

Ссылка для цитирования этой статьи:

Виноградская О.Ю. Развитие санаторно-курортной отрасли в современных условиях // Human Progress. 2025. Том 11, Вып. 6. С. 2. URL: http://progress-human.com/images/2025/Tom11_6/Vinogradskaya.pdf DOI 10.46320/2073-4506-2025-6a-10.

УДК 338.48

РАЗВИТИЕ САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ ОТРАСЛИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Виноградская Ольга Юрьевна
аспирант,
Сочинский Государственный Университет,
г. Сочи, Российская Федерация

Аннотация. В статье рассмотрены и предложены рекомендации по повышению развития устойчивого спроса потребителей на санаторно-курортные услуги учитывая требования современных условий. Одним из таких требований является Новый генеральный план города Сочи, реализация которого рассчитана до 2035 года. Генеральный план включает в себя как реновацию материально-технической базы санаторно-курортного комплекса города Сочи за счет инвестиционных проектов, так и модернизацию программы предоставляемых услуг потребителям данной отрасли.

Основной акцент в работе делается на смене поколений потребителей санаторно-курортной сферы, новой культуры и требованиях, предъявляемых к продукту и услугам.

Так же, основываясь на ранее проведенном нами исследование по выявлению основной возрастной категории потребителей санаторно-курортной сферы, установлено, что наиболее перспективная возрастная категория 35-49 лет составляет лишь 16% из 100% числа потребителей санкура. Это говорит о хорошем потенциале развития клиентской базы санаторно-курортного комплекса.

Представленная модель модернизации программы услуг можно соотнести не только к санаторно-курортной сфере Краснодарского края и города Сочи, но и на всю территорию России.

Ключевые слова: санаторно-курортная сфера, новый генеральный план, потребить, спрос, мотивационные программы, развитие, рекомендации.

JEL коды: R11, R13, O14.

Введение

Одним из системообразующих факторов национальной безопасности является здоровье населения. Особую роль в укреплении и восстановлении общественного здоровья играет система санаторно-курортного обслуживания.

Из-за сложной социально-экономической ситуации в период реформ, традиционная структура санаторно-курортного лечения, организованная в период Советского Союза, привела к ухудшению качества обслуживания, росту цен на медицинские услуги, падению платежеспособного спроса населения на медицинские услуги.

Санаторно-курортный комплекс как элемент рыночной системы, образующий особый и самостоятельный сектор нематериальных благ требует рассмотрения в условиях современной реальности [9].

Значимость решения организационных и экономических проблем, реновации объектов материальной базы санаторно-курортной сферы, формирование конкурентноспособных реабилитационных программ, недостаточная теоретическая и методическая проработанность многих аспектов управленческого аппарата определяют актуальность исследования в современных условиях.

Цель исследования

Изучить теоретические положения и подходы к сущности и структуре предоставляемых услуг в санаторно-курортном комплексе, определение их особенностей в современных условиях рыночной экономики.

1. Определить методологическую основу разработки и внедрения международных, отечественных и внутрифирменных стандартов качества предоставляемых услуг санаторно-курортных организаций.

2. Определить методы возможной коррекции реализуемого генерального плана развития на основании пожеланий потребителей и дополнительной экономической выгоды предприятий санаторно-курортной сферы.

3. Выявить реальную потребность и характер предоставляемых и возможных услуг для наиболее перспективной возрастной категории потребителей (35-49 лет) в процессе реновации путем обратной связи и на основании отзывов о предоставлении качества и услуг.

Методология

Теоретическую и методологическую основу статьи составили научные подходы в области развития региональной экономической системы, обобщение которых позволило

интерпретировать общие научные положения на факторы развития санаторно-курортной сферы города Сочи. Опрос и анкетирование потребителей различных социальных и возрастных групп с целью выявления в процентном соотношении потребителей разных возрастов по отношению друг к другу.

В статье были использованы общенаучные методы синтеза, сравнительного, системного, функционального анализа, анализа временных рядов, индексный метод, методы индукции, дедукции, систематизации и обобщения.

Результаты

В процессе проведенного исследования нами были разработаны рекомендации для решения поставленных задач, которые в свою очередь будут способствовать улучшению качества предоставляемых услуг для различных социальных и возрастных групп потребителей, а также развития и функционирования санаторно-курортной сферы в соответствии с генеральным планом города-курорта Сочи до 2035 года.

Обсуждение

В 2024 году в городе-курорте Сочи начала реализовываться программа реновации и развития санаторно-курортной сферы на основании нового генерального плана развития города Сочи от 2023 года [1].

Так как большинство санаториев и гостиниц было построено в советские годы в настоящее время они не всегда соответствует принятым нормативам и требованиям качества оказания потребительских услуг.

Согласно генеральному плану, в первую очередь, необходимо произвести реновацию и обновление материально-технической базы организаций санаторно-курортной сферы, построенных в советские годы.

До 2026 года в первый этап реновации санаторно-курортного комплекса города-курорта Сочи включены 15 санаториев и пансионатов. Планируемый объем инвестиций составляет более 200 миллиардов рублей, что в будущем позволит увеличить номерной фонд на 9,6 тысяч мест [19], [20] и повысить качество оказываемых услуг для клиентов различного материального достатка [3]. Привлекательность инвестиционного климата для туристического бизнеса и реализация генерального плана развития города Сочи позволит привлечь дополнительные

инвестиции как внутренних, так и зарубежных инвесторов [2], что в свою очередь благоприятно отразится на развитии города-курорта Сочи.

Одним из основных условий эффективной реализации нового генерального плана города-курорта Сочи [1] по программе реновации санаторно-курортной сферы является модернизация медицинской базы с учетом достижений современной медицинской науки и техники. Формирование различных программ пребывания и получения разнообразного и качественного пакета медицинских услуг, которые были бы доступны и пользовались спросом у различных групп рекреантов в санаториях города Сочи.

Однако сложной остается ситуация в кадровом составе медицинского персонала всех уровней санаторно-курортных организаций. Отрасли не хватает медицинских работников [3]. Большой дефицит отмечается в среднем звене, что отражается на качестве предоставляемых услуг. В связи с этим отмечена необходимость подготовки и привлечения в санаторно-курортную сферу высококвалифицированных врачей с учетом модернизации и обновления современным медицинским оборудованием [14], [13].

Особым пунктом в генеральном плане отмечено повышение качества сервиса и услуг, что говорит о несоответствии ожиданий и удовлетворенности рекреантов в санаторных учреждениях. Сегодня, люди всех возрастов хотят получать более качественный, привлекательный продукт и высокий уровень сервиса. Уровень сервиса в самом полном понимании данного термина [9].

Для людей старшего поколения, воспитанных еще в советские годы, доля которых составила 72% на сентябрь 2024 (рисунок 1) [4], сервис и качество медицинских услуг играл не столь значительную роль как для современного потребителя в настоящее время [5]. Безусловно, эволюция потребителя — это неотъемлемая часть экономического прогресса. Но в данный период времени мы имеем возможность наблюдать как происходит смена поколений потребителей, связанная не столько с эволюционными изменениями возрастного контингента, сколько с новой культурой и предъявляемыми требованиями потребителя, происходящими по разным причинам [11].

На рисунке 1 изображено соотношение возрастной категории санаторно-курортной сферы города-курорта Сочи на основании исследования, проведенного в сентябре 2024 году во время «бархатного сезона», привлекательного для туристов и гостей города-курорта Сочи с точки зрения погодных, природно-климатических условий и температур. Исследование реализовано путем анкетирования в четырех санаториях: санаторий «Заполярье», санаторий «Зеленая Роща», санаторий «Аква-Лео», санаторий «Металлург».

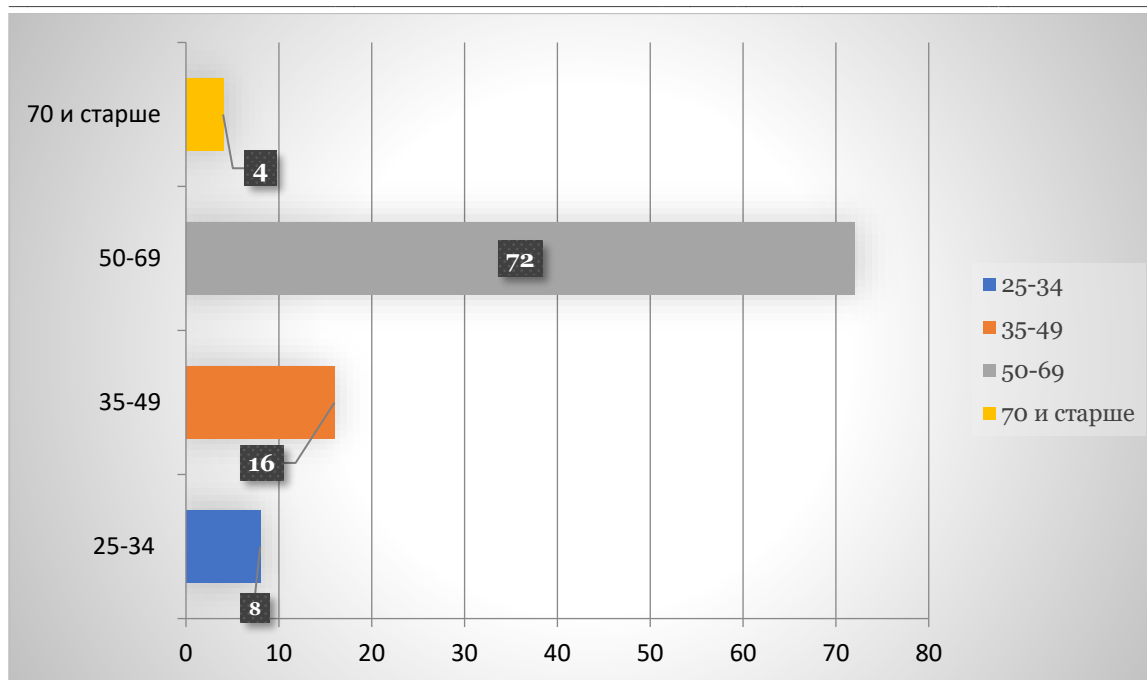


Рисунок 1. Соотношение возрастной категории потребителей санаторно-курортной сферы

Источник: составлено автором

Для создания привлекательного продукта санаторно-курортной сферы, который бы соответствовал критериям и требованиям современного потребителя, необходимо обратиться к анализу выбора современного потребителя. Говоря о выборе санаторно-курортной организации как места проведения отдыха или профилактического лечения, мы имеем ввиду выбор приоритетного направления вида отдыха для различных социальных и возрастных групп населения России, а также зарубежных потребителей всего туристического рынка.

Основываясь на результаты международного маркетингового исследования «Портрет современного потребителя», проведенного в 2017 году, но не потерявшего актуальность и сегодня, агентством «GfK Consumer Life» [4] можно говорить о том, что современный потребитель - это человек с активной жизненной позицией, которому важно качество предлагаемого продукта, обладающий правом выбора и возможностью самостоятельно находить любую интересующую информацию о продукте [14]. Это человек, который стремится экономить свои финансовые и временные ресурсы, предпочитая использовать их на получение удовольствия от каждого дня: путешествие, спорт, прогулка, здоровье, созидание и т.д.

Следует понимать, что современный потребитель не всегда рационален в принимаемых решениях. Зачастую, он опирается не на здравый смысл, а на эмоциональную составляющую своих потребностей, при этом получая выгоду не только в материальном плане, как привыкли

считать производители услуг, а скорее в духовном, эмоциональном, и даже в иррациональном [7].

Вышесказанное свидетельствует о том, что в настоящий момент происходит эволюция потребителей, связанная не только со сменой поколений и изменением возрастного контингента, но и новой культурой потребления услуг, желающей получать в том числе и высокий уровень сервиса.

Опираясь на статистические данные анализа современного потребителя [21], санаторно-курортные учреждения России в десятку наиболее востребованных групп товаров и услуг потребителей не входит. Однако за последние годы можно наблюдать рост спроса по этой позиции. Объем трат на услуги санаториев с января по ноябрь 2024 года составил 2,2 трлн рублей, что на 17,5% выше аналогичного периода 2023 года. Наибольший объем трат в 2024 году пришелся на санатории Краснодарского и составил 55 млрд рублей [15], [12]. Основной прирост достигнут за счет возрастной категории 50 - 69 лет, но более перспективной и стабильной видится категория потребителей в возрасте (35-49) лет. Основываясь на проведенное нами исследование, представленное на рисунке 1, можно сделать выводы, что наиболее молодое поколение потребителей (35-49 лет) и соответственно наиболее финансово стабильное, не готово рассматривать санаторно-курортную курортную организацию в качестве ежегодного профилактического оздоровления организма.

Для устойчивого повышения спроса наиболее перспективной возрастной категории (35-49 лет), учитывая требования современного потребителя, предъявляемые на услуги санаторно-курортных организаций, а также развития и функционирования санаторно-курортной сферы в соответствии с генеральным планом города-курорта Сочи до 2035 года необходимо обратить внимание на следующие рекомендации:

–пересмотреть кадровую политику медицинского и обслуживающего персонала, который является «лицом» предоставляемого продукта и сервиса;

–разработать привлекательные и краткосрочные программы, направленные на оздоровление организма, например: «Программа выходного дня», рассчитанная на ускоренное восстановление организма. Как правило краткосрочные программы относятся к категории самых дорогостоящих и пользуются повышенным спросом у людей ведущих активный образ жизни. За счет дорогостоящих краткосрочных программ появится возможность снизить стоимость стандартных программ долгосрочного оздоровления;

–добавить в программы профилактического лечения и оздоровления популярные направления повседневной жизнедеятельности клиентов ведущих активный образ жизни такие как детокс, фитнес, и др. Данные направления, в сочетании с санаторными

медицинскими услугами, создадут наибольшую заинтересованность клиентской базы и обеспечит постоянную прибыль санаторно-курортных организаций;

–обеспечить доступ к получению информации и возможности самостоятельно осуществлять выбор программы из мобильного приложения [7], направленной на оздоровление организма, места проведения профилактического лечения и, сроков пребывания в санаторно-курортной организации (на сегодняшний день данные программы являются стандартизированными);

–реализация программы получения бонусов и «кэш бэк» будет привлекательной для современного потребителя.

Заключение

Таким образом перечисленные рекомендации, в результате внедрения, будут способствовать решению клиентоориентированных проблем, увеличат турпоток, а детальная проработка благоприятно отразится на развитии санаторно-курортной отрасли в долгосрочной перспективе, что в свою очередь будет способствовать росту экономики регионов [6].

Повышая значимость санаторно-курортных организаций для потребителя, мы с большей вероятностью, имеем шанс возродить традицию ежегодного оздоровления. Что влечет за собой положительную динамику развития санаторно-курортной сферы путем подстраивания под современные требования потребителя. Данный вывод можно соотнести не только к санаторно-курортной сфере Краснодарского края и города Сочи, но на всю территорию России. Рождая потребность в продукте у потребителя, рождается и спрос на продукт [8]. А там, где рождается спрос, происходит рост и развитие экономических показателей сферы.

Список литературы

1. Администрация города Сочи. Проект Генерального плана 2023. URL: <https://sochi.ru/zhizn-goroda/gradostroi/proekt-generalnogo-plana/> (дата обращения 11.12.2024).
2. Администрация города Сочи. В Сочи средняя загрузка санаториев и отелей с медицинской базой составляет 70%. URL: <https://sochi.ru/press-sluzhba/novosti/11/194220/> (дата обращения 11.12.2024).
3. С чем связан дефицит медперсонала в санаториях. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/6820070> (дата обращения 12.12.2024).
4. Новейшее поколение потребителей санаторно-курортных услуг. URL: https://vestnik.sutr.ru/journals_n/1728998324.pdf (дата обращения 12.01.2025).
5. gfk-global-russian-trends-sep_2017_report.pdf. https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2405078/cms-pdfs/fileadmin/user_upload/dyna_content/ru/documents/press_releases/2017/gfk-global-russian-trends-sep_2017_report.pdf (дата обращения 15.01.2025).
6. Коржова Г.А. Современный потребитель и его влияние на деятельность компании на https://www.elibrary.ru/download/elibrary_73810167_47651193.pdf (дата обращения 15.02.2025).
7. Джабасова З.Н., Юдакова О.В. Особенности интернет-маркетинга в России // Актуальные проблемы и тенденции развития современной экономики: Сборник трудов международной научно-практической конференции. В 2-х частях, Самара, 1617 ноября 2020 года / Отв. редактор И.В. Косякова. Том Часть 1. Самара: Самарский государственный технический университет, 2020. С. 290-293 (дата обращения 02.01.2025).
8. Яковлев Г.А. Экономика и статистика туризма: Учебное пособие. 2 е изд., перераб. и доп. М.: Издательство РДЛ, 2004. 376 с. (дата обращения 22.12.2024).
9. Капустина О.И., Ворох Н.И., Смирнова Г.А. Исследование рынка туристских услуг (на материалах Смоленской области): монография. СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета управления и экономики. 2014. 190 с. (дата обращения 26.12.2024).
10. Маркетинг в туристской индустрии: учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. М.: Юнити (дата обращения 18.12.2024).
11. Поветкина Д.В., Ивент-туризм, как фактор социально экономического развития территории// Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2018. Том 12, № 1. (дата обращения 04.01.2025).
12. Туристические предпочтения россиян: в моде активный отдых: [Электронный ресурс] // Национальное Агентство Финансовых Исследований. М., 2019. URL:

<https://nafi.ru/analytics/turisticheskie-predpochteniya-rossiyan-v-mode-aktivnyu-otdykh/> (дата обращения: 10.01.2025).

13. С чем связан дефицит медперсонала в санаториях. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/6820070> (дата обращения 05.02.2025).

14. Итоги потребительского рынка России в 2024 году. Часть 1: трансформация потребительского рынка. NICK AIR – Блог предпринимателя Николая Тютина. URL: <https://nick-air.ru/itogi-potrebitelskogo-rynka-rossii-v-2024-godu/> (дата обращения 06.02.2025).

15. «Бизнес-секреты»: в 2024 году траты россиян на санатории выросли на 17,5% URL: <https://tass.ru/ekonomika/23065737> (дата обращения 06.12.2025).

16. Информационно-аналитические материалы. URL: <https://rosstat.gov.ru/compendium/document/13278> (дата обращения 05.02.2025).

17. В России вырос интерес к виниловым пластинкам - РИА Новости, 03.02.2025. URL: <https://ria.ru/20250203/plastinki-1996952340.html> (дата обращения 07.02.2025).

18. Конкуренция и конкурентоспособность: учебное пособие. URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/28814/1/978-5-7996-1098-2_2014.pdf (дата обращения 25.03.2025).

19. Инвесторы планируют вложить в реновацию санаториев Сочи более 347 млрд руб. – РБК. URL: <https://kuban.rbc.ru/krasnodar/freenews/665996469a7947ed682017bf> (дата обращения 25.12.2024).

20. На реновацию санаторно-курортного комплекса в Сочи планируют инвестировать 200 млрд рублей. Журнал Vademecum. URL: <https://vademec.ru/news/%3E/news/2024/02/09/na-renovatsiyu-sanatorno-kurortnogo-kompleksa-v-sochi-planiruyut-investirovat-200-mlrd-rublej/> (дата обращения 12.12.2024).

21. Самые продаваемые товары в 2024 году: на что высокий спрос в магазинах России. URL: <https://secrets.tbank.ru/biznes-s-nulya/chto-prodavat-v-2024/> (дата обращения 06.02.2025).

DEVELOPMENT OF THE SANATORIUM AND RESORT INDUSTRY IN MODERN CONDITIONS

Vinogradskaya Olga Yurievna

Graduate student,
Sochi State University,
Sochi, Russian Federation

Abstract. The article discusses and offers recommendations for enhancing the development of stable consumer demand for sanatorium and resort services, taking into account the requirements of modern conditions. One of these requirements is the New General Plan of the city of Sochi, the implementation of which is projected until 2035. The General Plan includes both the renovation of the material and technical base of the sanatorium-resort complex of Sochi through investment projects, and the modernization of the services provided to consumers in this industry. The main focus of the work is on the changing generations of consumers in the sanatorium-resort sector, new culture, and the demands placed on products and services.

Also, based on the research we conducted earlier to identify the main age category of consumers in the sanatorium-resort sector, it has been established that the most promising age group of 35-49 years old constitutes only 16% of the total number of sanatorium consumers. This indicates a good potential for developing the client base of the sanatorium-resort complex. The proposed model for modernizing the service program can be related not only to the sanatorium-resort sector of the Krasnodar region and the city of Sochi but also to the entire territory of Russia.

Key words: sanatorium-resort sphere, new general plan, consume, demand, motivational programs, development, recommendations.

JEL коды: R11, R13, O14.

References

1. Administration of the city of Sochi - Draft General Plan 2023. URL: <https://sochi.ru/zhizn-goroda/gradostroi/proekt-generalnogo-plana/> (accessed on 11.12.2024).
2. Administration of the city of Sochi - In Sochi, the average occupancy of sanatoriums and hotels with a medical base is 70%. URL: <https://sochi.ru/press-sluzhba/novosti/11/194220/> (accessed on 11.12.2024).
3. What is the reason for the shortage of medical staff in sanatoriums? URL: <https://www.kommersant.ru/doc/6820070> (accessed 12.12.2024).
4. The newest generation of consumers of sanatorium-resort services. URL: https://vestnik.sutr.ru/journals_n/1728998324.pdf (accessed 12.01.2025).
5. gfk-global-russian-trends-sep_2017_report.pdf. https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2405078/cms/pdfs/fileadmin/user_upload/dyna_content/ru/documents/press_releases/2017/gfk.global-russian-trends-sep_2017_report.pdf (accessed 15.01.2025).
6. Korzhova G.A. Modern consumer and its impact on the company's activities at. https://www.elibrary.ru/download/elibrary_73810167_47651193.pdf (accessed 15.02.2025).
7. Dzhabasova Z.N., Yudakova O.V. Features of Internet marketing in Russia // Actual problems and trends in the development of the modern economy: Proceedings of the international scientific and practical conference. In 2 parts, Samara, November 1617, 2020 / Editor-in-chief I.V. Kosyakova. Volume Part 1. Samara: Samara State Technical University, 2020. P. 290-293 (accessed 02.01.2025).
8. Yakovlev G.A. Economics and statistics of tourism: A textbook. 2nd ed., revised Moscow: RDL Publishing House, 2004. 376 p. (accessed 22.12.2024).
9. Kapustina O.I., Vorokh N.I., Smirnova G.A. Research of the tourist services market (based on the materials of the Smolensk region): monograph. St. Petersburg: Publishing House of the St. Petersburg University of Management and Economics. 2014. 190 p. (accessed 26.12.2024).

10. Marketing in the tourism industry: a textbook / edited by Yu.P. Kozhaev. Moscow: Unity (accessed 18.12.2024).
11. Povetkina D.V., Event tourism as a factor of socio-economic development of the territory// Bulletin of the Association of Universities of Tourism and Service. 2018. Volume 12, № 1. (accessed 04.01.2025).
12. Travel preferences of Russians: active recreation is in fashion: [Electronic resource] // National Agency for Financial Research, Moscow, 2019. URL: <https://nafi.ru/analytics/turisticheskie-predpochteniya-rossiyan-v-mode-aktivny-otdykh/> (date of application: 10.01.2025).
13. What is the reason for the shortage of medical staff in sanatoriums? URL: <https://www.kommersant.ru/doc/6820070> (accessed 05.02.2025).
14. Results of the Russian consumer market in 2024. Part 1: Transformation of the consumer market. NICK AIR is a blog by entrepreneur Nikolai Tyutin. URL: <https://nick-air.ru/itogi-potrebitelskogo-rynka-rossii-v-2024-godu/> (accessed 06.02.2025).
15. «Business secrets»: in 2024, Russians' spending on sanatoriums increased by 17.5% URL: <https://tass.ru/ekonomika/23065737> (accessed 06.12.2025).
16. Information and analytical materials. URL: <https://rosstat.gov.ru/compendium/document/13278> (accessed 05.02.2025).
17. Interest in vinyl records has grown in Russia - RIA Novosti, 02/03/2025. URL: <https://ria.ru/20250203/plastinki-1996952340.html> (accessed 07.02.2025).
18. Competition and competitiveness: a textbook. URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/28814/1/978-5-7996-1098-2_2014.pdf (accessed 25.03.2025).
19. Investors plan to invest more than 347 billion rubles in the renovation of Sochi sanatoriums – RBC. URL: <https://kuban.rbc.ru/krasnodar/freenews/665996469a7947ed682017bf> (accessed December 25, 2024).
20. 200 billion rubles are planned to be invested in the renovation of the sanatorium-resort complex in Sochi. Vademecum magazine. URL: <https://vademec.ru/news/%3E/news/2024/02/09/narenovatsiyu-sanatorno-kurortnogo-kompleksa-v-sochi-planiruyut-investirovat-200-mlrd-rublej/> (accessed 12.12.2024).
21. The best-selling products in 2024: what is the high demand in Russian stores. URL: <https://secrets.tbank.ru/biznes-s-nulya/chto-prodavayut-v-2024/> (accessed 06.02.2025).