

развитую транспортную инфраструктуру. В то же время регион характеризуется низким уровнем развития транзитного потенциала. А это, в свою очередь, влияет на увеличение объемов грузоперевозок и, соответственно, показатели социально-экономического развития.

#### Список использованных источников

1. Транспорт и связь в Республике Беларусь. Статистический сборник. – Минск, 2018. – 114 с.
2. Кудрявцев, А. М., Руднева, Л. М. Методика комплексной оценки эффективности функционирования транспортной инфраструктуры региона // Российское предпринимательство. – 2014. – № 8(254). – С. 109–121.

УДК 338.48

## НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В САНАТОРИИ «ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНИК»

*Квасникова В.В., к.э.н., доц., Горнак В.С., студ.*

*Витебский государственный технологический университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. *Статья посвящена закупочной актуальной проблеме оценки качества услуг санатория и обоснованию направлений его повышения, что обусловлено развитием медицинского туризма в Республике Беларусь.*

Ключевые слова: санаторно-курортные услуги, качество услуг, культура обслуживания, медицинские услуги, оздоровительные услуги, санаторий, медицинский туризм.

Актуальность темы обусловлена тем, что лечебный туризм в Беларуси пользуется неизменным и высоким спросом как среди белорусских туристов, так и среди иностранцев на протяжении последних 20 лет. Ассортимент и качество услуг санаториев зависят от категории санатория, которая присваивается Республиканской комиссией по государственной аттестации санаторно-курортных и оздоровительных организаций. В настоящее время в стране высшую категорию имеют 14 санаториев, первую категорию – 65, вторую категорию – 21 санаторий и только 6 являются санаториями без категории. Однако на заполняемость санаториев и их финансово-экономические показатели в первую очередь оказывает влияние оценка качества услуг, которую дает потребитель. Исходя из этого, цель статьи состоит в оценке качества услуг санатория «Железнодорожник» и определении направлений ее повышения.

Санаторий «Железнодорожник» является структурным подразделением ТРУП «Витебское отделение Белорусской железной дороги», имеет первую категорию, а его номерной фонд включает 150 койко-мест.

Санаторий осуществляет оздоровление по следующим направлениям: болезни системы кровообращения; болезни органов дыхания; нервная система; болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани; невротические расстройства, связанные со стрессом и соматоформные расстройства; профилактика заболеваний в обеспечении профессионального здоровья. Наиболее значимыми для санатория видами медицинских услуг являются «ультразвуковые исследования», «консультация рефлексотерапевта и рефлексотерапия», «магнитотерапия общая», «водолечение» и «суховоздушные углекислые ванны».

Оценка качества услуг и культуры обслуживания в санатории «Железнодорожник» была осуществлена на основе опроса отдыхающих по разработанной анкете, включающей вопросы, позволяющие оценить уровень культуры обслуживания отдыхающих, качество медицинских и оздоровительных услуг, качество питания в столовой, качество организации досуга.

В опросе приняли участие 150 человек, что соответствует 100 % от общей численности отдыхающих, в том числе 57,3 % женщин и 42,7 % мужчин. Причем 43 % отдыхающих посетили санаторий 2 и более раза. Основными источниками информации о санатории являются реклама в интернет и рекомендации родственников и друзей, из этих источников

получили информацию 46 % и 35 % отдыхающих соответственно.

Оценка качества услуг в санатории «Железнодорожник» представлена в таблице 1.

Опрос показал, что в целом качество услуг санатория получило оценку 4,37 балла. Наиболее важной составляющей качества услуг для отдыхающих являются медицинские услуги и качество питания. Несмотря на то, что медицинские услуги наиболее важны для отдыхающих, качество их оказания получило наименьшую оценку 4,07 балла. Четверть опрошенных поставили оценку менее 4 баллов, так как они не смогли получить за дополнительную плату услуги массажа. Это связано с тем, что массажисты полностью загружены, а в июле 2018 года сломался аппарат бесконтактного гидромассажа и такая услуга перестала оказываться.

Качество питания получило оценку 4,3 балла. Так как, по мнению респондентов, меню санатория включает недостаточное количество мясных блюд (28 %) и зелени (25 %). Кроме того, 19 % отдыхающих не устраивает заказное меню, они бы предпочли шведский стол.

Таблица 1 – Оценка качества услуг в санатории «Железнодорожник»

Показатель	Коэффициент значимости	Распределение респондентов в зависимости от оценок, чел.					Средняя оценка, балл
		1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов	
1 Качество медицинских услуг	0,25	3	14	21	43	69	4,07
2 Качество оздоровительных услуг	0,23	–	–	14	48	88	4,5
3 Качество проживания	0,2	–	–	–	20	130	4,6
4 Качество питания	0,24	–	–	16	75	59	4,3
5 Качество досуга	0,08	–	–	42	57	51	4,56
Средняя оценка качества услуг с учётом значимости, балл							4,37

Качество оздоровительных услуг, проживания и досуга вполне устраивает отдыхающих, так как данные составляющие качества услуг получили оценки 4,5 балла и выше.

Основным конкурентом санатория «Железнодорожник» является санаторий «Лётцы», так как санатории расположены в непосредственной близости друг от друга. Для выявления конкурентных преимуществ санаториев был проведен сравнительный анализ цен на путевки и медицинские и оздоровительные услуги.

В таблице 2 представлен сравнительный анализ цен на путёвки в санаториях по состоянию на конец 2018 г.

Таблицы 2 – Сравнительный анализ стоимости одного дня пребывания в санаториях «Железнодорожник» и «Лётцы» по состоянию на конец 2018 г. в руб.

Категория номера	Санаторий «Железнодорожник»		Санаторий «Лётцы»		Абсолютное отклонение		Коэффициент превышения цены	
	резиденты	нерезиденты	резиденты	нерезиденты	резиденты	нерезиденты	резиденты	нерезиденты
Первой категории твин	59,00	62,00	51,30	51,30	7,7	10,7	1,15	1,21
Первой категории сингл	64,00	67,00	57,50	57,50	6,5	9,5	1,11	1,17
Высшей категории люкс	95,00	105,00	84,28	84,28	10,72	20,72	1,13	1,25

Анализ показал, что в санатории «Железнодорожник» цена путевки на один день для резидентов Республики Беларусь выше в зависимости от категории номера на 11–15 %, а для нерезидентов – на 17–25 %. Разница в стоимости путёвок оправдана лучшими

условиями проживания в санатории «Железнодорожник». Кроме того, в стоимость путевки санатория «Лётцы» входит 3–4 процедуры, тогда как путевка санатория «Железнодорожник» включает 6–8 процедур.

Анализ цен на медицинские и оздоровительные услуги санатория «Железнодорожник» показал, что по большинству видам услуг цены значительно выше, чем в санатории «Лётцы». Для резидентов Республики Беларусь из 61 медицинской услуги цены выше на 38 услуг, а для нерезидентов – на 34 услуги.

В отличие от санатория «Лётцы» в санатории «Железнодорожник» есть такие важные для отдыхающих оздоровительные услуги, как бассейн, тренажёрный зал и инфракрасная сауна. Однако отсутствуют косметические процедуры, кислородные коктейли, капельницы, ультразвуковой пилинг, радиолифтинг, лекарственные ванны и озонотерапия.

На основе поведенного исследования разработаны рекомендации по повышению качества услуг в санатории «Железнодорожник», предусматривающие автоматизацию процесса разработки графиков посещения процедур на основе программного модуля «Медицина»; расширение материально-технической базы санатория, что позволит повысить доступность и увеличит объем услуг массажа; повышение уровня культуры обслуживания путём организации тренинга персонала.

Одной из проблем, с которыми сталкиваются отдыхающие в санатории, – это не вполне удобный график посещения процедур, что негативно влияет на качество оказываемых услуг. Решить указанную проблему позволит автоматизация данного процесса. В настоящее время в санатории «Железнодорожник» установлен программный комплекс «Умный санаторий», включающий 3 модуля: «Бронирование», «Регистратура», «Диетпитание». Использование этих модулей позволило значительно сократить затраты времени на бронирование номеров, регистрацию отдыхающих и улучшить их рассадку в столовой с учетом пола и возраста. Исходя из этого, для повышения качества услуг санатория предложено внедрить модуль «Медицина», который является логическим продолжением программного комплекса «Умный санаторий». Использование этого модуля позволит составить оптимальные графики проведения процедур и оптимизировать затраты времени отдыхающих на посещение лечебных кабинетов, обеспечить равномерную нагрузку персонала процедурных кабинетов в течение рабочего дня, что в целом будет способствовать увеличению объёму оказания медицинских услуг.

Санаторий «Железнодорожник» предлагает два вида массажа – ручной и вакуумный. В ходе опроса было выявлено, что медицинская услуга «массаж» пользуется значительным спросом у отдыхающих, однако санаторий не в состоянии полностью его удовлетворить. В стоимость путёвки входит услуга одного вида массажа, при этом количество процедур равно половине от числа дней пребывания отдыхающего в санатории. Опрос показал, что отдыхающие хотят ежедневно получать несколько видов услуг массажа за отдельную плату. Но существующее количество персонала может оказать только тот объём услуг ручного массажа, который входит в стоимость путёвки. Для обеспечения доступности услуг массажа предложено создать дополнительный массажный кабинет на два рабочих места. Кроме того, целесообразно внедрить услугу бесконтактного гидромассажа, для этого потребуется закупить ванну «АКВА–Релакс». В результате реализации данного мероприятия количество услуг ручного массажа в год вырастет на 5352 ед., а количество услуг по бесконтактному гидромассажу составит 3864 ед.

Оценка культуры обслуживания в санатории «Железнодорожник» на основе опроса отдыхающих показала, что по сравнению с качеством услуг уровень культуры обслуживания получил более низкую оценку. Это связано с тем, что не все работники санатория умеют работать со сложными клиентами и разрешать конфликтные ситуации, которые появляются в процессе работы. Вместе с тем санаторно-курортное лечение – это та сфера, в которой общение с клиентами составляет 90 % успеха санатория. Персонал санатория должен уметь грамотно общаться с отдыхающими, осуществлять продажу услуг. Поэтому для повышения уровня культуры обслуживания в санатории «Железнодорожник» предлагается ежегодно проводить тренинги для персонала «Психология общения».