

УДК 338.48:005.336:615.8

Коновалець М.М.¹, Гризовська Л.О.²

¹ студ. гр.ТУР-24-1, Хмельницький національний університет, м. Хмельницький

² канд. екон. наук, доцент, Хмельницький національний університет, м. Хмельницький

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ РЕКРЕАЦІЙНО-ОЗДОРОВЧОГО ХАРАКТЕРУ

Сучасна туристична галузь є важливою складовою соціально-економічного розвитку країни, адже забезпечує не лише відпочинок, а й зміцнення здоров'я, психологічне відновлення та соціальну адаптацію людини. Тут з'являється така особливість місця, в яке їде мандрівник, як потенційні можливості для задоволення потреб туриста. У цьому випадку варто говорити про туризм не тільки з боку споживача туристичних послуг, але і з боку їх організатора. Адже туризм – це ще й сфера бізнесу. І ось тут необхідно говорити про рекреаційні ресурси туризму, в які входить не тільки природні властивості місця, але і штучно створювані людьми, що проєктують туристичний продукт.

Менеджмент туристичних послуг рекреаційно-оздоровчого характеру передбачає організацію, планування, контроль і мотивацію діяльності підприємств, що надають послуги з відновлення життєвих сил людини [3].

Основною метою менеджменту у сфері рекреаційно-оздоровчого туризму є створення умов для якісного відпочинку, відновлення фізичного стану, гармонізації емоційного балансу та підвищення рівня життя населення.

Основні завдання менеджменту рекреаційно-оздоровчих послуг полягають у такому:

- формуванні конкурентоспроможного туристичного продукту, який задовольняє індивідуальні потреби клієнтів;
- забезпеченні високого рівня сервісу, комфортності та безпеки;
- оптимізації використання природних рекреаційних ресурсів без шкоди для довкілля;
- впровадженні сучасних технологій управління та цифрових інновацій;
- розвитку кадрового потенціалу туристичних підприємств;
- підвищенні інвестиційної привабливості регіонів з рекреаційними ресурсами.

Рекреаційно-оздоровчий туризм охоплює різні напрями –санаторно-курортний, wellness-туризм, SPA-відпочинок, лікувально-профілактичний та кліматичний туризм. Головною особливістю цього виду туризму є його спрямованість на поліпшення здоров'я та профілактику захворювань. Саме тому менеджери таких підприємств повинні враховувати медичні, екологічні та психологічні аспекти обслуговування.

Управління якістю послуг є ключовим чинником ефективності рекреаційно-оздоровчих закладів. Воно передбачає впровадження системи стандартів якості (ISO 9001), розробку процедур контролю сервісу, моніторинг відгуків клієнтів та постійне вдосконалення процесів обслуговування [1].

Менеджмент у цій сфері базується на принципах комплексності, індивідуалізації, екологічності, гуманності та ефективного використання ресурсів. Комплексність означає поєднання медичних, культурних і

відпочинкових компонентів. Індивідуалізація – це створення персоналізованих програм для туристів.

У сучасних умовах рекреаційно-оздоровчий менеджмент активно впроваджує digital-технології: онлайн-бронювання, CRM-системи, мобільні додатки для клієнтів, а також електронні платформи для медичних і туристичних послуг. Це дозволяє підвищити ефективність комунікації з клієнтами та персоналом, а також розширити ринки збуту[4].

Маркетингова складова є невід’ємною частиною управління туристичними послугами. Ефективна реклама, соціальні мережі, партнерські програми, участь у виставках і промоакціях сприяють популяризації оздоровчого відпочинку та формуванню позитивного іміджу підприємства.

Важливе значення має державне регулювання галузі: розвиток рекреаційної інфраструктури, підтримка природоохоронних програм, сертифікація санаторно-курортних закладів, удосконалення законодавства у сфері туризму. Державна політика повинна спрямовуватися на підвищення доступності рекреаційно-оздоровчих послуг для населення, стимулювання внутрішнього туризму та залучення іноземних туристів.

Загалом ефективний менеджмент туристичних послуг рекреаційно-оздоровчого характеру сприяє підвищенню рівня життя громадян, збереженню природного потенціалу регіонів, створенню нових робочих місць і розвитку туристичної інфраструктури України.

Отже, управління цією сферою потребує системного підходу, що базується на сучасних методах планування, організації, мотивації, контролю та маркетингових дослідженнях. Успіх підприємств рекреаційно-оздоровчого типу залежить від професійності менеджерів, ефективності стратегій та вміння забезпечити баланс між економічною вигодою і соціальною відповідальністю.

Список використаних джерел:

1. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. Чернівці: Книги – XXI, 2020. 408 с.

2. Кравців В. С., Ткаченко Т. І. Рекреація і туризм: теорія, методологія, практика. – Львів: Інститут регіональних досліджень НАН України, 2019. 356 с.
3. Ліпич Л. Г., Писаренко Т. В. Менеджмент організацій туристичної сфери. Луцьк: Вежа-Друк, 2020. 240 с.
4. Черевко І. В. Рекреаційна діяльність і менеджмент оздоровчого туризму. Ужгород: Гражда, 2021. 276 с.