

*І. А. Сазонець,
д. е. н., професор,
завідувач кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності,
Національний університет водного господарства та природокористування*

ОЦІНОЧНІ ПАРАМЕТРИ ЯКОСТІ РЕКРЕАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ

I. Sazonetz,
Doctor of Economics, Professor, head Department of public administration, records management
and information activities National University of water management and nature resources use, Rivne, Ukraine

ESTIMATED PARAMETERS OF QUALITY RECREATIONAL ACTIVITIES SANATORIUM ENTERPRISES

У статті обґрунтовано оціночні параметри якості рекреаційної діяльності санаторно-курортних підприємств з боку державних органів влади. Узагальнено етапи формування повноцінної системи критеріїв визначення ефективності рекреаційної діяльності санаторно-курортних підприємств.

In the article the estimation parameters of quality recreational activities sanatorium enterprises by state authorities. Review the steps of forming a full-fledged system of criteria for determining the efficiency of recreational activities health resort enterprises.

Ключові слова: параметри, якість, рекреаційна, діяльність, санаторно-курортні, підприємства державне, управління, критерії, ефективність.

Key words: parameters, quality, recreation, activities, spa, a state enterprise, management, criteria for efficacy.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Формування механізму управління якістю рекреаційної діяльності санаторно-курортних підприємств є одним з основних шляхів вирішення проблеми підвищення рівня обслуговування в санаторно-курортних організаціях у всіх регіонах України. Одним з істотних компонентів цієї системи могла б стати класифікація санаторіїв за рівнем обслуговування та оснащеності за певними категоріями. Спроби систематизувати, класифікувати, дати оцінку санаторно-курортним організаціям за рівнем послуг, що надаються за санаторно-курортного лікування робилися і раніше.

У системі здравниць профспілок робилися спроби проводити визначення категорійності профспілкових санаторіїв. Так, "Укрпрофоздоровниця" 26 березня 1992 прийняла постанову "Про визначення категорійності санаторно-курортних установ". Широкого поширення ця система не отримала. Робота по визначенню якості надаваних санаторно-курортних послуг через систему категорійності здравниць проводиться і в окремих регіонах. Проте ці класифікації також поширені недостатньо. Класифікацію готелів та інших засобів розміщення за категоріями кількості "зірок" здійснюють органи Міністерства культури і туризму України. Така система включає в себе етап визначення відповідності класифікуються об'єктів певним вимогам, градуированим у вигляді гра-

фічного зображення зірки — від однієї до п'яти, а також експертну оцінку показників, що відображають якісну сторону умов проживання та обслуговування в готелях та інших засобах розміщення, включаючи будинки відпочинку, пансіонати та інші аналогічні засоби розміщення. Окремо оцінюються номери готелів на предмет відповідності вимогам до приміщень різних категорій. На останньому етапі дається комплексна оцінка відповідності готелів та інших засобів розміщення певних категорій, відповідним, як говорилося вище, різному кількості зірок. Зазначена система відпрацьована і налагоджена протягом ряду років для оцінки умов проживання в готелях, у той же час, не вирішує проблему класифікації санаторно-курортних підприємств за рівнем наданих послуг із санаторно-курортного лікування і відповідно якості лікування.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ПУБЛІКАЦІЙ

Систематизація наукових поглядів з обраної проблематики, дає змогу стверджувати, що достатня кількість визначних економістів так чи інакше акцентували увагу у своїх працях на проблемах авторського дослідження, досить назвати імена: Бойко Г.М. [1], Гуменюк В.В. [2], Дмитрук О.В. [3], Ільїна М.В. [4], Круцевич Т. [5], Новикова В.І. [6], Рендович П.М. [7], Солодовник Ю.О. [8], Тесля Л.В. [9], Щепанський Е.В. [10].

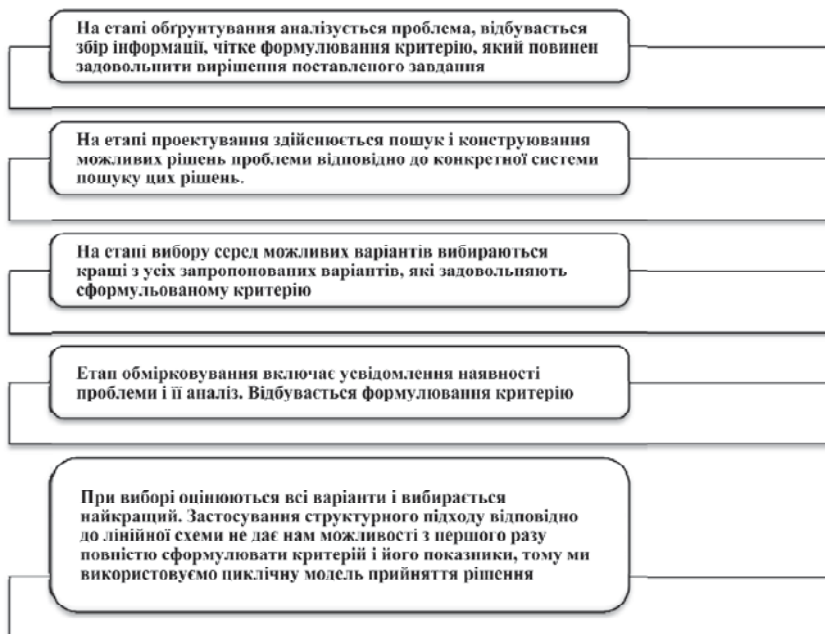


Рис. 1. Етапи формування повноцінної системи критеріїв рівня рекреаційної діяльності санаторно-курортних підприємств

ЦІЛІ ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою статті є обґрунтування оціночних параметрів якості рекреаційної діяльності санаторно-курортних підприємств з боку державних органів влади.

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Треба визнати, що проблема класифікації санаторно-курортних організацій за рівнем послуг, що надаються і ефективності санаторно-курортного лікування досить складна і неоднозначна, що пов'язано з великим числом факторів, що впливають на динаміку здоров'я пацієнтів, незначними можливостями активно впливати на ці фактори, труднощами формалізації деяких розділів медичної діяльності, відсутністю достатньої нормативно-правової бази діяльності санаторно-курортних організацій. Ключовий для вирішення цієї проблеми, на нашу думку, є розробка і створення системи показників (індикаторів) діяльності санаторно-курортних підприємств з надання санаторно-курортних послуг. Комплексна оцінка рівня і якості діяльності санаторно-курортної організації може бути використана як для поліпшення основних показників роботи цієї організації, так і для порівняльного аналізу (ранжування) декількох однотипних санаторно-курортних організацій (санаторіїв, санаторіїв-профілакторіїв та ін.). Сукупність критеріїв для визначення категорії організацій санаторно-курортного комплексу формується з урахуванням наукового підходу до прийняття рішень, тобто прийняття рішень про включення того чи іншого критерію в методику на підставі базової моделі прийняття рішень: обґрунтування; проектування варіантів рішення; вибір.

Тобто при отриманні негативного результату щодо розроблюваного критерієм, цикл обґрунтування — проектування варіантів рішення — вибір повторюється. При формуванні критеріїв необхідно визначити процес з'ясування та деталізації того, що необхідно зробити для досягнення поставленої мети. У нашому випадку метою є формування повноцінної системи критеріїв визначення категорії організацій санаторно-курортного комплексу.

Загалом етапи формування повноцінної системи критеріїв визначення категорії рекреаційної діяльності санаторно-курортних підприємств представлено на рисунку 1.

Для чіткого досягнення мети необхідно розробити план дій і слідувати йому. План являє собою раціональну схему дозволяє логічно визначити етапність розробки та затвердження критерію і його показників. Етапність планування розробки і затвердження критеріїв виглядає наступним чином: 1. Визначення мети, тобто що саме ми плануємо отримати розробивши і затвердивши будь-якої критерій, яку ефективність він принесе, що ми зможемо оцінити на основі вивчення його показників. 2. Генерація і оцінка варіантів критеріїв. Відбувається генерація варіантів формулювання критерію і його показників. Досліджуються і оцінюються всі варіанти. Вибирається найкращий, тобто найбільш доступний для розуміння і найбільш ємний за своєю інформативністю. 3. Визначення показників. Визначаються показники обраного критерію найбільш широко характеризують критерій. Відбувається експертна оцінка всіх можливих показників і вибирається ряд показників найбільш чітко характеризують критерій. Прибираються зайві, що не володіють максимальною інформативністю. 4. Формування ієрархії критеріїв. Сформульовані критерії розбиваються на групи і підгрупи з урахуванням їх значимості. Найбільш значущими є критерії характеризують медичні послуги надаються організаціями санаторно-курортного комплексу — критерії характеризують медичні профілі, оснащеність медичним обладнанням та медичним персоналом. Потім йдуть критерії, що характеризують надання послуг з проживання, організації харчування і т.д. 5. Аналіз сформульованих критеріїв. Експертна оцінка та апробація сформульованих критеріїв на предмет їх актуальності і інформативності. У разі, якщо критерій не виконує закладені функції, слід заново визначити показники, або генерувати варіанти і формулювати критерії. 6. Розробка методики роботи з оціночними критеріями. Визначення категорій, застосовуваних у методиці визначення категорійності організацій санаторно-курортного комплексу і віднесення того чи іншого критерію до певної категорії. 7. Апробація розробленої методики. Впровадження в роботу отриманих результатів. 8. Моніторинг і контроль. У процесі спостереження за ефективністю застосування розроблених оціночних критеріїв проводити коригування, скасування або введення нових критеріїв [2].

Проведення повторюваних з певною періодичністю, процедур аналізу на основі інформації про поточний стан зовнішнього і внутрішнього середовища служить контролем адекватності конкретних установок розвитку постійно змінюваних умов середовища, що і визначає необхідність їх коригування, отже, отримуємо постійний моніторинг. А в більш тривалих інтервалах результатом аналізу може бути і висновок неадекватності самої реалізованої стратегії поточному стану методики визначення категорії.

На цьому принципі здійснено розробку критеріїв класифікації санаторно-курортних організацій за рівнем по-



Рис. 2. Система показників рекреаційної діяльності санаторно-курортного підприємства

Джерело: [8].

слуг, що надаються за санаторно-курортного лікування або категорійності оздоровниць. Експертна оцінка санаторно-курортних підприємств на відповідність певній категорії базується на сукупності вимог і критеріїв бальної оцінки. Комплексна оцінка санаторно-курортної організації на відповідність певній категорії полягає: визначення переліку показників (індикаторів) оцінки діяльності санаторно-курортної організації; визначення ієрархії показників (розподіл за значимістю); експертної оцінки ваг показників всіх рівнів; визначення правил оцінки кожного показника; розрахунок оцінки окремих показників і підсумкова оцінка рекреаційної діяльності санаторно-курортного підприємства.

Для визначення ваги окремих показників необхідно залучення експертів. Слід мати на увазі, що занадто велика кількість показників ускладнює роботу експертів по їх ранжирування. Оцінка рекреаційної діяльності санаторно-курортного підприємства, на наш думку, повинна здійснюватися за такими групами показників (індикаторів) за певний період часу (див. рис. 2). Ряд показників можуть бути оцінені методом експертної оцінки, напри-

клад, приналежність здравниці до курорту, наявність округу санітарної (горносанітарної) охорони, наявність і використання місцевих природних лікувальних факторів (лікувальна грязь, мінеральна вода, клімат і ін.). Використання додаткових нетрадиційних методів лікування [4].

Визначення відповідності здійснюваного в санаторно-курортних підприємствах лікування вимогам стандартів передбачає наявність зазначених стандартів за всіма видами лікування, в той же час, Державна служба туризму і курортів затверджені тільки 26 стандартів санаторно-курортної допомоги (відсутні стандарти санаторного долікування (реабілітації). Відсутні затверджені типові таблиці оснащення санаторіїв різної потужності і різних профілів лікування. Все це, як ми припускаємо, буде ускладнювати роботу з оцінки відповідності санаторно-курортних організацій категоріям.

Для цих цілей можна використовувати діючі таблиці оснащення, що містяться в Методичних вказівках МОЗ України від 02.10.2001 № 2001/140, відносяться до здравниць здійснюють лікування осіб, які постраждали на виробництві від травм і профзахворювань, рекомендувавши їх для використання в інших випадках. Визначення категорій санаторно-курортної організації, крім усього іншого, дозволить більш диференційовано підійти до ціноутворення на путівки в залежності від рівня організації в здравницях санаторного режиму, якості та ефективності проведеного лікування. Крім того, цей захід сприятиме розвитку і вдосконаленню матеріально-технічної бази санаторно-курортних організацій, зацікавленості

персоналу здравниць у поліпшенні результатів санаторного лікування [9].

Як уже зазначалося, послуги з санаторно-курортного лікування, крім самого лікування, включає проживання, харчування, сервісні послуги та організацію дозвілля. Для визначення відповідності здравниці основним вимогам розроблені основні показники якості надання рекреаційних послуг по кожному з перерахованих вище компонентів. Основним є лікування. Саме з нього слід починати оцінку якості надання послуг. Для цього виділимо наступні основні критерії оцінки по вищезгаданим за групами: Критерії оцінки якості надання санаторно-курортного лікування. В першу чергу необхідно визначити місце розташування санаторно-курортної організації. Знаходження здравниці в курортній зоні є основним критерієм оцінки її здатності надавати послуги з санаторно-курортного лікування використовуючи процедури з лікування кліматом. Так само необхідно визначити наявність природних лікувальних факторів — лікувальної мінеральної води, лікувальних грязей, лікувального клімату. Необхідно визначити критерії відповідності лікувально-діагностичної бази санаторно-ку-

портної організації використовуваної при організації процесу по санаторно-курортному лікуванню. Основними показниками, в першу чергу, є відповідність оснащеності лікувально-діагностичних відділень і кабінетів рекомендованого переліку (МУ МОЗ України від 02.10.2001 № 2001/140), в залежності від профілю лікування. Крім цього, показниками служать: наявність сучасної медичної апаратури, застосування сучасних медичних технологій, наявність власної (не орендувати) медичної апаратури, дотримання вимог техніки безпеки при роботі з медичною апаратурою, обладнанням і т.д.

ВИСНОВКИ

Отже, в процесі обґрунтування оціночних параметрів якості рекреаційної діяльності санаторно-курортних підприємств з боку державних органів влади було обґрунтовано базисні критерії оцінки якості надання сервісних послуг і організації дозвілля, критерії оцінки оснащеності санаторно-курортної організації приміщеннями та обладнанням для організації дозвілля та побуту пацієнтів. Критерії оцінки забезпеченості санаторно-курортної організації обслуговуючим персоналом і його професіоналізм. Ці критерії розроблені з метою встановлення єдиного порядку проведення робіт з оцінки відповідності санаторно-курортної організації встановленим вимогам для визначення категорії. В сучасних умовах, встановлені раніше в стандартах обов'язкові правила норми і характеристики відносяться до безпеки продукції, робіт і послуг розбиті на дві категорії: одна з яких, що має відношення тільки до продукції і процесам її виробництва, експлуатації, зберігання, перевезення, реалізації та утилізації повинні викладатися в технічних регламентах, виконання яких є обов'язковим, а інша, що має, ставлення до робіт та послуг викладаються в стандартах, виконання яких може здійснюватися на добровільній основі. Що стосується сертифікації і категорійності, то це поняття замінено більш загальним, саме, оцінкою відповідності, при цьому сертифікація є одним з етапів останньої. Тому, на нашу думку, запропонована система показників рекреаційної діяльності санаторно-курортного підприємства дозволить більш інтенсивно розвиватись підприємствам в цій сфері та більш прозоро регулювати цей процес з боку державних органів влади.

Література:

1. Бойко Г.М. Рекреаційна діяльність як складова філософії здорового способу життя / Г.М. Бойко // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Сер.: Педагогічні науки. Фізичне виховання та спорт. — 2013. — Вип. 112 (3). — С. 97—99.
2. Гуменюк В.В. Фінансування санаторно-курортних послуг в дискурсі соціального страхування / В.В. Гуменюк // Економічний вісник Донбасу. — 2013. — № 1. — С. 114—118.
3. Дмитрук О.В. Структура маркетингу — резерв підвищення ефективності діяльності підприємств рекреаційно-туристичної сфери / О.В. Дмитрук // Держава та регіони. Сер.: Економіка та підприємництво. — 2013. — № 4. — С. 64—68.
4. Ільїна М.В. Управління та соціальне партнерство у сфері туристично-рекреаційної діяльності / М.В. Ільїна // Вісник Національного технічного університету "ХПІ". Технічний прогрес та ефективність виробництва. — 2013. — № 45. — С. 48—57.
5. Круцевич Т. Зарубіжний досвід організації рекреаційної діяльності дітей в умовах паркових комплексів /

Т. Круцевич, Н. Пангелова // Спортивний вісник Придніпров'я. — 2013. — № 2. — С. 41—43.

6. Новикова В.І. Картографічна продукція рекреаційної споживчої, управлінської, господарської діяльності / В.І. Новикова // Часопис картографії. — 2011. — Вип. 1. — С. 148—155.

7. Рендович П.М. Сутність та особливості курортно-рекреаційної діяльності / П.М. Рендович // Наукові записки [Національного університету "Острозька академія"]. Сер.: Економіка. — 2009. — Вип. 11. — С. 385—390.

8. Солодовник Ю.О. Проблематика прогнозування у сфері рекреаційної діяльності на сучасному етапі розвитку / Ю.О. Солодовник // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. — 2013. — № 2. — С. 77—79.

9. Тесля Л.В. Поняття фінансової діяльності селищних рад рекреаційних територій в Україні: фінансово-правовий аспект / Л.В. Тесля // Форум права. — 2012. — № 1. — С. 972—976.

10. Щепанський Е.В. Світовий досвід організації туристично-рекреаційної діяльності / Е.В. Щепанський // Вісник Хмельницького інституту регіонального управління та права. — 2002. — № 4. — С. 153—160.

References:

1. Bojko, H.M. (2013), "Recreation activities as part of the philosophy of healthy lifestyle", *Visnyk Chernihivs'koho natsional'noho pedahohichnoho universytetu*. Ser.: Pedahohichni nauky. Fizychnye vykhovannia ta sport, vol. 112 (3), pp. 97—99.
2. Humeniuk, V.V. (2013), "Financing of spa services in the discourse of social security", *Ekonomichnyj visnyk Donbasu*, vol. 1, pp. 114—118.
3. Dmytruk, O.V. (2013), "Structure of Marketing - reserve increase efficiency of enterprises recreation and tourism", *Derzhava ta rehiony*. Ser.: Ekonomika ta pidpryemnytstvo, vol. 4, pp. 64—68.
4. Il'ina, M.V. (2013), "Governance and social partnership in the field of tourism and recreation activities", *Visnyk Natsional'noho tekhnichnoho universytetu "KhPI"*. *Tekhnichnyj prohres ta efektyvnist' vyrobnytstva*, vol. 45, pp. 48—57.
5. Krutsevych, T. (2013), "Foreign experience of outdoor activities children in park complexes", *Sportyvnyj visnyk Prydniprov'ia*, vol. 2, pp. 41—43.
6. Novykova, V.I. (2011), "Cartographic recreational consumer products, administrative, economic activity", *Chasopys kartohrafii*, vol. 1, pp. 148—155.
7. Rendovych, P.M. (2009), "Essence and features resort-recreational activities", *Naukovi zapysky Natsional'noho universytetu "Ostroz'ka akademiia"*. Ser.: Ekonomika, vol. 11, pp. 385—390.
8. Solodovnyk, Yu.O. (2013), "Problems of forecasting in recreational activities at the present stage of development", *Visnyk Berdians'koho universytetu menedzhmentu i biznesu*, vol. 2, pp. 77—79.
9. Teslia, L.V. (2012), "The concept of financial settlement councils recreational areas in the Ukraine, financial and legal aspects", *Forum prava*, vol. 1, pp. 972—976.
10. Schepans'kyj, E.V. (2002), "International experience of tourist and recreational activities", *Visnyk Khmel'nyts'koho instytutu rehional'noho upravlinnia ta prava*, vol. 4, pp. 153—160.

Стаття надійшла до редакції 05.03.2017 р.