

УДК 332.1

Е.Н. БАВЫКИНА,

кандидат экономических наук, доцент

*Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет
имени В.М. Шукшина*

М.В. ДОВЫДОВА,

кандидат педагогических наук, доцент

*Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет
имени В.М. Шукшина*

Т.В. КОРЕЦКАЯ,

старший преподаватель

*Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет
имени В.М. Шукшина*

ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ В РЕГИОНЕ

Аннотация. В данной статье рассматривается актуальная проблема конкурентоспособности, складывающейся из комплекса различных параметров и факторов, таких, как наличие новых товаров и их качество, качество предоставления услуг, низкие издержки производства и т. д. Особый интерес представляют организации, оказывающие санаторно-курортные услуги, поскольку от качества оказания данной услуги зависит здоровье человека. Основными задачами исследования являются: изучение теоретического материала по вопросу конкурентоспособности санаторно-курортных услуг; разработка универсальной авторской методики, нацеленной на оценку конкурентоспособности учреждений, оказывающих санаторно-курортные услуги.

Для решения поставленных задач использовались критический и системный анализ профильной литературы. Сбор первичной информации для проведения исследования проводился посредством экспертной оценки. В результате проведенного исследования экспертной группой был определен перечень параметров, характеризующих конкурентоспособность санаторно-курортных услуг. К данным параметрам относятся: гибкость сроков пребывания; уровень специализации медицинских услуг; квалификация медицинского персонала; лечебная материально-техническая база; ценовая политика; инфраструктура; месторасположение. В ходе исследования была разработана авторская методика, позволяющая оценить уровень конкурентоспособности учреждений, оказывающих санаторно-курортные услуги.

Полученные в ходе исследования и представленные в статье результаты могут быть использованы учреждениями, оказывающими санаторно-курортные услуги.

Ключевые слова: услуга, санаторно-курортное учреждение, конкурентоспособность, методика оценки, регион, туризм.

В настоящее время санаторно-курортный комплекс во многих странах мира превратился в бурно развивающуюся отрасль народного хозяйства. Экономически это обусловлено тем, что туризм стал крупным сектором экономики. Это сопряжено с растущей конкуренцией на рынке туристических услуг в целом и рынке санаторно-курортных услуг в частности. Соответственно, перед организациями данной отрасли остро стоит задача победить в кон-

курентной борьбе, что делает необходимым использование стратегий продвижения оказываемых услуг. Указанные обстоятельства и обусловили актуальность выбранной темы.

В науке вопросы повышения конкурентоспособности санаторно-курортных услуг являются недостаточно изученными. В зарубежных исследованиях конкурентоспособность представлена в работах И. Ансоффа, Ф. Котлера, Т. Питерса, М. Портера и т. д. Среди отече-

ственных ученых известны труды Г.Л. Азоева, О.С. Виханского, Л.Н. Муратова, Р.А. Файхутдинова и т. д.

Оценка конкурентоспособности санаторно-курортных услуг представляет собой сложную работу, обусловленную, с одной стороны, многогранностью самого этого понятия, с другой – отсутствием универсальных методик по оценке конкурентоспособности.

По мнению многих ученых [1–12], факторы конкурентоспособности санаторно-курортных услуг можно сгруппировать по ряду признаков: месторасположение, уровень влияния, масштабы влияния, источник происхождения, отраслевая принадлежность, характер возникновения и т. д.

Принципиальным является выделение внешних и внутренних факторов конкурентоспособности: если внутренние факторы определяют саму возможность создания курортной зоны, то внешние способны помогать или, наоборот, препятствовать реализации данной возможности [3].

Одним из наиболее распространенных методов оценки конкурентоспособности объекта является методика SWOT-анализа, позволяющая выявить сильные и слабые стороны и на их основе оценить возможности и угрозы [5].

Для определения настоящего положения санаторно-курортных услуг в регионе с точки зрения их привлекательности для потребителей и способности санатория конкурировать с подобными же организациями была создана экспертная группа в количестве 30 человек. Эксперты обозначили сильные и слабые стороны, возможности и угрозы.

Сильными сторонами санаторно-курортных учреждений, по мнению экспертов, являются:

- 1) всесезонная работа санатория;
- 2) хорошая логистика;
- 3) лечебная база;
- 4) комплекс дополнительных услуг;
- 5) новое медицинское оборудование;
- 6) высокий уровень квалификации медицинского персонала.

Слабые стороны санаторно-курортных учреждений:

- 1) потребность в обновлении некоторых уже существующих объектов санатория и строительство новых объектов;

- 2) недостаток финансовых средств;
- 3) недостаточное количество медицинских кадров;
- 4) недостаточное донесение до целевой аудитории информационного сообщения;
- 5) низкая удовлетворенность клиентов качеством обслуживания.

Возможности для развития санаторно-курортных услуг, по мнению экспертов, следующие:

- 1) проявление интереса со стороны потенциальных потребителей;
- 2) целевое обучение студентов, сотрудничество с вузами с целью решения кадровых проблем;
- 3) проведение эффективной информационной политики;
- 4) разработка комплекса дополнительных услуг;
- 5) создание инфраструктуры.

Угрозы следующие:

- 1) нестабильность социально-экономической и политической ситуации;
- 2) низкий уровень доходов большей части населения близлежащих территорий;
- 3) обострение конкурентной борьбы за счет использования новых методов реализации услуг.

Наряду с методикой SWOT-анализа для оценки конкурентоспособности исследуемого объекта используется метод «конкурентного листа», предполагающий сравнительную оценку нескольких конкурирующих между собой объектов по заранее определенным экспертами параметрам.

Так, например, группой экспертов были выделены параметры, характеризующие конкурентоспособность санаторно-курортных услуг. Среди параметров выбраны: качество предоставляемых услуг (процедур); уровень цен путевок; ассортимент предоставляемых медицинских услуг; репутация, известность среди гостей; удобное место расположения; сервис, бонусы (скидки) постоянным клиентам; вместимость.

Пользуясь этим методом, также можно выявить сильные и слабые стороны одного санатория по сравнению с другим, накладывая многоугольники конкурентоспособности

различных организаций друг на друга. Для количественного выражения характеристик применяется экспертный метод, используется метод шкалирования.

Данные методы оценки не смогли дать точной характеристики конкурентоспособности санаторно-курортных услуг, поскольку данные услуги отличаются своей «специфичностью», и, как следствие, возникла необходимость в разработке авторской методики оценки конкурентоспособности для санаторно-курортных учреждений.

Схема разработки методики оценки конкурентоспособности санаторно-курортных услуг состоит из выполнения последовательных этапов:

- 1) изучение параметров конкурентоспособности организации;
- 2) обоснование концептуальной основы;
- 3) составление карты экспертных оценок;
- 4) сбор профильной информации;
- 5) оценка частных уровней конкурентоспособности;
- 6) оценка уровня конкурентоспособности.

Ниже, в табл. 1, представлена характеристика каждого параметра, отобранного экспертами, и его удельный вес.

Далее дадим для образца характеристику балльных градаций конкурентоспособности в виде карты экспертных оценок (табл. 2).

Таблица 1

Характеристика частных уровней конкурентоспособности
(разработано авторами)

Параметр	Характеристика	U_i
1. Гибкость сроков пребывания	Имеет 1-й ранг, что позволяет покупателям путевок самостоятельно выбирать подходящий срок своего лечения и отдыха	0.080
2. Уровень специализации медицинских услуг	Имеет 2-й ранг, что весьма сомнительно, поскольку в санатории представлен широкий спектр специализации медицинских услуг	0.163
3. Квалификация медицинского персонала	Уровень имеет небольшое отклонение, но «занимает» 1-й ранг, что показывает высокую квалифицированность лечащего персонала	0.170
4. Лечебная материально-техническая база	Имеет 1–2-й ранг, что показывает высокий уровень современности оборудования, а также разработанности методик диагностики и лечения, высокий процент обновляемости оборудования и низкий процент его износа	0.181
5. Ценовая политика	Имеет 2-й ранг, что показывает хороший уровень удовлетворенности покупателей стоимостью путевки	0.098
6. Архитектура и инфраструктура	Имеет 3-й ранг, что показывает невысокий уровень развития инфраструктуры и неудовлетворенность отдыхающих архитектурой здания санатория	0.078
7. Месторасположение	Имеет 3-й ранг, что показывает неудобство расположения санатория, поскольку он находится в самом начале курортной зоны и тем самым непривлекателен для гостей	0.133

Таблица 2

Образец карты экспертных оценок санаторно-курортных учреждений
(разработано авторами)

Балльные оценки градаций конкурентоспособности	Параметр конкурентоспособности						
	1	2	3	4	5	6	7
Низкий (1 балл)							
Ниже среднего уровня (2 балла)							
Средний уровень (3 балла)							
Выше среднего уровня (4 балла)							
Высокий (5 баллов)							

Абсолютная оценка уровней конкурентоспособности санаторно-курортных учреждений распределится в следующих диапазонах:

- 0,90–1,00 – лучший уровень;
- 0,70–0,89 – благоприятный уровень;
- 0,50–0,69 – допустимый уровень;
- 0,20–0,49 – проблемный уровень.

Данная методика прошла апробацию в санаториях Алтайского края и показала свою жизнеспособность и эффективность. Авторское исследование может быть использовано как основа программного планирования развития регионального санаторно-курортного комплекса.

Литература

1. *Баумгартен Л.В.* Анализ методов определения конкурентоспособности организаций и продукции // *Маркетинг в России и за рубежом.* – 2005. – № 4. – С. 45–49.
2. Информационный проект о туризме. – URL: <http://www.kukiani.ru>.
3. *Кротова Е.Л.* Рекреационно-туристский комплекс региона: теория и практика реформирования. – Екатеринбург: Уральское отделение Российской академии наук, 2001. – 336 с.
4. *Ветитнев А.М., Оргина Е.В.* О современном состоянии и тенденциях развития санаторно-курортного комплекса // *Вестник национальной академии туризма.* – 2011. – № 2. – С. 51–53.
5. *Снаговский Т.Ю.* Критерии устойчивости функционирования санаторно-курортных организаций в условиях нестабильности // *Российское предпринимательство.* – 2009. – № 12-2 (149). – С. 143–146.
6. *Лимонов В.И.* Социально-экономическая природа санаторно-курортных услуг // *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований.* – 2016. – № 8-5. – С. 792–796.
7. *Bukhonova S.M., Doroshenko Y.A.* Theoretical and methodological foundations, economic assessment of labor potential // *Russian Journal of Entrepreneurship.* – 2014. – Vol. 6. – P. 68–73.
8. *Butler R.* The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources // *The Canadian Geographer.* – 1980. – Vol. 24. – Is. 1. – P. 5–12. – URL: <https://doi.org/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x>.
9. *Hjalager A.-M.* Innovation Patterns in Sustainable Tourism: An Analytical Typology // *Tourism Management.* – 1997. – Vol. 18. – Is. 1. – P. 35–41. – URL: [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(96\)00096-9](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(96)00096-9).
10. *Richards G.* Cultural Tourism: A Review of Recent Research and Trends // *Journal of Hospitality and Tourism Management.* – 2018. – Vol. 36. – P. 12–21. – URL: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.03.005>.
11. *Higgins-Desbiolles F.* The “war over tourism”: Challenges to sustainable tourism in the tourism academy after COVID-19 // *Journal of Sustainable Tourism.* – 2021. – Vol. 29. – Is. 4. – P. 551–569. – URL: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1803334>.
12. *Pencarelli T.* The digital revolution in the travel and tourism industry // *Information Technology & Tourism.* – 2020. – Vol. 22. – P. 455–476. – URL: <https://doi.org/10.1007/s40558-019-00160-3>.

Информация об авторах

Бавыкина Елена Николаевна, кандидат экономических наук, доцент, Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет имени В.М. Шукшина.

E-mail: bawikina.82@mail.ru

Довыдова Марина Викторовна, кандидат педагогических наук, доцент, Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет имени В.М. Шукшина.

E-mail: marina250165@yandex.ru

Корецкая Татьяна Владимировна, старший преподаватель, Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет имени В.М. Шукшина.

E-mail: koreckaya77@mail.ru

E.N. BAVYKINA,

PhD in Economics, Associate Professor

Altai State Humanitarian and Pedagogical University named after V.M. Shukshin

M.V. DOVYDOVA,

PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor

Altai State Humanitarian and Pedagogical University named after V.M. Shukshin

T.V. KORETSKAYA,

Senior Lecturer

Altai State Humanitarian and Pedagogical University named after V.M. Shukshin

ASSESSMENT OF COMPETITIVENESS OF SANATORIUM-RESORT SERVICES IN THE REGION

Abstract. This article discusses the current problem of competitiveness, which consists of a set of various parameters and factors, such as the availability of new goods and their quality, the quality of service provision, low production costs, etc. Organizations providing spa services will be of particular interest since human health depends on the quality of this service. The main objectives of the study are: the study of theoretical material on the competitiveness of spa services; development of a universal author's methodology aimed at assessing the competitiveness of these institutions.

To solve the tasks, a critical and systematic analysis of the profile literature was used. Primary information for the study was collected through peer review. As a result of the research carried out by the expert group, a list of parameters characterizing the competitiveness of sanatorium-resort services was determined. These parameters include: flexibility of the length of stay; level of specialization of medical services; qualification of medical personnel; medical material and technical base; pricing policy; infrastructure; site. During the study, the authors' methodology was developed to assess the level of competitiveness of institutions providing spa services.

The results obtained during the study and presented in the article can be used by institutions providing spa services.

Keywords: service, sanatorium-resort institution, competitiveness, evaluation methodology, region, tourism.

References

1. *Baumgarten L.V.* Analysis of methods for determining competitiveness of organizations and products // *Marketing in Russia and Abroad*. – 2005. – No. 4. – P. 45–49.
2. Information project on tourism. – URL: <http://www.kukiani.ru>.
3. *Krotova E.L.* Recreation and tourism complex of the region: theory and practice of reform. – Yekaterinburg: UrO RAN, 2001. – 336 p.
4. *Vetitnev A.M., Orgina E.V.* On the current state and trends in the development of the sanatorium-resort complex // *Bulletin of the National Academy of Tourism*. – 2011. — №2. – P. 51–53.
5. *Snagovsky T.Yu.* Conditions for the stability of the sanatorium-resort organization criteria for the sustainability of the functioning of sanatorium-resort organizations in conditions of instability // *Russian Entrepreneurship*. – 2009. – No. 12-2. – P. 143–146.
6. *Limonov V.I.* Socio-economic nature of sanatorium-resort services // *International Journal of Applied and Fundamental Research*. – 2016. – № 8-5. – P. 792–796.
7. *Bukhonova S.M., Doroshenko Y.A.* Theoretical and methodological foundations, economic assessment of labor potential // *Russian Journal of Entrepreneurship*. – 2014. – Vol. 6. – P. 68–73.
8. *Butler R.* The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources // *The Canadian Geographer*. – 1980. – Vol. 24. – Is. 1. – P. 5–12. – URL: <https://doi.org/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x>.
9. *Hjalager A.-M.* Innovation Patterns in Sustainable Tourism: An Analytical Typology // *Tourism Management*. – 1997. – Vol. 18. – Is. 1. – P. 35–41. – URL: [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(96\)00096-9](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(96)00096-9).

10. *Richards G.* Cultural Tourism: A Review of Recent Research and Trends // *Journal of Hospitality and Tourism Management*. – 2018. – Vol. 36. – P. 12–21. – URL: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.03.005>.

11. *Higgins-Desbiolles F.* The “war over tourism”: Challenges to sustainable tourism in the tourism academy after COVID-19 // *Journal of Sustainable Tourism*. – 2021. – Vol. 29. – Is. 4. – P. 551–569. – URL: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1803334>.

12. *Pencarelli T.* The digital revolution in the travel and tourism industry // *Information Technology & Tourism*. – 2020. – Vol. 22. – P. 455–476. – URL: <https://doi.org/10.1007/s40558-019-00160-3>.