

РОЗВИТОК ПРОДУКТИВНИХ СИЛ І РЕГІОНАЛЬНА ЕКОНОМІКА

УДК 333.48

DOI: <https://doi.org/10.32840/1814-1161/2021-1-14>

Тонкошкур М.В.

кандидат економічних наук, доцент туризму і готельного господарства
Харківського національного університету міського господарства
імені О.М. Бекетова

Рябев А.А.

кандидат економічних наук, доцент туризму і готельного господарства
Харківського національного університету міського господарства
імені О.М. Бекетова

Кравцова С.В.

старший викладач кафедри туризму і готельного господарства
Харківського національного університету міського господарства
імені О.М. Бекетова

Tonkoshkur Maksym

PhD in Economics, Associate Professor at Department of Tourism and Hospitality
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

Ryabev Anton

PhD in Economics, Associate Professor at Department of Tourism and Hospitality
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

Kravtsova Sofiia

Senior Lecturer at Department of Tourism and Hospitality
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПОСЛУГ

FEATURES OF QUALITY MANAGEMENT OF SANATORIUM SERVICES

У статті досліджуються питання сучасних аспектів функціонування санаторно-курортної галузі у Харківській області. Розкриваються наявні проблеми системи управління якістю послуг. Метою статті є визначення сучасного стану та тенденцій розвитку санаторно-курортного комплексу Харківської області та питання розроблення ефективного механізму управління якістю послуг. Авторами визначається, що практика функціонування санаторно-курортних закладів України показує, що за якістю послуг вони не можуть конкурувати з представниками світового ринку. Успішній інтеграції цієї галузі в європейський та світовий простори посприє лише удосконалення та приведення національного курортного господарства у відповідність до конкурентних вимог сучасності. Авторами проведено дослідження з метою виявлення переваг споживачів санаторно-курортного комплексу «Бермінводи» й оцінки якості послуг, що надаються санаторієм, а також запропоновані рекомендації та механізми щодо поліпшення якості сервісу санаторно-курортного комплексу. Це дослідження проведено за допомогою методики SERVQUAL. У результаті дійшли висновку про необхідність проведення аудиту сервісних послуг. У сучасних соціально-економічних умовах переваги мають ті підприємства санаторно-курортної сфери, які мають широкий асортимент оздоровчих програм і високу якість пропонованих сервісних та оздоровчих послуг, а також стабільну внутрішню інноваційну сервісну систему.

Ключові слова: послуга, управління, якість, аналіз, оздоровчий туризм, санаторій.

В статье исследуются вопросы современных аспектов функционирования санаторно-курортной отрасли Харьковской области. Раскрываются существующие проблемы и системы управления качеством услуг. Целью статьи является определение современного состояния и тенденций развития санаторно-курортного комплекса Харьковской области и вопросы разработки эффективного механизма управления качеством услуг. Авторами определяется, что практика функционирования санаторно-курортных учреждений Украины показывает, что по качеству услуг они не могут конкурировать с представителями мирового бизнеса. Успешной интеграции этой отрасли в европейское и мировое пространство способствует только усовершенствования и приведение национального курортного хозяйства в соответствие с конкурентными требованиями современности. Авторами проведено исследование с целью выявления преимуществ потребителей санаторно-курортного комплекса «Берминводы» и оценено качество предоставляемых услуг, а также предложены рекомендации и механизмы по улучшению качества сервиса санаторно-курортного комплекса. Данное исследование проведено с помощью методики SERVQUAL. В результате пришли к выводу о необходимости проведения аудита сервисных услуг. В современных социально-экономических условиях преимущества имеют те предприятия санаторно-курортной сферы, обладающие широким ассортиментом оздоровительных программ и высоким качеством предлагаемых сервисных и оздоровительных услуг, а также стабильной внутренней инновационной сервисной системой.

Ключевые слова: услуга, управление, качество, анализ, оздоровительный туризм, санаторий.

In the article Dr. Oslidzhuyutsya question aspects of modern sanatorium kurotnoyi field in the Kharkiv region. Disclosed and with nuyuchy problems and management of quality services. The purpose of the article is to determine the current state and trends in the development of the sanatorium-resort complex of Kharkiv region and the development of an effective mechanism for managing the quality of services. The authors determine that in the practice of functioning of sanatoriums of Ukraine shows that they cannot compete with the representatives of the world market in terms of the quality of services. For successful and ntehratsi and the industry in the European and global space only contribute to the improvement and harmonization of national resort facilities in line with the competitive demands of today. The authors prov deno investigation to identify the preferences of consumers resort complex» Berminvody " and evaluation and quality services that are provided sanatorium and proposed recommendations and mechanisms to improve the quality of service of the resort complex. This study was conducted using the SERVQUAL method . The result concluded neohidnist audit services. In modern socio-economic conditions, the advantages are those enterprises of the sanatorium-resort sector, which have a wide range of wellness programs and high quality of services and wellness services, as well as a stable internal innovative service system. Only those sanatoriums that understand and feel the needs of their guests and try to do everything possible to meet their personal needs and interests will be effective in the competition . P ri developing methods assess the quality of service in the sanatorium and resort complexes must identify and consider all the elements of organization and service process , based on a range vidvuvachiv . In this regard, there is a need to improve the efficiency of quality management of spa services based on a systematic approach, which involves the creation of a quality management system capable of providing optimal quality services and their full consumption in today's competitive environment.

Keywords: service, management, quality, analysis, health tourism, sanatorium.

Постановка проблеми. У міру підвищення пріоритетів у суспільстві здорового способу життя та відповідального ставлення людини до свого здоров'я та й в умовах пандемії як засіб реабілітації після захворювання попит на санаторно-курортні послуги може суттєво збільшитися. Ця тенденція може розглядатися як поштовх для розвитку оздоровчого туризму, та одночасно вона ставить перед галуззю досить складні завдання, головні з яких – необхідність розроблення комплексу рекомендацій щодо вдосконалення набору і якості послуг, які надаються з метою підвищення конкурентоспроможності курортного підприємства і його самоокупності, а також конкретні програми підвищення якості обслуговування споживачів курортних і туристичних послуг. Для успішного конкурування на ринку туристичних послуг необхідне розроблення і впровадження системи управління якістю послуг як обов'язкового складника стратегії розвитку. Формування і функціонування системи управління якістю в санаторно-курортній сфері вимагає приділення особливої уваги не стільки виявленню, скільки попередженню невідповідності якості курортних послуг.

Аналіз досліджень і публікацій. У сучасній літературі є досить велика кількість публікацій вітчизня-

них і зарубіжних авторів, присвячених вивченню стану і тенденцій розвитку туризму, ефективності його діяльності. Проблемам розвитку та становлення санаторно-курортної галузі в Україні присвячені праці багатьох учених, зокрема М.В. Багрова, В.Д. Безносюка, М. Бойко, Н.М. Влащенко, С. Ветітнева, Н.І. Конішевої, Г.В. Казачковської, А. Мазаракі, М.О. Меличенко. Водночас досліджень розвитку і, зокрема, причин відставання економічного розвитку санаторно-курортної сфери в Україні та окремих її регіонах практично немає. В економічній теорії і практиці в умовах трансформації економіки проблеми забезпечення якості вивчені недостатньо.

Постановка завдання. Метою статті є визначення сучасного стану та тенденцій розвитку санаторно-курортного комплексу Харківської області та питання розроблення ефективного механізму управління якістю послуг.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вирішити такі завдання: проаналізувати інформацію щодо діяльності підприємств санаторно-курортного комплексу; визначити основні проблеми та шляхи подальшого розвитку.

Виклад основного матеріалу. Практика функціонування санаторно-курортних закладів України

показує, що за якістю послуг вони не можуть конкурувати з представниками світового ринку. Успішній інтеграції цієї галузі в європейський та світовий простори посприє лише удосконалення та приведення національного курортного господарства у відповідність до конкурентних вимог сучасності.

Протягом останніх шести років кількість санаторіїв та оздоровчих закладів має тенденцію суттєвого скорочення через нестабільну фінансовий та політичний стан в країні. Ця ситуація пов'язана з тим, що в 2014 році відбулася окупація АРК Крим та на сході України, а саме в частині Донецької та Луганської областей проводиться антитерористична операція. У цих регіонах була зосереджена значна кількість оздоровчих комплексів, які припинили функціонування для туристів.

Проте головною проблемою санаторно-курортної галузі є те, що суб'єкти галузі не готові конкурувати із закордонними курортами ні за рівнем обслуговування, не за комфортністю надання комплексного пакету послуг.

Але слід зазначити, що Україна володіє найрізноманітнішими природно-рекреаційними ресурсами, на базі яких функціонують санаторно-курортні заклади, які потрібно ефективно використовувати. Не є виключенням і Харківська область. Всього Харківський регіон нараховує 815 закладів лікування, оздоровлення та відпочинку. В області функціонують 4 санаторії: санаторій «Курорт Березівські мінеральні води», санаторій «Високий», санаторій «Ялинка», санаторій «Роща».

Незважаючи на наявність кваліфікованих трудових ресурсів, різноманітності природних ресурсів, широку інфраструктуру всі санаторії однаково проблему – низьке завантаження.

Для визначення причини низького попиту був проведений аналіз цієї проблеми на прикладі санаторія «Курорт Березівські мінеральні води».

Джерелами інформації є відомості анкетування на офіційному сайті санаторія «Курорт Березівські мінеральні води» та відгуки із зовнішніх джерел, а саме пошукового сервісу Google та на веб-сайту «Тур Правда».

Дані про анонімного анкетування санаторію наведені в таблиці 1.

Для всебічного огляду інформації, наданої на офіційному сайті санаторію «Березівські мінеральні води», порівняємо з відповідними відомостями сайту «Тур Правда». За даними опитування на сайті загальна оцінка санаторію є замалою та становить 2,8 із 5, що суттєво відрізняється від офіційних оцінок санаторію.

У таблиці 3 наведені узагальнені відгуки про санаторій із пошукового сервісу «Google відгуки». Всього проаналізовано відповіді 985 респондентів. За даними опитування загальна оцінка становить 4 із 5.

Розглянувши всю інформацію, можливо зробити висновок, що наведені результати анонімного анкетування, що збираються та оприлюднюються службою менеджменту санаторію, значно відрізняються від незалежних джерел. Сайти «Тур правда» і «Google відгуки» у своїй оцінці об'єкта збігаються. Ця тенденція показує упереджену, необ'єктивну та підвищену оцінку з боку санаторію.

Загальний низький рейтинг та стан системи управління і сервісу не відповідають світовим стандартам. Важливим завданням є визначення перспектив розвитку оздоровчого туризму та стратегії розвитку конкретного курорту.

Таким чином, досить актуальними постають питання розроблення ефективного механізму управління якістю послуг.

Авторами проведено дослідження з метою виявлення переваг споживачів санаторно-курортного комплексу й оцінки якості послуг, що надаються санаторієм, а також запропоновані рекомендації та механізми щодо поліпшення якості сервісу санаторно-курортного комплексу. Це дослідження проведено за допомогою методики SERVQUAL [2].

Базовий алгоритм представлений у вигляді моделі 5 факторів причин і протиріч неякісного сервісу і виявляє ступінь якості сервісу. На першому етапі сформовано анкети з п'ятьма коефіцієнтами якості, які пройшли попередню вибірку. Для цього використано анкетування серед відпочивальників санаторно-курортного комплексу й огляд скарг і пропозицій. Розглянуто п'ять коефіцієнтів якості сервісу – Q: 1) Q (M) – Ментальність. 2) Q (H) – Компетенція. 3) Q (A) – Сервільність. 4) Q (C) – Когнітивні аспекти. 5) Q (E) – Компенсаторний фактор.

Ці коефіцієнти вимірюються за кількома підкритеріями і розділені на 30 підкритеріїв (див. таблиці 4 та 5). Дослідження якості сервісу складається з аналізу отриманих даних анкетування респондентів. В анкетах оцінюються сприйняття і відчуття якості сервісу санаторію «Березівські мінеральні води»; очікування відпочиваючих щодо затребуваною і/або адекватної послуги, що надається санаторно-курортним комплексом. На другому етапі проводиться опитування серед відпочиваючих курорту за п'ятибальною шкалою Лайкерта висловлюють своє сприйняття, відчуття і переваги за опитувальником п'яти чинників якості сервісу. На третьому етапі алгоритму розраховуються наявні дані по кожному з п'яти критеріїв. Проводиться розрахунок загальної оцінки якості розглянутого комплексу послуг у сервісному процесі. Наступним кроком є проведення розрахунку коефіцієнтів якості сервісу по кожній з 30 характеристик, розроблених експертами по сервісу. На підставі отриманих даних за допомогою методу середніх значень вони групуються в п'ять коефіцієнтів якості.

Після розрахування середніх коефіцієнтів якості сервісу по кожному з п'яти критеріїв, з використанням методу середніх значень за 30 критеріями, які групуються в глобальний коефіцієнт якості сервісу. Четвертий крок – це надання рекомендацій щодо підвищення якості сервісу в санаторію та усунення недоліків відповідно до показників очікування відпочиваючих щодо якості сервісу і недоліків підтверджуються або не підтверджуються. Якщо буде підтверджено негативні дані, одразу необхідно визначити причини виникнення неякісного сервісу Для цього проводиться групування в 5 блоків факторної моделі та визначення методів та інструментів, які допоможуть вирішити цю проблему. Санаторії повинні прагнути до підтвердження очікувань відпочиваючих, це свого роду записка довгострокової лояльності відпочиваючих. В оптимальному варіанті зовнішній та

Результати анонімного анкетування відпочиваючих при виїзді з санаторію

№	Питання	Всього анкет			
		На початок 2020 року		за останній тиждень в т.ч.	
		01.01.20 – 30.11.20		23.11.20 – 30.11.20	
		1412	%	46	%
1.	Ви задоволені якістю санаторно-курортного лікування?				
	позитивних відповідей	1323	93,70%	42	91,30%
	важко відповісти	34	2,41%	2	4,35%
	негативних відповідей	46	3,18%	2	4,35%
	без відповіді	10	0,71%	0	0,00%
2.	Чи задоволені Ви ставленням медперсоналу?				
	позитивних відповідей	1308	92,63%	41	89,13%
	важко відповісти	42	2,97%	2	4,35%
	негативних відповідей	46	3,26%	2	4,35%
	без відповіді	16	1,13%	1	2,17%
3.	Чи задоволені Ви організацією харчування в їдальні?				
	позитивних відповідей	1289	91,29%	41	89,13%
	важко відповісти	50	3,54%	3	6,52%
	негативних відповідей	57	4,04%	2	4,35%
	без відповіді	16	1,13%	0	0,00%
4.	Чи задоволені Ви приготуванням страв на харчоблоці?				
	позитивних відповідей	1303	92,28%	41	89,13%
	важко відповісти	59	4,18%	3	6,52%
	негативних відповідей	60	4,25%	2	4,35%
	без відповіді	23	1,63%	0	0,00%
5.	Чи задоволені Ви ставленням персоналу в їдальні?				
	позитивних відповідей	1292	91,50%	41	89,13%
	важко відповісти	45	3,19%	2	4,35%
	негативних відповідей	48	3,40%	2	4,35%
	без відповіді	27	1,91%	1	2,17%
6.	Чи залишилося позитивне враження від організації дозвілля?				
	позитивних відповідей	1252	88,67%	39	84,78%
	важко відповісти	57	4,04%	3	6,52%
	негативних відповідей	71	5,03%	3	6,52%
	без відповіді	29	2,05%	1	2,17%
7.	Чи задоволені Ви умовами проживання?				
	позитивних відповідей	1267	89,73%	40	86,96%
	важко відповісти	62	4,39%	3	6,52%
	негативних відповідей	59	4,18%	2	4,35%
	без відповіді	24	1,70%	1	2,17%
8.	Вам сподобалася організація побутового обслуговування?				
	позитивних відповідей	1301	92,14%	42	91,30%
	важко відповісти	47	3,33%	1	2,17%
	негативних відповідей	46	3,26%	2	4,35%
	без відповіді	18	1,27%	1	2,17%
9.	Хотіли б Ви приїхати до нас ще?				
	позитивних відповідей	1327	93,98%	43	93,48%
	важко відповісти	32	2,27%	1	2,17%
	негативних відповідей	41	2,90%	2	4,35%
	без відповіді	12	0,85%	0	0,00%

Джерело: складено за даними сайту <http://berminvody.com.ua/ru/>

Узагальнені відгуки про санаторій за відомостями сайту «Тур Правда»

Показники	Загальна оцінка із 5	Основні коментарі за відповідним показником
Стан номерного фонду	3,1	бажає бачити кращого, ліжка скриплять та провалюються під тілом
Стан сервісу	3,1	постоянний запах диму, виселення відвідувачів відбувається вночі
Чистота закладу	3,2	кімната брудна, двері ледь тримаються
Харчування	3,9	годують вдоволь, однак меню не змінюється протягом путівки
Інфраструктура	3,0	корпуси старі, потребують ремонту

Джерело: складено за даними сайту https://www.turpravda.ua/ua/harkov/Berezovskie_mineralnye_vody

Відгуки про санаторій за відомостями «Google відгуки»

Показники	Загальна оцінка	Основні за відповідним показником
Атмосфера	24	
позитивні	79%	атмосфера безтурботна, тихо і спокійно.
негативні	21%	старий ремонт, бювет у занедбаному стані
Природа	32	
позитивні	81%	природа гарна, повітря свіже, поруч озеро
негативні	19%	територія забруднена, ставок поганий
Харчування	22	
позитивні	63%	смачна їжа
негативні	37%	одноманітне меню
Обслуговування	27	
позитивні	59%	персонал кваліфікований
негативні	41%	довготривале очікування медичних процедур
Номерний фонд	20	
позитивні	35%	в деяких номерах класу «люкс» встановлена сучасна битова техніка та оздоблена новими меблями
негативні	65%	у номерах погані санвузли, і дуже сильна чутність. Зламани та старі ліжка.

Джерело: складено за даними <https://www.google.com/travel/hotels/entity/>

внутрішній маркетинг, повинні орієнтовануватися на збереження стандартів якості сервісу з акцентом на унікальні оздоровчі програми [2].

Проведений аналіз результатів опитування оцінки якості серед відпочиваючих показав, що рівень очікувань перевищує рівень сприйняття і відчуття відпочиваючими;

Незадовільний результат, який є маркером стану організаційно-сервісних процесів на курорті, – це негативні коефіцієнти якості сервісу, віддаляються від нульового значення, це сигнал, що сервісна система має певні недоліки, які потребують визначення дієвих інструментів виправлення ситуації. У проведених дослідженнях були використані опитування: анкета № 1 оцінює сприйняття і відчуття якості сервісу в санаторії; анкета № 2 оцінює очікування відпочиваючих щодо затребуваного і адекватного якості сервісу в санаторії.

Досліджувані фактори, такі як ментальність, компетенції, сервільність, когнітивний і компенсаторний фактор, представлені в таблиці 4.

Результати проведеного опитування показали, що рейтинг сприйняття й очікування суттєво відрізняється.

У таблиці 5 наведено короткий звіт про проведені дослідження санаторію. Ми вважаємо, що конфлікти і проблеми у взаєминах з клієнтами в санаторно-курортному комплексі немінучі. Хоча маркетингові технології, засновані на використанні баз даних, будуть застосовуватися і далі, але лише деякі санатор-

но-курортні комплекси зможуть успішно реалізувати повномасштабні програми управління взаємовідносинами з відпочиваючими й усунути конфліктні ситуації в рамках концепції курорту.

З п'яти чинників на перше місце респонденти визначили фактор компетенцій; далі за ступенем значущості слідували чинники ментальності, когнітивні аспекти і сервільність.

Розглядаючи поведінкові сфери в кожній категорії, ми виявили, що з погляду учасників опитування найбільш важливою є порядна й етична поведінка. Сфера етики та порядності включає шість поведінкових компетенцій, наприклад, «ставитися до людей з повагою», «його слова не розходяться з вчинками» і «перед будь-якою дією співробітник оцінює його з етичного погляду».

Дуже суттєвою різницею в оцінці компенсаторних факторів між очікуванням та наявним сприйняттям є невідповідність між оснащенням сучасним технологічним обладнанням для лікування і культурного дозвілля та режимом роботи персоналу. Якщо переобладнання санаторію потребує залучення додаткових фінансових ресурсів, то приведення режиму роботи до зручного для відпочивальників можливо легко виправити менеджерському персоналу. Також необхідно більше уваги приділяти професійній презентації сервісних та медичних послуг шляхом проведення роз'яснювальної роботи у вигляді інформаційних буклетів, розміщення відповідної інформації на сайті тощо.

Результати дослідження якості санаторно-курортного сервісу

№	Критерії якості сервісу	Рейтинг сприяння	Рейтинг очікування	Коефіцієнт якості Q
M1	У разі виникнення у відпочиваючих трапляються проблеми, персонал повинен одразу їх вирішити	2,8	4,3	-1,5
M2	Сервісний персонал санаторію повинен бути чемним і уважним	3,6	4,5	-0,9
M3	Здійснення індивідуального підходу до відпочиваючих	3,2	4,5	-1,3
M4	Зобов'язання орієнтування персоналу на проблеми відпочиваючих	3,5	4,5	-1
M5	Своєчасність надання послуг	4,1	4,9	-0,8
M6	Існування атмосфера довіри і розуміння між відпочиваючими та персоналом	3,8	4,4	-0,6
M7	Своєчасна допомога відпочиваючим у вирішенні їх проблем	3,6	4,4	-0,8
M8	Миттєва реакція на прохання відпочиваючих медичним і сервісним персоналом	3,9	4,5	-0,6
	Q ментальність (M1-M4)	3,6	4,5	Qj= -0,9
H1	Володіння персоналом відповідними навичками і знаннями, необхідними для надання послуг	4,1	4,5	-0,4
H2	Прагнення виконання свої обов'язків по надання послуг до призначеного часу	3,9	4,3	-0,4
H3	Відпочиваючий повинен відчувати себе безпечно при наданні послуг	4,1	4,8	-0,7
H4	Медичний персонал повинен миттєво реагувати на прохання відпочиваючих і надавати відповідну допомогу	3,9	4,5	-0,6
H5	Наявність у персоналу бажання швидко і ефективно надавати послуги	3,9	4,6	-0,7
H6	Медичний персонал зобов'язаний уникати помилок і неточностей в лікуванні відпочиваючих	4,0	4,5	-0,5
H7	Володіння медичним персоналом відповідними навичками та кваліфікацією	4,5	4,8	-0,3
	Q компетенція (H1-H7)	4,0	4,6	Qj= -0,6
A1	Поведінка медичного та сервісного персоналу має вселяти довіру	3,8	4,5	-0,7
A2	Відповідність та адекватність ціни і якості послуг	3,9	4,4	-0,5
A3	Наявність у санаторії інноваційних та індивідуальних технологій по оздоровленню	3,4	4,6	-1,2
A4	Ожливість та постічне оновлення санаторієм нового технологічного обладнання для комфорту відпочиваючих	3,5	4,4	-0,9
	Q сервільність (A1-A4)	3,7	4,5	Qj= -0,8
C1	Індивідуальне відношення персоналу до відпочиваючих	3,7	4,5	-0,8
C2	Персонал, який мене обслуговував, повинен надавати інформацію, яка дозволила б зробити кращий вибір	3,2	4,4	-1,2
C3	Персонал, який мене обслуговував, зобов'язаний подякувати мене за візит	3,3	4,9	-1,6
C4	Врахування зручності пересування відпочиваючого по санаторію при планування санаторію	4,0	4,5	-0,5
C5	Наявність зручних покажчиків на території санаторію, які допомагають швидко знайти потрібний корпус	4,3	4,9	-0,6
	Q когнітивний фактор (C1-C5)	3,7	4,6	Qj= -0,9
E1	Сервісні і медичні послуги в санаторії повинні бути професійно презентовані	3,1	4,5	-1,4
E2	Сервісний персонал повинен доброзичливо вирішувати проблеми відпочиваючих	3,9	4,7	-0,8
E3	Персонал повинен знати індивідуальні потреби всіх своїх відпочиваючих і професійно обслуговувати	4,3	4,6	-0,3
E4	Санаторій має бути оснащений сучасним технологічним обладнанням для лікування і культурного дозвілля	3,4	4,8	-1,4
E5	Режим роботи медичного персоналу повинен бути зручним для всіх відпочиваючих	3,5	4,7	-1,2
E6	У санаторії повинні бути додаткові послуги для культурного дозвілля та відпочинку	3,8	4,7	-0,9
	Q компенсаторний фактор (E1-E6)	3,6	4,6	Qj= -1
	Глобальний коефіцієнт якості	3,7	4,6	Qj= -0,9

Короткий звіт про проведені дослідження в санаторії «Березовські мінеральні води»

№	Критерії якості сервіса	Рейтинг сприйняття	Рейтинг очікування	Коефіцієнт якості Q
1	Ментальність	3,6	4,5	Qj= -0,9
2	Компетенція	4,0	4,6	Qj= -0,6
3	Сервісність	3,7	4,5	Qj=-0,8
4	Когнітивний фактор	3,7	4,6	Qj= -0,9
5	Компенсаторний фактор	3,6	4,6	Qj= -1
6	Глобальний коефіцієнт якості	3,7	4,6	Qj=-0,9

Якщо очікувані оцінки перевищують реальні, це означає, що робота санаторію спрямована не на реальний результат, а на очікуваний. Якщо очікувані оцінки нижче реальних, то це означає, що санаторію необхідно вживати заходів щодо підвищення показників за рахунок використання ефективних рекламних технологій, підвищувати техніку ефективних продажів за тими чи іншими критеріями якості сервісу. Якщо очікувані оцінки збігаються з реальними результатами, то можна стверджувати, що діяльність санаторію досить успішна, але йому є до чого прагнути. З відомостей таблиці 5 ми бачимо, що у санаторію є незадовільні результати якості обслуговування [2]. Ця обставина приводить до висновку, що важливо проводити аудит якості для вдосконалення сервісних систем у санаторії.

Висновки. Отже, нині в Україні створена достатня кількість курортно-рекреаційних закладів, проте якість пропонованих ними послуг не задовольняє споживача повною мірою, на що вказує низький попит на путівки. У міру підвищення пріоритетів у суспільстві здорового способу життя та й в умовах пандемії як засіб реабілітації після захворювання попит на санаторно-курортні послуги має суттєво збільшитися. Для успішної інтеграції цієї галузі в європейський та світовий простори посприяє лише удосконалення та приведення національного курортного господарства у відповідність до конкурентних вимог сучасності. Незважаючи на наявність кваліфікованих трудових ресурсів, різноманітності природних ресурсів, широку інфраструктуру, всі санаторії мають низьке завантаження. Авторами проведено дослідження за допомогою методики SERVQUAL з метою виявлення переваг споживачів санаторно-курортного комплексу й оцінки якості послуг, що надаються санаторієм. У результаті проведеного дослідження ми вважаємо, що конфлікти і проблеми у взаєминах із клієнтами в санаторно-курортному комплексі неминучі. З п'яти чинників під час оцінки якості сервісу перше місце посідає фактор компетенцій. Основні недоліки в організації та проведенні оцінки якості сервісу в санаторії найчастіше зумовлені недостатнім підбором інструментів і управлінських механізмів до вирішення проблем. В управлінського персоналу і фахівців не завжди є можливість і необхідність приділяти підвищену увагу оздобленню санаторію. Суттєва різниця в оцінці компенсаторних факторів між очікуванням та наявним сприйняттям викликає невідповідність оснащення сучасним технологічним обладнанням для лікування і культурного дозвілля та режиму роботи персоналу. Якщо переобладнання санаторію потребує залучення додаткових фінансових

ресурсів, то приведення режиму роботи до зручного для відпочивальників можливо легко виправити менеджському персоналу. Також необхідно більше уваги приділяти професійній презентації сервісних та медичних послуг шляхом проведення інформаційної роботи у вигляді рекламних буклетів, розміщення відповідної інформації на сайті тощо.

Під час розроблення методики оцінки якості сервісу в санаторно-курортних комплексах необхідно розглядати всі елементи організаційно-сервісного процесу, визначати орієнтованість на коло відвувачів, що мають захворювання органів кровообігу, опорно-рухового апарату, дихання та в сучасних реаліях пацієнтів, що проходять реабілітацію після коронавірусної хвороби. У конкурентній боротьбі ефективними будуть тільки ті санаторії, які розуміють і відчувають потреби своїх гостей і намагаються зробити все можливе для задоволення їхніх особистих потреб та інтересів.

Бібліографічний список:

1. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебное пособие / пер. с англ.: В.Н. Егоров. Москва, 2005. 1063 с.
2. Маяцкая И.Н., Лесников А.И., Котова Т.П. Современные инструменты и методы управления качеством сервиса в системе оздоровительного туризма. Электронный журнал. 2020. № 80. С. 66–78 URL: http://e-journal.spa.msu.ru/uploads/vestnik/2020/vipusk__80._ijun_2020_g./problemi_upravlenija_teoriya_i_praktika/mayatskaya_lesnikov_kotova.pdf (дата звернення: 20.01.2020).
3. Апілат О.В. Підвищення якості послуг в туризмі : автореф. дис. ... кан. ек. наук : 08.07.05 / Харківська державна академія технології та організації харчування. Харків, 2001. 20 с.
4. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : Навчальний посібник. Київ : Кондор, 2005. 408 с.
5. Брусильцева Г.М. Особливості стратегічного управління розвитком лікувально-оздоровчого туризму на регіональному рівні. Електронний журнал. 2015. № 11. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4506> (дата звернення: 15.01.2020).
6. Сазонець І.П. Оціночні параметри якості рекреаційної діяльності санаторнокурортних підприємств. Електронний журнал. 2017. №7. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/7_2017/5.pdf (дата звернення: 15.01.2020).
7. Солонін Є. Внутрішній туризм в Україні на підйомі. 2020 : веб-сайт. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/vnytrishniy-turyzm-v-ukraini-covid19/30726545.html> (дата звернення: 25.10.2020).

References:

1. Kotler F. (2005) Marketyngh. Ghostepryymstvo. Turyzm: uchebnoe posobyе. Moscow: Ozon. Ru. (in Russian)
2. Majackaja Y.N., Lesnykov A.Y., Kotova T.P. (2020) Sovremennyye ynstrumenty y metody upravleniya kachestvom servyysa v systeme ozdorovytel'noho turызma (electronic journal), no. 80, pp. 66–78. Available at: <http://e-journal.spa>

- msu.ru/uploads/vestnik/2020/vipusk__80._ijun_2020_g./problemi_upravljenja_teorija_i_praktika/mayatskaya_lesnikov_kotova.pdf (accessed 20 January 2021).
3. Apilat O.V. (2001) *Podvyshhennja jakosti poslugh v turyzmi* [Improving the quality of services in tourism] (PhD Thesis), Kharkiv: Kharkivska derzhavna akademija tekhnologiji ta orghanizaciji kharchuvannja.
 4. Roghļev Kh.J. (2005) *Osnovy ghoteljnogho menedzhmentu*. Kyiv: Kondor (in Ukrainian)
 5. Brusiljceva Gh.M. (2015) *Osoblyvosti strateghichnogho upravlinnja rozvytkom likuvaljno-ozdorovchogho turyzmu na regionaljnomu rivni* (electronic journal), no. 11. Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4506> (accessed 15 January 2021).
 6. Sazonec I.L. (2017) *Ocinochni parametry jakosti rekreacijnoji dijalnosti sanatorno kurortnykh pidpryjemstv* (electronic journal), no. 7, pp. 15–18. Available at: http://www.investplan.com.ua/pdf/7_2017/5.pdf
 7. Solonin Je. (2020) *Vnutrishnij turyzm v Ukrajinі na pidjomi*. An official website. Available at: <https://www.radiosvoboda.org/a/vnytrishnij-turyzm-v-ukraini-covid19/30726545.html> (accessed 02 January 2021).