

УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ КУРОРТНО-РЕКРЕАЦІЙНОЇ СФЕРИ НА ОСНОВІ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Україна, перебудовуючи свою економіку на ринкових засадах, також входить у світовий туристичний процес. У 2007 р. нашу країну відвідали 23,1 млн. туристів з 208 країн світу; 17,3 млн. наших громадян в якості туристів виїхали за межі країни [1, с. 12]. За даними Держкомстату, в Україні налічується 3,3 тис. санаторно-курортних і оздоровчих закладів загальною місткістю близько 481 тис. ліжок у місяць максимального розгортання. Кількість непрацюючих закладів – 22%. Загалом санаторно-курортні та оздоровчі заклади щороку приймають близько 3,2 млн. осіб, 14% з яких – іноземці. Потужності закладів використовуються менше ніж на 40 % [2]. Дослідження економічних питань діяльності вітчизняних курортно-рекреаційних підприємств свідчать, що нерозв'язаними залишаються проблеми, які перешкоджають подальшому розвитку галузі, підвищенню конкурентоспроможності санаторно-курортних закладів, збільшенню тривалості курортного сезону, створенню позитивного іміджу країни як міжнародного курортно-рекреаційного центру.

Специфіка курортно-рекреаційної послуги полягає в тому, що вона, як і будь-яка послуга, формується в споживчому середовищі більшою мірою, ніж який-небудь інший матеріальний об'єкт. Г. Ю. Александрова відзначає, що «у туризмі споживач став більш перебірливий у питаннях ціни і якості послуг. Нагромадивши туристичний досвід, він шукає свіжих вражень і задоволень» [3, с. 151].

Регулярні опитування рекреантів Криму свідчать про те, що вони вважають основним завданням розвитку курортів «досягнення відповідності між ціною і якістю послуг». Основними причинами нинішньої низької прибутковості та конкурентоспроможності оздоровчих закладів є низька якість послуг і відповідно їх невисока цінність для споживачів, а також недосконалий сервіс. Саме тому вивчення питань якості й задоволеності споживачів у такій специфічній сфері, як рекреація, можна назвати найважливішим напрямком при формуванні стратегії розвитку курортно-рекреаційного комплексу.

Метою роботи є дослідження проблем економічного розвитку санаторно-курортної галузі й обґрунтування перспектив галузевої діяльності на базі концепції вдосконалювання якості курортного обслуговування населення України.

Історично зумовленим є той факт, що санаторно-курортна галузь є однією з основних складових рекреаційної сфери в Україні. За станом на сьогоднішній день курортно-рекреаційна галузь виконує найважливіші соціально-економічні функції. По-перше, її діяльність є засобом забезпечення фізичного та психічного благополуччя нації і розвитку особистості за допомогою зміни навколишнього оточення, застосування спеціальних медичних (профілактичних і реабілітаційно-відновлюючих) технологій. У результаті цього санаторно-курортна діяльність стає об'єктом стратегічних інтересів держави, а її забезпечення перетворюється в елемент державної політики в галузі соціального захисту населення. По-друге, у ряді випадків наявність санаторно-курортних організацій поряд із сукупністю пансіонатів, готелів та інших спеціалізованих підприємств визначає, як основну, туристичну орієнтацію діяльності великих адміністративних утворень. За цих умов санаторно-курортна галузь стає найбільшим роботодавцем, а її діяльність – одним з основних джерел надходжень до бюджетів різних рівнів.

У цих умовах зростання ефективності функціонування санаторно-курортної галузі, нерозривно пов'язаної із зростанням її конкурентоспроможності, перетворюється в найважливіше завдання управління з боку державної влади всіх рівнів, керівництва окремих організаційно-правових структур. На наш погляд, найважливіші резерви зростання конкурентоспроможності санаторно-курортних організацій (а, отже, і зростання ефективності їхнього функціонування), закладені в галузі управління якістю й, зокрема, його співвідношення із ціною. Це зумовило необхідність вивчення проблем оцінки й управління якістю, адаптації накопиченого вітчизняного й зарубіжного досвіду до специфічних умов сучасного функціонування курортно-рекреаційної галузі України.

Для підвищення економічної ефективності діяльності підприємств необхідною умовою виступає конкурентоспроможність галузі. Основний показник конкурентоспроможності курортно-рекреаційного комплексу – задоволеність споживача. Сьогодні споживачі курортних послуг мають можливість не тільки порівнювати вартість відпочинку в оздоровницях, але й вільно купувати курортно-рекреаційні послуги як на внутрішньому ринку, так і за кордоном. Все більша кількість відпочиваючих віддають перевагу тим курортам, де ціна лікування/відпочинку збалансована з якістю.

Для кримських оздоровниць ця тенденція досить актуальна, тому що за великого діапазону цін на послуги (від «VIP» до «економ») їхня якість найчастіше не відповідає навіть прийнятним стандартам.

Так, якщо в 1997 р. переважна більшість (75,5%) відзначила відповідність відпочинку в Криму своїм очікуванням, то надалі ступінь задоволення падає. За останні п'ять років задоволеність відпочинком зросла на 3,23% або на 0,64% у середньому за рік. І це можна охарактеризувати як істотні досягнення в індустрії курортно-рекреаційного обслуговування [4, с. 219- 220].

У ході дослідження й оцінки якості обслуговування на кримських курортах проводилися цільові персональні анкетні опитування відпочиваючих. Зіставлення даних з опитувань 1997 р. і 2007 р. свідчить про те, що розвивається й удосконалюється не тільки діяльність підприємств курортно-рекреаційної сфери для задоволення потреб клієнтів, але й підвищуються вимоги відпочиваючих до умов перебування на курорті. Отже, розвивається не тільки пропозиція, але й попит на різні види рекреаційних послуг, змінюються переваги й пріоритети. Процес удосконалювання – постійний процес, основне завдання якого – правильно виявити напрямки розвитку. Виявлена думка споживача курортних послуг допомагає визначити спрямованість пріоритетів розвитку галузі.

Проведена систематизація анкетних опитувань відпочиваючих виявила перспективні завдання вдосконалення економіки та управління курортно-рекреаційної діяльності:

1. Удосконалювання галузевого менеджменту.
2. Насичення раціону харчування й організація замовленого меню.
3. Благоустрій пляжів.
4. Підвищення комфортності номерного фонду.
5. Організація різнобічного дозвілля.
6. Забезпечення санітарного благополуччя.
7. Підвищення якості транспортного обслуговування й зв'язку.

Анкетування дозволило визначити оціночні показники, з яких були сформовані критерії якості курортно-рекреаційного обслуговування. Методом програмного ранжирування 9525 технологічних показників встановлено рівень якості курортного обслуговування для певного виду санаторно-курортної установи (санаторії, пансіонати, туркомплекси, готелі), по якому складається щорічний рейтинг оздоровниць Криму й України [5].

В табл. 1 подано динаміку рівня якості по деяких курортно-оздоровчих установах м. Ялта.

Таблиця 1

Динаміка оцінок рівня якості послуг курортно-оздоровчих установ м. Ялта, %

Установи	Роки						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Санаторії							
Санаторій «Гурзуфський»	82,58	74,39	74,39	74,39	62,63	62,63	62,63
Санаторій «Зорі України»	85,83	85,83	84,62	62,11	82,63	68,81	70,47
Санаторій «Меллас»	90,26	91,65	95,52	94,03	86,55	архів	87,53
Санаторій «Дніпро»	88,75	92,43	89,54	80,45	78,4	82,05	83,44
Санаторій «Місхор»	68,41	66,99	74,74	71,63	71,4	60,65	71,40
Санаторій «Марат»	62,97	57,05	46,78	41,48	71,76	71,76	71,76
Санаторій «Горний»	78,54	76,38	73,95	61,42	64,68	78,38	64,68
Санаторій «Білорусь»	83,51	89,42	85,81	75,74	74,83	84,35	89,80
Санаторій «Україна»	84,22	84,83	85,75	69,29	н/д	68,34	69,27
Санаторій «Орлине гніздо»	72,79	75,95	64,53	43,88	н/д	62,37	53,35
Санаторій «Росія»	91,56	89,76	96,0	86,61	н/д	92,03	95,98
Пансіонати							
Пансіонат «Пори року»	92,33	100,0	100,0	94,1	92,89	рекон.	99,53
Пансіонат «Мрія»	н/д	н/д	58,17	58,17	51,11	54,94	54,94
Будинок творчості «Актор» в Місхорі	81,74	87,21	68,82	92,38	91,98	73,90	73,90
МДЦ «Артек»	83,73	83,33	74,51	58,18	76,14	76,14	76,14
ММЦ «Спутник-Гурзуф»		71,8	81,51	67,00	74,65	74,50	74,65
Пансіонат «Златоуст»	75,01	70,82	79,91	76,64	н/д	76,39	73,10
Пансіонат «Донбас»	71,37	73,55	75,41	73,94	н/д	73,25	50,96

Рейтингова систематизація оздоровниць за якістю обслуговування дозволяє на основі кластерного аналізу ранжувати установи на групи не тільки за якістю обслуговування, але й, з певною долею умовності, на економічно успішні, тобто включені до рейтингової оцінки показники висвітлюють і економічні проблеми.

Для вивчення залежності між ціною і якістю курортно-рекреаційного обслуговування використовувалися математичні методи (кореляційно-регресійний аналіз) і комп'ютерні програми Microsoft Office Excel, Statistica, Advanced Grapher, статистичні дані й дані опитування споживачів.

Для санаторіїв курорту м. Ялта було обрано наступні дані (табл. 2)

Таблиця 2

Середня вартість відпочинку/лікування і якість санаторно-курортного обслуговування в санаторіях курорту м. Ялта

№ з/п	Найменування	Ціна, дол.	Якість, %
1	Санаторій «Предгорний»	16	63,57
2	Санаторій «Білорусія»	19	74,83
3	НДІ ім. Сеченова	20	50,03
4	Санаторій «Симеїз»	22,6	59,14
5	Санаторій «Горний»	24,6	64,68
6	Санаторій «Київ»	25	57,79
7	Санаторій ім. А. П. Чехова	25,8	62,32
8	Санаторій «Ай-Петрі»	26,4	72,62
9	Санаторій «Ясна Поляна»	27,2	64,67
10	Санаторій «Лівадія»	28	64,63
11	Санаторій «Марат»	32,8	71,76
12	Санаторій «Нижня Ореанда»	35,6	78,35
13	Санаторій «Місхор»	36	71,4
14	Санаторій «Дніпро»	36,8	78,4
15	Санаторій «Парус»	37,6	75,47
16	Санаторій ім. Пальміро Тольятті	40,8	47,05
17	Санаторій «Перлина»	41,6	52,41
18	Санаторій «Зорі України»	41,6	82,63
19	Санаторій «Нижній Місхор»	42,8	75,64
20	Санаторій «Гурзуфський»	43	62,63
21	Санаторій «Південнобережний»	43,2	41,93
22	Санаторій «Чорномор'є»	58,2	74,45
23	Санаторій «Південний»	120	95,81

Якість обслуговування оцінена за певною методикою шкалювання (оцінювання) рейтингу від 1 до 100%, а ціни розглянуті в дол. для запобігання впливу інфляції.

Досліджено залежність оцінок якості й ціни послуг у санаторіях м. Ялта (рис. 1).

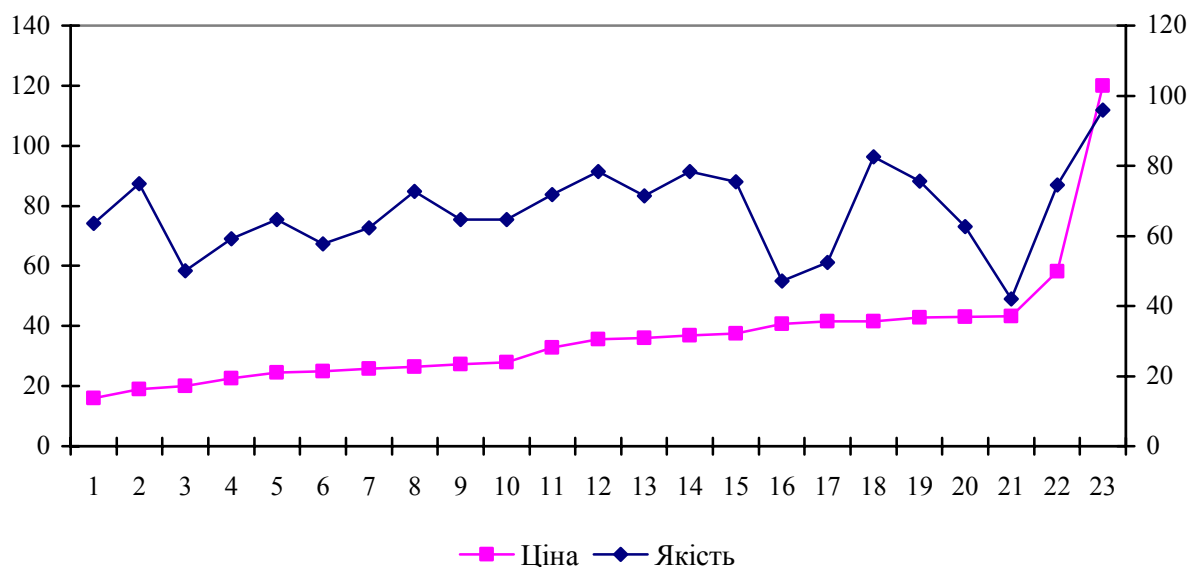


Рис. 1. Графік оцінки якості курортно-рекреаційного обслуговування (%) у санаторіях м. Ялта за різної вартості послуг, дол.

Спостереження показали, що при зростанні вартості обслуговування оцінка якості має хвилеподібний характер. Вивчаючи залежність ціни від якості, встановлено, що збільшення якості

впливає на зміну ціни, причому надання додаткових послуг, що викликає підвищення ціни, спочатку оцінюється споживачем позитивно, потім зростання ціни сприймається як надмірне і оцінка якості падає (рис. 1).

Для санаторіїв м. Ялта модель рівня якості залежно від ціни побудовано по таблиці даних (табл. 2) за допомогою програми Advanced Grapher.

Побудована лінійна регресія залежності якості від ціни дає досить грубе наближення. Рівняння регресії має вигляд:

$$Y = 55,16118 + 0,373467x \quad (1)$$

Коефіцієнт детермінації $R^2 = 0,68858$, середньоквадратичне відхилення параметра при факторі ціни $\sigma_{\epsilon} = 0,0757$, середньоквадратичне відхилення вільного члена рівняння $\sigma_a = 3,5429$.

Отже, залежність ближче до поліноміального, ніж до лінійного виду.

Поліном другого ступеня передбачає строго симетричну залежність. У цьому випадку, за статистичними даними, така залежність не спостерігається. Для аналізу залежності між ціною і якістю курортно-рекреаційного обслуговування використаємо поліном третього ступеня.

Знайдемо оцінки параметрів моделі методом найменших квадратів та складемо розрахункову таблицю (табл. 3).

Система набере вигляду:

$$\begin{aligned} 13a_0 + 512,4a_1 + 28455,52a_2 + 2281356a_3 &= 908,46 \\ 512,4a_0 + 28455,52a_1 + 2281356a_2 + 231201946a_3 &= 38891,8 \\ 28455,52a_0 + 2281356a_1 + 231201946a_2 + 25994750566a_3 &= 38891,8 \\ 2281356a_0 + 231201946a_1 + 25994750566a_2 + 3,04121E+12a_3 &= 205929384 \end{aligned} \quad (2)$$

Вирішивши її, знайдемо оцінки параметрів моделі.

$$\begin{aligned} Y &= -31,915 + 5,8307x - 0,0963x^2 + 0,00047x^3 \\ R^2 &= 0,829809 \end{aligned} \quad (3)$$

У цілому аналіз показав, що між ціною і якістю обслуговування існує не тільки логічна, але й математична залежність. За допомогою знайденої функції за вартістю пропозиції можна визначити очікуваний рівень якості оздоровчих послуг. Зміна цін повинна бути обумовлена, у першу чергу, удосконалюванням і поліпшенням якості послуги, а не тільки загальним зростанням споживчих цін.

Таблиця 3

Розрахункова таблиця математичного аналізу залежності між ціною і якістю курортно-рекреаційного обслуговування в санаторіях м. Ялта

Ціна X, дол.	Якість Y (%)	x ²	x ³	x ⁴	x ⁵	x ⁶	xy	x ² y	x ³ y	Теор кач.	u	u ²
20	50,03	400	8000	160000	3200000	64000000	1000,6	20012	400240	49,96182	0,068179	0,004648407
22,6	59,14	510,76	11543,18	260875,78	5895792,574	133244912,2	1336,564	30206,35	682663,43	56,12865	3,011347	9,068210803
25	57,79	625	15625	390625	9765625	244140625	1444,75	36118,75	902968,75	61,04816	-3,25816	10,61558336
25,8	62,32	665,64	17173,51	443076,61	11431376,53	294929514,4	1607,856	41482,68	1070253,3	62,53009	-0,21009	0,044138012
27,2	64,67	739,84	20123,65	547363,23	14888279,74	404961208,8	1759,024	47845,45	1301396,3	64,94018	-0,27018	0,072996014
28	64,63	784	21952	614656	17210368	481890304	1809,64	50669,92	1418757,8	66,21512	-1,58512	2,512596916
32,8	71,76	1075,84	35287,55	1157431,7	37963759,94	1245211326	2353,728	77202,28	2532234,7	72,39174	-0,63174	0,399095678
35,6	78,35	1267,36	45118,02	1606201,4	57180768,76	2035635368	2789,26	99297,66	3534996,6	74,91287	3,43713	11,81386241
36,8	78,4	1354,24	49836,03	1833966	67489947,98	2483630086	2885,12	106172,4	3907144,9	75,76922	2,630778	6,920992417
37,6	75,47	1413,76	53157,38	1998717,3	75151771,89	2825706623	2837,672	106696,5	4011787,2	76,26903	-0,79903	0,638452005
42,8	75,64	1831,84	78402,75	3355637,8	143621297,2	6146991521	3237,392	138560,4	5930384,2	78,23737	-2,59737	6,746339555
58,2	74,45	3387,24	197137,4	11473395	667751578,4	38863141862	4332,99	252180	14676877	74,24666	0,203335	0,041345288
120	95,81	14400	1728000	207360000	24883200000	2,98598E+12	11497,2	1379664	165559680	95,80908	0,000916	8,39501E-07
Σ =512,4	908,46	28455,52	2281356	231201946	25994750566	3,04121E+12	38891,8	38891,8	205929384	908,46	-2E-09	48,8782617

Масштаби курортно-рекреаційної діяльності, рівень обслуговування повинні відповідати рівню матеріального добробуту людей і світових стандартів. Нові соціально-економічні умови вимагають зміни діяльності курортної індустрії, провідними завданнями якої стають:

- курортний маркетинг, що враховує не тільки медичну статистику захворюваності, але й різноманітні рекреаційні потреби населення, що визначають широту спектра послуг на курортах;
- складання прогнозів розвитку курортно-рекреаційних систем різного рівня на найближчу й подальшу перспективу;
- розробка нових технологій у сфері використання й відтворення лікувальних ресурсів і методів санаторно-курортного лікування;
- підготовка фахівців санаторно-курортної справи для оздоровниць і туристичних фірм, що працюють на ринку курортно-рекреаційних послуг;

- впровадження ефективних економічних і організаційних механізмів у спільній діяльності курортно-рекреаційних підприємств.

Розвиток рекреаційної діяльності припускає безперервний пошук оптимального співвідношення між прибутковістю бізнесу і задоволенням потреб населення у відпочинку. Специфіка курортно-рекреаційної сфери полягає в тім, що вироблений продукт повністю або частково невлотимий, а ефект сервісу оцінюється споживачем в умовах певного емоційного стану, що залежить від величезної кількості факторів, у числі яких - досить суб'єктивні характеристики споживача.

Зараз в Україні усе більше уваги приділяється питанням забезпечення якості рекреаційного продукту. Якість - найважливіший фактор у конкурентній боротьбі на ринку курортно-рекреаційних послуг, що виявляється в конкуренції між підприємствами, що беруть участь у створенні рекреаційного продукту, перш за усе - скільки в конкуренції їхнього професіоналізму.

Створення системи моніторингу ринкових процесів у рекреації, розробка методик оцінки впливу рекреаційної економіки на зовнішнє оточення й на весь господарський комплекс країни, механізмів узгодження рекреаційного попиту із соціально-економічними інтересами розвитку регіонів дозволяє економічно обґрунтувати стратегічні напрямки економічного розвитку рекреаційної діяльності в регіоні та в країні в цілому.

Література

1. Туристические компании и рынки. Прогнозы и тенденции // Новости турбизнеса. – 2008. - № 5 (103). – С. 12-14.
2. Стратегія сталого розвитку туризму і курортів в Україні // www.tourism.gov.ua/catalog/Docs/00000326.
3. Александрова А. Ю. Международный туризм: [учеб. посіб. для вузов] / А. Ю. Александрова. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 464 с.
4. Цьохла С. Ю. Трансформація рекреаційної діяльності та розвиток регіональних ринків курортно-рекреаційних послуг (методологія, аналіз і шляхи вдосконалення) / Цьохла С. Ю. – Сімферополь: Таврія, 2008. – 354 с.
5. Лучшие здравницы Украины / [Родкин В. И., Шевченко О. В., Бычкова И. В. и др.]. – Симферополь: Крымский институт курортной индустрии «Лигма», 2008. – 109 с.