

# ІНТЕГРАЛЬНА ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ СЕРВІСНОГО УПРАВЛІННЯ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ТА ОЗДОРОВЧИХ ПІДПРИЄМСТВ

ВЕДМІДЬ Н. І.

УДК 005:614.215

## Ведмідь Н. І. Інтегральна оцінка ефективності сервісного управління санаторно-курортних та оздоровчих підприємств

На сучасному етапі розвитку санаторно-курортних та оздоровчих підприємств спостерігається підвищений інтерес до проблем ефективності сервісної діяльності. Тому метою даної статті є наукове обґрунтування методологічних засад дослідження ефективності сервісного управління санаторно-курортних та оздоровчих підприємств. У статті обґрунтовано необхідність використання кваліметричних методів аналізу при розрахунку показників ефективності сервісного управління санаторно-курортними та оздоровчими підприємствами. Запропоновано методику оцінки ефективності сервісного управління, що включає: побудову багаторівневої ієрархічної структури показників, які покладено в основу інтегральної оцінки ефективності сервісного управління санаторно-курортними та оздоровчими підприємствами на основі принципів і методів кваліметричного аналізу, та узагальнено формулу її обчислення.

**Ключові слова:** ефективність сервісного управління, кваліметричний аналіз, санаторно-курортні та оздоровчі підприємства, інтегральна оцінка, дерево показників.

**Рис.:** 3. **Табл.:** 1. **Формул.:** 2. **Бібл.:** 10.

**Ведмідь Надія Іванівна** – кандидат економічних наук, доцент, кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, Київський національний торговельно-економічний університет (вул. Кіото, 19, Київ, 02156, Україна)

**E-mail:** nadijaw @ukr.net

УДК 005:614.215

UDC 005:614.215

**Ведмедь Н. И. Интегральная оценка эффективности сервисного управления санаторно-курортных и оздоровительных предприятий**  
На современном этапе развития санаторно-курортных и оздоровительных предприятий наблюдается повышенный интерес к проблемам эффективности сервисной деятельности. Поэтому целью данной статьи является научное обоснование методологических основ исследования эффективности сервисного управления санаторно-курортных и оздоровительных предприятий. В статье обоснована необходимость использования кваліметрических методов анализа при расчете показателей эффективности сервисного управления санаторно-курортными и оздоровительными предприятиями. Предложена методика оценки эффективности сервисного управления, включающая: построение многоуровневой иерархической структуры показателей, которые положены в основу интегральной оценки эффективности сервисного управления санаторно-курортными и оздоровительными предприятиями на основе принципов и методов кваліметрического анализа, и обобщена формула ее расчета.

**Ключевые слова:** эффективность сервисного управления, кваліметрический анализ, санаторно-курортные и оздоровительные предприятия, интегральная оценка, дерево показателей.

**Рис.:** 3. **Табл.:** 1. **Формул.:** 2. **Библ.:** 10.

**Ведмедь Надежда Ивановна** – кандидат экономических наук, доцент, кафедра гостинично-ресторанного и туристического бизнеса, Киевский национальный торгово-экономический университет (ул. Киото, 19, Киев, 02156, Украина)

**E-mail:** nadijaw @ukr.net

## Vedmed N. I. Integral Assessment of Efficiency of Service Management of Sanatorium-and-Spa and Health-Improving Institutions

There is an increased interest to the problems of efficiency of the service activity at the modern stage of development of sanatorium-and-spa and health-improving institutions. That is why, the goal of the article is a scientific substantiation of the methodological foundations of the study of efficiency of the service management of sanatorium-and-spa and health-improving institutions. The article justifies a necessity of the use of the qualimetric methods of analysis when calculating indicators of efficiency of the service management of the sanatorium-and-spa and health-improving institutions. It offers methods of assessment of efficiency of the service management, including: building up of a multi-level hierarchical structure of indicators, which lie in the foundation of the integral estimate of efficiency of the service management of the sanatorium-and-spa and health-improving institutions on the basis of principles and methods of the qualimetric analysis and generalises the formula of its computation.

**Key words:** efficiency of service management, qualimetric analysis, sanatorium-and-spa and health-improving institutions, integral estimate, tree of indicators.

**Fig.:** 3. **Tabl.:** 1. **Formulae:** 2. **Bibl.:** 10.

**Vedmed Nadiya I.** – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Department of Hotel, Restaurant and tourism business, Kyiv National University of Trade and Economy (vul. Kioto, 19, Kyiv, 02156, Ukraine)  
**E-mail:** nadijaw @ukr.net

На сучасному етапі розвитку санаторно-курортних та оздоровчих підприємств спостерігається підвищений інтерес до проблем ефективності сервісної діяльності, оскільки сервіс є одним із основних ресурсів підвищення соціально-економічної ефективності даних підприємств та забезпечує їх стійку позицію на ринку послуг.

Серед усіх методів кількісної оцінки якісних показників найбільш популярними та використовуваними є на сучасному етапі методи кваліметричного аналізу. Термін «кваліметрія» утворений від латинського *qualitas* – якість (*quails* – певний за якістю) і грецького

*metreo* – вимірюю [1]. Одні з перших спроб зведення до одного показника кількісних та якісних оцінок різних параметрів було зроблено ще на початку минулого сторіччя П. Бріджменом і М. Арановичем. Найбільш активно кваліметрія почала розвиватись із середини 60-х років. Серед її основоположників слід відмітити, у першу чергу, Г. Азгальдова [2], Е. Райхмана [3], А. Гличева та В. Кочетова, О. Субетто [4, 5] та ін.

Кваліметричні методи аналізу використовуються в основному як додатковий інструментарій у процесі управління якістю товарів і послуг [6], водночас І. Лебедев, В. Кудрін та В. Лезерман запропонували комплексну

оцінку ефективності діяльності санаторно-курортних закладів з позицій системного підходу методологічною базою якого є кваліметричні принципи та методи [7].

Разом з тим у науковій літературі недостатньо висвітлено основні принципи та методи оцінки ефективності сервісної діяльності санаторно-курортними та оздоровчими підприємствами.

Тому метою даної статті є розроблення методики побудови інтегральної оцінки ефективності сервісного управління санаторно-курортними та оздоровчими підприємствами на основі принципів і методів кваліметричного аналізу.

Однією з проблем оцінки ефективності сервісного управління, крім питань визначення оптимальної групи показників ефективності, є проблема оцінки якісних характеристик (критеріїв), які для сервісної діяльності є визначальними. Крім того, оцінка ефективності сервісної діяльності (як ключової та основополагаючої складової діяльності санаторно-курортних та оздоровчих підприємств) у будь-якому випадку має містити і стандартну економічну складову (оцінку ефективності виробничо-господарської діяльності), яка оцінюється кількісно. Тобто виникає актуальне для нинішньої економіки питання поєднання в єдину узагальнюючу оцінку кількісних та якісних показників, що приводить до необхідності надання якісним показникам числового виразу.

Оскільки всі основні принципи та методи кваліметричного аналізу нині відомі фактично всім і активно застосовуються, наприклад, при оцінці ефективності діяльності підприємств, у т. ч. туристичних і санаторно-курортних та оздоровчих, наголосимо лише на деяких аспектах розрахунку інтегрального показника оцінки ефективності сервісного управління, на які більшість сучасних науковців-економістів мало звертають увагу:

1. При оцінці якості послуги одним із найбільш часто використовуваних критеріїв є частота повторних звернень. При цьому очевидно, що це є показником ефективності сервісного управління попереднього до досліджуваного часового періоду. Крім того, враховуючи особливості санаторно-курортної та оздоровчої послуги, цей часовий період зазвичай становить більше одного-двох років, тобто відповідь на дане запитання може бути отримана лише шляхом анкетування («Чи збираєтесь Ви скористатись нашими послугами повторно?»), яке також не є повністю коректним, оскільки, отримавши повний якісний курс лікування та оздоровлення споживач, просто може сподіватись на відсутність у подальшому необхідності у користуванні санаторно-курортними та оздоровчими послугами.

2. Аналогічна ситуація виникає і стосовно деяких інших запитань, які часто використовують менеджери та науковці при анкетуванні. Наприклад, запитання «З яких джерел Ви отримали інформацію про наше підприємство?» не може бути використано при аналізі якості сервісу навіть минулого періоду, оскільки через специфіку санаторно-курортної послуги споживач скористається порадами знайомих тільки у разі виникнення потреби саме у цьому виді лікування та оздоровлення.

3. Підвищення рівня задоволеності відпочиваючих (і, відповідно, ефективності сервісного управління) у поточному періоді ніяк не впливає на ефективність виробничо-господарської діяльності санаторно-курортного та оздоровчого підприємства у даному періоді. Більш того, якість наданих санаторно-курортних і оздоровчих послуг для підприємств із високим індексом сезонності певною мірою впливатиме тільки на економічні результати наступного сезону і лише за умов відсутності значної кількості стохастичних збурювань, у тому числі змін у перевагах та уподобаннях споживачів.

Таким чином, узагальнююча формальна оцінка ефективності сервісного управління завжди є суб'єктивною і може бути лише відносною метрикою ефективності у динаміці за достатньо великі проміжки часу (бажано – від п'яти років).

Незначні покращання результатів вимірювання може надати синтетична кваліметрія, основні методи якої наведено у працях О. Субетто [8, 9, 10], але вищевикладені питання вона не вирішує.

Пропонуємо декілька положень, які, на наше думку, слід враховувати при оцінці ефективності сервісного управління санаторно-курортних та оздоровчих підприємств:

1. Обов'язкова наявність як підсумкового, так і декількох проміжних етапів контролю. Для більшості якісних показників проміжний контроль варто проводити або раз на місяць (для узгодження періоду із щомісячною статистичною звітністю про фінансово-господарську діяльність підприємства і подальшого з'ясування наявності зв'язку між ними з урахуванням часового лага) або за визначений підприємством період, яким може бути або середній термін відпочинку, або, при значній сезонній хвилі, – довжина сезону. Відповідно, у першому випадку підсумковий контроль можна проводити раз на рік, у другому, бажано раз на п'ять років.

2. Для коригуючої характеристики оцінки рівня задоволеності відпочиваючих можна застосовувати класичний метод «таємного гостя», який певною мірою не є суб'єктивним, але для оцінки якості сервісу таке оцінювання має проводитись однією і тією ж особою по декількох близьких за основними характеристиками до санаторно-курортним та оздоровчим підприємствам.

3. Користуючись узагальненою кваліметричною оцінкою ефективності сервісного управління, є сенс уточнити стандартну формулу узагальнюючого показника таким чином:

$$E = (\sum_{i=1}^n \mathcal{A}_i)_t + (\sum_{s=1}^m K_s(t + l_s)), \quad (1)$$

де  $(\sum_{i=1}^n \mathcal{A}_i)_t$  – група якісних показників, що відповідають часовому періоду  $t$ ;

$(\sum_{s=1}^m K_s(t + l_s))$  – група кількісних показників, в якій показник  $K_s$  відповідає часовому періоду  $t + l_s$ , де  $l_s$  – часовий лаг, визначений для даного показника.

Незважаючи на вищевикладені недоліки, кваліметричний аналіз є одним із найбільш вдалих для вирішення поставленого завдання. Оскільки загальні принципи

даної методики достатньо відомі, то на базі стандартних кваліметричних підходів пропонуємо конкретну методику оцінки ефективності сервісного управління (рис. 1).

На рис. 2 представлено дерево властивостей для оцінки ефективності сервісного управління.

На четвертому етапі пропонуємо таку загальну формулу розрахунку інтегральних показників будь-якого рівня ієрархії:

$$\begin{aligned}
 IP(n) = & \sum_{i=1}^m k_i(n+1) \cdot IP_i(n+1) + \\
 & + \sum_{i=m+1}^l k_i(n+1) \cdot P_i(n+1),
 \end{aligned}
 \quad (2)$$

де  $IP$  – інтегральний показник;

$P$  – показник, що вже має числове значення;

$IP(n)$  – інтегральний показник  $n$ -го рівня ієрархії дерева властивостей;

$k_i(n)$  – коефіцієнт вагомості  $i$ -го показника  $n$ -го рівня ієрархії.

На останньому етапі за деревом властивостей визначимо вигляд формул розрахунку кожного із інтегральних показників, використовуючи числові значення коефіцієнтів вагомості, розраховані за оцінками експертної групи.

При визначенні числових значень вагових коефіцієнтів для показників кожного рівня ієрархії варто звернути увагу на сформульовані вище зауваження стосовно принципової неможливості визначення їх стандартного

значення для всіх санаторно-курортних та оздоровчих підприємств. Так, коефіцієнт вагомості якості обслуговування і якості послуги (наприклад, лікувальних ресурсів) може принципово відрізнитись для вузькопрофільного санаторію у Карпатах і пансіонату відпочинку в АРК.

До складу експертів бажано включати додатково «внутрішнього» експерта – відпочиваючого, нормуючи його узагальнену оцінку по всіх критеріях з вагою не менше 0,2.

Визначення числових значень було розраховано на прикладі трьох санаторіїв ЗАТ «Трускавецькурорт», які мають подібні характеристики (табл. 1).

На рис. 3 представлено загальну схему визначення оцінки ефективності сервісного управління. Розрахунок показників починається «знизу-догори», але запропонований алгоритм читання більш наочно дає уявлення побудови узагальнюючих показників при створенні дерева властивостей окремим підприємством.

Запропонований алгоритм і схема розрахунку оцінки ефективності сервісного управління розподіляються та уточнюються на рівні окремих санаторно-курортних та оздоровчих підприємств, типів підприємств і рекреаційних зон, але їх можна взяти за основу для власних розрахунків. На рис. 3 запропоновано схему визначення оцінки ефективності сервісного управління на прикладі санаторіїв ЗАТ «Трускавецькурорт».

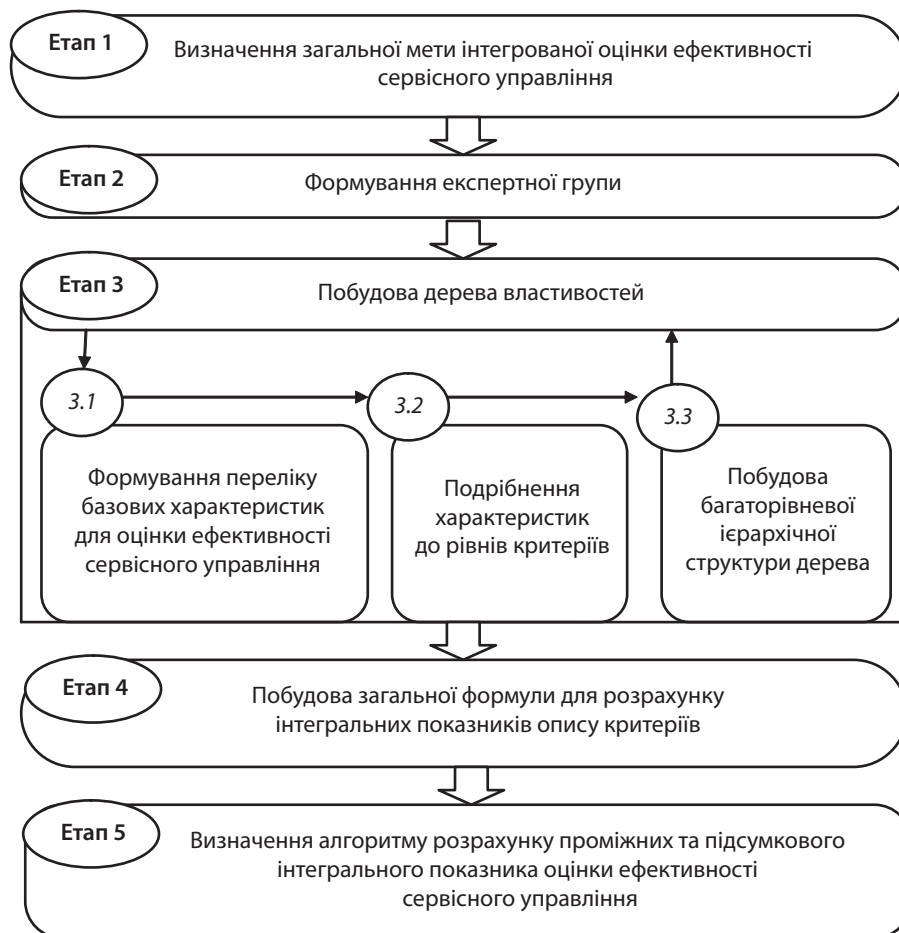


Рис. 1. Методика побудови інтегральної оцінки ефективності сервісного управління

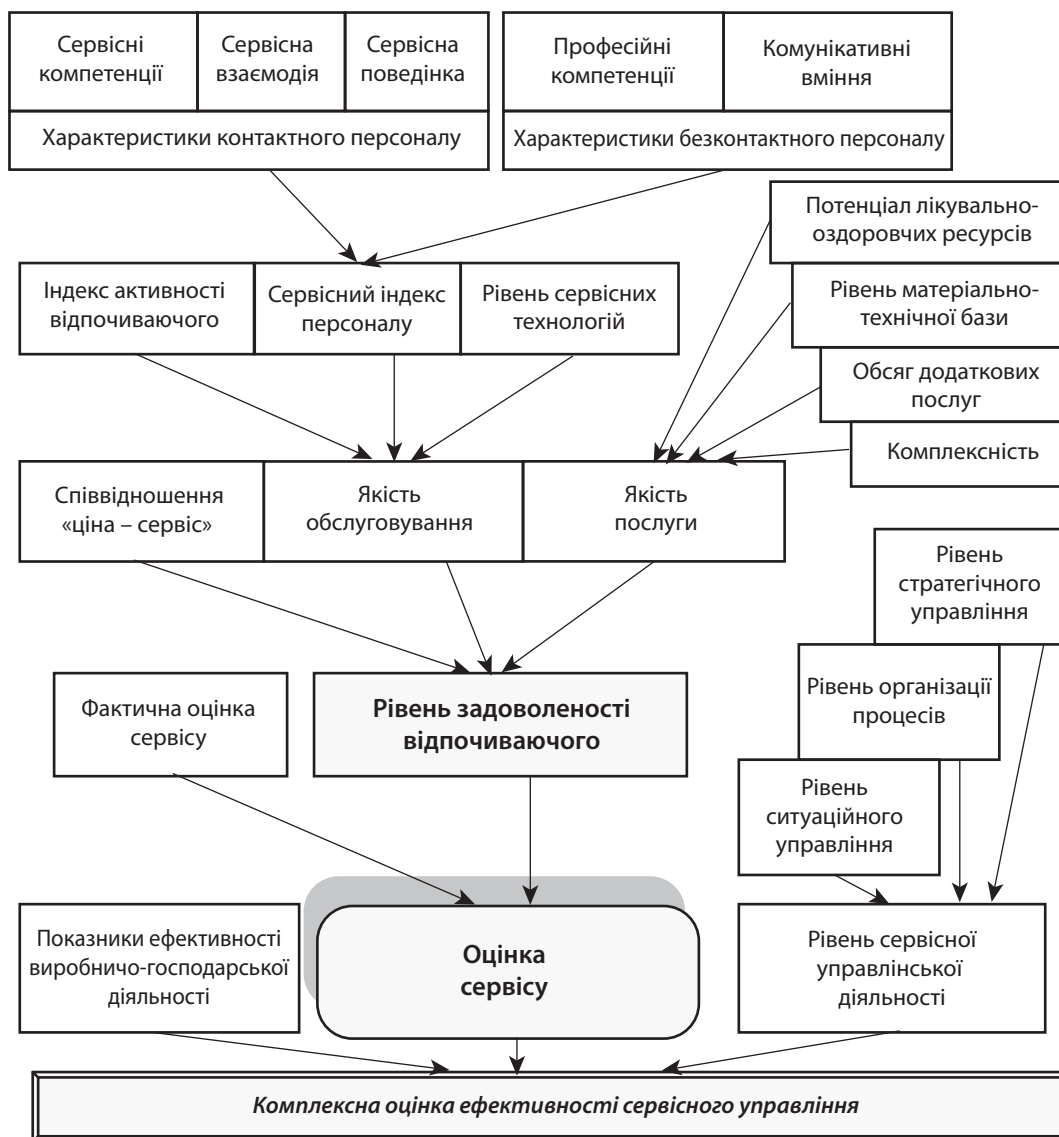


Рис. 2. Дерево показників оцінки ефективності сервісного управління

Таблиця 1

Позначення критеріальних показників дерева властивостей

Назва критерію	Позначення показника
1	2
Комплексна оцінка ефективності сервісного управління	ЕСУ
<i>Рівень ієрархії 1</i>	
1. 1. Показник ефективності виробничо-господарської діяльності	ВГД
1.2. Оцінка сервісу	ОС
1.3. Рівень управлінської діяльності	УД
<i>Рівень ієрархії 2</i>	
2.1. Рівень задоволеності споживача	РЗС
2.2. Формальна оцінка сервісу	ФОС
3.1. Рівень стратегічного управління	СтрУ
3.2. Рівень організації зовнішніх та внутрішніх процесів	ОП
3.3. Рівень ситуаційного управління	СитУ
<i>Рівень ієрархії 3</i>	
1.1. Співвідношення «ціна – сервіс»	ЦС

1	2
1.2. Якість обслуговування	ЯО
1.3. Якість послуги	ЯП
<i>Рівень ієрархії 4</i>	
2.1. Індекс активності відпочиваючого	АВ
2.2. Сервісний індекс персоналу	ІП
2.3. Рівень сервісних технологій та інновацій	ТІ
<i>Рівень ієрархії 5</i>	
3.1. Потенціал лікувально-оздоровчих ресурсів	ЛОР
3.2. Рівень матеріально-технічної бази	МТБ
3.3. Обсяг додаткових послуг	ДП
3.4. Комплексність послуги	КП
<i>Рівень ієрархії 6</i>	
2.1. Індекс контактного персоналу	КонтП
2.2. Індекс безконтактного персоналу	БКонтП
<i>Рівень ієрархії 6</i>	
1.1. Сервісна компетентність	СКомп
1.2. Сервісна взаємодія	Вз
1.3. Сервісна поведінка	Пов
2.1. Професійна компетентність	ПКомп
2.2. Комунікативні вміння	КВ

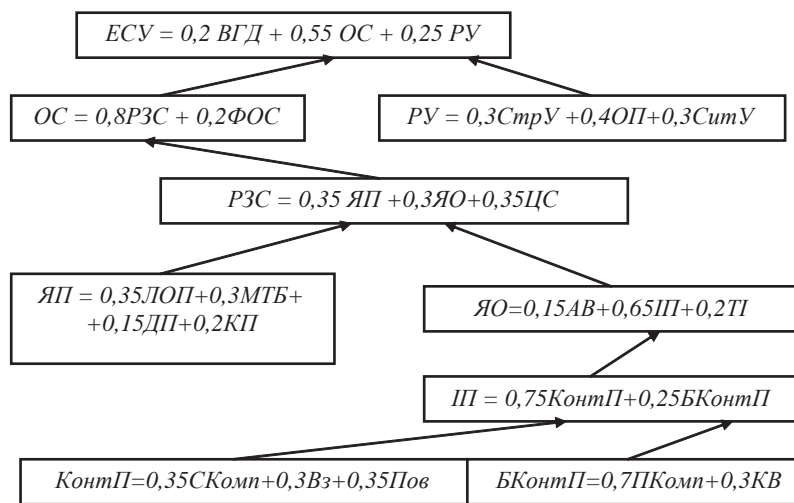


Рис. 3. Схема визначення оцінки ефективності сервісного управління (на прикладі санаторіїв ЗАТ «Трускавецькурорт»)

## ВИСНОВКИ

На підставі вищевикладеного зазначимо, що за наявності значної кількості різних підходів до оцінки ефективності діяльності підприємств виникає необхідність системного економічного аналізу ефективності, який розглядає підприємство як цілісну самоорганізуючу систему економічної, соціальної, сервісної та екологічної сфер діяльності. У дослідженні запропоновано використання кваліметричних методів аналізу при розрахунку показників ефективності сервісного управління санаторно-курортними та оздоровчими підприємствами. Запропонована методика побудови інтегральної оцінки ефективності сервісного управління спрямована не тільки

на аналіз формальних отриманих результатів, а й передбачає урахування альтернативних варіантів розвитку санаторно-курортних та оздоровчих підприємств. ■

## ЛІТЕРАТУРА

1. Івченко Л. О. Оцінка якості діяльності туристичних підприємств на основі кваліметричного аналізу / Л. О. Івченко, В. Є. Шимкова, І. Б. Левіт // Вісник ДІТБ, 2008. – № 12. – С. 129 – 131.
2. Азгальдов Г. Г. Теория и практика оценки качества товаров (основы кваліметрии) / Г. Г. Азгальдов. – М.: Экономика, 1982. – 256 с.

3. **Азгальдов Г. Г.** О квалиметрии / Г. Г. Азгальдов, Э. П. Райхман. – М. : Издательство стандартов, 1973. – 172 с.
4. **Субетто А. И.** Квалиметрия : монография / А. И. Субетто. – Спб. : Изд-во «Астерион», 2002. – 288 с.
5. **Субетто А. И.** Квалиметрия человека и образования: генезис, становление, развитие, проблемы и перспективы / А. И. Субетто // Материалы XI симпозиума «Квалиметрия в образовании: методология, методика и практика». – М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 97 с.
6. **Головач А. И.** Квалиметрический метод оценки гудвилла как инструмент маркетинга фирмы / А. И. Головач [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://science.crimea.edu/zapiski/djvu\\_econom/2010/econ\\_3\\_2010/050\\_golovach.pdf](http://science.crimea.edu/zapiski/djvu_econom/2010/econ_3_2010/050_golovach.pdf)
7. Методические рекомендации «Комплексная оценка эффективности деятельности санаторно-курортного учреждения как самостоятельного хозяйствующего субъекта: методические подходы и организационные технологии» / И. В. Лебедева, В. С. Кудрин, В. Г. Лейзерман [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.lawmix.ru/med/11412>
8. **Субетто А. И.** Квалиметрия. Ч. 5. Эффективность как мера качества систем и процессов // А. И. Субетто. – Л. : ВИКИ им. А. Ф. Можайского, 1985. – 46 с.
9. **Субетто А. И.** Введение в квалиметрию высшей школы. Книга 2. Концепция квалиметрии. Система категорий и понятий / А. И. Субетто. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1991. – 122 с.
10. **Субетто А. И.** От квалиметрии человека – к квалиметрии образования (генезис) : монография / А. И. Субетто. – М. : Исследоват. центр проблем кач-ва под-ки спец-ов, 1993. – 242 с.

#### REFERENCES

- Azgal'dov, G. G. *Teoriia i praktika otsenki kachestva tovarov (osnovy kvalimetrii)* [Theory and practice of assessing the quality of the goods (basics of quality control)]. Moscow: Ekonomika, 1982.
- Azgal'dov, G. G., and Raykhman, E. P. *O kvalimetrii* [About qualimetry]. Moscow: Izdatel'stvo standartov, 1973.
- Golovach, A. I. "Kvalimetricheskii metod otsenki Gudvilla kak instrument marketinga firmy" [Qualimetric Goodwill's method of evaluating of the company as a marketing tool]. [http://science.crimea.edu/zapiski/djvu\\_econom/2010/econ\\_3\\_2010/050\\_golovach.pdf](http://science.crimea.edu/zapiski/djvu_econom/2010/econ_3_2010/050_golovach.pdf)
- Ivchenko, L. O., Shymkova, V. Ie., and Levit, I. B. "Otsinka iakosti diialnosti turystychnykh pidpriumstv na osnovi kvalimetrychnoho analizu" [Evaluation of the quality of tourism enterprises based qualimetric analysis]. *Visnyk DITB*, no. 12 (2008): 129-131.
- Lebedeva, I. V., Kudrin, V. S., and Leyzerman, V. G. "Kompleksnaia otsenka effektivnosti deiatelnosti sanatorno-kurortnogo uchrezhdeniia kak samostoiatel'nogo khoziaystvuiushchego subekta: metodicheskie podkhody i organizatsionnye tekhnologii" [A comprehensive evaluation of the effectiveness of sanatorium-and-spa institutions as an independent entity: methodological approaches and organizational technology]. <http://www.lawmix.ru/med/11412>
- Subetto, A. I. *Kvalimetriia* [Qualimetry]. St. Petersburg: Asterion, 2002.
- Subetto, A. I. "Kvalimetriia cheloveka i obrazovaniia: genезis, stanovlenie, razvitie, problemy i perspektivy" [Qualimetry

Human education and qualimetry: Genesis, formation, development, problems and prospects]. *Kvalimetriia v obrazovanii: metodologija, metodika i praktika*. Moscow: Issledovatel'skiy tsentr problem kachestva podgotovki spetsialistov, 2006: 97.

Subetto, A. I. *Kvalimetriia. Effektivnost kak mera kachestva sistem i protsessov* [Qualimetry. Efficiency as a measure of the quality of systems and processes]. Leningrad: VIKI im. A. F. Mozhayskogo, 1985.

Subetto, A. I. *Vvedenie v kvalimetriiu vysshey shkoly* [The introduction of quality control in higher education]. Moscow: Issledovatel'skiy tsentr problem kachestva podgotovki spetsialistov, 1991.

Subetto, A. I. *Ot kvalimetrii cheloveka – k kvalimetrii obrazovaniia (genезis)* [From qualimetry human – to qualimetry of education (genesis)]. Moscow: Issledovat. tsentr problem kach-va pod-ki spets-ov, 1993.