

# **ВЫЯВЛЕНИЕ ЗНАЧИМОСТИ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ ХОЗЯЙСТВ**

**А. А. Сулова, А. В. Домород**

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

Научный руководитель Л. Л. Соловьева

Санаторно-курортное обслуживание в настоящее время играет значительную роль в активизации внутреннего потребления и экспорта услуг лечебно-оздоровительного туризма.

В мире наблюдается рост интереса туристов к лечебно-оздоровительному туризму. Лечебно-оздоровительный туризм осуществляется с целью укрепления здоровья и предусматривает пребывание в санаторно-курортных учреждениях.

Актуальность данной работы выражается в том, что огромное количество людей нуждается не просто в отдыхе, но и в оздоровлении. А так как ритм современной жизни напряженный, то и нужда в восстановлении своих сил растет. Решение данных проблем находится в оздоровительном туризме. В большинстве случаев это отдых и оздоровление, лечение в санаторно-курортных организациях.

Целью оздоровительного туризма является профилактика заболеваний и отдых. Он характеризуется большей продолжительностью поездки, посещением меньшего количества городов и большей длительностью пребывания в одном месте, т. е. наряду с проведением досуга предусматривает отдых.

Анализ работы предприятий санаторно-курортного хозяйства, согласно результатам маркетинговых исследований, был проведен на основании количественных и качественных показателей [1]. В ходе исследования были предложены следующие критерии оценки санаторно-курортных хозяйств:

1) санаторное лечение: основные методы лечения; диагностика; процедуры; укомплектованность врачами согласно медицинскому профилю; лечебные кабинеты; дополнительные услуги;

2) организация питания: организация диетического питания; качество пищи; наличие заказного меню; организация приема пищи в одну смену;

3) организация досуга: наличие объектов проведения досуга; взаимосвязь с организациями сферы туристической деятельности; организация спортивно-оздоровительной работы; наличие работников соответствующего направления;

4) наличие и использование природных лечебных факторов: климатолечение; грязелечение; применение природной минеральной воды; наличие бювета минеральной воды;

5) расположение: наличие природных объектов; удаленность от крупных населенных пунктов; чистота территории;

6) инфраструктура: наличие объектов инфраструктуры; состояние; доступность и освещенность.

Был проведен опрос отдыхающих ДУП «Санаторий «Ченки» с целью выявления значимости критериев оценки конкурентоспособности санаторно-курортных хозяйств.

Расчет выборки осуществлялся при помощи программы «Калькулятор расчета выборки» [2]. При доверительной вероятности 85 %, погрешности 5 %, генеральной совокупности 96400 человек (количество размещенных лиц в санаториях Гомельской области) объем выборки составил 207 человек.

Результаты опроса представлены в табл. 1, где в ячейках указано, какое количество человек считает, что тот или иной критерий должен иметь определенный ранг.

Таблица 1

#### Распределение ответов респондентов на ранжирующий вопрос

Ранг	1	2	3	4	5	6
Санаторное лечение	155	25	25	25	0	0
Организация питания	25	82	52	24	3	21
Организация досуга	23	24	22	75	51	12
Наличие и использование природных лечебных факторов	0	14	69	28	23	73
Расположение	0	0	0	5	74	128
Инфраструктура	0	24	22	76	49	36

Источник: собственная разработка.

Из табл. 1 видно, что 155 человек считают, что санаторное лечение является наиболее важным, также по 25 человек присвоили данному критерию 2, 3 и 4 место. На 2-е место по степени важности при выборе санатория 82 человека поставили организацию питания и 52 человека поставили данный критерий на третье место. Наличие и использование природных лечебных факторов 69 человек присвоили 3-й ранг важности и 73 человека 6-й ранг. Также 62 % опрошенных считают, что расположение санаторно-курортной организации сыграет наименьшую роль при выборе отдыха и оздоровления. 37 % респондентов поставили на 4-е место по важности при выборе организации оздоровления и отдыха инфраструктуру в санатории.

Однако для того, чтобы перенести эти данные на всю генеральную совокупность, необходимо рассчитать согласованность мнений экспертов. В этом случае расчет коэффициента конкордации будем производить по формуле (1):

$$W = S/S_{\max}, \quad (1)$$

где  $S$  – суммарное квадратическое отклонение;  $S_{\max}$  – максимальное квадратическое отклонение.

Суммарное квадратическое отклонение находим по формуле (2):

$$S = \sum (\sum a_{ij} - 1/2p(m + 1))^2, \quad (2)$$

где  $a_{ij}$  – суммарный ранг важности;  $p$  – количество экспертов (респондентов);  $m$  – количество оцениваемых объектов (критериев).

Максимальное квадратическое отклонение находим с помощью формулы (3):

$$S_{\max} = 1/12mp^2 (m^2 - 1). \quad (3)$$

Суммарный ранг важности отобразим в табл. 2.

Таблица 2

### Суммарный ранг важности

Критерий оценки	$a_{ij}$
Санаторное лечение	380
Организация питания	582
Организация досуга	764
Наличие и использование природных лечебных факторов	900
Расположение	1158
Инфраструктура	879

Был проведен расчет коэффициента конкордации, который составил 0,684. Это свидетельствует о том, что мнения экспертов согласованы на 68,4 %, т. е. согласованность мнений респондентов можно считать удовлетворительной и переносить результаты на всю генеральную совокупность.

Исходя из табл. 2 видно, что на первое место отдыхающие ставят общее санаторное лечение, так как суммарный ранг важности данного критерия составил 380, что является наименьшим. Второе место занимает организация питания, так суммарный ранг важности данного критерия составил 582. Третье место занимает организация досуга – суммарный ранг важности составил 764. На четвертое место респон-

денты расположили инфраструктуру – суммарный ранг важности составил 879. Пятое место занимает наличие и использование природных лечебных факторов, так суммарный ранг важности данного критерия составил 900. На последнее место респонденты поставили расположение с суммарным рангом важности 1158.

Для расчета весовых показателей использовалась формула Фишберна (4):

$$W_i = 2(n - r_i + 1)/(n(n + 1)), \quad (4)$$

где  $W_i$  – весовой показатель;  $r_i$  – ранг показателя объекта, 1 – наиболее предпочтительному объекту, последний – наименее предпочтительному;  $n$  – общее количество показателей.

Все расчеты отобразим в табл. 3.

Таблица 3

**Расчет весового показателя оценки конкурентоспособности**

Критерий оценки конкурентоспособности	$r_i$	Расчет	$W_i$
Санаторное лечение	1	$2(6 - 1 + 1)/(6 \times 7)$	0,29
Организация питания	2	$2(6 - 2 + 1)/(6 \times 7)$	0,23
Организация досуга	3	$2(6 - 3 + 1)/(6 \times 7)$	0,19
Наличие и использование природных лечебных факторов	5	$2(6 - 5 + 1)/(6 \times 7)$	0,1
Расположение	6	$2(6 - 6 + 1)/(6 \times 7)$	0,05
Инфраструктура	4	$2(6 - 4 + 1)/(6 \times 7)$	0,14
Сумма	21	–	1

Источник: собственная разработка.

Таким образом, в табл. 3 приведен расчет весовых показателей оценки конкурентоспособности и выявлена их значимость. Данные исследований и расчетов можно использовать при определении конкурентоспособности санаторно-курортных хозяйств как Гомельской области, так и всей Республики Беларусь. В дальнейшем планируется провести исследования и расчеты по выявлению значимости критериев единичных показателей оценки конкурентоспособности санаторно-курортной организации путем проведения опроса оздоравливающихся в санаториях.

Л и т е р а т у р а

1. Голубков, Е. П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика / Е. П. Голубков. – М. : Финпресс, 1998. – 416 с.
2. Маркетинг консалтинг / Калькулятор выборки. – Режим доступа: <http://surin.marketolog.biz/calculator.htm>. – Дата доступа: 01.04.2018.