УДК 338.48

Ежов Ф.К.

магистрант 2 курса

кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

Алтайский государственный университет

(г. Барнаул, Россия)

АНАЛИЗ И ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ САНАТОРИЯ (НА ПРИМЕРЕ САНАТОРИЯ БЕЛОКУРИХА «АО КУРОРТ БЕЛОКУРИХА»)

Аннотация: *исследование описывает особенности конкурентоспособности. В работе проведён анализ отзывов гостей, сравнительный анализ конкурентоспособности санатория «Белокуриха», SWOT-анализ конкурентоспособности и качества услуг санатория «Белокуриха». Проанализировано положение санатория «Белокуриха» АО «Курорт Белокуриха» среди основных конкурентов. Предложены рекомендации по совершенствованию качества обслуживания и конкурентоспособности санатория «Белокуриха» АО «Курорт Белокуриха».*

Ключевые слова: *конкурентоспособность, SWOT-анализ, сравнение конкурентов, качество услуг, анализ отзывов, санаторий Белокуриха.*

Конкурентоспособность является одной из важнейших интегральных характеристик, используемых для оценки эффективности экономической деятельности хозяйствующих субъектов. Само слово «конкурентоспособность», применительно к любому хозяйствующему субъекту, означает способность данного субъекта (потенциальную, или реальную) выдержать конкуренцию.

Многообразие существующих подходов к понятию конкурентоспособности в настоящее время в экономической литературе определяется, либо особенностями постановки задачи и цели исследования, что приводит автора к необходимости акцентирования своего внимания на том или

ином аспекте конкурентоспособности, либо особенностями выбора предмета исследования, в качестве которого могут выступать предметы конкуренции (товар, услуга) и субъекты конкуренции (предприятия, отрасли, регионы, национальная экономика, государство), и объекты конкуренции (спрос, рынок, факторы производства: природно-сырьевые ресурсы, рабочая сила, капитал, ценные бумаги, информация, политическая власть), и масштабы деятельности (товарные рынки, отраслевые рынки, региональные рынки, межрегиональные рынки, мировые рынки).

Общепризнанным исследователем вопросов изучения конкурентоспособности среди зарубежных теоретиков и практиков менеджмента считается М. Портер. Этот исследователь, который изучал вопросы соперничества фирм на уровне мирового рынка. Уровень глобальных стратегий, их применения - характерен для американского ученого. Его разработки были согласованы с подходом конгрессменов США к конкурентоспособности: важен внешнеторговый баланс со знаком «плюс». Но одновременно с М. Портером в своих научных трудах современные ему экономисты указывали, что конкурентоспособность невозможна без минимизации удельных издержек производства, посчитанных с учетом разницы курсов валют. Также важно оптимально использовать доступные производителям в стране ресурсы.

Проанализируем положение санатория Белокуриха АО «Курорт Белокуриха» среди основных конкурентов санатория. Выделим трех конкурентов, санатории: «Алтай West», «Россия», ООО «Санаторий Родник Алтая», которые располагаются в г. Белокуриха и имеют хорошую репутацию. Специалисты санатория АО «Курорт Белокуриха» провели специальное анкетирование. Клиенты должны были ответить на вопросы по поводу удовлетворенности работой санаториев. Это касается в числе прочего санатория АО «Курорт Белокуриха». В результате были получены оценки, которые отражены далее в табл. 1.

Таблица 1. Положение санатория Белокуриха АО «Курорт Белокуриха» среди конкурентов.

Конкуренты Показатели	**Санаторий Белокуриха АО «Курорт Белокуриха»**	**«Алтай West»,**	**«Россия»,**	**ООО Санаторий «Родник Алтая»**
1. Качество лечения	Отличное	Среднее	Хорошее	Отличное
2. Репутация предприятия	Очень хорошая	Хорошая	Средняя	Хорошая
3. Клинические возможности	Очень хорошие	Хорошие	Плохие	Хорошие
4. Технологические навыки	Хорошие	Хорошие	Очень хорошие	Очень хорошие
5. Уровень обслуживания	Очень хорошее	Среднее	Среднее	Хорошее
6. Реклама	Средняя	Очень плохая	Средняя	Очень плохая
7. Средства продвижения услуг	Хорошие	Плохие	Средние	Средние
8. Финансовое положение	Среднее	очень плохое	Хорошее	Хорошее
9. Издержки	Средние	Высокие	Средние	Средние
10. Общая оценка уровня организации	Хорошая	Средняя	Средняя	Средняя

У АО «Курорт Белокуриха» есть все возможности для обеспечения лечения, и оно успешно проводится здесь на постоянной основе. Кроме того, клиенты получают хорошее обслуживание клиентов. У данного курорта отличная репутация. А для его развития применяются самые передовые технологии.

В табл. 1 представлены данные, свидетельствующие о том, что санаторий АО «Курорт Белокуриха» обладает массой преимущество. Они отличают его от других курортов. В частности, здесь есть все возможности для эффективного лечения описторхоза и других болезней. В здравнице санатория Белокуриха АО «Курорт Белокуриха» широко применяются современные лечебные и диагностические технологии: интрапульмональная перкуссионная вентиляция, локальная криотерапия, плазмолифтинг, ударно-волновая терапия, дистанционная лазерная литотрипсия, компьютерная пульсоксиметрия, полисомнография, кардиореспираторный мониторинг. В широкопрофильном санатории возможно лечение болезней сердца и сосудов, нервной, костно-мышечной систем. Успешно лечатся здесь и эндокринологические заболевания, гинекологические и урологические болезни. Санаторий «Белокуриха» может принять до 800 гостей.

Следует отметить отличное качество услуг, а также выгодное местоположение рядом с центром города. Санаторий готов предложить своим гостям целую систему скидок. Но и без учета скидок стоимость путевок и процедур вполне доступна. Выполнен анализ отзывов, представленных в книгах отзывов и предложений. Исследование дало возможность увидеть, что, как считают отдыхающие, они выбирают АО «Курорт Белокуриха» ввиду того, что он расположен в уникальном уголке с наличием радона, и там есть лечебная база, открытый бассейн. Отдыхающих привлекают в том числе доступные цены на путевки. Книга отзывов санатория в период с января по август 2019 г. включает в себя 100 отзывов. Они были написаны отдыхающими разного возраста. На протяжении изучаемого периода времени это совсем не большое число отзывов. Причина этого в первую очередь в небольшом количестве заездов.

Таблица 2. Матрица SWOT анализа санатории Белокуриха АО «Курорт Белокуриха»».

Сильные стороны (S)	**Слабые стороны (W)**
- выгодное место (живописная природа, свежий воздух, в черте города, вблизи от центра), опыт работы в сфере санаторно-курортных услуг, - бассейн и эксклюзивные процедуры, широкий спектр лечебно-диагностических услуг, - каток и спорт площадки, - индивидуальный подход к каждому пациенту, - медуслуги порядка 60 штук, - система скидок клиентам.	- низкая заработная плата работников, не 100% количество отдыхающих, - низкая рекламная активность санатория, основная категория отдыхающие по ОМС,
Возможности (O)	**Угрозы (T)**
- расширение технологий восстановительной медицины, - расширение оздоровительных услуг, - снижение цен, - привлечение актеров и певцов для развлечения постояльцев, - кинотеатр оборудовать, - привлечение клиентов с помощью рекламы в СМИ, - реконструкция корпусов, - спелеотерапия, шунгитовая вода, белые и желтые скипидарные ванны, - оздоровительные прогулки с комплексом физических упражнений от инструкторов, прогулки со «Скандинавскими» палками, - дополнительные персональные тренировки с тренером в зале и бассейне, - открыть читальный зал.	- кризисные условия развития санаторно-курортной отрасли (нехватка высококвалифицированного медицинского персонала), - нестабильность экономической ситуации.

Большая часть отзывов хорошие. Но ряд из них является отрицательными. В частности, они касались того, что иногда в номерах не своевременно проводилась уборка, или она была некачественной. Следует отметить и нехватку пищи в столовой, полотенец в бассейне, развлечений и концертов.

На основании сравнительного анализа деятельности в санаториях конкурентах в г. Белокурихи на 2024 год, в санатории Белокуриха АО «Курорт Белокуриха»» отмечается недостаток таких процедур для оздоровления как оздоровительные прогулки с выполнением физических упражнений, прогулки с использованием «Скандинавских» палок. Это в том числе и персональные дополнительные тренировки для отдыхающих ведет тренер.

Чтобы точно определить имеющиеся конкурентные преимущества и средства дальнейшего совершенствования предоставляемых услуг, решено было выполнить подробный маркетинговый анализ. На этой основе можно принять требуемые решения в управленческой сфере.

Результаты SWOT- анализа отражены в табл. 2 На этой основе можно сказать, что у санатория Белокуриха АО «Курорт Белокуриха»» есть достаточный опыт осуществления деятельности на рынке санаторных и курортных услуг. Здесь есть все необходимое для лечения. Благодаря этому, здесь излечиваются люди с различными заболеваниями, в частности, те, кто ранее перенес инфаркт и другие болезни. В результате больнее восстанавливаются и затем снова возвращаются к прежней жизни.

Лечебные базы содержат как традиционные, так и нетрадиционные возможности для лечения болезней сердца и сосудов. Приехавшие на отдых получают необходимое лечение и восстановление. Оно включает в себя проведение физической и психической реабилитации. В числе прочего предусмотрено участие в разных видах досуга. К лечению в АО «Курорт Белокуриха»» возможен, в том числе индивидуальный подход. Но следует отметить и некоторые слабые стороны, негативно сказывающиеся на показателях эффективности работ. Среди них недостаток приезжающих сюда

отдыхать людей, в том числе тех, кто платит наличными. Следует также отметить и то, что в санатории пока что предоставляется мало дополнительных услуг по ОМС.

В санатории можно заказать различные медуслуги, заказать оздоровительные программы. В дальнейшем будет активно развиваться развлекательная сфера.

SWOT анализ и анализ имеющихся отзывов клиентов, проведение сравнения с конкурентами в итоге позволяет расширить возможности восстановительной медицины. Со временем важно привлечь к работе начинающих специалистов, являющихся перспективными.

Автор работы предложил ряд значимых рекомендаций. Они касаются совершенствованию сферы услуг. Для этого сделано предложение о замене ряда объектов мебелировки, например, кроватей, а также ортопедических матрасов. За счет них достигается максимальный комфорт и удобство для отдыхающих.

Для повышения уровня обслуживания и получения прибыли в санатории Белокуриха АО «Курорт Белокуриха»» предложено было в числе прочего применение ряда процедур для оздоровления. Это в числе прочего спелеотерапия, скипидарные ванны и т. д. Их необходимо начать использовать, так как указанные процедуры проводят, в том числе конкуренты.

Как вариант, можно предложить постепенное расширение ассортимента. Среди предложений следует отметить постепенное внедрение личных тренировок в спортзале, а также в бассейне. В их ходе применяется индивидуальный подход. Они позволяют успешно лечить различные хронические болезни. Санатории, существующие при «Курорте Белокуриха»», находятся в живописном месте на лесном участке. В связи с этим в числе прочего было предложено проведение занятий, в которых участвует тренер. Это занятие с походами и пробежками на тропам здоровья. Полезной является и скандинавская ходьба и ходьба с применением целого комплекса физических упражнений. В числе прочего предлагается разгрузить бассейн и предложить занятия с тренером в бассейне, разделить басен на дорожки для плавания,

повышать квалификацию обслуживающего персонала, тщательнее следить за уборкой в номерах, выносом мусора. Тщательнее мыть посуду и наполнять блюда с едой на шведском столе. В ванных комнатах размещать влажные салфетки и персональные моющие средства.

Четкое сегментирование рынка позволяет определить конкурентные преимущества и ключевые факторы успеха санатория санатории Белокуриха АО «Курорт Белокуриха»»: широкий спектр и комплексность предоставляемых услуг, развитая инфраструктура и удобное местоположение, развитие уникальных инновационных диагностических и лечебных методик, возможности снижения цены на услуги за счет экономии на масштабах оказания услуг, менеджмент качества, современное программное обеспечение, внедрение системы мотивации и управления персоналом.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Горфинкель В.Я., Антонова О.В., Базилевич А.И. [и др.]. Экономика предприятия: учебник. М., 2018. С. 124
2. Чабанюк О.В., Воротягин А.А. Сущность и трактовки понятий «конкуренция» и «конкурентоспособность» // Вестник Московского финансово-юридического университета МФЮА. 2023. № 2. С. 179–185
3. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации. М., 2014. С. 94

Ezhov F.K.
master's degree student of 2nd year
Department of Recreational Geography, Service, Tourism and Hospitality
Altai State University
(Barnaul, Russia)

ANALYSIS AND IMPROVEMENT OF SANATORIUM COMPETITIVENESS (A CASE STUDY OF BELOKURIKHA SANATORIUM, «BELOKURIKHA RESORT» JSC)

Abstract: *this study examines aspects of competitiveness. It analyzes guest reviews, compares «Belokurikha» Sanatorium with its competitors, and presents a SWOT analysis of its competitiveness and service quality. The position of «Belokurikha» Sanatorium, part of «Belokurikha Resort» JSC, among its main competitors is assessed. Recommendations are offered to improve service quality and competitiveness of «Belokurikha» Sanatorium.*

Keywords: *competitiveness, SWOT analysis, competitor comparison, service quality, review analysis, Belokurikha Sanatorium.*