

УДК 330.59

В. С. Боголюбов

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»,
Санкт-Петербург, e-mail: deni49@yandex.ru

С. А. Боголюбова

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»,
Санкт-Петербург, e-mail: deni49@yandex.ru

В. П. Орловская

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»,
Санкт-Петербург, e-mail: ovictoria@mail.ru

ЭКОЛОГИЗАЦИЯ СЕРВИСА КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В САНАТОРНО-КУРОРТНОМ КОМПЛЕКСЕ

Ключевые слова: экологическое сознание, экологизация сервиса, качество обслуживания, принципы обслуживания, концепция, здоровье, санаторно-курортный комплекс, услуги, стандарты предприятия, клиенториентированные технологии обслуживания, рациональное использование рекреационных ресурсов.

В современных исследованиях, посвященных взаимоотношениям природы и общества, значительное внимание уделяется вопросам экологизации организации деятельности и функционирования санаторно-курортных комплексов, подчеркивается необходимость рационального использования природных рекреационных ресурсов. Развитие общества требует пересмотра ряда парадигм с целью совершенствования этих отношений, так как воздействие общества на природу достигло критического уровня, за которым следует полное разрушение экосистемы. Целью данного исследования является формирование новой концепции управления качеством санаторно-курортных услуг, в основу которой положена экология, здоровый образ жизни и высокий сервис. Объектом исследования авторами приняты санаторно-курортные комплексы, а предметом – экологизация сервисной деятельности санаторно-курортного комплекса в области обслуживания клиентов. В качестве рабочей гипотезы было выдвинуто предположение, что экологизация сервиса выступает фактором повышения качества санаторно-курортного обслуживания. Установлено, что в настоящее время вопросы экологизации охватывают все сферы разумной человеческой деятельности. Однако, она рассматривается как процесс, обеспечивающий устойчивое развитие любой антропогенной системы и осуществляемый в соответствии с принятыми нормами и правилами, и не рассматривается с позиций качества обслуживания. Это в полной мере относится и к санаторно-курортным комплексам. Авторами выявлены основные факторы, определяющие внутреннюю экологизацию сервиса, а именно: современную технологию обслуживания, профессионализм и компетентность обслуживающего персонала, управление качеством обслуживания, функционально – планировочные решения. Выявление факторов и трендов изменения требований общества к здоровой среде позволило авторам сформулировать основные положения концепции экологизации сервисного обслуживания клиентов в санаторно-курортном комплексе. Теоретическая значимость заключается в уточнении понятия «экологизация сервиса», под которой понимается совершенствование процессов обслуживания с точки зрения экологичности, а также создание экологически благоприятных и востребованных современным потребителем санаторно-курортных услуг. Практическая значимость связана с возможностью повышения эффективности (результативности) деятельности санаторно-курортного комплекса за счет повышения качества обслуживания с учетом экологизации сервиса.

V. S. Bogolubov

Saint-Petersburg State University for Economics, Saint-Petersburg, e-mail: deni49@yandex.ru

S. A. Bogolubova

Saint-Petersburg State University for Economics, Saint-Petersburg, e-mail: deni49@yandex.ru

V. P. Orlovskaya

Saint-Petersburg State University for Economics, Saint-Petersburg, e-mail: ovictoria@mail.ru

ECOLOGIZATION OF SERVICE AS A FACTOR OF IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN A HEALTH-RESORT COMPLEX

Keywords: environmental awareness, service ecologization, service quality, service principles, concept, health, spa complex, services, enterprise standards, client-centered service technologies, rational use of recreational resources.

In modern studies on the relationship between nature and society, special attention is paid to the ecology of the organization and activities of health-resort complexes, as well as the need for the rational use of natural resources, the study, systematization and classification of their types. The development of society requires a review of several paradigms in order to improve these relations, as this should lead to the complete destruction of ecosystems. The purpose of this study is the formation of a new concept of quality management of spa services, which is based on ecology, a healthy lifestyle and high service. For the object of the study it has been received health-resort complex, and for the subject – the greening of service activity of health-resort complex in the field of customer service. As a working hypothesis, it was suggested that the ecologization of the service acts as a factor in improving the quality of spa services. When developing the topic, methods of statistical analysis of indicators of the state of health and the development of sanatorium and resort activities in Russia are used, which allows to identify the causes of contradictions between the needs and production of sanatorium and resort services; content analysis of current legislation and scientific literature. Currently, environmental issues cover all areas of reasonable human activity. However, to ensure the quality of service, it is necessary to ensure all possible activities. This fully applies to sanatorium complexes. Using the methods of analysis and validation, identifying the main factors determining internal environmental safety, namely: modern service technology, professionalism and competence of staff, quality of service management, functional planning decisions. The scientific novelty of research is to identify factors and trends in changes in society's requirements for a healthy environment. These are the approved key provisions of the concept of environmental customer service in the spa complex. The theoretical significance lies in clarifying the concepts of «greening the service», which means improving the service processes in terms of environmental friendliness, as well as creating favorable and needed sanatorium and resort services, sanitary and resort complex by improving the quality of service, considering the ecologization of the service. The practical significance is associated with the possibility of increasing the efficiency (effectiveness) of the activities of the sanatorium complex by improving the quality of service, taking into account the ecologization of service.

Введение

Мы живем на Земле в экосистеме, определяемой природным ведущим фактором, законами и закономерностями и антропогенными факторами, связанными с деятельностью человека по преобразованию природы. Цель антропогенных преобразований – субъективный фактор создания для человека лучших условий для жизнедеятельности. Однако объективно ограниченные знания об окружающем мире в процессе преобразования природы могут осознанно или неосознанно привести к нарушению критериально адаптивных возможностей природы и общества, что, в конечном итоге, приведет к разрушению экосистемы, и, следовательно, гибели человечества. При этом отметим, что ряд антропогенных мероприятий зачастую безвозвратно нарушают отдельные элементы. И, как считают ученые всего мира, если сейчас не принять действенных решений по сохранению и улучшению экологической обстановки, то экосистема будет по данным негативным импульсам уже не восстанавливаться и развиваться, а самоуничтожаться. Эта угроза, которая зачастую носит латентный характер, фактически напрямую связана с ускоряющимися темпами роста потребительского спроса

на различные виды услуг, для производства которых все чаще используют природные ресурсы. Повышенная интенсивность жизнедеятельности человека зачастую выше физических и духовных сил и объективно приводит к необходимости санаторно-курортного и иного обслуживания человека с целью улучшения здоровья человека и его жизнедеятельности в гармонии с окружающей средой.

Рост ценности здорового образа жизни и экологического сознания на сегодняшний день является одним из определяющих факторов, влияющих на функционирование и развитие лечебно-оздоровительных учреждений, в том числе санаторно-курортных комплексов. Потребительские тренды 2019 года являются подтверждением того, что современный потребитель – возрастной, но свой возраст не принимающий; стремящийся к простоте, подчеркивающей индивидуальность; технологичный. Но, кроме этого, по данным исследования ведущих глобальных потребительских трендов 2019 (Top Global Consumer Trends 2019), выполненного Euromonitor International [1, 2], потребитель обеспокоен профилактическими мерами против болезней и дискомфорта, а также характеризуется ростом ответственного поведения по отношению к окружающей среде, стре-

миться к сокращению пластиковых отходов, обеспокоен условиями содержания животных, использования продуктов животного происхождения в пищевой и косметической промышленности.

Таким образом, можно говорить о таком слиянии трендов, которое характеризуется комплексным подходом современного человека к здоровому образу жизни и росту экологического сознания. Также необходимо подчеркнуть, что вопросы качества при этом не отходят на второй план, по-прежнему являясь доминантой в формировании лояльности потребителя. Все вышеназванное в комплексе, в свою очередь, должно непосредственно сказаться на производителях товаров и услуг, стремящихся к стратегическому лидерству на высококонкурентном рынке.

Цель исследования

Становится очевидным, что санаторно-курортный комплекс (далее СКК) с точки зрения роста экологического сознания является той базой, которая в полной мере может реализовать стремления современного потребителя к реализации потребностей в экологичной окружающей среде. При этом надо иметь в виду, что от качества обслуживания зависит результативность лечебно-оздоровительных услуг, которая определяется развитием сервисной деятельности. Поэтому целью исследования является формирование новой концепции управления качеством санаторно-курортных услуг, в основу которой положена экология, здоровый образ жизни и высокий сервис. Объектом исследования авторами принят санаторно-курортные комплексы, а предметом – экологизация сервисной деятельности санаторно-курортного комплекса в области обслуживания клиентов. В качестве рабочей гипотезы было выдвинуто предположение, что экологизация сервиса выступает фактором повышения качества санаторно-курортного обслуживания.

Материалы и методы исследования

При разработке темы исследования применялись методы статистического анализа показателей здоровья и развития санаторно-курортной деятельности в России, позволившие выявить причи-

ны противоречий между потреблением и производством санаторно-курортных услуг; контент-анализа действующего законодательства и научной литературы.

В научной литературе в последние десятилетия все чаще встречаются работы, посвященные экологизации. Впервые, пожалуй, об этом заговорили в 70-е годы прошлого столетия, когда над человечеством нависла угроза жизни на Земле в связи с надвигающейся экологической катастрофой. Как пережить экологический кризис? Как не допустить катастрофы? Как достичь природного равновесия? Этим и другим вопросам посвящены труды В.И. Данилова-Данильяна, К.С. Лосева, Н.Н. Моисеева, А. Печчеи, Н.Ф. Реймерса, Ж. Дорста, А.А. Болотовой, А. Мелуччи, У. Бека и других [3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11].

Н.Н. Моисеев считал будущее развитие общества невозможно без учета природного фактора, без гармонизации отношений в системе «природа-общество» [4]. Этой точки зрения придерживается и В.Е. Черникова [12].

Экологизация сегодня рассматривается в различных сферах жизнедеятельности человека: промышленности, сельском хозяйстве, медицине, туризме, образовании, законодательной деятельности и других [13].

Так, еще в 1998 г. В. Halkier рассматривал формирование нормативных экологических требований как общественную проблему, которая также имеет непосредственное отношение к институциональным структурам и конкретным потребителям [14]. Кроме того, в 2013 г. им подчеркиваются усилия западных стран в области роста осведомленности населения в области концепции устойчивого развития: «Усилия по вовлечению людей в процессы перехода к устойчивому развитию принимают различные формы, но один из доминирующих подходов заключается в использовании кампаний по изменению поведения, проводимых различными средствами массовой информации, в которых рассматривается вопрос о том, как и почему мы все должны использовать общественный транспорт, производить меньше пищевых отходов, более адекватно изолировать наши дома, есть меньше мяса и т.д.» [15].

Также исследователи отмечают, что экологизация потребления, особенно на рынке услуг, имеет своей целью «интернализацию экологических внешних эффектов» [16]. Но в любом случае они сходятся во мнении о том, что большинство ведущих стран мира, их обширный опыт в области реализации практик роста экологического сознания дает все основания утверждать, что «экологизация потребления становится все более эффективным инструментом обеспечения устойчивого развития» [16].

Экологизация потребления услуг неразрывно связана с понятием «качество», по-прежнему существует неопределенность этого понятия в научных кругах. Зарубежные исследователи, в частности, С. Reeves и D. Vednar отмечают, что поиск универсального определения качества дает противоречивые результаты. Такого глобального определения не существует; скорее, разные определения качества подходят для разных обстоятельств [17]. Безусловно, можно проследить эволюцию определений качества и принять компромиссы, присущие переходу от одного определения качества к другому. Но в любом случае, для целей того или иного исследования можно и нужно определять последствия использования того или иного определения качества. В России принят ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Термины и определения», в котором говорится, что «качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением» [18].

Понимая важность вопросов качества для сервисных организаций А. Ghobadian, S. Speller, M. Jones, указывают, что «неправильные действия» обычно составляют от 30 до 40 процентов эксплуатационных расходов обслуживающей организации. Устранение этих расходов и удовлетворение ожиданий клиентов являются основными проблемами, с которыми сталкиваются предприятия в сфере услуг [19].

С позиции качества обслуживания в сфере оздоровления представляет интерес исследование F. Becker, S. Douglass, в рамках которого изучалась взаимос-

вязь между привлекательностью физической среды медицинских учреждений и восприятием пациентами качества, обслуживания и времени ожидания. Результаты указывают на положительную корреляцию между более привлекательной средой и более высокими уровнями воспринимаемого качества, удовлетворенности, взаимодействия с персоналом и снижения уровня тревоги пациента, что в итоге влияет и на медицинские результаты [20].

N. Vedmid и A. Mazaraki предлагают к изучению модель управления услугами санаторно-курортных и оздоровительных предприятий с позиции процессного подхода. Авторы предлагают трактовать термин «услуга» как комплексную качественную характеристику, отражающую уровень удовлетворенности отдыхающих санаторно-курортным и оздоровительным обслуживанием, обусловленным сервисным взаимодействием персонала предприятия. При этом авторы определяют основные характеристики сервиса как системы, которая включает в себя содержание услуг санатория, качество взаимодополнения услуг и качество обслуживания. Интерес представляет введение термина «сервисные аттракторы» в качестве относительно устойчивых параметров управления услугами санаторно-курортного предприятия, которые обеспечивают асимптотически устойчивое развитие предприятия и повышают качество обслуживания [21].

Исследователями из Тайваня К.-Н. Chen, F.-Н. Chang и С. Wu было выполнено исследование с целью выявления факторов обслуживания клиентов в оздоровительном туризме как с точки зрения поставщиков услуг, так и с точки зрения клиентов, а также определения, влияют ли гендерные и возрастные факторы на мнение туристов об обслуживании клиентов. Авторы опросили 13 экспертов в спа-индустрии и более 469 посетителей спа-отелей в возрасте старше 50 лет. В результате были выявлены восемь важнейших факторов обслуживания клиентов, от наиболее значимого до наименее значимого: обслуживающий персонал, окружающая среда, здоровое питание, отдых, оздоровительные процедуры, опыт уникальных

туристических ресурсов, социальные мероприятия и возможности обучения и ментального развития. Многие страны в настоящее время сталкиваются со старением населения, и рыночные возможности для оздоровительного туризма могут использоваться максимально в рамках современного развития туристической индустрии. Исследования показывают, что улучшение обслуживания клиентов увеличивает конкурентное преимущество в индустрии туризма. Однако организация обслуживания клиентов отличается от того, что на самом деле предпочитают клиенты [22].

Проведенный анализ научных трудов показал, что работы исследователей как в области санаторно-курортного дела, так и в области качества предоставления санаторно-курортных услуг, не затрагивают существенные аспекты экологизации деятельности санаториев, не рассматривают их через призму качества обслуживания. Между тем, учитывая комплексный характер возникающей исследовательской проблематики, хотелось бы остановиться на возможности объединения вопросов экологизации сознания потребителя услуг санаторно-курортных комплексов, экологизации сознания производителей оздоровительных услуг, а также качества как связующего звена в санаторно-курортном обслуживании.

С целью выявления зависимости между экологизацией сервиса и качеством санаторно-курортного обслуживания необходимо проанализировать факторы, влияющие на формирование здоровья человека, выявить тенденции в изменении требований общества к здоровой среде и разработать рекомендации по экологизации сервисного обслуживания пользователей санаторно-курортными услугами.

Для статистической обработки данных состояния здоровья населения России были использованы сведения Министерства здравоохранения, Роспотребнадзора и Росстата. Согласно официальным источникам, с 2000 г. по 2018 г. количество зарегистрированных заболеваний по основным классам болезней (зарегистрировано больных с диагнозом, установленным впервые в жизни) увеличилось на 8%, в среднем ежегодно на 0,5% [23, 24] (см. Рис. 1).

Эту негативную тенденцию сложно переломить, так как здоровье человека определяется условиями труда, быта и отдыха. В условиях интенсификации жизнедеятельности человека, зачастую на пределе его возможностей, актуализируются вопросы оздоровления человека, создания полноценной среды для восстановления духовных и физических сил человека.

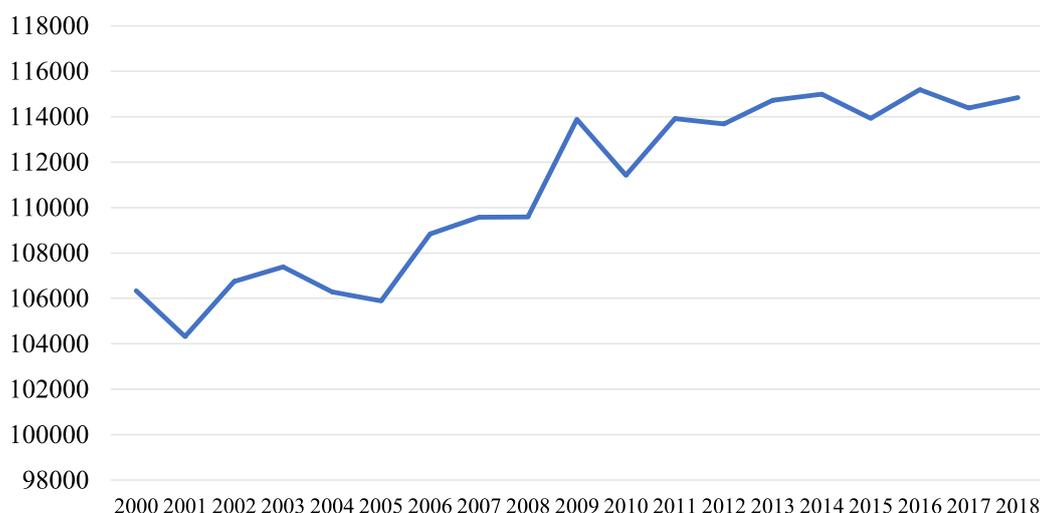


Рис. 1. Заболеваемость населения по основным классам болезней в 2000 – 2018 гг.

Наш анализ выявил парадокс, который заключается в следующем. В советское время была создана самая широкая в мире сеть курортных учреждений: более 14 тыс. здравниц на 2,5 млн мест [25]. Получить путевку в санаторий было просто: достаточно подать заявку или предоставить справку от врача в профсоюзный комитет. Основное время оздоровления приходилось на летний период. Обеспеченность местами была такова, что никогда не было дефицита в санаторно-курортном обслуживании. Люди выбирали места оздоровления преимущественно в южных направлениях, где были созданы благоприятные условия и территории располагали уникальными природно-рекреационными ресурсами. При этом к началу перестройки заболеваемость на 1000 жителей составляла около 650 заболеваний в год [26]. В период с 2000 г. по 2018 г. заболеваемость на 1000 жителей составляет в среднем 768 человек в год [23, 24]. Т.е. за постсоветский период увеличилась почти в 1,2 раза. При этом обеспеченность санаториями и курортами с 2002 по 2018 г. уменьшилась в 1,3 раза до 1755 ед. в 2018 г. [25] (см. Рис. 2). В санаторно-курортном оздоров-

лении сейчас нуждаются порядка 68% взрослого и 50% детского населения России [27]. В среднем услугами санаториев пользуются порядка 6,5 млн. человек [28]. Это не высокий показатель.

На фоне резкого уменьшения количества санаторно-курортных организаций (см. Рис. 2) следует отметить увеличение доходов от деятельности санаторно-курортных учреждений в денежном выражении (таблица), что объясняется, повышением стоимости путевок, особенно в новейших курортных комплексах, ориентированных на богатых клиентов, способных оплачивать самое дорогое лечение.

К сложившейся ситуации следует добавить невысокое качество медицинского, в том числе сервисного обслуживания прежде всего в государственных и муниципальных санаторно-курортных учреждениях, на долю которых приходится 44% и 3% соответственно [28] и их результативность, падение реальных доходов населения, падение конкурентоспособности предприятий санаторно-курортного комплекса. высокий износ основных фондов. Введение новых фондов идет медленнее и не покрывает количества выбывших.

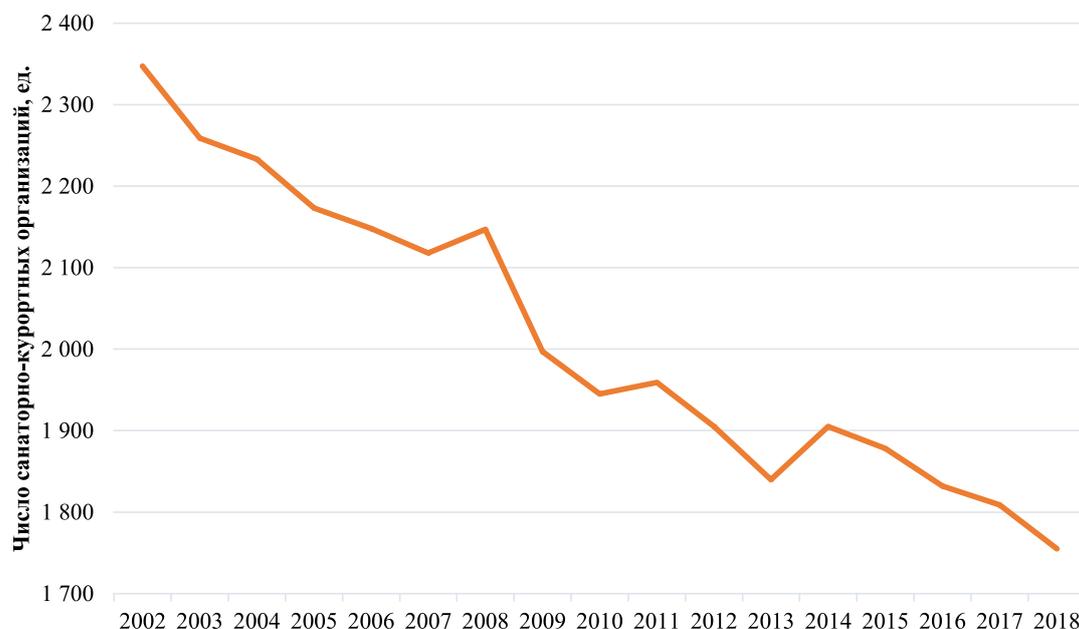


Рис. 2. Число санаторно-курортных организаций (ед., значение показателя за год) [29]

Объем и структура платных услуг населению
в области здравоохранения и отдыха [30]

Услуги	2005		2010		2014	
	Млн. руб	%	Млн. руб	%	Млн. руб	%
Всего, в т.ч.	2271733	100	4943482	100	7467521	100
Санаторно-оздоровительные	36082	1,6	60460	1,2	92300	1,2
	2015		2016		2018	
	Млн. руб	%	Млн. руб	%	Млн. руб	%
Всего, в т.ч.	8050808	100	8636277	100	8913071	100
Санаторно-оздоровительные	110513	1,2	120009	1,4	124783	1,4

Динамика изменения показателей здоровья в России и других странах показывает наличие корреляционной зависимости между состоянием общественного здоровья и уровнем экономического развития страны. Поэтому, есть все основания полагать, что низкое качество здоровья будет оказывать негативное влияние на экономическое развитие и национальную безопасность [31].

Таким образом, актуализация выявленных проблем явилась предпосылкой принятия в 2018 году «Стратегии развития санаторно-курортного комплекса РФ» [32]. В данном документе указывается на необходимость создания условий по повышению доступности санаторно-курортных услуг, а также «использование, развитие и охрану природных лечебных ресурсов». Стратегия базируется на действующих государственных программах, нацеленных на решение проблем в области демографической политики [33], национальной безопасности [34], стратегических национальных целях и задачах [35] и в области развития здравоохранения [36].

Данная Стратегия создает целостную систему государственного регулирования санаторно-курортного обслуживания населения с учетом необходимой модернизации существующих комплексов и строительства новых в соответствии с современными требованиями потребителей, а также создания привлекательных условий для инвестирования, что улучшит качество сервисных и иных услуг, предоставляемых населению.

Использование методов обобщения и синтеза позволило авторам подтвердить рабочую гипотезу, что будет отмечено ниже.

**Результаты исследования
и их обсуждение**

Безусловно, основой функционирования предприятия санаторно-курортного комплекса является наличие и качество рекреационных ресурсов, включая лечебные. С одной стороны, исследователями отмечается тот факт, что существенное значение среди рекреационных ресурсов имеют природные факторы. Характер пространственного распределения и взаимного сочетания природных факторов существенно влияет на экологические особенности организации СКК [37]. Но здесь необходимо подчеркнуть, что влияние природных факторов на организационные аспекты деятельности и развития предприятия СКК достаточно разнообразно. Роль отдельных природных факторов в процессе санаторно-курортной деятельности неоднозначна, учитывая разнообразие целей, видов и форм отдыха и рекреации, а также многокомпонентностью природной среды и вариативностью рекреационных свойств данных компонентов. С другой стороны, санаторно-оздоровительная услуга, созданная до момента потребления, обладает потенциальным качеством, превращаясь в реальное только после его потребления и получения эффекта. Если клиент будет не удовлетворен услугой, то ни о каком качестве говорить нельзя.

В общепринятом смысле слова, под качеством санаторно-оздоровительной услуги понимается совокупность свойств, способных удовлетворить потребности человека в восстановлении и развитии его физических, психических и духовных сил. Эти свойства, по существу, отражены в медицинских

технологических картах обслуживания клиентов.

Но современный потребитель предъявляет повышенные требования к качеству услуг: потребительская стоимость, степень полезности для организма, уровень обслуживания, комфортность пребывания, экологическая чистота территории, эргономические свойства, своевременность оказания услуги, доброжелательность и компетентность персонала и другие. Т.е. акцент смещается с сугубо медико-оздоровительных условий на условия их предоставления. Иными словами, в сторону сервисной составляющей обслуживания клиента в процессе потребления санаторно-оздоровительной услуги и экологизации деятельности.

Целью экологизации является действие СКК в определении своей экологической политики, формировании приоритетов по осуществлению мероприятий, в том числе предупредительных, направленных на соблюдение установленных экологических требований, а также создание механизма реализации эффективного регулирования природопользования и обеспечения устойчивого развития, исходя из действующего законодательства, внутренних правил, положений, нормативов и ресурсов, которые могут быть использованы в природоохранной деятельности предприятия. При этом необходимо структурировать направления и виды природоохранной деятельности предприятия, которые регулируются нормами и нормативами, включая законодательные акты, в первую очередь это те объективные требования, которые устанавливает государство и местные органы власти; во-вторых, внутреннее регулирование природоохранной деятельности исходя из требований безопасности производственной деятельности, охраны труда и безопасности оказываемых услуг; в-третьих, следует иметь в виду, что, как правило, все природоохранные мероприятия носят затратный характер и напрямую не увеличивают прибыльность, а зачастую и снижают ее. Отсюда следует, что все природоохранные мероприятия в СКК должны быть безусловно обеспечены собственными и заемными ресурсами предприятия. Причем величина этих ресурсов не должна ухудшать качество

обслуживания, снижать эффективность, уменьшать объемы реализованных услуг. Такие противоречия между рыночной экономикой и природоохранной деятельностью предприятия решаются во всем мире с помощью компромиссов, государственных (нормативных) ограничений. С другой стороны, с помощью использования стимулов для развития услуг, в которых остро нуждается общество, например, в санаторно-курортном обслуживании.

Особенность современного этапа развития санаторно-курортной деятельности заключается в том, что экологизацию следует рассматривать с позиций внешней и внутренней среды. И если внешние экологические факторы и функции достаточно прозрачны и очевидны – природоохранная деятельность, рациональное использование природных рекреационных ресурсов, внедрение принципов устойчивого развития территории, учет антропогенной нагрузки и т. п., то внутренняя экология не столь очевидна и не является приоритетной для предприятий санаторно-курортного комплекса.

Причиной того, что внутренняя экология рассматривается предприятиями санаторно-курортного комплекса как вторичный фактор существования объекта, является установка, которая корнями уходит в советское прошлое санаториев, а именно: рекреационные ресурсы, минеральные воды, лечебные грязи, климат и т. п. являются «основой основ» существования санатория, и ничего более.

В данном случае к внутренней экологии мы можем отнести внутренние стандарты предприятия и их соблюдение (например, режим и график работы, правила внутреннего распорядка, правила и организация оказания санаторно-курортного лечения, осуществления внутреннего контроля качества и безопасности, стандарт оснащения санатория для детей и т.д.), клиентоориентированную технологию обслуживания, оснащение жилой и общественных зон предприятия энерго- и ресурсосберегающими технологиями, современную лечебную базу и общую ориентацию на сервис.

Безусловно, современные предприятия СКК понимают значение обслуживания, т. к. потребитель голосует

за предприятие своим выбором. Но тем не менее, ресурсная составляющая является приоритетной для санаториев, что подчеркивается и маркетинговой политикой, когда в рамках продвижения выделяются в первую очередь лечебно-оздоровительные ресурсы и их качество, количество и разнообразие. Условия проживания и обслуживания упоминаются вторично и характеризуются достаточно скупо. Это ярко проявилось при изучении более 500 официальных сайтов санаторно-курортных и оздоровительных организаций, представленных в Государственном реестре курортного фонда Российской Федерации [38].

Например, на вкладке «О санатории» санатория «Итиль» (Ульяновская область) 522 слова (4153 знака) посвящено описанию лечебно-оздоровительных ресурсов: «... многопрофильное бальнеогрязеоклиматическое оздоровительное учреждение, расположенное в благоприятных экологических условиях с богатыми природными лечебными факторами: минеральными водами для внутреннего и наружного применения, сапропелевыми грязями, ландшафтами и замечательным климатом...». И только 88 слов (572 знака) – это описание проживания и прочих услуг (причем в описании присутствует орфографическая ошибка), больше о которых информации на сайте нет: «Камерность санатория, номера со всеми удобствами различной категории, уютная столовая с диетическим питанием, в том числе и вегетарианским, позволяют отдыхающим ощущать себя в домашней обстановке на протяжении всего срока проживания. Нахождение в черте города позволяют посещать театры, кинотеатры, концертные залы, брендовые экскурсии по Родине Ленина. К услугам любителей активного отдыха теннисный корт, стадион, каток и лыжные трассы в зимнее время, бильярд. За высокое качество обслуживания и качество лечения мы не раз были награждены Дипломами и Почетными грамотами на Всероссийских выставках и в соревнованиях, посвященных курортному отдыху и лечению» [39].

Санаторий «Волжанка» (Республика Чувашия) еще более скромно характеризует размещение на своей первой странице сайта: «Санаторий размещает от-

дыхающих в двух пятиэтажных корпусах, соединенных между собой теплым переходом. Первый корпус является спальным с торгово-развлекательными точками для отдыхающих» [40].

Таким образом, экологизация деятельности СКК является частью экологизации сервиса, оценить которую может и сам клиент, таким образом приближая по свойствам потенциальное качество к реальному. В нашем исследовании под экологизацией сервиса авторы статьи понимают совершенствование процессов обслуживания с точки зрения экологичности, а также создание экологически благоприятных и востребованных современным потребителем санаторно-курортных услуг.

В качестве мониторинговой оценки экологизации могут быть использованы отзывы клиентов.

Рассмотрим это на примере крупнейшей здравницы Западно-Сибирского региона – санаторий «Сибирь», основанного в 1992 г. Санаторий «Сибирь» является единственным санаторием в России и единственным средством размещения в Тюменской области, имеющим действующий сертификат «Зеленый ключ» (Green Key), завершив последний этап добровольной экологической сертификации в рамках программы «Зеленый ключ», принятой в качестве одной из программ Международной Федерации по экологическому образованию (Foundation for Environmental Education – FEE). В 2014 г. санаторий получил серебряную медаль в номинации «Лучшая Здравница» и золотую в номинации «Лучшая Здравница по использованию природных лечебных факторов». Это можно рассматривать как прекрасный пример экологизации сервиса. Но возникает противоречие, связанное с отзывами посетителей за период июль-октябрь 2019 г., отмеченными на сайте www.tripadvisor.ru, где санаторий получил оценку «4». Так, из 314 отзывов 170 – «отлично», 70 – «хорошо», 44 – «неплохо», 16 – «плохо», 14 – «ужасно».

Мы не будем в данном исследовании останавливаться на вопросе субъективности оценки потребителей. Отметим лишь факторы, которые были негативно восприняты гостями санатория. Так, при наличии лежаков отмечается от-

существование зонтиков или навесов, чтобы можно было укрыться в тени. При этом в тени, в лесу нет зон релакса с лежаками. Качели и скамейки установлены высоко от земли, в спа-комплексе отмечается отсутствие простыней, в наличии только полотенца. Не очень хорошая звукоизоляция в номерах, отсутствие кондиционеров.

Также гости обращают внимание на то, что вода из смесителей иногда идет грязная, присутствуют температурные перепады воды из смесителя. При отсутствии системы кондиционирования и вентиляции окна не открываются, открывается балконная дверь, но на ней отсутствует противомоскитная сетка. Также отмечается недостаточно хорошая гигиеническая обработка посуды и столовых приборов [41].

Анализ информации, представленной на официальных сайтах санаториев, и отзывов клиентов позволяет сделать вывод о наличии серьезной проблемы, полной внутренних противоречий, требующей немедленного разрешения.

С одной стороны, практика показывает, что предприятия санаторно-курортного комплекса полностью возлагают ответственность за наличие спроса на свои природные рекреационные ресурсы, игнорируя или минимизируя факторы качества обслуживания, или внутренней экологии.

С другой стороны, потребительское поведение на рынке услуг изменилось и диктует свои правила, когда потребитель ищет не только качественные бальнеологические ресурсы, но и комфортное размещение, качественное питание, дополнительные услуги, клиентоориентированную работу персонала. И для удовлетворения такого типа запросов предприятия санаторно-курортного комплекса готовы предложить новые продукты и услуги, например, путевки выходного дня, или расширенный комплекс сопутствующих услуг, поступаясь при этом качеством и количеством оздоровительной и медицинской составляющей, чтобы не увеличивать стоимость конечного продукта для потребителя. Гостю санатория предлагаются комфортные номера, их встречает и обслуживает приветливый и высокопрофессиональный персонал, и даже спектр оздоровитель-

ных услуг широкий и привлекательный с точки зрения восприятия потребителя. В результате будет достигнут определенный консенсус: потребитель доволен, ему комфортно и приятно; предприятие получает запланированную прибыль и положительные отзывы гостей. Но в данном случае существует серьезная опасность того, что низкий уровень экологического сознания потребителей приведет к негативному «эффекту замещения», когда внешние атрибуты обслуживания и пребывания в санатории будут ранжироваться по значимости для потребителя санаторно-курортных услуг едва ли не выше медицинской и оздоровительной составляющей.

Соответственно, складываются две крайне негативные полярные тенденции. Потребитель использует некий «суррогатный» продукт санаторно-курортного комплекса, в котором присутствует большая часть эмоциональной и атрибутивной составляющей, а не санаторно-оздоровительных услуг, за которыми он приехал. Или потребитель приобретает за ту же цену продукт, не соответствующий его представлениям о современной услуге, но полностью соответствующий паспорту санаторно-оздоровительной услуги, не испытывая полного удовлетворения от ее потребления.

Исходя из рассмотренной ситуации очевидна необходимость и возможность оперативного решения ситуации по улучшению сервиса, которая решается сразу и на местах. Только всесторонний и постоянный процесс самооценки сможет гарантировать постоянное улучшение санаторно-курортного обслуживания с учетом экологизации сервиса.

К факторам, определяющим внутреннюю экологизацию сервиса, по нашему мнению, можно отнести:

- современную технологию обслуживания с учетом экологически безопасных, энерго- и ресурсосберегающих технологий: способы уборки номеров, хозяйственных помещений, организации пространства, эстетики интерьера, способов обслуживания в спа-зонах, на ресепшн, лечебных корпусах, составление меню и приготовление блюд и т.д.;

- профессионализм и компетентность обслуживающего персонала: аналитические способности, четкость, бы-

строта, этика и культура обслуживания, создание благоприятного микроклимата, возникновение у всех сотрудников сознания о необходимости бережного отношения к энергии и природным рекреационным ресурсам, владение полной информацией о санатории и прилегающей территории, знание действий поведения в чрезвычайных ситуациях, индивидуальный подход;

– управление качеством обслуживания: внедрение стандартов обслуживания с учетом принципа экологизации всех сторон деятельности, информационное обеспечение, контроль, мониторинг;

– функционально-планировочное зонирование рекреационной территории с учетом проектно-технических, технологических, санитарно-гигиенических и экологических государственных, региональных и внутренних (утверждаемых руководством СКК) стандартов.

Учет этих и других факторов сможет гарантировать необходимый уровень качества обслуживания.

Выводы

В обществе постоянно актуализируется проблема обеспечения качественными санаторно-курортными услугами с соответствующим сервисом. Состояние материально-технической базы и методы не соответствуют современным требованиям потребителей к полноценному качеству отдыха и оздоровлению.

Возникает парадокс, когда потребность в такого рода услугах возрастает, а физические объемы возможностей предоставления услуг в санаторно-курортных комплексах современного уровня сокращаются. Те услуги, которые сегодня предоставляются не соответствуют по уровню качества услуг и методам обслуживания.

Потребители этих услуг отмечают ухудшение экологической составляющей в обслуживании практически во всех технологических процессах обслуживания, в первую очередь, отсутствие культуры общения и профессионализма работников, физический изношенный, устаревший номерной фонд, зачастую пренебрежение к природным экологически значимым факторам, создающим особую атмосферу отдыха, нерациональное использование

природных рекреационных ресурсов, морально и физически устаревшее оборудование, отдельные элементы которых отсутствуют.

Поэтому возникает необходимость в формировании новой концепции управления качеством санаторно-курортных услуг, сущность которой заключается в следующем:

– деятельность санаторно-курортных комплексов должна быть построена не на экстенсивном приросте фонда, а на современных инновационных идеях, которые основываются на принципах экологизации и высоком качестве обслуживания;

– разработка и реализация услуг, учитывающие основные компоненты экологизации человека, а именно: формирование экологической культуры и экологического мировоззрения, гармонизацию взаимоотношений в системе «человек-природа»;

– создание комфортной инфраструктуры для проживания, досуга и лечебно-оздоровительных процедур, обеспечение транспортной доступности;

– обустройство прилегающей к корпусам территории, терренкуров и экотроп (при необходимости);

– включение во внутренние стандарты необходимости экологизации сервисного обслуживания клиентов;

– комплексное управление внутренней и внешней экологией СКК;

– эколого-экономическая сбалансированная деятельность санаторно-курортного комплекса, учитывающая интересы как потребителей, так и производителей санаторно-курортных услуг и смежных с курортной деятельностью предприятий, усиливающих восприятие и ожидания потребителей от качества услуг, в том числе обслуживания;

– не противоречие принципам экологической безопасности на глобальном, национальном, региональном и местном уровнях;

– проведение обязательного экологического контроля и мониторинга с последующей оценкой воздействия на окружающую природную среду и человека;

– обеспечение удобного доступа потребителей к экологической информации до и во время поездки в санаторно-курортный комплекс;

– государственно-частное партнерство в решении экологических проблем, направленных на обеспечение экологической безопасности и качество обслуживания.

Дальнейшее развитие положений Концепции, учитывающей со-

временные тренды здорового образа жизни, ориентацию на экологическую здоровую среду, экологическую безопасность и высокий сервис обслуживания позволит разработать конкурентную стратегию качества обслуживания.

Библиографический список

1. Топ-10 мировых потребительских трендов [Электронный ресурс]. URL: <https://mresearcher.com/2019/09/euromonitor-international-top-10-mirovyh-potrebitelskih-trendov-2019-goda.html> (дата обращения 01.12.2019).
2. Top Global Consumer Trends 2019 [Электронный ресурс]. URL: <https://go.euromonitor.com/whitepaper-EC-2019-Top-10-Global-Consumer-Trends.html#download-link> (дата обращения 01.12.2019).
3. Данилов-Данильян В.В., Лосев К.С. Экологический вызов и устойчивое развитие. М.: Прогресс-традиция, 2000. 416 с.
4. Моисеев Н.Н. Судьба цивилизации. Путь разума. М.: Языки русской культуры, 2010. 224 с.
5. Печчеи А. Человеческие качества. М.: Прогресс, 1980. 301 с.
6. Реймерс Н.Ф. Экология (теории, законы, правила, принципы и гипотезы). М., 1994. 367 с.
7. Дорст Ж. До того, как умрет природа. М.: АСТ, 2008. 223 с.
8. Болотова А.А. Экологическая политика повседневности в западных странах и в России // Общественные науки и современность. 2002. № 1. С.80-89.
9. Макготен Ф., Урри Дж. Социология природы // Теория общества. М., 1999. 34 с.
10. Melucci A. Nomads of the Present. New York. 1989. 418 p.
11. Бек У. Общество риска: на пути к другому модерну. М.: Прогресс-Традиция, 2000. 75 с.
12. Черникова В. Е. Феномен экологизации человека в контексте современных экологических вызовов // Контекст и рефлексия: философия о мире и человеке. 2017. Том.6. № 3А. С. 161-169.
13. Ниязова А. А., Садыкова Э. Ф. Основные научные подходы, используемые в решении экологических проблем // Современные проблемы науки и образования. 2013. № 1.; URL: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=8234> (дата обращения 03.12.2019)
14. Halkier B. Consequences of the Politicization of Consumption: The Example of Environmentally Friendly Consumption Practices // Journal of Environmental Policy & Planning № 1(1). 1998. P. 25–41.
15. Halkier, B. Innovations in Sustainable Consumption. New Economics, Socio-Technical Transitions and Social Practices. Cheltenham/Northampton: Elgar, 2013. P. 209-228.
16. Киреева Е.Е., Шехова Н.В. Устойчивое развитие и новая этика потребления // Региональное развитие. 2014. № 1.; URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ustoychivoe-razvitie-i-novaya-etika-potrebleniya> (дата обращения: 03.12.2019).
17. Reeves C., David A. Bednar. Defining quality: alternatives and implications. London. 1994. 312 p.
18. ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения (с Изменением N 1) [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200001719> (дата обращения: 03.12.2019).
19. Ghobadian A., Speller S. and Jones M. Service Quality: Concepts and Models // International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 11 No. 9. 1994. pp. 43-66.
20. Becker F., Douglass S. he Ecology of the Patient Visit: Physical Attractiveness, Waiting Times, and Perceived Quality of Care // Journal of Ambulatory Care Management: April-June 2008. Volume 31. Issue 2. Pp. 128–141.
21. Vedmid N., Mazaraki A. Semantic modeling of service management of sanatorium resort and health enterprises // Экономічний часопис-XXI 7. 2013. P.80-82.
22. Chen Kaung-Hwa & Chang Feng-Hsiang & Wu Chihkang. Investigating the wellness tourism factors in hot spring hotel customer service // International Journal of Contemporary Hospitality Management. № 25. 2013. Pp.1092-1114.
23. Здравоохранение в России. 2017: стат.сб. / Росстат. М., 2018. 170 с.
24. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gks.ru/folder/13721> (дата обращения: 03.12.2019).
25. Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Никитина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. 139 с.

26. Щербакова Е. В 2000-2011 годах сохранялась долговременная тенденция роста заболеваемости: число зарегистрированных случаев заболеваний увеличилось на 7% // Электронная газета «Демоскоп Weekly». № 547-548. 18-31 марта 2013. URL: <http://www.demoscope.ru/weekly/2013/0547/barom01.php> (дата обращения 01.12.2019).
27. Тенянская Мария Львовна Анализ потребностей населения в санаторно-курортном оздоровлении и лечении // УЭКС. 2012. № 3 (39). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-potrebnostey-naseleniya-v-sanatorno-kurortnom-ozdorovlenii-i-lechenii> (дата обращения: 10.01.2020).
28. Правительство: врачи санаториев до сих пор не вступили в НМО [Электронный ресурс]. URL: <https://medobr.com/news/pravitelstvo-vrachi-sanatoriev-do-sikh-por-ne-vstupili-v-nmo/> (дата обращения 01.12.2019).
29. Единая межведомственная информационно-статистическая система. Число санаторно-курортных организаций [Электронный ресурс]. URL: <https://fedstat.ru/indicator/42106> (дата обращения 01.12.2019).
30. Здравоохранение в России. 2016: стат.сб./ Росстат. М., 2017. 167 с.
31. Прохоров Б.Б. Здоровье населения России в прошлом, настоящем и будущем // Проблемы прогнозирования. 2001. № 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zdorovie-naseleniya-rossii-v-proshlom-nastoyaschem-i-buduschem> (дата обращения: 03.12.2019).
32. Распоряжение Правительства РФ от 26 ноября 2018 г. № 2581 «О Стратегии развития санаторно-курортного комплекса РФ». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72013422/> (дата обращения 01.12.2019).
33. Указ Президента Российской Федерации от 9 октября 2007 года № 1351 «Об утверждении Концепции демографической политики Российской Федерации на период до 2025 года» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71673/ (дата обращения: 01.12.2019).
34. Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 года № 863 «О стратегии национальной безопасности Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/40391> (дата обращения: 01.12.2019).
35. Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах Российской Федерации на период до 2024 года» [Электронный ресурс]. URL: <http://static.government.ru/media/files/MUNhgWFddP3UfF9RJASDW9VxP8zwcB4Y.pdf> (дата обращения: 01.12.2019).
36. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 1640 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71748440/> (дата обращения: 01.12.2019).
37. Никитина О.А. Экологические особенности функционирования санаторно-курортного комплекса // Фундаментальные исследования. 2006. № 5. С. 71-74. URL: <http://fundamental-research.ru/article/view?id=5051> (дата обращения: 01.12.2019).
38. Государственный реестр курортного фонда Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <https://kurort.rosminzdrav.ru/> (дата обращения 01.12.2019).
39. Официальный сайт санатория «Итиль» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.itilsanatorium.ru/o-sanatorii.html> (дата обращения 01.12.2019).
40. Официальный сайт санатория «Волжанка» [Электронный ресурс]. URL: https://ooo-sanatorium.ru/volzhanka?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=volzhanka-poisk&utm_content=4543132576&utm_term=%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B9%20%D0%92%D0%BE%D0%BB%D0%B6%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B0 (дата обращения 01.12.2019).
41. Tripadvisor: Санаторий «Сибирь», Тюменская область. [Электронный ресурс]. URL: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g662362-d6516606-Reviews-or10-Health_Resort_Sibir-Tyumen_Tyumen_Oblast_Urals_District.html#REVIEWS (дата обращения 04.12.2019).