

УДК 338.48

АНАЛИЗ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ХОЗЯЙСТВА ГОМЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

И. Н. ГУРОВА, Е. Н. КАРЧЕВСКАЯ

*Учреждение образования «Гомельский государственный
технический университет имени П. О. Сухого»,
Республика Беларусь*

Современное состояние сферы туризма в Республике Беларусь и ее регионах свидетельствует о том, что она еще не занимает такого положения в экономике страны, как в развитых странах. Несмотря на выгодное геополитическое положение и значительный туристский потенциал, республика занимает скромное место на мировом туристском рынке. Состояние материально-технической базы туризма, нуждающейся в реконструкции, – одна из самых существенных проблем в современном белорусском туризме. Актуальность настоящего исследования обусловлена необходимостью решения основных задач Национальной программы развития туризма Республики Беларусь – включением туризма в перечень развитых отраслей экономики; формированием для иностранных туристов привлекательного имиджа Беларуси; обеспечением обновления и развития материально-технической базы гостиничного, транспортного, санаторно-курортного хозяйства, сферы общественного питания [4].

Объектом настоящего исследования выступает санаторно-курортное хозяйство Гомельской области как структурный элемент материально-технической базы туристско-рекреационного комплекса Гомельской области.

Анализ работы предприятий санаторно-курортного хозяйства был проведен на основании количественных (статистических) и качественных (результаты маркетинговых исследований) показателей [1], [2], [5].

Предпосылками для формирования санаторно-курортного хозяйства выступают благоприятные природные ресурсы региона (климат, минеральные источники, лечебные грязи) [3]. В Гомельской области сосредоточено 10 % санаторно-курортных организаций Республики Беларусь. Среди них санатории, пансионаты с лечением, детские реабилитационные центры, санаторно-оздоровительные комплексы, санатории-профилактории. Расположены санаторно-курортные организации в восьми административных районах – Гомельском, Добрушском, Жлобинском, Мозырском, Петриковском, Речицком, Рогачевском, Светлогорском. Более половины санаториев находится в Гомельском районе. Строятся новые корпуса и расширяются возможности приема желающих оздоровиться в Петриковском, Рогачевском, Жлобинском районах. В структуре санаторно-оздоровительных учреждений 44 % составляют санатории-профилактории. Вместе с тем наблюдается тенденция сокращения общего количества санаторно-курортных организаций. Если в 1990 г. таковых насчитывалось 51, то в 2005 г. всего 27. Сократилось количество профилакториев (с 22 в 1990 г. до 12 в 2005 г.) и баз отдыха (с 21 в 1990 г. до 0 в 2005 г.). Наибольшее количество санаторно-курортных организаций (51 предприятие) пришлось на 1990 г. (год принятия программы по оздоровлению населения, пострадавшего от аварии на ЧАЭС). Сокращение количества предприятий оздоровления связано с тем, что санаторно-оздоровительные организации стали нерентабельными, а уровень их комфортности и обслуживания не соответствует стоимости путевки. Кроме того, многие

санатории оказались на загрязненной радиоактивными осадками территории, и дальнейшее их существование стало невозможным (курорт «Ельск» зарезервирован и в настоящее время не используется). Вследствие этого наибольший интерес представляют курорты и зоны отдыха республиканского значения, расположенные на территории с невысокой плотностью загрязнения цезием-137 – до 1 Ки/км², стронцием-90 – до 0,15 Ки/км² и плутонием – до 0,01 Ки/км².

В 2005 г. было реализовано путевок в санаторно-оздоровительные учреждения Гомельской области на общую сумму 42399,4 млн руб. В их стоимости ведущее место принадлежит питанию (29 %), а затем лечению (2 %). Незначительную сумму составляют расходы на культурно-массовую и воспитательную работу (0,003 %). Количество оздоровившихся лиц в целом по области в 2005 г. уменьшилось по сравнению с 2004 г. на 6445 человек. Только Мозырский, Петриковский, Светлогорский, Добрушский районы отличаются положительной тенденцией роста количества оздоровившихся. Это связано с проходившей в 2005 году сертификацией предприятий санаторно-курортного хозяйства, когда многие санатории вынуждены были временно прекратить свою работу. Среди отдыхающих различных возрастных групп в санаторно-курортных организациях Гомельской области 44 % – дети в возрасте до 17 лет.

Для анализа количественных показателей работы санаторно-курортного хозяйства был использован интегральный показатель развития санаторно-курортного хозяйства, рассчитанный на основании статистических данных санаторно-курортных учреждений области за 2003–2005 гг. (1):

$$I_{\text{инфр}} = \sum_{i=1}^n \frac{w_i}{Q} v_j, \quad (1)$$

где $I_{\text{инфр}}$ интегральный показатель работы санаторно-курортного хозяйства административного района; w_i – величина показателя административного района; v_j – весовой коэффициент показателя; Q – величина показателя области.

Весовые коэффициенты показателей определены экспертным методом исходя из их значимости. Установлено, что наиболее значимыми являются социальные показатели работы, т. е. количество обслуженных лиц. Менее значимыми выступают вместимость предприятия и количество организаций, работающих в сфере санаторно-курортного хозяйства. Значения интегральных показателей работы санаторно-курортного хозяйства административных районов Гомельской области представлены в таблице 1. Очевидно, что наиболее перспективными районами развития отрасли являются Гомельский, Рогачевский, Светлогорский. Однако состояние материально-технической базы санаторно-курортных учреждений, тенденции в их развитии, экологическая обстановка области позволяет сделать выводы о местной значимости функций санаторно-курортного хозяйства.

Таким образом, анализ показателей развития санаторно-курортного хозяйства позволил выявить следующие особенности. Размещение объектов санаторно-курортного хозяйства связано с наличием санаторно-оздоровительных природных ресурсов, получило развитие в районах с наименьшим радиоактивным загрязнением, преимущественно в пригородной зоне.

На основе интервьюирования проведена оценка качества услуг, предоставляемых санаторно-курортными учреждениями Гомельского района. Уровень качества оценивался следующим образом. Во-первых, выделены основные компоненты, составляющие качество обслуживания. Во-вторых, каждый компонент оценивается по 5-балльной шкале (от «полностью удовлетворен» (5 баллов) до «полностью не удовлетворен» (1 балл)). В-третьих, в общую таблицу занесены оценки всех респонден-

тов. В-четвертых, рассчитана средневзвешенная оценка. В-пятых, уровень (в %) оп-
ределен путем нахождения частного между средней оценкой и максимально воз-
можной оценкой (эталонном – 5) (табл. 2).

Таблица 1

Показатели работы санаторно-курортного хозяйства

Район	Величина показателя, w_i									Интеграль- ный показа- тель работы санаторно- курортного хозяйства
	Количество учреждений			В них мест			Обслужено лиц, чел.			
	в т. ч. по годам			в т. ч. по годам			в т. ч. по годам			
	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005	
Брагинский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Буда- Кошелев- ский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ветковский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Гомельский	18	17	16	3406	3323	3328	19196	51074	45750	1,39
Добруш- ский	1	1	1	90	90	90	5473	5479	5521	0,12
Ельский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Житкович- ский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Жлобин- ский	1	1	1	450	450	480	6359	6319	6270	0,19
Калинко- вичский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Кормянский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Лельчицкий	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Лоевский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Мозырский	3	3	3	456	720	616	6349	6126	6576	0,25
Наровлян- ский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Октябрь- ский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Петриков- ский	1	1	1	125	140	280	1814	1534	3343	0,08
Речицкий	3	3	3	554	585	421	8141	8716	5461	0,25
Рогачевский	1	1	1	780	780	816	13343	15174	14619	0,37
Светлогор- ский	1	1	1	800	800	800	13185	13253	13286	0,35
Хойникский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Чечерский	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Всего по области, Q	29	28	27	6661	6888	6831	73860	107675	100826	–
Весовые коэффици- енты, v_j	0,17	0,17	0,17	0,33	0,33	0,33	0,50	0,50	0,50	–

Средняя оценка найдена по формуле (2):

$$O_{\text{сред}} = \sum_{i=1}^n \frac{w_i \cdot v_j}{n}, \quad (2)$$

где $O_{\text{сред}}$ – средняя оценка параметра качества предприятий санаторно-курортного хозяйства; w_i – величина показателя предприятия; v_j – балл значимости показателя; n – количество исследуемых предприятий санаторно-курортного хозяйства.

Суммировав оценки всех исследованных санаторно-курортных учреждений и сведя данные в таблицу, можно сделать вывод об общем уровне качества обслуживания. Полученная оценка равна 69,4 %. Наивысшая оценка по отдельным компонентам (80,9 %) принадлежит качественному питанию и хорошей работе обслуживающего персонала. Наиболее низкие оценки в 52,4 и 55,1 % получили такие составляющие, как «наличие информации об учреждении» и «внешний вид учреждения» соответственно.

Таблица 2

Уровень обслуживания в санаторно-курортных учреждениях Гомельского района

Основные составляющие качества	Величина показателя предприятия санаторно-курортного хозяйства, w_i					Средняя оценка, баллов	Уровень качества, %	
	8	19	14	3	1			
Размещение, проживание	8	19	14	3	1	3,67	73,3	
Состояние санитарно-технических помещений	11	16	15	3	–	3,78	75,6	
Наличие и доступность дополнительных услуг	9	8	15	8	5	3,18	63,6	
Питание	11	28	4	1	1	4,04	80,9	
Лечебная база	8	12	20	4	1	3,49	69,8	
Работа обслуживающего персонала	13	22	9	1	–	4,04	80,9	
Доступность приобретения путевки	8	19	12	5	1	3,62	72,4	
Зона расположения	17	13	11	4	–	3,96	79,1	
Наличие информации об учреждении	1	7	16	16	5	2,62	52,4	
Внешний вид учреждения	2	8	14	19	2	2,76	55,1	
Интерьер	1	11	21	11	1	3,00	60,0	
Балл значимости показателя, v_j	5	4	3	2	1	–	–	
Средний уровень								69,4

Исследование спроса на услуги санаторно-курортных учреждений проводилось посредством анкетирования. Опрошено 100 человек, оздоравливающихся в санаторно-курортных учреждениях Гомельской области. Результаты анкетирования позволили сделать следующие выводы.

При анализе уровня качества услуг санаторно-курортных учреждений как недостатки выделены:

- по работе персонала – неквалифицированность персонала (3,3 %), недоброжелательность (6,7 %), бестактность (10,0 %), чрезмерный контроль (3,3 %), некачественная уборка (3,3 %), отсутствие медперсонала на местах (3,3 %);

- по организации питания – отсутствие выбора, узкий ассортимент (16,7 %), неудобный график питания (10,0 %), небольшие порции (3,3 %);
- по предоставляемым услугам – дороговизна (10,0 %), недостаточно разнообразная лечебная база (3,3 %), несоответствие графику работы (3,3 %);
- по общей работе санаториев – неудовлетворительная система отопления (3,3 %), мало привлекательный интерьер (3,3 %), неудобство проезда к санаторию (20 %).

Вместе с тем, как сильные стороны в работе санаторно-курортных учреждений отмечено, что около 70 % отдыхающих считают цену путевки соответствующей качеству предоставляемых услуг и планируют в дальнейшем посещать данные учреждения, а уровень обслуживания и организация питания их полностью устраивает.

Резюмируя все вышеизложенное, акцентируем внимание на нижеследующем.

Предпосылками для формирования санаторно-курортного хозяйства выступают благоприятные природно-рекреационные ресурсы Гомельской области.

Наиболее перспективными районами развития отрасли являются Гомельский, Рогачевский, Светлогорский. Однако состояние материально-технической базы санаторно-курортных учреждений и, в первую очередь, экологическая обстановка области позволяет сделать выводы о местной значимости функций санаторно-курортного хозяйства. Размещение объектов санаторно-курортного хозяйства связано с наличием санаторно-оздоровительных природных ресурсов и получило развитие в районах с наименьшим радиоактивным загрязнением, преимущественно в пригородной зоне.

Благоприятно отражается на уровне спроса на санаторно-курортные услуги удовлетворенность подавляющего большинства посетителей (70 %) качеством предоставляемых услуг и стремление в дальнейшем посещать санаторно-курортные учреждения.

Сдерживающим фактором в привлечении посетителей в санатории-профилактории являются низкий уровень обслуживания персонала, узкий ассортимент и неудобный график питания, дороговизна, недостаточно разнообразная лечебная база и несоответствие графику работы предоставляемых услуг, неудовлетворительная система отопления, малопривлекательный интерьер, неудобство проезда к санаторию.

Литература

1. Амбер, Т. Практический маркетинг / Т. Амбер ; пер. с англ. ; под общ. ред. Ю. Н. Каптуревского. – Санкт-Петербург : Питер, 1999. – 400 с.
2. Голубков, Е. П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика / Е. П. Голубков. – Москва : Финпресс, 1998. – 416 с.
3. Карчевская, Е. Н. Состояние и перспективы развития туризма Гомельской области / Е. Н. Карчевская. – Минск : Риф-тур, 2006. – 136 с.
4. Национальная программа развития туризма Республики Беларусь на 2006–2010 гг. // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь. – 2005. – № 137, РН 5/16437.
5. Энджел, Д. Поведение потребителей / Д. Энджел, Р. Блэкуэлл, П. Миннард. – Санкт-Петербург : Питер Ком, 1999. – 768 с.

Получено 14.01.2008 г.