

І АОІ АЕ×І ² І ²АОІ АЕ АІ І О²І ЕЕ АОАЕОЕАІ І НО² А²ВЕУІ І НО²
 НАІ АОІ ДІ І -ЕОДІ ДОІ ЕО І ²АІ ДЕ^аІ НОА ЕДЕІ О

Досліджено сучасний стан закладів санаторно-курортного обслуговування АР Крим. Проведено аналіз наявних науково-методичних підходів, спрямованих на вивчення особливостей споживчого попиту й сегментів ринку збуту, якості обслуговування й інфраструктури курортів Криму з метою визначення рівня ефективності діяльності підприємств курортно-рекреаційного типу. Встановлено основні недоліки роботи як цілої галузі, так і на рівні окремого підприємства, обґрунтовано напрями вдосконалення діяльності та цільового розвитку курортно-рекреаційної сфери.

This paper examines the current state establishments spa services Crimea. The analysis of existing scientific and methodological approaches aimed at studying the characteristics of consumer demand and market segments, quality of service and infrastructure resorts of Crimea to determine the level of efficiency of enterprises resort- recreational type. The basic disadvantages of working as an entire industry, and the level of the individual enterprise, grounded areas of improvement activities and targeted development of resort and recreation industry.

В умовах ринку та посилення конкуренції санаторно-курортні заклади України потребують особливої уваги, оскільки саме відвідуваність оздоровчих закладів є показником того, наскільки ефективно використовує наша держава свій рекреаційний потенціал. Сьогодні споживачі курортних послуг мають можливість не лише порівнювати вартість відпочинку в оздоровницях, а й вільно купувати курортні послуги як на внутрішньому ринку, так і за кордоном. Дедалі більша кількість відпочивальників віддають перевагу тим курортам, де ціна лікування/відпочинку збалансована з якістю. У цьому контексті якість стає засобом стратегічного позиціонування установи за рахунок визначення параметрів, значущих для споживача, їх відповідності встановленим і передбачуваним вимогам та постійному поліпшенню. Для українських оздоровниць, у тому числі кримських, це питання є доволі актуальним, тому що за великого діапазону цін на послуги (від «VIP» до «економ») їхня якість часто не відповідає діючим стандартам. Пошук можливих шляхів вирішення проблеми підвищення ефективності функціонування санаторно-курортних закладів вимагає врахування сучасного стану цих суб'єктів, а також умов і можливостей його поліпшення. Окрім цього, вирішення проблем, що існують в цій галузі, неможливе без застосування специфічних методів дослідження та аналізу існуючих потреб щодо надання якісних послуг.

Вагомим внеском у дослідження концептуальних засад розвитку санаторно-курортної справи є праці таких відомих науковців, як: О. О. Любіцев, Н. В. Фоменко, І. В. Бережна, В. С. Кравців, М. І. Крупка, Ф. Ф. Мазур, С. В. Онишко, В. Г. Поплавський, І. В. Свида, В. І. Стафійчук, Т. І. Ткаченко, Л. М. Шульгіна, Л. А. Кобанець, Г. В. Казачковська, І. Г. Павленко, В. К. Мамутов, А. І. Амоша, П. В. Гудзь, В. В. Шмагіна, С. В. Харічков, І. В. Бережна. Проте праць, присвячених дослідженням даного питання, бракує і ця тема висвітлена недостатньо.

Оцінка фінансово-господарської діяльності організацій санаторно-курортної сфери як на рівні галузі, так і на рівні окремого санаторно-курортного підприємства є метою нашого дослідження. Виходячи із поставленої мети, виникає потреба вирішення таких завдань:

- проаналізувати існуючі науково-методичні підходи до оцінки ефективності діяльності підприємств курортно-рекреаційного типу;
- розробити конкретні рекомендації щодо покращення діяльності рекреаційних підприємств Криму.

В останні роки дещо підвищився споживчий інтерес до вітчизняної системи санаторно-курортного обслуговування. Але проблемним є те, що в науковій сфері, в галузі фінансів, економіки, менеджменту, суттєвих змін не відбулося. Традиційні методи дослідження й управління фінансами не дають суттєвого результату. Недостатньо розроблені методи моделювання і прогнозування роботи санаторно-курортної сфери, особливо в умовах невизначеності макро- і мікросередовища. Невизначеність у тому, якому міністерству підпорядковуються санаторії – здоров'я чи туризму, зумовлює значні проблеми для процесу дослідження цієї галузі. Вже давно поставлено питання щодо удосконалення нормативної бази в санаторно-курортній сфері [4, с. 49].

Загалом стандарти на продукцію та послуги підприємств туристичної сфери встановлюють вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я туристів та екскурсантів, класифікацію об'єктів розміщення й харчування. У сфері курортного обслуговування існують також відомчі нормативні документи, які регламентують вимоги в галузі безпеки споживання послуг, наприклад, санітарно-гігієнічні вимоги, встановлені Санітарними правилами й нормами Міністерства охорони здоров'я [8, с. 60].

Аналіз надходжень від надання послуг підприємств санаторно-курортного типу свідчить, що відсоток іноземних громадян, що відвідують санаторно-курортні заклади, дуже незначний. Окрім того, під час економічної кризи скоротилася кількість реалізованих путівок, розрахованих на мешканців України із середнім заробітком. Власне у зв'язку з цим справедливим є твердження про те, що для споживачів санаторно-курортного продукту найбільш стримуючим фактором є завищені ціни. Можливо, зростання вартості санаторно-курортних путівок є вимогами часу, однак мала б покращуватися і якість надання послуг у таких закладах. Поки що підвищення цін призводить до зменшення завантаженості санаторіїв (в середньому 18–20% на рік) і в багатьох випадках не впливає на покращення матеріально-технічної бази та підвищення якості надання послуг [7]. Відбувається також скорочення кількості санаторно-курортних підприємств зі статусом юридичної особи та зростання кількості приватних курортних закладів, які самостійно регулюють і формують вартість путівок, виходячи із кон'юнктури ринку.

Негативний вплив фінансових факторів відобразилася на фінансових результатах діяльності санаторно-курортних підприємств АР Крим (рис. 1).

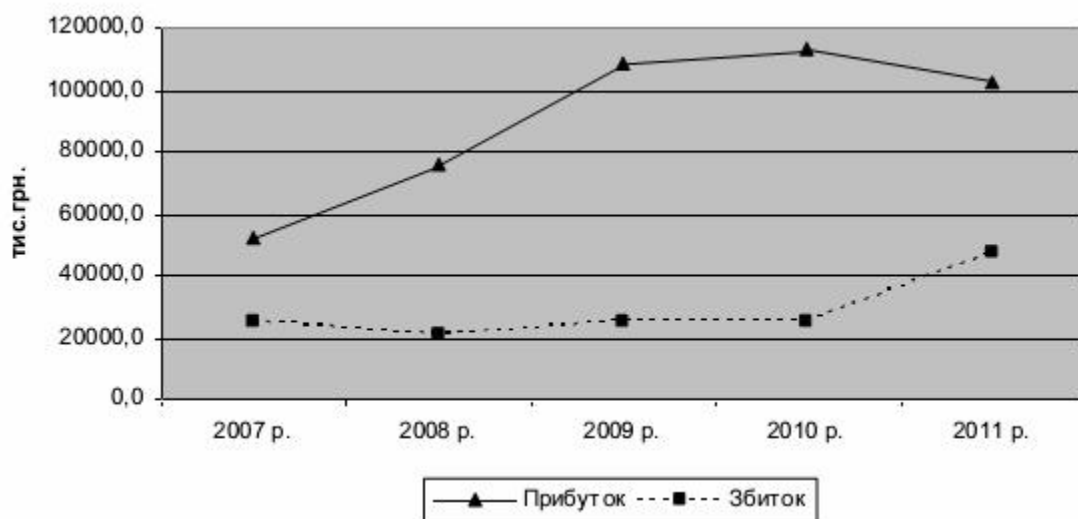


Рис. 1. Показники фінансового результату санаторно-курортних підприємств АР Крим [6]

Як показано на рис. 1, у 2011 р. спостерігається різке збільшення суми збитків підприємств санаторно-курортного комплексу, а також зниження загального обсягу прибутку. Збільшення суми збитків пов'язане переважно зі зниженням рівня заповнюваності підприємств, зростанням кредиторської заборгованості за товари, роботи, послуги.

За результатами дослідження Н. Головерової та О. Єрмоленко визначається, що після прийняття парламентом Закону України «Про курорти» від 05. 10. 2000 р. почала створюватися система державного регулювання у сфері діяльності курортів. Під юрисдикцією МОЗ України перебувають 37 спеціалізованих санаторіїв, загальна планова потужність яких становить 9346 ліжок. Фінансово-господарська діяльність санаторіїв фінансується згідно з планом на 100%, але проблема в тому, що план цей становить у середньому 60–70% від мінімальних потреб. А видатки, передбачені на розвиток і удосконалення матеріально-технічної бази всіх оздоровчо-лікувальних закладів, становлять, всього 20–30%. З огляду на цифри можна говорити лише про підтримання у відносно належному стані їх інфраструктури [4].

Невиконання санаторіями планових показників пов'язане насамперед з їх вкрай незадовільною матеріально-технічною базою. Наприклад, більшість будівель, в яких розміщено санаторії Криму, потребують капітального ремонту, адже їх збудовано ще за часів колишнього Радянського Союзу.

Поряд із цим, слід зазначити, що певні позитивні зрушення відбулися після прийняття «Стратегії економічного та соціального розвитку АР Крим на 2011–2020 років», у якій модернізацію санаторно-курортного сектору визначено як пріоритетне завдання стратегічного соціально-економічного розвитку регіону. Однак попри це практика свідчить, що існуюча загальна «Концепція розвитку санаторно-курортної галузі» так і залишається лише теоретичною рекомендацією [2].

С. Цьохла у своїх дослідженнях щодо ефективності діяльності санаторно-курортних закладів обґрунтовує доцільність застосування науково обґрунтованого методу несущільного спостереження, який є більш прийнятним, враховуючи, що розмір генеральної сукупності (кількість відпочивальників) – великий, а розкид характеристик (анкетних питань) – незначний, і до того ж, проводиться аналіз окремих випадків (виявляються особливі думки). Опитування здійснювалось за допомогою анкет, які містять низку питань і дають змогу визначити ступінь задоволення рекреантів якістю відпочинку. На початковому етапі складання анкети респондентам було запропоновано відзначити питання, які на їх думку найбільш важливі й значущі в рекреаційному обслуговуванні. Дослідницька робота з відпочивальниками, яка проводилася щороку, дала змогу виявити бажання й переваги самих відпочивальників. Тому до структури й змісту запитань дослідники вносили зміни й доповнення. У цьому полягає велика перевага результатів таких опитувань, коли проблеми визначають не дослідники самостійно, а безпосередньо споживачі послуг, тобто вони є актуальними і злободенними.

Анкетування дало змогу визначити оцінні показники, з яких були сформовані критерії якості курортно-рекреаційного обслуговування, розподілені на 12 груп:

1. Задоволеність відпочинком.
2. Гостинність.
3. Рівень сервісу.
4. Оснащеність номерного фонду.
5. Лікування.
6. Оснащення лікувальної бази.
7. Харчування.
8. Організація дозвілля.
9. пляж.
10. Благоустрій території.
11. Зв'язок.
12. Транспорт [8, с. 65–66].

Обробка результатів анкетування рекреантів дала змогу встановити недоліки роботи санаторно-курортних підприємств за останні роки в напрямках:

- 1) «цін»: високі ціни на розміщення, у ресторанах, магазинах, погане співвідношення ціни та якості;
- 2) «забруднення/шум»: брудні громадські місця, гучна вечірня музика;
- 3) «чистота»: погане прибирання номерів, брудні пляжі, неприбрана територія;
- 4) «інфраструктура»: розміщення, транспорт, водо- і енергопостачання;
- 5) «обслуговування»: посередня якість харчування, немає персоналу, який володіє іноземними мовами.

Крім того, ще однією із найбільших проблем рекреаційного комплексу Криму є сезонність їхньої діяльності. Із загальної кількості санаторно-курортних закладів АР Крим кожен восьмий, або 72 заклади

на 7,1 тис. місць не працювали протягом усього року. Сезонні коливання в Криму настільки значні, що несприятливі погодні-кліматичні, санітарно-епідеміологічні умови одного з двох місяців курортного піка (липень, серпень) можуть істотно впливати на рівень річних доходів рекреаційної галузі [3, с. 20].

Для виправлення ситуації пропонується застосування зарубіжного досвіду, накопиченого у сфері сервісу, який дає змогу сформулювати певні правила організації якісного сервісу в курортно-рекреаційній сфері, де виділяють два основних критерії:

- 1) відповідність стандартам і потребам відпочивальників;
- 2) створення спеціальних технологій з управління якістю роботи курортних підприємств.

Новий рівень якості послуг пов'язаний із підходом до обслуговування клієнтів на основі запровадження системи управління якістю ISO 9000–2001 та сучасних методів управління якістю [8, с. 71]. Процес удосконалювання – постійний, основне завдання якого – правильно виявити напрямки розвитку. Зведений аналіз побажань рекреантів Криму розкриває основні напрямки вдосконалення роботи таких підприємств:

1. 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 і зв'язку.
8. Освоєння нових видів послуг, які дозволять працювати таким закладам на цілорічній основі.

На нашу думку, для вирішення цих завдань кожному підприємству санаторно-курортного типу необхідно застосовувати метод SWOT-аналізу. Він дає змогу дослідити сильні і слабкі сторони. Зокрема, його застосування щодо конкретного суб'єкта діяльності дасть змогу розробити рекомендації, спрямовані на покращення його діяльності. Основні проблеми і перспективи підприємства санаторно-курортної галузі можна подати у вигляді такої матриці (рис. 1):

<u>Сильні сторони:</u>	<u>Слабкі сторони:</u>
кваліфікований персонал; реконструкція існуючих і будівництво нових об'єктів; наявність власних основних засобів; прихід молодих і енергійних працівників	незадовільна робота транспорту та засобів зв'язку; незадовільний санітарний стан закладу; слабо організоване дозвілля; невпорядкований пляж; погане співвідношення ціни та якості
<u>Додаткові можливості:</u>	<u>Ризики:</u>
удосконалення галузевого менеджменту іноземні інвестори виявляють значний інтерес до галузі	криміногенні ризики; інфляційний ризик; ризик зміни податкового законодавства та накладення фінансових санкцій

Рис. 1. Матриця SWOT-аналізу рекреаційного підприємства

Використовуючи метод SWOT-аналізу, слід визначити основні негативні фактори у фінансово-господарській діяльності суб'єкта, якими можуть бути:

- низький рівень соціальної інфраструктури загального призначення (зв'язок, транспорт, водо-забезпечення, каналізація, побутові послуги);
- рекламне забезпечення, яке не відповідає світовим стандартам;
- напружена санітарно-екологічна ситуація;
- завищена цінова політика;
- неналежні умови проживання та дозвілля.

Усунення цих проблем дасть змогу збиткову діяльність підприємства перетворити на прибуткову. Зокрема, перспективними напрямками розвитку взятого за приклад суб'єкта діяльності можуть бути:

- більш широке використання нових технологій;
- створення економічних умов для кращого функціонування закладу;
- забезпечення розширення асортименту послуг;
- здійснення заходів для залучення інвесторів;
- запровадження гнучкої системи ціноутворення.

Загалом, заходи щодо покращення діяльності санаторно-курортних закладів мають передбачати:

- удосконалення фінансово-економічних механізмів підтримки;
- відтворення та раціональне використання природно-рекреаційних ресурсів;
- сприяння залученню інвестицій в розвиток відповідної інфраструктури;
- вихід на міжнародні ринки.

У ході розробки основних питань нами проведена систематизація досліджень, спрямованих на вивчення особливостей споживчого попиту й сегментів ринку збуту, якості обслуговування й інфраструктури курортів Криму.

Література

1. *Державний комітет статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.*
2. *Концепція розвитку санаторно-курортної галузі : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 23 квітня 2003 р № 231 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : // <http://www.moz.gov.ua/>*
3. *Бекірова С. Е. Оцінка рівня розвитку санаторно-курортного комплексу АР Крим / С. Е. Бекірова // Культура народів Причорномор'я. – 2012. – № 223. – С. 18–23.*
4. *Головерова Н. В. Фінанси санаторно-курортних підприємств України / Н. В. Головерова, О. Єрмоленко // Культура народів Причорномор'я. – 2010. – № 179. – С. 48–50.*
5. *Інфраструктура Крима [Електронний ресурс] / Виртуальний тур по Криму. – Режим доступу : <http://cd-crimea-2011.virtual.crimea.ua/>.*
6. *Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризму в АР Крим у 2010–2011 р. : стат. зб. / ГУ статистика в АР Крим. – Сімферополь, 2010. – 155 с.*
7. *Фоменко Н. В. Рекреаційні ресурси та курортологія / Н. В. Фоменко. – К. : Центр навч. л-ри, 2007. – 312 с.*
8. *Цьохла С. Активізація підвищення якості послуг у розвитку курортно-рекреаційної сфери України / С. Цьохла // Журнал європейської економіки. – 2010. – № 9(1). – С. 59–72.*