

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

Совершенствование санаторно-курортных услуг в Саратовской
области (на примере санатория «Волжские Дали»)

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРА

студентки 4 курса бакалавриата, 451 группы

направления 43.03.01 «Сервис» (индивидуальный план обучения в
ускоренные сроки, на базе СПО)

код и наименование направления


Института истории и международных отношений

Казанцевой Ольги Владимировны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

28.11.2019 

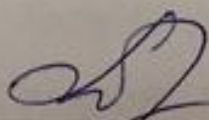
дата, подпись

С.Е. Каменева

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
проф., д.э.н. профессор

должность, уч. степень, уч. звание



дата, подпись

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Введение. Качество здоровья населения один из весомых характеристик оценки человеческого потенциала как основы для становления экономики государства. Высокая степень качества жизни и самочувствия населения гарантирует гражданам защищенность и уверенность в завтрашнем дне, а государству – становление во всех сферах жизнедеятельности общества.

Актуальность выпускной квалификационной работы бакалавра обусловлена тем, что на сегодняшний день развитие рынка санаторно-курортных услуг имеет большое значение для здравоохранения нашей страны. Современное здравоохранение представляет собой комплекс мер лечения, профилактики и оздоровления. Данный комплекс мер необходим для повышения качества здоровья населения. Качество оказываемых услуг и их разнообразие должно соответствовать высокому уровню, что необходимо для удовлетворения потребностей граждан в санаторно-курортных услугах.

В реальное время санаторно-курортный комплекс Российской Федерации представлен 5 тыс. учреждений всевозможных форм принадлежности. Лишь только в 2018 г. в них были проведены курсы исцеления и оздоровления организма больше 12 млн. человек. Впрочем, способности санаторно-курортного комплекса применяются вдали не всецело. Это обосновано, прежде всего, невсеобъемлемостью средств, как у населения, например, и у органов общественной обороны, а еще несоответствием нормативно-законодательной базы здравоохранения и туризма современным требованиям. Переустройства, проводимые в российской экономике, обуславливают надобность основательных высококачественных перемен и улучшения структуры управления санаторно-курортным комплексом (СКК). Особый смысл приобретают вопросы управления СКК на региональном уровне и оценки производительности его работы, базирующиеся на оптимальном применении погодных и бальнеологических ресурсов. Большое значение при выборе и оценке направлений становления санаторно-курортного комплекса на длительную перспективу имеют ценности национальной социальной политики,

социально-экономической политики региональных органов власти и управления, а также еще изменения внешних по отношению к санаторно-курортному комплексу факторов финансовой и общественной среды.

В базу размещения санаториев и курортов должен быть положен регионально-конструктивный расклад, базирующийся на оценке районных погодных и бальнеологических критерий.

Вместе с тем, до сих пор мало разработаны теоретические и методические основы планового становления туризма и, в частности, санаторно-курортного комплекса на территориальном уровне. Отсутствуют практические советы по организационному, экономическому и информационному обеспечению процесса управления санаторно-курортным комплексом, собственно, что значимо понижает его социальную и финансовую эффективность.

Целью выпускной квалификационной работы бакалавра является рассмотрение совершенствования санаторно-курортных услуг в Саратовской области.

Реализация поставленной цели обусловила необходимость решения ряда взаимосвязанных задач: изучить теоретические аспекты развития санаторно-курортных услуг в регионе; рассмотреть сущность и особенности санаторно-курортного обслуживания; охарактеризовать деятельность гостиничного предприятия; провести оценку организации предоставления санаторно-курортных услуг предприятия; рассмотреть мероприятия по развитию услуг в санатории.

Объектом исследования является санаторий «Волжские Дали», расположенный по адресу: 410505, Россия, Саратовская область, Село Пристанное.

Предметом исследования являются совершенствование санаторно-курортных услуг на предприятии.

Выпускная квалификационная работа бакалавра состоит из 73 страниц, включая введение, три главы, заключение, список использованных источников и приложения. Работа содержит, в том числе, 17 таблиц и 18 рисунков.

Основное содержание работы. Санаторно-курортные услуги¹ — это предложения, предоставляемые предприятиями размещения, расположенными в курортных территориях, отдыхающим с целью ублажения их потребностей в санаторном излечении и курортном отдыхе.

Санаторно-курортное лечение – сложное понятие, состоящее из нескольких составных частей, раскрывающих его сущность – это курортное обслуживание, курорт и санаторий.

Санаторно-курортная работа как важный раздел экономики государства требует достоверной правовой регулировки и создания благоприятных критерий для ее становления. На курортное дело распространяется в абсолютной мере регулирующее влияние норм всевозможных секторов экономики права: медицинского, страхового, административного, экологического, о защите прав покупателей и др. Особое значение в правовом обеспечении курортной работы отводится гражданскому праву.

Курортное обслуживание² является самостоятельным видом научно-практической деятельности санаторно-курортных учреждений по оказанию гражданам услуг в сфере лечения и профилактики заболеваний, а также отдыха на основе использования природных лечебных ресурсов, за плату и в соответствии с заключаемыми договорами.

Санаторий – медицинское учреждение, в котором в лечебно-профилактических целях используют природные факторы (климат, минеральные воды, лечебные грязи и др.) в сочетании с физиотерапией, диетотерапией, лечебной физкультурой и другими методами лечения при

¹ Технология и организация услуг санаторно-курортного комплекса: учебник/ под редакцией Г.А. Карповой, Г.М. Романовой. - СПб. Изд-во СПбГЭУ, 2017. -115 с.

² Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 183 с.

обязательном соблюдении больными санаторного и курортного режимов. На курортах РФ основной тип лечебного учреждения – санаторий.

В практической части была представлена общая характеристика санатория «Волжские Дали». Волжские Дали санаторно-курортное учреждение с более чем полувековой историей. Его основали в 1965 году на территории Приволжской железной дороги, как пансионат для оздоровления железнодорожников, и их семей. С 2010 года Волжские Дали работают в статусе санатория в составе санаторной сети АО «РЖД-Здоровье».

К услугам отдыхающих благоустроенные номера трех категорий: стандарт, комфорт, люкс. Независимо от категории каждый номер оборудован всем необходимым для комфортного проживания, отдельным санузлом, душем, телевизором, холодильником. А люкс номера дополнительно имеют телефоны, сплит-системы, и сейфы. Сейф с индивидуальными ячейками для личных вещей есть и у администратора.

В ресторане отдыхающим предлагают большой выбор горячих и холодных блюд, салатов и десертов, приготовленных из качественных и экологически чистых продуктов. Залы ресторана оформлены в европейском стиле. Для проведения банкетов, фуршетов и свадеб, корпоративов открыт банкетный зал вместимостью до 180 человек. Кроме того, два зала санатория позволяют проводить конференции, семинары и другие мероприятия областного и федерального уровня. Конференц-зал оснащен современным мультимедийным оборудованием. Актальный зал рассчитан на 200 рабочих мест, и оснащен звуковоспроизводящим комплексом.

О здоровье гостей «Волжских Далей» заботятся на самом высоком уровне. В штате санатория работают только высококвалифицированные сотрудники с клинической подготовкой и богатым опытом санаторного лечения. Здесь лечат заболевания опорно-двигательного аппарата и соединительной ткани, болезни органов дыхания и системы кровообращения. В санаторий можно пройти медицинскую реабилитацию после травмы и

операции на костно-мышечной системе, а специалисты SPA-центра проводят омолаживающие процедуры и предлагают программы коррекции веса. Помимо лечения и профилактики хронических заболеваний, санаторий «Волжские Дали» предлагает вам комплекс мероприятий для улучшения психического и физического самочувствия, который ведет к укреплению здоровья, усилению иммунитета, повышения работоспособности и улучшению качества продолжительности жизни. «Волжские Дали» идут в ногу со временем и предлагают отдыхающим самые современные лечебные методики³, и широкий спектр физиотерапевтических процедур, от классического ручного массажа до спелеотерапии. Специально лечебно-оздоровительные программы разработаны для детей от 4-х лет. «Волжские Дали» - это не только медицинские процедуры, вся инфраструктура санатория помогает укрепить здоровье отдыхающих и позволяет проводить время интересно и разнообразно. Большой комплекс услуг предлагает гостям SPA-центр⁴ санатория с помощью последних достижений эстетической, аппаратной и терапевтической косметологией. Здесь восстановят не только здоровье, но и красоту, например, можно пройти процедуру на уникальном израильском аппарате ризкшн, это подтяжка кожи без хирургического вмешательства под действием радиочастотных волн. Здесь позаботятся не только о лице, но и о теле. Отдыхающим предлагают шоколадные, водорослевые и медовые обертывания, 7 видов массажа, гидромассаж, распаривание в кедровой бочке, и уникальный аппарат коллагеновую кислородную капсулу «коллаген от два подс».

Территория активного отдыха спортивный и тренажерный залы. Спортзал оборудован всем необходимым для занятия баскетболом, волейболом и мини-футболом, дартс, большим и малым теннисом. Позаниматься на современных тренажерах можно в тренажерном зале, кроме того на территории санатория

³ Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 6.05 2016 г. № 279н г. Москва «Об утверждении порядка организации санаторно-курортного лечения».

⁴ Богачева, Е.Л. Полезные бизнес-модели спа и веллнесс для санаторно-курортной сферы// Вопросы курортологии, физиотерапии и лечебной физической культуры. - 2016. - Т. 93.- № 2-2. - С. 38.

есть оборудованный открытый теннисный корт, который действует в теплое время года, зимой можно покататься на лыжах и коньках и конечно, в течение всего года инструктор занимается с отдыхающими лечебной физкультурой.

Основной акцент делается на становление системы восстановительного исцеления, охватывая врачебную реабилитацию, санаторно-курортное исцеление и оздоровление, развитие комплексной профилактики болезней, системы интенсивного хранения и восстановления самочувствия человека. Целительные программы всех санаториев рассчитаны на 1, 2 и 3 недели, еще ведутся кратковременные 2-хдневные оздоровительные программы. За самочувствием отдыхающих смотрят квалифицированные доктора всех специальностей. А бывалый обслуживающий персонал содействует приятному отдыху.

Целью данного предприятия считается осуществление хозяйственной и финансовой деятельности, направленное на удовлетворение социальных потребностей и получение выгоды. Миссией санатория является получение прибыли за счет удовлетворения потребности населения в проживании и питании. Стратегия санатория «Волжские Дали» заключается в стремлении стать лучшими в своей сфере деятельности.

Проведя анализ организации предоставления санаторно-курортных предложений санаторий «Волжские Дали» возможно сделать следующие выводы, что в санаторий предоставляется довольно большое количество услуг, больше того они популярны, но, дабы поддерживать качество услуг нужно воплотить в жизнь контроль, вести за правило держать под контролем отзывы с веб-сайтов, брать на себя решения своевременно. Это нужно для поддержания должного качества услуг, эффективности деятельности санатория, удержания неизменных покупателей и привлечения новых, а также совершенствование стиля и конкурентоспособности предприятия.

А еще вполне вероятно пересмотренные ценовой политики с учетом на средний сегмент покупателей, на людей со средним уровнем достатком, так как

на данный момент стоимость считается завышенной. К примеру, есть программа «Тур выходного дня», но стоимость проживания на троих человек за трое суток составляет порядка 15 тыс. рублей. а «Тур выходного дня» мог быть тем фактором, которым привлечет потенциальных покупателей санатория.

Реклама – ведущий рычаг, благодаря которому предприятие рассказывает о себе, собственных услугах и возможностях. Поэтому, учитывая, что санаторий не уделяет особенного интереса на рекламу своего предприятия, то предложением по совершенствованию является - проведение рекламной компании на предприятии. Сайт санатория оформлен с поддержкой 3D-функции, но тем не менее реклама услуг не располагается в других источниках информации (буклеты, визитки, афиши, рекламные щиты, реклама на транспорте, реклама по ТВ и в средствах массовой информации).

Ведущими задачами санатория «Волжские Дали» считаются профилактика и лечение отдыхающих, предоставление рекреационных, культурно-познавательных предложений, а еще организация досуга в санатории. На нынешний день, санаторий предоставляет к услугам покупателей мощную базу лечебно-оздоровительных мероприятий, но наряду с этим, существует потребность в решении задач связанных с расширением комплекса предложений, реконструкции отдельных зон санатория «Волжские Дали», надобность косметического ремонта, а так же улучшения технической базы санатория.

Предложения для заключения имеющихся задач в санаторий «Волжские Дали» нужно в первую очередь привлекать в отдел маркетинга знатоков с курортологической подготовкой, собственно, что позволит: – ориентироваться на полный расклад в управлении маркетингом, с учетом использования следующих концепций: ценообразование, продвижение продаж сквозь каналы сбыта (туристических фирм, торговых агентов, офисы компаний и т.д.), качество предоставляемых услуг.

Заключение. Под воздействием растущей конкуренции в мире почти все большие фирмы санаторно-курортного комплекса приходят к осознанию необходимости значительных изменений в философии управления. В соответствии с этим, их рекламные службы не только начали сильное наступление на признаки, но и стали преднамеренно воплощать в жизнь фундаментальные изменения в способах управления.

Можно сделать вывод: пока компании продолжают инициировать вывоз российского санаторно-курортного комплекса, главные органы общероссийских социальных объединений туризма пусть медленно, но помаленьку понимают значимость массовых изменений в управлении. Уточняются более интенсивные поручения по квотам внутреннего санаторно-курортного комплекса; ведущая обязанность переходит к среднему руководящему составу; улучшается практика принятия обоснованных решений; поддерживается философия конструктивной неудовлетворенности. Для предложения действительно нужных, конкурентоспособных санаторно-оздоровительных услуг нужны высококачественные изменения в раскладе к обслуживанию покупателей, которые могут быть осуществлены опираясь на основы санаторно-курортного маркетинга и программы качества санаторно-оздоровительных предложений.

Достижение данной цели требует конструктивной перестройки фокуса интереса менеджмента санатория «Волжские Дали» совместно с массовым сдвигом в культуре сервиса. Покупатель обязан быть поставлен в центр внимания санатория. Исходя из этого, надо время от времени брать на вооружение различные действенные инновационные стратегии создания ценности для покупателя, проводить постоянное обучение служащих санатория «Волжские Дали» для осуществления ими своей работы в соответствии с пониманием того, что отдыхающих привлекает как само оказание им высококачественных санаторно-оздоровительных предложений, например, и проявление индивидуального интереса по отношению к ним и способность

персонала чувствовать их потребности. Качество санаторно-оздоровительных услуг непосредственно воздействует на их реализацию, поэтому для того, чтобы оценить его влияние на размер реализации санаторно-оздоровительных предложений, нужно выучить его влияние на лояльность собственных клиентов санатория в отношении предоставляемых санаторно-оздоровительных услуг.

Понятно, что, в случае если покупатель удовлетворен сервисом, тогда есть возможность, собственно, что он продолжит использовать предлагаемые санаторием санаторно-оздоровительные услуги выше, чем в случае, если они его не устраивают. Не считая того, отдыхающий, удовлетворенный качеством оказываемых ему санаторно-оздоровительных услуг, поведаст об этом своим людям, родным, коллегам. Хорошо известно, собственно, что одно из более действенных рекламных средств – это сведения, именно исходящие от ознакомленных людей.

Рекламной службе санатория «Волжские Дали» нужно трудиться и над увеличением производительности системы продвижения и реализации санаторно-оздоровительных предложений, в том числе и над организацией больше продуктивных индивидуальных продаж, над созданием стратегических альянсов, проведением наиболее высококачественной и активной рекламной кампании. Рекламные промоакции следует проводить до начала сезона, чтобы привлечь и заинтересовать больше отдыхающих с июня по август.

Ценообразование и политика установления тарифов на санаторно-оздоровительные предложения считаются весомым рычагом рыночного влияния на соперников и покупателей. Кроме стоимости, на реализацию санаторно-оздоровительных услуг воздействует и их взаимозаменяемость, и общая вместимость рынка, и место санаторно-курортного учреждения на рынке услуг.

Присутствие высококвалифицированного персонала играет существенную роль в успехе рекреационного предприятия. Для рынка рекреационных предложений характерно колебание спроса в зависимости от

времени года (большинство отдыхающих любят в летние месяцы), собственно, что важным образом воздействует на загрузку санатория. Следует обозначить взаимозависимость рекреационно-туристских предложений и цели поездки.

Рекреационные предприятия отличаются по разным аспектам: уровень цен, степень комфорта, лечебная основа, вместительность конечного фонда, местоположение и т.д. Ещё одним моментом, обеспечивающим размеренное становление санаторно-курортного комплекса, считается государственная политика в предоставленной сфере.

Рынок санаторно-оздоровительных предложений нужно развивать и регулировать на контролируемой, комплексной и постоянной основе, используя основы благоразумного и действенного планирования. Более функциональная роль страны в решении задачи обеспечивая стойкого финансового подъема обязана совмещаться с процессами рыночного регулирования экономики, т.е. нужен синтез государственного регулирования и рыночных инструментов для реализации как краткосрочных, например, и долгосрочных целей финансового подъема.

На основе проделанного анализа возможно сделать выводы, собственно, что в санаторий «Волжские Дали» в целом реализуется главная задача санаторно-курортного маркетинга – это влечение к достижению соотношения между предложением рекреационных услуг и спросом покупателей. Мало интереса уделяется внедрению новых рекламных технологий управления, качеству предоставляемых предложений, отсутствует прогноз состояния рынка рекреационных предложений. Как следствие, все это отразилось на стиле и конкурентоспособности.

Предложения для заключения имеющихся задач в санаторий «Волжские Дали» нужно в первую очередь завлекать в отдел маркетинга знатоков с курортологической подготовкой, собственно, что позволит: – ориентироваться на полный расклад в управлении маркетингом, с учетом использования следующих концепций: ценообразование, продвижение продаж сквозь каналы

сбыта (туристических фирм, торговых агентов, офисы компаний и т.д.), качество предоставляемых услуг; – дифференцировать предоставляемые предложения в согласовании с потребностями отдыхающих (разработать особые предложения услуг в торжественные дни, школьные каникулы, путевки выходного дня, предложения для автотуристов, для конференций и семинаров); – увеличивать степень подготовки персонала сквозь внутренние ресурсы: компанию тренингов, занятий с привлечением экспертов в согласовании с направлением работы отделов, собственно, что позволит проводить изучение без отрыва от производства; – на основе санатория осуществить оздоровление и развлечения студенческой молодежи по более легкодоступным ценам; – проводить периодическую работу с населением, помещая информацию о санатории в районных СМИ, организацию интервью с основными специалистами санатория «Волжские Дали».

Каф Козанцева О.В.

25.11.2019