11238	13148	17503	27877	29164	27043	28765	42326	68182	70309	58165	43048	69661	72521	83202
Валовий дохід від надання послуг (звітн. рік), тис. грн	6032,11	5892,10	4275,01	8754,76	9012,30	9687,32	12511,6	13867,9	13652,7	13425,5	14227,8	15432,6	8976,31	9423,54	12743,6
Собівартість наданих послуг (звітн. рік), тис. грн	3350,87	2970,66	2730,09	6500,30	6616,38	7437,10	9111,30	8994,78	9120,51	9040,07	9585,55	9888,70	6097,84	7188,45	9359,37
Адміністративні витрати (звітн. рік), тис. грн	23,87	37,87	28,61	23,54	21,98	22,54	23,73	32,76	23,76	43,32	23,87	43,98	54,98	37,90	32,76
Витрати на збут (звітн. рік), тис. грн	26,98	31,87	23,65	25,98	20,65	21,87	21,76	20,43	24,30	24,98	22,98	25,87	32,65	27,81	26,87
Інші операційні витрати (звітн. рік), тис. грн	11,65	25,87	12,76	18,65	12,54	23,65	17,52	11,76	15,70	18,03	16,83	17,93	21,83	30,61	12,80
Інші операційні доходи (звітн. рік), тис. грн	69,54	64,32	62,78	49,11	74,21	83,11	75,43	70,43	69,01	59,43	50,32	60,43	28,09	39,54	80,76
Чистий прибуток базисного періоду, тис. грн	1098,2	1611,0	876,41	620,11	711,43	654,98	876,55	987,03	1609,4	1650,5	1703,7	2100,6	1100,5	450,7	1050,9

Продовження таблиці Б.3

Показники	Варіант №6			Варіант №7			Варіант №8			Варіант №9			Варіант №10		
	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3
Кількість наданих послуг базисному періоді, л-д	17654	13876	11985	20980	29641	18997	20822	42098	60852	70865	50732	35411	68421	70441	76309
Валовий дохід від надання послуг (звітн. рік), тис. грн	6589,11	6976,87	4898,34	6254,65	6870,32	4908,76	4908,65	8876,05	9566,01	10934,9	8430,99	7294,76	11009,7	10908,1	11309,4
Собівартість наданих послуг, (звітн. рік) тис. грн	4384,12	4207,64	3070,78	4391,31	4765,54	3322,77	3193,12	6321,50	6926,67	8007,89	5988,21	5130,30	8150,12	7942,61	8122,57
Адміністративні витрати (звітн. рік), тис. грн	45,64	34,64	28,05	42,87	56,98	54,93	34,43	54,98	30,32	50,98	67,91	23,98	26,76	45,98	23,11
Витрати на збут (звітн. рік), тис. грн	32,19	27,98	45,87	23,49	43,83	43,98	32,09	45,91	24,42	38,77	54,90	11,09	35,33	35,77	34,76
Інші операційні витрати (звітн. рік), тис. грн	18,96	29,06	38,63	26,81	57,61	21,07	43,11	34,95	12,54	34,39	20,87	39,66	49,08	40,51	30,23
Інші операційні доходи (звітн. рік), тис. грн	87,70	145,87	56,54	60,54	154,09	97,98	60,65	99,11	78,98	95,93	83,98	90,87	120,11	134,90	150,66
Чистий прибуток базисного періоду, тис. грн	950,45	1320,1	700,33	600,65	650,11	750,4	711,21	648,90	820,03	810,65	750,81	923,9	950,32	867,11	950,11

Таблиця Б.4 – Вихідні дані для розрахунку показників за пунктом 6.4 «Рівень задоволеності споживачів»

Показники	Варіант №1			Варіант №2			Варіант №3			Варіант №4			Варіант №5		
	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Загальна кількість обслугованих рекреантів	1029	1104	1471	1834	2322	2102	2144	3153	4597	5169	4348	3469	5055	5650	6649
Кількість повністю незадоволених рекреантів, осіб	178	189	259	431	634	581	500	865	1209	1230	900	789	1267	1065	1402
Кількість незадоволених рекреантів, осіб	235	248	290	367	543	599	612	812	1307	1178	987	723	1345	1098	1387
Кількість нейтральних рекреантів, осіб	256	250	345	459	488	430	388	654	987	1345	1090	876	1054	1245	1432
Кількість задоволених рекреантів, осіб	205	219	321	411	455	380	412	497	876	900	900	432	876	1145	1320
Кількість повністю задоволених рекреантів, осіб	155	198	256	166	202	112	232	325	218	516	471	649	513	1097	1108

Продовження таблиці Б.4

Показники	Варіант №6			Варіант №7			Варіант №8			Варіант №9			Варіант №10		
	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3	С 1	С 2	С 3
Загальна кількість обслугованих рекреантів	1 706	1 212	1 046	1 999	2 370	1 546	1 559	3 213	4 869	6 276	3 919	2 854	5 367	6 039	6 191
Кількість повністю незадоволених рекреантів, осіб	356	278	178	356	500	300	245	765	876	1 344	654	634	1 209	1 198	1 043
Кількість незадоволених рекреантів, осіб	387	245	194	308	489	278	209	700	852	1 298	699	611	1 176	9 87	987
Кількість нейтральних рекреантів, осіб	432	289	228	525	561	344	550	632	1100	1 407	876	765	1 241	1 456	1 409
Кількість задоволених рекреантів, осіб	308	213	204	432	440	325	344	600	1165	1 240	886	543	987	1 100	1 565
Кількість повністю задоволених рекреантів, осіб	223	187	242	378	380	299	211	516	876	987	804	301	754	1 298	1 187

Виробничо-практичне видання

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

«УПРАВЛІННЯ САНАТОРНО-КУРОРТНИМ КОМПЛЕКСОМ»

*(для здобувачів I курсу заочної форми навчання, другого
(магістерського) рівня вищої освіти, спеціальності 073 – Менеджмент,
освітньої програми «Менеджмент готельного, курортного
та туристського сервісу»)*

Укладач **ВЛАЩЕНКО** Наталія Миколаївна

Відповідальний за випуск *Н. М. Богдан*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2021, поз. 400 М

Підп. до друку 10.11.2021. Формат 60 × 84/16

Електронний видання. Ум. друк. арк. 2.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.

Електронна адреса: office@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.