

<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-334-26>

УДК 338.467.6

ЗАГОРЯНСЬКА Олена

Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського
<https://orcid.org/0000-0002-8057-4498>

СТРАТЕГІЧНІ ПРІОРИТЕТИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УКРАЇНІ

В статті розглянуто діяльність санаторно-курортних комплексів України у період дії несприятливих факторів зовнішнього середовища, зокрема, пандемії COVID-19 та повномасштабного вторгнення країни агресора, що призвело до значного зменшення кількості відвідувачів. Особливу увагу було приділено санаторно-курортним комплексам Полтавської області, які мають значний потенціал та майже вікову історію. Детально проаналізовано показники діяльності санаторію «Березовий гай» за 2019 – 2022 роки та виявлено негативні тенденції, які пов'язані як із факторами зовнішнього середовища, так із внутрішніми факторами, до яких можна віднести низький рівень якості послуг, застарілу матеріально-технічну базу, відсутність цифровізації санаторно-курортних послуг. Таке становище не дає змоги цьому підприємству конкурувати з провідними санаторіями України. Також в статті була проведена оцінка якості санаторно-курортних послуг за методикою визначення індексу задоволеності відвідувачів, що базувалась на результатах опитування. В роботі були запропоновані конкретні заходи, зокрема цифровізація послуг через створення мобільного додатку «WellnessNavigator» який має наступні конкурентні переваги: доступність, простота, цілодобовий онлайн-запис, індивідуальність, різні види сповіщень. Також в роботі зазначено, що після воєнний період інноваційний розвиток санаторно-курортних комплексів України можливий за умови надходження як іноземних так і вітчизняних інвестицій та буде спрямований на реконструкцію та модернізацію туристичної інфраструктури.

Ключові слова: санаторно-курортні комплекси; інноваційний розвиток; цифровізація послуг; мобільний додаток; задоволеність клієнтів.

ZAHORIANSKA Olena

Kremenchuk Mykhailo Ostrohradskiy National University

STRATEGIC PRIORITIES OF INNOVATIVE DEVELOPMENT OF SANATORIUM AND RESORT SERVICES IN UKRAINE

The article examines the activities of sanatorium and resort complexes in Ukraine during the period of adverse external factors, particularly the COVID-19 pandemic and the full-scale invasion by an aggressor country, which led to a significant decrease in the number of visitors. Special attention was given to the sanatorium and resort complexes in the Poltava region, which have significant potential and nearly a century-long history. The performance indicators of the "Berezovy Hai" sanatorium from 2019 to 2022 were analyzed in detail, revealing negative trends associated with both external and internal factors. Internal factors include a low level of service quality, outdated material and technical facilities, and the lack of digitalization in sanatorium and resort services. This situation prevents the enterprise from competing with leading sanatoriums in Ukraine.

The article also includes an assessment of the quality of sanatorium and resort services using the visitor satisfaction index method, which was based on survey results. Specific measures were proposed, including the digitalization of services through the creation of the "WellnessNavigator" mobile application, which has the following competitive advantages: Accessibility: The "WellnessNavigator" app can be easily downloaded when registering with a doctor. Simplicity: Booking an appointment can be done in just a few clicks. The intuitive interface of the system makes it very easy to use. 24/7 Online Booking: Clients can book appointments at a convenient time with ease. Personalization: The app features a user-friendly widget. Notifications: The client may forget their appointment time, so the app can send three types of notifications: SMS, email, and push notifications. Marketing Tools: The service integrates with social networks and provides access to QR codes for quick booking. The proposed innovative measures will significantly improve the quality of sanatorium and resort services and attract new visitors, positively affecting the sanatorium's profitability and image.

The paper also notes that in the post-war period, the innovative development of Ukraine's sanatorium and resort complexes is possible with the inflow of both foreign and domestic investments and will focus on the reconstruction and modernization of tourism infrastructure; the use of innovative medical and wellness technologies; the digitalization of services with extensive use of mobile applications; the expansion of wellness and relaxation services, such as SPA and Wellness procedures; the internationalization of services through the implementation of programs to attract foreign guests, participation in international tourism exhibitions, and collaboration with international tour operators; and environmental responsibility.

Keywords: sanatorium and resort complexes; innovative development; service digitalization; mobile application; customer satisfaction.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Інноваційний розвиток санаторно-курортних комплексів є одним із пріоритетних напрямків соціально-економічної політики України особливо у післявоєнний період та спрямований на відновлення та підвищення конкурентоспроможності цієї галузі. Інноваційний розвиток санаторно-курортних комплексів України у післявоєнний період орієнтований на відновлення інфраструктури, впровадження новітніх медичних та оздоровчих технологій, цифровізацію послуг, розширення спектру пропонованих послуг, інтернаціоналізацію, сталий розвиток та підвищення кваліфікації персоналу.

Санаторно-курортні заклади у післявоєнний період є невід'ємною частиною господарського комплексу держави, що забезпечують відновлення сил і покращення як фізичного так і ментального здоров'я населення. В Україні діє близько 700 санаторно-курортних закладів та більшість з них потребує інновацій.

Таким чином, інноваційна стратегія розвитку санаторно-курортних комплексів направлена на відновлення пошкоджених об'єктів, встановлення нового медичного обладнання, модернізація житлових приміщень та створення комфортних умов для відпочинку.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Питання інноваційного розвитку санаторно-курортних закладів були висвітлені в роботах вчених: С. Галасюк [1], О. Галаченко [2], В. Кифяк, М. Мальська, які зробили значний внесок у дослідження розвитку санаторно-курортних послуг.

ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ СТАТТЯ

Незважаючи на значну кількість досліджень поза увагою залишилися санаторно-курортні послуги закладів Полтавської області адже деякі з них, наприклад «Миргород-курорт» мають вікову історію. Це вказує на актуальність дослідження питань формування та реалізації стратегічних пріоритетів інноваційного розвитку регіонів із застосуванням механізмів маркетингу та цифровізації, що і зумовило напрям подальших досліджень.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є визначення стратегічних пріоритетів інноваційного розвитку санаторно-курортних послуг в Україні у після воєнний період.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Ефективне і динамічне функціонування санаторно-курортних комплексів сприяє зміцненню здоров'я населення, зменшенню навантаження на систему охорони здоров'я, а також визначенню ролі України у світовому рекреаційному процесі та культурно-історичному розвитку світового суспільства.

Найбільш поширені профілі лікування є серцево-судинна система, нервова система, реабілітація опорно-рухового апарату та лікування захворювань органів травлення.

Географічне розташування санаторно-курортних комплексів України доволі широке, але зупинимось на закладах Полтавської області, які мають вищезазначений профіль, потужну матеріальну базу, досвідчений персонал та майже вікову історію. Відомим санаторно-курортним комплексом є Миргород, який було засновано ще у 1917 році. Сьогодні це широка мережа закладів санаторно-курортної сфери, що представлена 8 санаторіями [3]: ПрАТ ЛОЗ «Миргородкурорт», (санаторії «Полтава», «Миргород», «Березовий Гай», «Хорол»), санаторій «Радужний», МРЦ МВС «Миргород» (муніципальна будівля), санаторій «Слава» (муніципальна будівля) та санаторій ім. М.В. Гоголя. Це потужний комплекс санаторіїв із власною інфраструктурою та спеціалізованими закладами лікування. На території м. Миргорода розташований ландшафтний заказник місцевого значення – урочище «Березовий гай», площею 63,9 га. Урочище представляє собою різноманітні ландшафти з лісом та луками в заплаві р. Хорол. Має естетичне, рекреаційне та наукове значення.

Розглянемо діяльність санаторію «Березовий Гай» (табл. 1), який є у складі ПрАТ ЛОЗ «Миргородкурорт» [4] та має значний потенціал, зокрема потужну, але дещо застарілу матеріально-технічну базу, досвідчений персонал, велику територію та природні ресурси та може мати значні перспективи інноваційного розвитку.

Аналізуючи дані табл. 1 можна зробити наступні висновки:

1. Кількість відвідувачів санаторію «Березовий гай» з 2019 року по 2022 зменшилась в 3,5 рази. Суттєве зменшення спостерігається з 2020 року, що пояснюється початком пандемії COVID-19, а потім повномасштабним вторгненням країни агресора на територію України.

2. Прибуток санаторію «Березовий гай» складає 15%, що є невисоким для сфери послуг, де це значення може коливатися від 10% до 30%, але для великих курортів цей відсоток коливається від 20 до 30. Така ситуація не дає можливості санаторно-курортним комплексам впроваджувати інновації та підвищувати рівень якості своїх послуг.

3. Змінилась частка реалізації путівок фізичним особам та установам. Якщо у 2019 було 70 та 30%, відповідно, а в 2022 це співвідношення вже було, майже, 50 на 50%. Це пояснюється зниженням рівня доходів населення, у людей може не вистачати коштів на оздоровчий відпочинок. Зменшення державного фінансування для оздоровлення певних категорій громадян (пенсіонерів, інвалідів).

4. Порівняно з 2019 р., у 2022 р. кількість хворих на 1 лікаря зменшилась більш ніж у 2 рази - 85 та 41 ос., відповідно. Також санаторій прийняв у 2022 році 135 внутрішньо переміщених осіб.

Таблиця 1.

Показники економічної діяльності санаторію «Березовий Гай» за 2019-2022 р.

Показники	2019	Δ 2020-2019	2020	Δ 2021-2020	2021	Δ 2022/2021	2022
1. Всього відвідувачів	4666	-3016	1650	835	2485	-1165	1320
2. Термін лікування	10	-2	8	6	14	0	14
3. Кількість путівок за планом	3925	-135	3790	80	3870	-1228	2642
4. Кількість реалізованих путівок	5920	-4071	1849	1665	3514	-1149	2365
5. Виконання плану реалізації, %	150,8	-102	48,8	42	90,8	-1,3	89,5
6. Путівки сплачені за рахунок (шт):		0		0		0	
6.1 Фонд соціального страхування України	173	225	398	456	854	-499	355
6.2 Мінчорнобіля	62	-25	37	35	72	-72	0
6.3 Міністерство праці та соціалітики	6	-3	3	-3	0	0	0
6.4 Управління соціального захисту населення (УСЗН)	0	0	0	0	0	132	132
7. Реалізовано фізичним особам	2956	-1846	1110	819	1929	-719	1210
8. Реалізовано установам	1163	-1061	102	557	659	9	668
9. Виторг від реалізації путівок, млн грн.	61,2	-41,5	19,7	23,1	42,8	2,1	44,9
10. Прибуток від реалізації путівок, млн грн.	9,2	-6,3	2,9	3,5	6,4	0,3	6,7
11. Штати (лікарі, середній медичний персонал)	55	-8	47	1	48	-16	32
12. Кількість хворих на 1 лікаря	85	-50	35	17	52	-11	41

Спостерігаємо погіршення майже всіх економічних показників за 2019 – 2022 роки та визначимо причини такого становища. Для цього проведемо оцінку якості санаторно-курортних послуг санаторію «Березовий гай» за п'ятибальною шкалою та порівняємо якість його послуг з конкурентом – санаторієм «Сольва».

Оцінка якості санаторно-курортних послуг здійснюється за допомогою комплексних показників, на базі результатів опитування відвідувачів за розробленою анкетною. Таким чином, можна отримати комплексну оцінку якості санаторно-курортних послуг і визначити, наскільки вони відповідають очікуванням клієнтів і стандартам галузі (табл. 2).

Таблиця 2

Результати оцінки якості та задоволеності відвідувачів послугами санаторно-курортних комплексів «Сольва» та «Березовий гай»

Показники	Сольва		Березовий Гай	
	Qcp	Із	Qcp	Із
1. Кваліфікація персоналу	4,48	87,05	2,48	37,04
2. Медичне обладнання	4,66	91,52	3,72	68,06
3. Чистота і санітарні умови	4,43	85,71	4,32	83,10
4. Зручності в номерах	4,32	83,04	4,06	76,39
5. Харчування	4,25	81,25	3,07	51,85
6. Транспортна доступність	4,11	77,68	3,89	72,22
7. Додаткові послуги	4,64	91,07	3,65	66,20
8. Стан території	4,43	85,71	3,77	69,21
9. Стабільний Інтернет	4,51	88,66	2,57	39,29
10. Умови дозвілля	3,8	70,09	4,13	78,24
11. Відгуки клієнтів	4,2	79,91	3,86	71,53
Середнє значення	4,17	79,3	3,77	69,32

Середнє значення оцінки якості (Qcp) визначаємо за результатами опитування відвідувачів, що оцінюють якість послуг санаторію, за п'ятибальною шкалою. Індекс задоволеності споживачів визначаємо у відсотках та за максимальне значення задоволеності приймаємо 100%. Результати табл. 2 проілюструємо наступною діаграмою.

Аналізуючи результати досліджень можна зазначити наступне:

1. Санаторно-курортний комплекс «Березовий гай» поступається конкуренту за наступними показниками: зручності в номерах; стабільний інтернет та санітарні умови.

2. Умови дозвілля кращі в «Березовому гаю», що може привернути увагу відвідувачів до цього санаторно-курортного комплексу. Коли комплекс пропонує високоякісні умови дозвілля для сімей, літніх людей, молоді та спеціалізовані програми (наприклад, для спортсменів або людей з особливими потребами) – це сприяє зростанню кількості гостей та підвищенню його популярності.

3. Також слід зазначити низький рівень організації надання лікувальних послуг та організації у підрозділах харчування. Неefективним комплексом рекламних заходів щодо просування оздоровчого продукту на ринок. Відсутністю інвестицій.

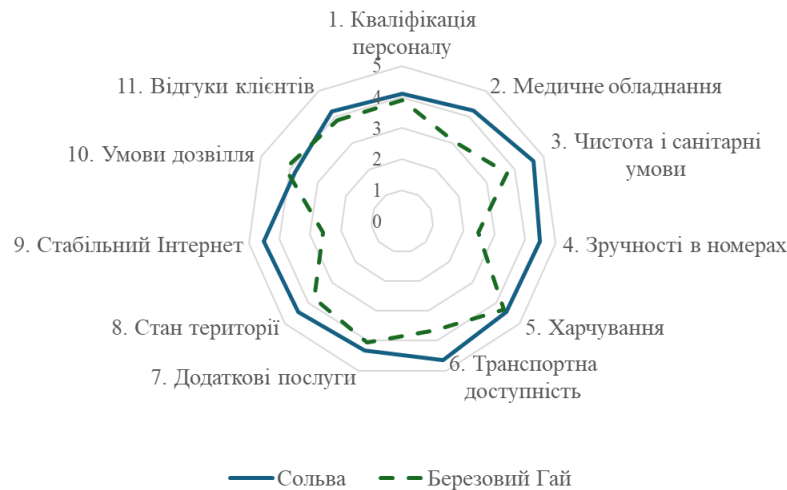


Рис 1. Діаграма задоволеності клієнтів послугами санаторно-курортних комплексів «Сольва» та «Березовий гай»

Для більш раціональної організації лікувальних послуг, з використанням елементів цифровізації, пропонуємо комп'ютеризувати лікувальні кабінети та пости медичної сестри, за допомогою чого можна розробити чітку організацію часу для запису хворих, і, як результат, ліквідувати використання санаторно-курортних книжок, що набагато покращить роботу санаторію.

Щоб вирішити проблему з організацією харчування, перш за все, потрібно розробити декілька видів харчування для людей із різними захворюваннями та вподобаннями, а також створити варіант дитячого меню, оскільки не всім дітям підходить одноманітне харчування.

Для ефективної організації лікувальних послуг можна використати застосунок «WellnessNavigator» (рис. 2).



Рис. 2. Мобільний застосунок «WellnessNavigator» для запису до лікаря, на проходження лікувальних процедур та для вибору меню

На першій сторінці розташована назва санаторію, і представлені три кнопки - записатися до лікаря, записатися на процедури та меню. Зверху у правому кутку наявна кнопка профілю, за допомогою якої можна зайти в особистий кабінет. На сторінці для запису розташовані два блоки: перший - вибір процедури, де можна вибрати необхідну процедуру за допомогою спадаючого списку, та другий - вибір часу, що дає змогу вибрати вільний час для запису. Синій колір означає, що час вільний, а сірий - зайнятий. На сторінці меню наявні 3 частини - сніданок, обід та вечеря, де прописаний список доступних страв для замовлення. Користувач може обрати бажану страву поставивши галочку, після чого дітсестра отримає дані та дасть наказ на приготування необхідної кількості страв.

Конкурентні переваги застосунку «WellnessNavigator»:

Доступність. Застосунок «WellnessNavigator» допоможуть завантажити при оформленні у лікаря.

Простота. Записатись можна в декілька кліків. Зрозумілий інтерфейс системи допоможе зробити це максимально легко.

Цілодобовий онлайн-запис. Клієнти зможуть записатися на прийом у зручний для них час та з комфортом.

Індивідуальність. Застосунок має свій зрозумілий віджет.

Сповіщення. Клієнт може забути, на який час у нього запис, і, щоб такого не сталося, за стосунок може надсилати 3 типи сповіщень: SMS, email та Push.

Маркетингові інструменти. Сервіс інтегрується з соціальними мережами та надає доступ до QR-кодів для швидкого бронювання.

Таким чином, запропоновані інноваційні заходи значно підвищують якість санаторно-курортних послуг та дадуть можливість залучити нових відвідувачів, що позитивно вплине на розмір прибутку санаторію та на його імідж. На шляху повоєнного відновлення сфери туризму в Україні доцільно також врахувати досвід інших країн, які теж були у кризових ситуаціях, економіка яких, і сфера туризму зокрема, була зруйнована через війну, і тепер успішно розвиваються, насамперед у сфері туризму [5].

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

У після воєнний період інноваційний розвиток санаторно-курортних комплексів України можливий за умови надходження як іноземних так і вітчизняних інвестицій та буде спрямований на реконструкцію та модернізацію туристичної інфраструктури; використання інноваційних медичних та оздоровчих технологій; цифровізацію послуг з широким використанням мобільних додатків; розширенню асортименту оздоровчих та релаксійних послуг, таких як SPA та Wellness-процедури; інтернаціоналізацію послуг через впровадження програм для залучення іноземних гостей, участь у міжнародних туристичних виставках та співпраця з міжнародними туроператорами та екологічну відповідальність.

Література

1. Галасюк С. С. Сучасний стан розвитку санаторно-курортної бази в Україні. Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Вип. 15. С. 197-202.
2. Галаченко О.О. Розвиток сфери санаторно-курортних послуг: регіональний аспект: монографія. Львів: Вид-во ПП «Арал», 2017. 360 с.
3. Загорянська О.Л. Екскурсійна діяльність як перспективний напрям розвитку туристичної галузі. Вісник Хмельницького національного університету: Економічні науки, №3.- 2020, С. 72-77.
4. Санаторій «Березовий гай». Офіційний сайт. URL: <https://mirgorodkurort.ua/sanatoriy-berezoviy-gay-613a0a9cb5d1847afc5eb164-613a0bc9b5d1847afc625a50> (Дата звернення 02.08.2024)
5. Моца А. А., Шевчук С. М., Серєда Н.М. Перспективи післявоєнного відновлення сфери туризму в Україні. Економіка та суспільства. 2022. Випуск 41. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1560/1501>. (Дата звернення 05.08.2024).

References

1. Halasiuk S. S. Suchasnyi stan rozvytku sanatorno-kurortnoi bazy v Ukraini. Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky. 2017. Vyp. 15. S. 197-202.
2. Halachenko O.O. Rozvytok sfery sanatorno-kurortnykh posluh: rehionalnyi aspekt: monohrafiia. Lviv: Vyd-vo PP «Aral», 2017. 360 s.
3. Zahorianska O.L. Ekskursiina diialnist yak perspektyvnyi napriam rozvytku turystychnoi haluzi. Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu: Ekonomichni nauky, №3.- 2020, S. 72-77.
4. Sanatorii «Berezovyi hai». Ofitsiyni sait. URL: <https://mirgorodkurort.ua/sanatoriy-berezoviy-gay-613a0a9cb5d1847afc5eb164-613a0bc9b5d1847afc625a50> (Data zvernennia 02.08.2024)
5. Motsa A. A., Shevchuk S. M., Sereda N.M. Perspektyvy pislivoiennoho vidnovlennia sfery turizmu v Ukraini. Ekonomika ta suspilstva. 2022. Vypusk 41. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1560/1501>. (Data zvernennia 05.08.2024).