

альным поддержание личностного интерактивного общения между предприятием и его клиентами с целью учета индивидуальных потребностей и особенностей каждого из них); основа сотрудничества — отношения, а не продукт (в связи с тем, что услуги становятся все более однообразными, основой для сохранения и развития сотрудничества между предприятием и его клиентами становятся отношения. Согласно результатам исследований, проведенных «McKinsey», в 68 % случаев причиной ухода клиентов становится равнодушное отношение к ним и лишь в 14 % — неудовлетворенность продуктом).

Внедрение клиентоориентированного подхода в практику осуществления бизнеса обеспечивает предприятию индустрии гостеприимства ряд принципиальных преимуществ: повышение прибыльности; продвижение бизнеса; выстраивание системы отношений с клиентами, направленной на достижение их лояльности; соблюдение баланса интересов предприятия и удовлетворенности клиентов; снижение затрат на привлечение клиентов; совершенствование процесса продаж за счет подключения до- и после-продажных отношений; включение в процесс привлечения и обслуживания клиентов всех подразделений и ресурсов предприятия; достижение согласованности действий различных подразделений предприятия; повышение мотивации и готовности сотрудников к инициативным действиям, направленных на повышение степени удовлетворения потребностей клиентов.

Клиентоориентированный подход в современных условиях является ведущей парадигмой осуществления бизнеса в индустрии гостеприимства. В этой связи актуальной задачей для отечественных предприятий индустрии гостеприимства становится формирование и реализация клиенториентированной стратегии, обеспечивающей повышение эффективности их функционирования, оптимизацию бизнес-процессов и операционной деятельности, рост доходности, минимизацию ресурсов на выявление, вовлечение, привлечение клиентов и удержание наиболее прибыльных из них за счет повышения качества обслуживания.

Для достижения максимального эффекта на пути к реализации клиентоориентированной стратегии все виды деятельности и ресурсы предприятия индустрии гостеприимства, а также система его функционирования должны быть подчинены идее предоставления максимальной ценности клиентам своего целевого рынка, а организационные изменения, направленные на повышение степени клиенториентированности бизнеса, носить системный, а не одномоментный характер.

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ХОЗЯЙСТВА В ВИТЕБСКОЙ ОБЛАСТИ

Зайцев В. М., Довгель А. В., Белорусский государственный университет

Благоприятное экономико-географическое положение Витебской области, хорошее транспортное сообщение, наличие потенциальных потребителей в регионе и за его пределами в сочетании с природными факторами дела-

ют ее территорию конкурентоспособной для развития санаторно-курортного хозяйства.

Наибольшим местным потенциальным спросом здесь обладают территории с высокой численностью и плотностью населения, значительной продолжительностью жизни и с уровнем заработной платы выше среднего показателя по стране. Наряду с ними, это Витебск, Орша, Полоцк и Новополоцк.

Развитию санаторно-курортного хозяйства в Витебской области существенно способствует и экономический фактор. Преобладание промышленного сектора в структуре экономики, специализирующегося на производстве продуктов нефтепереработки, станков и бытовой техники, приводит к значительным физическим и эмоциональным нагрузкам работающего населения, что, в свою очередь, отрицательно влияет на состояние здоровья. Поэтому наличие в регионе лечебных и оздоровительных учреждений выступает как важный фактор простого и расширенного воспроизводства рабочей силы.

Анализ лечебных рекреационных ресурсов Витебской области позволяет отнести к наиболее благоприятным ландшафтные, бальнеологические и фитотерапевтические. В качестве относительно благоприятных выступают климат, световой режим и лечебные грязи. По результатам комплексной оценки ресурсного потенциала территории районы северо-запада, юго-запада и центра являются наиболее конкурентоспособными для развития санаторно-курортного хозяйства.

В Витебской области функционирует 13 санаторно-курортных учреждений на 2649 койко-мест, из них 8 санаториев на 1890 койко-мест (в том числе, 1 детский на 202 койко-мест), 1 детский реабилитационно-оздоровительный центр на 484 койко-места, 4 студенческих санатория-профилактория на 275 койко-мест. На территории региона расположены 2 курорта республиканского значения — Ушачи и Верхнедвинск, а также курорт местного значения — Лётцы.

Количество санаториев и детских реабилитационно-оздоровительных центров области с 2008 г. не увеличилось, как следствие, неизменным остался и коечный фонд. Однако объем обслуживания при этом вырос более чем в 2 раза, что говорит об увеличении активности санаторно-курортного туризма и заполняемости санаториев, а также сокращении среднего периода пребывания в них, что не всегда является целесообразным, особенно с точки зрения эффективности лечебного процесса.

По всем анализируемым показателям Витебская область является регионом перспективного интенсивного развития санаторно-курортного хозяйства. В настоящее время она занимает лишь четвертое место среди областей страны по удельному весу в структуре коечного фонда санаторно-курортных учреждений (14,4 %), но при этом опережает большинство областей, кроме Минской и Брестской, по доле принятых в них отдыхающих (13,7 %). Превышение доли коечного фонда свидетельствует о наличии нереализованного спроса на услуги санаторно-курортных учреждений Витебской области и об имеющемся потенциале для повышения эффективности их функционирования.

Важной проблемой развития санаторно-курортного хозяйства региона остается недостаточно высокий уровень развития инфраструктуры для организации лечебно-оздоровительного туризма. Для Витебской области характерен самый существенный в стране рост сезонного коечного фонда — почти на 50 %. Это говорит о высоком удельном весе учреждений, которые функционируют только в период максимального спроса и не в состоянии обеспечить функционирование и загрузку коечного фонда зимой и в межсезонье. Многие здравницы нуждаются в реконструкции, внедрении нового оборудования, доведении качества номерного фонда до средних по стране стандартов. С учетом огромного спроса на лечебно-оздоровительные туры, организуемые в Витебской области, этот регион должен быть выбран в качестве приоритетного для осуществления интенсивного рекреационного строительства и инвестирования в обновление материально-технической и инфраструктурной базы.

В Витебской области наблюдается самая низкая среди регионов Беларуси средняя продолжительность пребывания туристов в санаториях — 13,8 дней, тогда как в среднем по стране она составляет 15,5. Поэтому проблемным, как уже отмечалось ранее, является сокращение сроков нахождения в учреждениях санаторно-курортного типа. Данная проблема связана с недостаточным уровнем развития медицинской и рекреационной инфраструктуры в регионе, а также с организацией работы маркетинговых отделов здравниц и дороговизной оказываемых услуг для населения страны.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что конкурентными преимуществами Витебской области в организации лечебно-оздоровительного туризма являются богатый рекреационно-ресурсный потенциал, благоприятная экологическая обстановка, а также активно формирующийся бренд региона с уникальными природными условиями, идеально подходящими для организации лечебно-оздоровительных туров. Развитие лечебно-оздоровительного туризма сдерживает недостаточная обеспеченность коечным фондом и относительно невысокий уровень материально-технической и инфраструктурной базы, а также ценовая политика. Дальнейшее расширение экспорта санаторно-курортного хозяйства следует связывать с развитием нового рекреационного строительства, расширением емкости действующих здравниц, использованием дополнительных средств размещения, расширением ассортимента предлагаемых услуг, совершенствованием маркетинговой деятельности.

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ РАЗЛИЧИЯ РЕСУРСНОЙ БАЗЫ ЛЕЧЕБНОГО И ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ТУРИЗМА МИНСКОЙ ТУРИСТСКОЙ ЗОНЫ

Зайцев В. М., Кнопн А. В., Белорусский государственный университет

По географическому положению, природным рекреационным ресурсам, уровню развития туристской инфраструктуры Минская туристская зона имеет благоприятные условия для развития лечебно-оздоровительного туризма.