

## **КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЧЕСТВЕННЫХ САНАТОРИЯХ: СОСТОЯНИЕ И ПУТИ УЛУЧШЕНИЯ**

Медицинские и санаторно-курортные услуги всегда пользовались популярностью среди граждан. В связи с тем, что протекают процессы массового ухудшения здоровья и увеличения числа заболеваемости, возрастает потребность в такого рода услугах [1, с. 115]. При этом спрос низок. Статистика гласит, что с каждым годом здравницы Беларуси заполняются все меньше. Факторы, способствующие такому явлению, — это повышение цен, ухудшение или неизменность качества обслуживания, отсутствие быстрого результата от лечения, ярких впечатлений. Но факторы цены и качества являются решающими: стоимость услуг отечественных санаториев растет, приближаясь к уровню зарубежных, что снижает интерес как отечественных, так и иностранных граждан (преимущественно российских, которые традиционно были основными гостями наших здравниц).

Изучая белорусские форумы, можно проследить, что основная часть жалоб и недовольства идет в адрес плохого сервиса в санаториях (несоответствие цены и качества, отсутствие досуга, неверная информация на сайте, неудовлетворенность питанием, плохое развитие инфраструктуры) [3, с. 18]. В среднем число иностранных туристов, посещающих санатории, составляет около 23 % от всех гостей здравниц [4]. Для санаториев, которые ориентируются на зарубежного потребителя, такой показатель недостаточен.

Вопросы качества обслуживания весьма субъективны. Безусловно, более опытному туристу отечественные санатории в большинстве своем могут показаться плохими, но для неискушенного потребителя они вполне удовлетворительны. Однако можно выделить критерии, по которым турист определяет качество обслуживания: уровень цен, медицинская база, наличие спа-услуг, квалификация персонала, качество пищи, состояние жилого комплекса, качество и наличие досуга.

Улучшить качество обслуживания можно следующими способами:

1. Привлечь белорусского туриста программами лояльности и специальными ценовыми предложениями, у санатория появятся дополнительные денежные средства, которые могут пойти на улучшение медицинской базы, жилого корпуса, инфраструктуры санатория. Помимо того санатории могут выиграть тендер на государственную закупку путевок, что помогает с наполняемостью в низкий сезон.

2. Повысить качество работы персонала. В первую очередь это привлечение квалифицированного персонала, желательно на постоянной

основе, для организации досуга, подбор профессиональных кадров для работы с гостями, включая медперсонал, администрацию. Немалую роль здесь играет знание и четкое соблюдение норм и правил обслуживания, профессиональной этики, владение иностранными языками.

3. В связи с отменой визового режима появляется необходимость в активной маркетинговой деятельности, а также в создании новых услуг в санаторно-курортных учреждениях для удовлетворения потребностей иностранных граждан и развития медицинского туризма.

### **Литература**

1. Здравоохранение в Республике Беларусь : офиц. стат. сб. за 2015 г. — Минск : РНМБ, 2016. — 281 с.

2. Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь : офиц. стат. сб. за 2016 г. — Минск : Нац. стат. ком. Респ. Беларусь, 2016. — 91 с.

3. Санатории Беларуси [Электронный ресурс] // Форум сайта Onliner.by. — Режим доступа: <http://forum.onliner.by/viewtopic.php?t=1457189&start=340>. — Дата доступа: 19.02.2017.

4. Сколько туристов приезжает в Беларусь? [Электронный ресурс] // Сайт белорусских исследований. — Режим доступа: <https://thinktanks.by/publication/2016/03/03/skolko-turistov-priezhaet-v-belarus.html>. — Дата доступа: 19.02.2017.

**В.А. Наумченко**

*БГЭУ (Минск)*

*Научный руководитель В.К. Кабушкина*

## **ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ МИРОВОЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ**

Международный туризм в начале XXI в. характеризуется стремительной динамикой развития. Согласно данным Всемирной туристической организации, в 2015–2016 гг. зарубежные страны посетили более миллиарда туристов, а поступления от международного туризма превысили 1,2 трлн долл. США. По сравнению с 2009 г. в этот период международные туристические прибытия увеличились на 32,7 %, в то время как доходы, полученные от иностранных туристов, возросли на 36,1 % [1].

Результатом таких показателей и стабильного роста стали следующие тенденции:

- постоянное появление новых туристических дестинаций, стремительное развитие городского туризма, превращение всех европейских городов в туристические центры;
- расширение участия в международном туризме развивающихся стран, обладающих объектами туристической привлекательности и дешевыми трудовыми ресурсами;