

## МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ РЕКРЕАЦІЙНОГО ПРОДУКТУ В КОНЦЕПЦІ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ

*В статті обґрунтовано необхідність та наведено механізм впровадження процесного підходу до формування та реалізації якісного рекреаційного продукту підприємств лікувально-оздоровчої рекреації.*

**Ключові слова:** рекреаційна діяльність, рекреаційна послуга, рекреаційний продукт, якість рекреаційної послуги, якість продукту підприємств лікувально-оздоровчої рекреації.

**Постановка проблеми.** Розвиток рекреаційної діяльності істотно впливає на всі сектори економіки держави, тому вагомості набуває економічний зміст господарської діяльності рекреаційних підприємств, стратегічною метою яких є створення, виробництво, просування та реалізація рекреаційних послуг, рекреаційного продукту як попередньо розробленого комплексу (не менше двох-трьох туристичних, курортних тощо) рекреаційних послуг [5], здатних максимально задовольняти суспільні, групові та особисті рекреаційні потреби [1; 2; 9].

Аналіз наукових джерел доводить, що туристичні підприємства (туристичні бази, готелі, кемпінги, екскурсійні установи і т.д.), які утворюють самостійну субгалузь рекреаційної діяльності, сприяють організації рекреаційних занять, активному відпочинку та оздоровленню на найрізноманітніших туристичних маршрутах, але вагомішою та організованішою складовою у внутрішній структурі рекреаційно-туристичного комплексу, яку формують медичні курортні заклади, санаторії, спеціалізовані санаторії, санаторій-профілакторії, пансіонати з лікуванням, санаторні табори тощо є субгалузь лікувально-оздоровчої рекреації. Вона відіграє визначальну роль у відтворенні робочої сили та продовженні трудової активності населення [6]. При цьому, варто зазначити, що якість вітчизняних продуктів підприємств лікувально-оздоровчої рекреації та якість загального процесу рекреаційного обслуговування в підприємствах не завжди відповідають поставленим сучасним вимогам, не зважаючи на існуючі для цього потенційні можливості, що зумовлює, в підсумку, низьку результативність та ефективність їх діяльності, відповідно функціонування всього рекреаційно-туристичного комплексу України.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Опрацюванню проблем окремих аспектів розвитку та ефективної діяльності рекреаційних підприємств присвячено праці цілого ряду науковців: О.С. Шаптали, В.І. Куценко, В.К. Мамутова, П.І. Гамана, В.Ф. Кифяка, О.П. Дуровича, І.І. Ополченова, І.В. Бережної, С.Ю. Цьохли, О.В. Ареф'євої, Л.І. Воротиної, О.В. Бобирєвої, Г.В. Казачковської, В.В. Готри та інших авторів, проте аналіз їх змісту засвідчує, що є ще багато недостатньо досліджених питань, які вимагають практичного вирішення. Зокрема, проблема впровадження механізму забезпечення якості рекреаційного продукту в підприємствах лікувально-оздоровчої рекреації.

**Постановка завдання.** Метою статті є виявлення особливостей функціонування підприємств лікувально-оздоровчої рекреації, обґрунтування можливостей практичного застосування механізму забезпечення якості їх продукту в концепції процесного підходу.

**Виклад основного матеріалу.** В широкому сенсі результати діяльності підприємств лікувально-оздоровчої рекреації відображаються рівнем поліпшення здоров'я або відновлення життєвих сил населення, які дають можливість підвищити рівень суспільно-прийнятої інтенсивності праці завдяки зростанню фізичних можливостей робочої сили та однозначного зменшення грошових витрат, частина яких припадає на державу. В більш

вужькому смислі, діяльність підприємств лікувально-оздоровчої рекреації потребує забезпечення досягнення соціально-економічного ефекту (від лат. effectus – результат, наслідок дій), який має кількісну та якісну складові: перша дозволяє виміряти його у одиницях виробленого та спожитого рекреаційного продукту, запропонованого населенню, а друга – за рівнем задоволеності рекреантів в результаті споживання цього продукту. Як бачимо, остання передбачає, що рекреаційний продукт повинен володіти визначеними характеристиками, здатними задовольняти визначені потреби замовників (організації або особи, яка отримує продукт), інших зацікавлених сторін (персонал, інвесторів, державних органів управління та суспільство в цілому) та представляти для них певну цінність [7]. Тобто повинен бути визначеної якості, яка представляє собою триєдиність технічної, функціональної і соціальної складових [4].

Проведене кабінетне дослідження на прикладі підприємств лікувально-оздоровчої рекреації Житомирської області дозволило з'ясувати, що для населення області, яке проживає в умовах напруженої екологічної ситуації, питання споживання рекреаційних послуг залишається актуальним, в першу чергу, через їх недоотримання в результаті скорочення мережі санаторно-курортних та оздоровчих підприємств (табл. 1).

Таблиця 1.

Структура підприємств лікувально-оздоровчої рекреації Житомирської області [8]

	2000	2003/ 2004 <sup>1</sup>	2004/ 2005	2005/ 2006	2006/ 2007	2007/ 2008	Відхил. 2008 р. До 2000 р., +/-
Санаторії, з них дитячі	8 4	7 3	6 2	6 2	6 2	6 2	>2 >2
Санаторії- профілакт.	9	7	7	7	7	7	>2
Бази та ін. заклади відп.	15	11	11	11	9	10	>5
Пансіонати з лікуванням	1	-	-	-	-	-	>1
Кількість од.	33	25	24	24	22	23	>10

*Примітка: 1* – змінено період розробки звіту з 01.10.2003 року по 30.09.2004 рік і далі аналогічно.

В той же час, результати соціологічного опитування підтвердили споживчу цінність рекреаційних послуг та наявність попиту на них: 41,6% опитаних споживають послуги рекреаційних підприємств курсами (за тривалістю придбаної путівки, курсівки) 1-2 рази на рік, тоді як 58,4% опитаних – по мірі виникнення потреб, але не рідше 1 разу на 2-3 роки. Таких, що не користуються послугами такого виду серед опитуваних не виявилось. Опитані не можуть в повній мірі користуватися (споживати) послугами через брак інформації та вільного часу у 22,6% випадках; через низьку купівельну спроможність не можуть цього зробити 55,8% опитаних і через інші причини – 21,5% респондентів, що прямо вказує на існування потенційного попиту на послуги підприємств лікувально-оздоровчої рекреації.

Результати порівняння загального рівня якості процесу рекреаційного обслуговування у підприємствах лікувально-оздоровчої рекреації за територіальною приналежністю за даними дослідження демонструє рис. 1.:

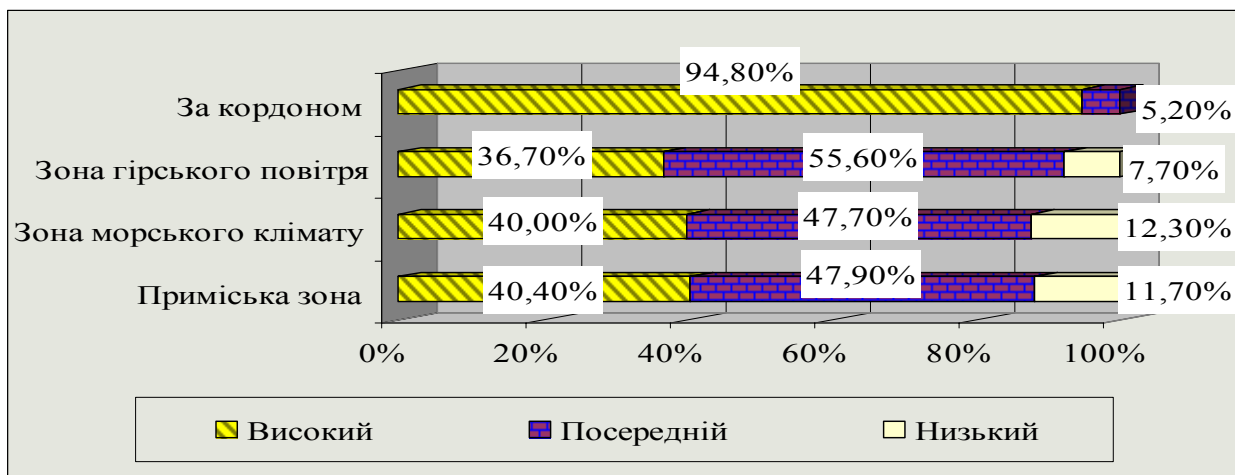


Рис. 1. Рівень якості процесу обслуговування в рекреаційних підприємствах за територіальним розміщенням.

З рисунку бачимо, що рекреанти оцінюють рівень рекреаційного обслуговування в межах України як посередній. Зокрема, в приміській зоні, до якої відносяться підприємства, в яких перебували рекреанти рівень рекреаційного обслуговування як посередній оцінили 47,9% опитуваних.

Рівень якості обов'язкових послуг за структурною приналежністю відображає рис. 2., з якого бачимо, що високий рівень якості (75,3%) мають лише основні (медичні) послуги, рівень якості решти не забезпечує належний рівень якості загального процесу рекреаційного обслуговування (послуги, пов'язані із харчуванням та проживанням мають посередній рівень якості, а послуги, пов'язані із проведенням дозвілля – низький).

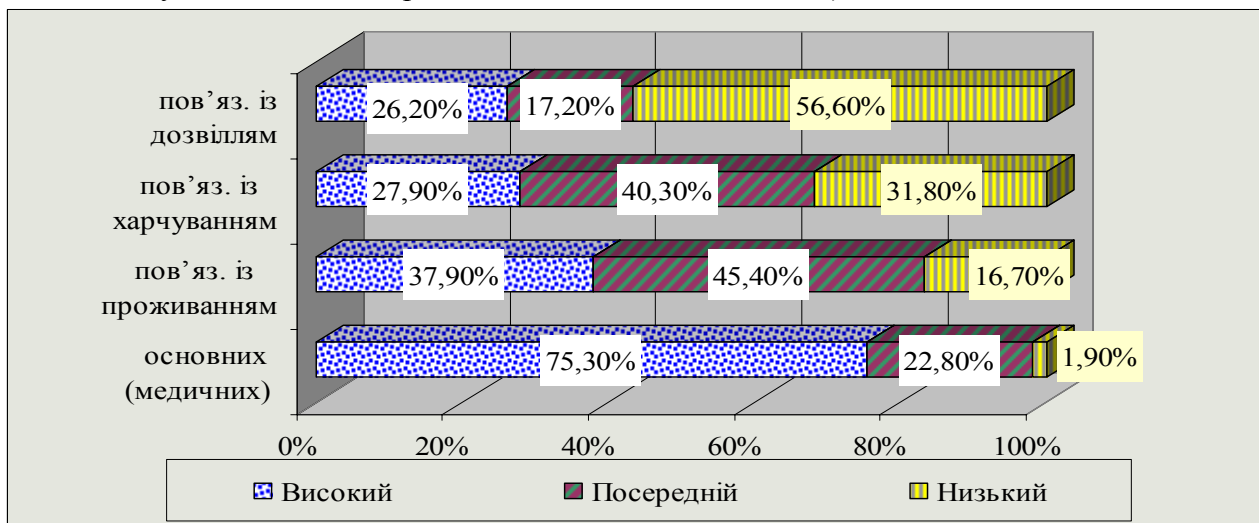


Рис. 2. Рівень якості послуг, які надають рекреаційні підприємства Житомирської області.

Отримані дані дозволяють визначити, що якість загального процесу рекреаційного обслуговування в підприємствах лікувально-оздоровчої рекреації залежить від умінь персоналу розпізнати та оцінити вимоги кожного клієнта, оперативно коректувати за необхідності процес обслуговування (формуванню рекреаційний продукт на основі обов'язкових послуг в процесі створення, просування, реалізації (за путівкою, курсівкою) та безпосередньо в процесі споживання, супроводжувальні послуги організаційного характеру), домагаючись задоволеності обслуговуванням рекреантів.

На практиці пропонується здійснювати оцінку інтегрованого показника якості процесу рекреаційного обслуговування (ІПЯПРО) на основі концепції процесного підходу, згідно з якою даний показник відображає рівень якості рекреаційного продукту як системної якості обов'язкових послуг та супроводжувальних послуг організаційного характеру. В свою чергу, рівень якості рекреаційного продукту базується на оцінці якості (частин системної якості)

кожної складової рекреаційного продукту в процесі його формування та реалізації. Звідси, інтегрований показник якості процесу рекреаційного обслуговування (ІПЯПРО) можна визначити за формулою:

$$I_{\text{IPYAPPO}} =$$

$((\beta_{III} \pm A_{II}) \times (\beta_{I\ddot{N}II} \pm A_{II}) \times (\beta_{I\ddot{N}I\ddot{O}} \pm A_{I\ddot{O}}) \times (\beta_{I\ddot{N}IA} \pm A_{IA})) \times \beta_{I\ddot{N}I\ddot{O}}$  де  
 ЯПМП – частина системної якості процесу надання усіх медичних послуг, ДМД – додаткових медичних послуг; ЯПСПП – частина системної якості процесу надання усіх супроводжувальних послуг, пов'язаних із проживанням, ДПП – додаткових послуг пов'язаних із проживанням; ЯПСПХ – частина системної якості процесу надання усіх супроводжувальних послуг, пов'язаних із харчуванням, ДПХ – додаткових послуг пов'язаних із харчуванням; ЯПСПД – частина системної якості процесу супроводжувальних послуг, пов'язаних із проведенням дозвілля, ДДП – додаткові дозвільні послуги; ЯСПХ – якість супроводжувальних послуг організаційного характеру.

Використовуючи розроблені шкали (з оцінкою від 0 до 100%) «Оцінка стану здоров'я та самопочуття рекреанта» (ОСЗ) та «Оцінка рівня виконання набору діагностичних, лікувально-оздоровчих та профілактичних заходів (ОНМЗ)», частину системної якості процесу надання усіх медичних послуг (ЯПМП) пропонується визначити за формулою:

$$\beta_{III} = \frac{1}{n} \sum \frac{D\beta\zeta + (\beta_{I\ddot{C}} \pm D\beta A_{II})}{200}, \text{ де}$$

n – кількість рекреантів, задіяних в процесі медичного обслуговування; ЯРЗ – рівень якості здоров'я та самопочуття рекреанта після закінчення курсу (незадовільний – 0%; задовільний – 50%; добрий – 75% відмінний – 100%); ЯНМЗ – якість основного набору медичних заходів (непризначені або невиконані лікувально-оздоровчі заходи – 0%; призначені деякі неефективні або невідповідні санаторно-курортній карті лікувально-оздоровчі заходи – 25%; лікувально-оздоровчі заходи призначені і виконані вірно, але є недоліки – 75%; набір лікувально-оздоровчих заходів призначено вірно та виконано повністю – 100%); РЯДМП – рівень якості додаткових медичних послуг, який «вбудовується» в оцінку основного набору послуг медичного характеру.

За аналогічними формулами можна визначити:

$$\beta_{I\ddot{N}II} = \frac{1}{n} \sum \frac{D\zeta_{II} + (\beta_{IAI} \pm D\beta A_{II})}{200}, \text{ де}$$

n – кількість рекреантів, що користувалися готельними послугами; РЗПП – рівень задоволеності послугами, пов'язаними із проживанням (якість готельних послуг); ЯНГЗ – якість набору готельних послуг.

$$\beta_{I\ddot{N}I\ddot{O}} = \frac{1}{n} \sum \frac{D\zeta_{I\ddot{O}} + (\beta_{I\ddot{O}} \pm D\beta A_{I\ddot{O}})}{200}, \text{ де}$$

n – кількість рекреантів, що користувалися послугами, пов'язаними із харчуванням; РЗПХ – рівень задоволеності послугами, пов'язаними із харчуванням (якість послуг харчування). ЯНПХ – якість набору послуг, пов'язаних із харчуванням.

$$\beta_{I\ddot{N}IA} = \frac{1}{n} \sum \frac{D\zeta_{IA} + (\beta_{IAI} \pm D\beta A_{IA})}{200}, \text{ де}$$

n – кількість рекреантів, яким були надані послуги дозвільного характеру; РЗПД – рівень задоволеності дозвільними послугами (якість дозвільних послуг); ЯНДП – якість набору дозвільних послуг.

$$\beta_{I\ddot{N}I\ddot{O}} = \frac{1}{n} \sum \frac{D\zeta_{I\ddot{O}} + (\beta_{I\ddot{O}} \mp A_{I\ddot{O}})}{200}, \text{ де}$$

n – кількість рекреантів, яким надавалися послуги організаційного характеру; РЗПОХ – рівень задоволеності супроводжувальними послугами організаційного характеру; ДПОХ – якість набору супроводжувальних послуг організаційного характеру.

Зазначимо, що рекреаційний продукт, як правило, включає ще й специфічну частину (сувеніри, листівки та товари, які є дефіцитними або більш дорогими на території розміщення рекреантів) [3], завдяки якій може мати місце підвищення системної якості процесу рекреаційного обслуговування в цілому.

*Висновки.* Таким чином, можемо підсумувати, що важливе значення лікувально-оздоровчої рекреації є беззаперечним, оскільки вона уможлиблює розв'язання багатьох проблем соціально-економічного розвитку країни. Рекреаційний продукт підприємств лікувально-оздоровчої рекреації має бути специфічної якості, де саме поняття «якість» виражає ступінь задоволення певних сформульованих або очікуваних вимог рекреантів, які його споживають, замовників та інших зацікавлених сторін. Запропонований механізм забезпечення якості рекреаційного продукту підприємств лікувально-оздоровчої рекреації в концепції процесного підходу передбачає оцінку якості процесу надання кожної окремо складової рекреаційного продукту як системної якості та інтегрованого показника якості загального процесу рекреаційного обслуговування дозволить розробляти чіткі рекомендації щодо його удосконалення задля досягнення успішної діяльності підприємств.

#### **Список використаних джерел:**

1. Гаман П.І. Державне управління рекреаційною сферою Карпатського регіону: вступ до проблеми / П.І. Гаман // Економіка та держава. – 2007. - №10. – С. 83-84.
2. Дурович А.П. Маркетинг в туризмі [Текст]: учеб. пособие / А.П. Дурович.-6-е изд., стер.- Минск: Новое знание, 2006.- 496 с.
3. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк [Електронний ресурс].- Режим доступу: [http://tourlib.net/books\\_ukr/kyfjak.htm](http://tourlib.net/books_ukr/kyfjak.htm).
4. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг : учебник / И.И. Ополченев. – М. : Сов. спорт, 2008. – 245 с.
5. Наказ Міністерства охорони навколишнього природного середовища України «Про затвердження положення про рекреаційну діяльність у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду України» від 22.06.2009 № 330 [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0679-09>.
6. Рекреация: социально-экономические и правовые аспекты / Отв. ред. В.К. Мамутов, А.И. Амоша. - К.: Наукова думка, 1992. - 143 с.
7. Системи управління якістю. Основні положення та словник. ДСТУ ISO 9000-2001 – ДСТУ ISO 9000-2001. - [Чинний від 2001-06-27]. – К.: Держкомстандарт України, 2001. – 33 с. – (Національні стандарти України).
8. Статистичний збірник «Дозвілля, оздоровлення та організований відпочинок на Житомирщині / Під ред. Н.І. Мороз – Ж.: Головне управління статистики у Житомирській області, 2008. – 85 с.
9. Шаптала О.С. Автономній Республіці Крим: проблемні питання державного управління сферою рекреаційного обслуговування / О.С. Шаптала. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2003. – 264 с.

**Дмитрук Е.В. Механізм забезпечення якості рекреаційного продукту в концепції процесного підходу.**

*В статті обґрунтовано необхідність і приведено механізм впровадження процесного підходу до формування і реалізації якості рекреаційного продукту підприємств лікувально-оздоровчої рекреації.*

**Ключевые слова:** рекреационная деятельность, рекреационная услуга, рекреационный продукт, качество рекреационной услуги, качество продукта предприятий лечебно-оздоровительной рекреации.

**Dmitruk Y.V. Quality assurance mechanism of recreational product in the concept of process-based approach.**

*The article shows the necessity and implementation mechanism of the process approach in developing and implementing quality recreational product companies therapeutic recreation.*

**Key words: recreational activities, recreational services, recreational product, the quality of recreational services, quality of product companies therapeutic recreation.**