

**Канд. істор. наук Сливенко В. А., Шаронова М. В.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

## **ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ВІТЧИЗНЯНИХ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ КОМПЛЕКСІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

Сьогодні санаторно-курортне оздоровлення населення нашої країни з використанням унікальних цілющих властивостей природних факторів є найважливішою складовою всього процесу лікування хворих. В умовах ведення повномасштабної війни особливо підвищується значення курортного лікування та оздоровлення чисельного контингенту військовослужбовців та населення, яке постраждало в наслідок бойових дій.

Загальновідомо, що санаторно-курортний відпочинок має реабілітаційний характер. Ключовим моментом є використання природних лікувальних факторів спільно з іншими немедикаментозними засобами. Вивчення впливу природи на організм людини допомогло розширити діапазон їх застосування та стало основою для створення нових технологій фізіотерапевтичних та бальнеотехнічних апаратів. Оздоровчий процес відбувається за рахунок впливу на організм клімату, природи, джерел природних мінеральних вод та грязей. Головними методами санаторно-курортного оздоровлення є бальнеотерапія, грязелікування, кліматолікування, лікувальна фізкультура та лікувальне харчування.

Останнім часом споживач посилено цікавився санаторно-курортною галуззю, і дуже активно під час пандемії. З початком пандемії багато санаторіїв, на жаль, закрилися. Після відступу пандемії та початком війни відбулося обмеження виїзду за кордон деяким категоріям громадян. Така ситуація підштовхнула інтерес до вітчизняних здравниць та розвитку внутрішнього туризму. На сьогоднішній день попит на ці послуги дуже збільшився, порівняно з попередніми роками.

Підприємствам санаторно-курортної галузі важливо уявити наявність надійних та ексклюзивних партнерів, готових створювати унікальні продукти, що відповідають побажанням постійних гостей. Унікальність полягає у застосуванні передових технологій із одночасним упором на природні лікувальні фактори регіону місцезнаходження санаторію. За таких умов, однією з основних тенденцій стала клієнтоорієнтованість розвитку санаторно-курортних комплексів.

Клієнтоорієнтованість санаторію означає, що він ставить у голову кута потреби та комфорт своїх гостей. Санаторій, орієнтований на клієнта, прагне задовольнити потреби гостей та створити їм приємну атмосферу.

Клієнтоорієнтованість проявляється у кількох ключових аспектах:

1) функціональний аспект – це професіоналізм та компетентність співробітників, їхнє чуйне ставлення до потреб клієнтів та надання необхідної інформації;

2) матеріальний аспект – відноситься до підтримання чистоти та порядку, забезпечення готовності ресурсів, обладнання (наприклад, медичного) що надається;

3) організаційний аспект – відображає злагодженість роботи всіх підрозділів організації, спрямованих на якісне обслуговування клієнтів.

Клієнтоорієнтований підхід дозволяє надавати якісніший сервіс, що, у свою чергу, призводить до поліпшення бізнес-процесів та зростання доходів компанії. Розвиток санаторно-курортного комплексу, його медико-соціальна значущість знову стають провідними факторами в лікуванні найрізноманітніших захворювань, їх профілактиці, реабілітації та збереженні здоров'я громадян.

Ця стратегія спрямована на вирішення загальнонаціональних задач з розвитку вже наявних курортів України, а також висловлює необхідність створення нових курортів на територіях, багатих природними ресурсами. Враховуючи це необхідно розробляти програму рівномірного розвитку всіх територій та регіонів країни. Чому клієнтоорієнтованість саме зараз така важлива для сучасних санаторіїв.

Таким чином, до основних тенденцій розвитку санаторно-курортних комплексів України необхідно віднести реформування всіх сфер управління та організації санаторно-курортної галузі. Одним із пріоритетних стратегічних напрямів розвитку галузі в сучасних умовах є системний розвиток через створення та впровадження сучасних інструментів досягнення високого рівня якості та клієнтоорієнтованості санаторно-курортної сфери в усіх регіонах України.

Санаторно-курортний заклад – це багатофункціональне підприємство, яке об'єднує професіоналів санаторно-курортної галузі та сприяє комплексному розвитку: від підвищення наукового рівня та інвестиційної привабливості до

покращення клієнтського сервісу та відповідного збільшення експорту медичних та туристичних послуг, що, зрештою, позитивно впливає на розвиток регіонів.

**Список використаних джерел:**

1. Жиленко К. М., Яровенко Т. С., Ставицька А. В., Самойленко А. О. Основні аспекти сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Економіка. Фінанси. Право*. 2024. №5. URL: <http://efp.in.ua/uk/releases>.
2. Сливенко В. А., Редько В. Є. Аналіз сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності та туризму Німеччини. *Інфраструктура ринку*. 2024. № 80. URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/80-2024>.
3. Виклики та інновації у XXI столітті: туризм, гостинність: монографія. Автори: Жиленко К., Сідаш Д., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ходак О. Дніпро: 2025. 250 с. URL: [http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Vyklyky\\_ta\\_innov\\_turyzm\\_gostyn.pdf](http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Vyklyky_ta_innov_turyzm_gostyn.pdf).
4. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Автори: Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. <https://dx.doi.org/10.15421/512305>.

**Канд. істор. наук Сливенко В. А., Шевченко М. В.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

**БЕЗПЕКА ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ  
НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Організація комфортного відпочинку та створення затишної атмосфери для гостей вимагає особливої уваги до питань безпеки обслуговування, адже будь-які порушення санітарних, технічних або етичних норм можуть становити загрозу як здоров'ю відвідувачів, так і репутації закладу. Це включає суворе дотримання санітарно-гігієнічних стандартів, правил зберігання та подачі їжі та напоїв, виконання вимог техніки безпеки та подання взірцевої професійної поведінки персоналу. Тому вивчення аспектів безпечного обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу є ключовим завданням для фахівців, які працюють у сфері послуг.

Забезпечення безпеки обслуговування клієнтів у ресторані є багатокомпонентним процесом, що охоплює всі стадії функціонування закладу – від підготовки робочого середовища до взаємодії персоналу з відвідувачами. На відміну від інших підрозділів індустрії гостинності, діяльність ресторану характеризується