

ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ХОЗЯЙСТВА ГОМЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Е. Н. Карчевская

Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого, Беларусь

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.

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

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.

Анализ работы предприятий санаторно-курортного хозяйства был проведен на основании результатов маркетинговых исследований. Изучение 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.

Предпосылками для формирования санаторно-курортного хозяйства выступают благоприятные природные ресурсы региона (климат, минеральные источники, лечебные грязи).

Размещение объектов санаторно-курортного хозяйства связано с наличием санаторно-оздоровительных природных ресурсов, получило развитие в районах с наименьшим радиоактивным загрязнением, преимущественно в пригородной зоне.

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

– по работе персонала – неквалифицированность персонала (3,3 % ответов), 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.

Уровень качества услуг, предоставляемых санаторно-курортными учреждениями Гомельского района, 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 респондентов. В-четвертых, рассчитана средневзвешенная оценка. В-пятых, уровень (в %) определен путем нахождения частного между средней оценкой и максимально возможной оценкой (эталон – 5).

Средняя оценка найдена по формуле

$$\hat{I}_{\text{ср}} = \sum_{i=1}^n \frac{w_i \cdot v_j}{n},$$

где $\hat{I}_{\text{ср}}$ – 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.

При оценке учитывались следующие параметры (основные составляющие качества): размещение, проживание; состояние санитарно-технических помещений; наличие и доступность дополнительных услуг; питание; лечебная база; работа обслуживающего персонала; доступность приобретения путевки; зона расположения санатория; наличие информации об учреждении; внешний вид учреждения; интерьер.

Суммировав оценки всех исследованных санаторно-курортных учреждений, можно сделать вывод об общем уровне качества обслуживания. 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.

Резюмируя все вышеизложенное, акцентируем внимание на нижеследующем.

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

2. 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.

3. 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.

4. 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.