

УДК 338.24

Неізнестна В.С.

аспірант

Європейського університету

ЕФЕКТИВНІСТЬ ФОРМУВАННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

THE EFFECTIVENESS OF THE FORMATION PROCESS OF PROVIDING RECREATIONAL SERVICES

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто ефективність формування процесу надання рекреаційних послуг; визначення основних характеристик якості послуги, за допомогою економічної моделі сформована оптимізація якісних процесів; визначення складових що впливають на ціноутворення рекреаційної послуги з урахуванням оптимізації; обґрунтування та визначення наявних передумов для формування рекреаційної послуги. Таким чином, даний підхід дозволить підприємствам рекреаційного комплексу при формуванні процесу надання послуг допомогти виявити рівень впливу макро- та мікроекономічних факторів, що впливають на формування передумов надання рекреаційної послуги враховувати, та оптимізувати якісні характеристики послуги, оптимізувати процес формування ціни на дані послуги.

Ключові слова: рекреаційна послуга, якість послуги, ціноутворення, оптимізація.

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрена эффективность формирования процесса предоставления рекреационных услуг; определение основных характеристик качества услуги, с помощью экономической модели сформирована оптимизация качественных процессов; определение составляющих влияющих на ценообразование рекреационной услуги с учетом оптимизации; обоснование и определение имеющихся предпосылок для формирования рекреационной услуги. Таким образом, данный подход позволит предприятиям рекреационного комплекса при формировании процесса предоставления услуг поможет выявить уровень влияния макро- и микроэкономических факторов, влияющих на формирование предпосылок предоставления рекреационной услуги, учитывать и оптимизировать качественные характеристики услуги, оптимизировать процесс формирования цены на данные услуги.

Ключевые слова: рекреационная услуга, качество услуги, ценообразование, оптимизация.

ANNOTATION

In the article the efficiency of formation process of providing recreational services; determination of the main characteristics of service quality, through economic model generated Optimization quality processes; determining components affecting pricing recreational services based optimization; study and definition of existing preconditions for the establishment of recreational services. Thus, this approach will allow businesses recreational complex formation at service delivery level will help identify the impact of macro and microeconomic factors influencing the prerequisites for providing recreational services to consider and optimize quality characteristics of services, streamline pricing for these services.

Keywords: recreational services, quality of service, pricing, optimization.

Постановка проблеми. Сучасні умови господарювання санаторно-рекреаційного комплексу характеризуються, з одного боку, зміною кон'юнктури ринку, зміною якісних характеристик послуг з боку споживачів їхніми купівельними можливостями з іншого, зміною вироб-

ничо-фінансовими потенціалом підприємства економічною та політичною стабільністю в країні, зміною державного регулювання підприємств даної галузі. Таким чином, на функціонування рекреаційного комплексу суттєво впливають зміни, що відбуваються на ринку послуг: з одного боку, акцент зміщується у бік основного інтересу споживача, при цьому виникає необхідність побудови економічної моделі оцінки якості послуг а з іншого – супроводжується бажанням рекреаційного підприємства досягти найкращого результату з найменшими витратами., що досягається за рахунок оптимізації ціноутворення. На основі інформації щодо оцінки вподобань споживачів підприємства приймаються рішення про раціонального формування цінової політики, що забезпечить зростання фінансового результату за рахунок збільшення рекреантів та зменшення нераціональних витрат. Тому запровадження нових підходів до формування процесів надання рекреаційних послуг є важливим науковим і практичним завданням.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження проблем окремих аспектів розвитку та ефективної діяльності рекреаційних підприємств присвячено праці низки науковців: О.С Шаптала [6, с. 264], В.Ф. Кифяк [3, с. 156-170], О.П. Дурович [2, с. 496], І.І. Ополченев [4, с. 65], І.В. Бережна [1, с. 34], С.Ю. Цьохла [5, с. 352] та інших авторів, проте аналіз їх змісту засвідчує, що є ще багато недостатньо досліджених питань, які вимагають практичного вирішення. Проте варто зазначити, що під впливом економічного розвитку зростає необхідність оптимізації якісних процесів надання послуги, ціноутворення та виявлення передумов для формування ефективного процесу надання рекреаційної послуги.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Проте процес надання послуг різними авторами розглядається більш загально, не зосереджуючи увагу на оцінці та оптимізації якості послуги її ціноутворенням та факторів, які слугують для ефективності надання рекреаційних послуг. Запропонована методика дозволить підприємству збільшити потік рекреантів за рахунок виявлених вподобань споживачів та раціонального планування та використання власних ресурсів та вчасно

реагувати на зміну зовнішніх та внутрішніх факторів, що обумовлюють ефективність формування процесу надання послуг підприємств сфери послуг.

Мета статті – оцінити ефективність формування процесу надання рекреаційних послуг, виявивши наявні передумови для надання даних послуг оптимізувати якісні характеристики послуги та ціноутворення знизивши витрати підприємства.

Виклад основного матеріалу. На сьогодні ринок рекреаційних послуг залежить від багатьох складових, які пов'язані кон'юнктурними змінами, ціною, політикою підприємства, наявністю виробничих потужностей та фінансових можливостей підприємства, усі зазначені складові, які є визначальними при формуванні стійкості рекреаційного процесу функціонування підприємств даної галузі. Саме тому, на наш погляд, особливої актуальності набуває необхідність розробки методу оцінки ефективного управління рекреаційним процесом надання послуг який враховував не тільки виробничий потенціал, фінансові можливості, а й якісні характеристики послуги з урахуванням споживчої цінності та очікувань споживача.

Для Кримського курортного рекреаційного комплексу ця тенденція доволі актуальна, тому що за великого діапазону цін на послуги їхня якість найчастіше не відповідає навіть прийнятним стандартам.

Результати аналізу показали, що у 2013 році респонденти в цілому позитивно оцінили відпочинок у Криму, більшість споживачів стверджують на формування задоволеності впливають багато факторів, у тому числі задоволеність якістю та ціною на рекреаційний продукт. Таким чином, на «відмінно» оцінили 52,6% гостей півострів, на «четвірку» – 20,1%, оцінку «задовільно» поставили 17,9% і 10,6% – «двійку». Проте найчастіше споживачі рекреаційних послуг незадоволені показником «ціна-якість», які не відповідають очікуванням. Незважаючи на збільшення ціни, якість рекреаційної послуги в динаміці показує зниження, тобто якість надання послуги залишається на низькому рівні (рис. 1).



Рис. 1. Динаміка співвідношення показника «ціна-якість» в АР Крим

Як видно із рисунка 1, найвищий рівень задоволеності якістю відпочинком спостерігався у 2010 році і складав 86,0%, а в 2011 році цей показник зменшився на 4,3%, незважаючи на те, середня вартість курортно-рекреаційних послуг в АР Крим зросла до 222,35 грн на добу.

Незважаючи на виняткове значення задоволеності якістю споживачі щодо рекреаційної послуги при формуванні підприємствами стійкості функціонування, слід пам'ятати, що вона є за своєю сутністю певним чином суб'єктивною оцінкою споживачем, що ускладнює можливість управляти процесом ціноутворення на підприємстві, що підкреслює важливість методу оцінки якості послуг у формуванні процесу надання рекреаційних послуг, та обумовлює необхідність визначення та оптимізації ціноутворення.

Схематичне зображення даного підходу щодо оцінки ефективного управління процесом надання рекреаційних послуг на основі якості та вартості послуги з урахуванням передумов для формування рекреаційних послуг надано на рисунку 2.

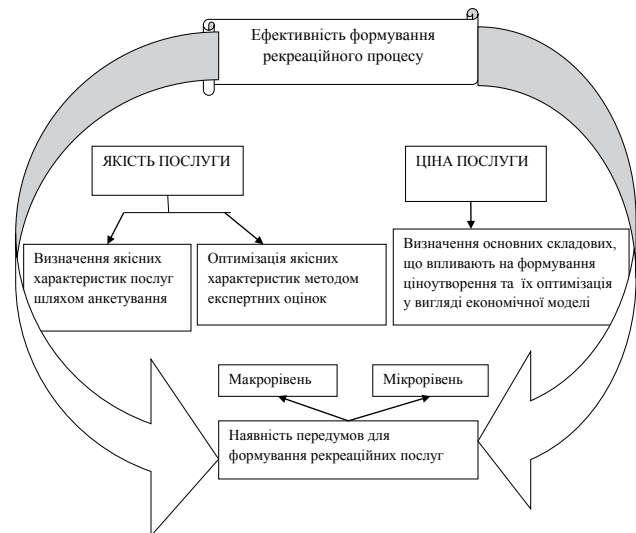


Рис. 2. Схема ефективного формування процесу надання рекреаційних послуг з урахуванням наявних передумов для формування рекреаційної послуги та оцінки характеристик якості та оптимізації вартості

Першим етапом побудови даного оцінювання є визначення наявних передумов для формування рекреаційної послуги основних характеристик якості наданих санаторно-рекреаційних послуг АР Крим.

Наявні передумови для формування процесу надання рекреаційних послуг – це можливість спрогнозувати та вірогідність здійснення подій, що безпосередньо пов'язані із специфікою ведення підприємницької діяльності у процесі надання рекреаційних послуг. Саме тому даним подіям, факторам доречно надавати кількісних ознак за допомогою експертних оцінок, аби можна було виявити їх вплив на формування процесу, що пов'язаний з наданням рекреаційних

послуг. Пропонуємо дані події класифікувати на макроекономічному рівні, до складу яких відносяться стабільність економічно-політичної ситуації, стабільність функціонування банківської системи, стабільність попиту на рекреаційний продукт, конкурентоздатність підприємства, налагоджена система співпраці з постачальниками, налагоджена система співпраці з посередників, стабільність природо-кліматичних умов. До мікроекономічного рівня доречно віднести: наявність трудового потенціалу, наявність матеріально-виробничого потенціалу, наявність маркетингово-інформаційних ресурсів, наявність фінансових ресурсів (рис. 3).

Для урахування наявних умов при формування процесу надання рекреаційних послуг доцільне застосувати метод експертного оцінювання з метою надання мікро- та макроекономічного рівня факторів кількісного вираження, що дасть можливість не тільки краще оцінити перспективи надання рекреаційної послуги, а й використовувати розраховані кількісні значення факторів при розробці та впровадженні заходів щодо підвищення стійкого статусу рекреаційного комплексу.

Таким чином, загальне значення передумов для формування процесу надання рекреаційних послуг становить 1,21; значення мікроекономічного рівня – 0,46; макроекономічного рівня – 0,75. Результати розрахунків дають можливість спрогнозувати та оптимізувати в подальшому вплив на формування рекреаційної послуги.

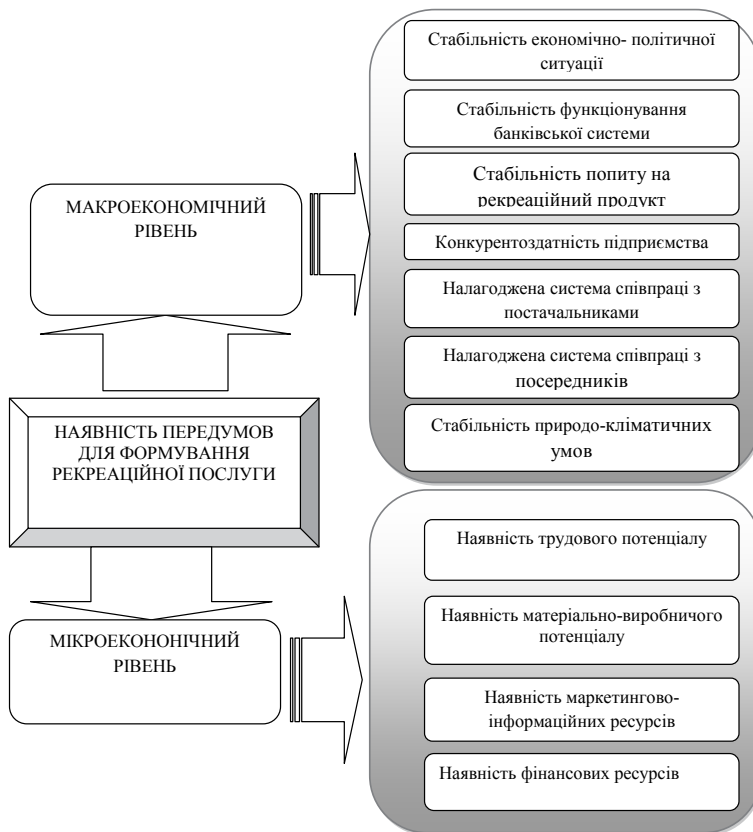


Рис. 3. Схема наявних передумов для формування рекреаційної послуги на мікро та макроекономічному рівні

Таким чином, економічна модель формування передумов для надання рекреаційної послуги матиме наступний вигляд:

$$F = \sum (MicER; MacER) \quad (1)$$

де, F – фактор, подія, що пов'язані з наданням рекреаційних послуг; MicER – мікроекономічний рівень; MacER – макроекономічний рівень.

Наступним етапом, щодо формування процесу надання рекреаційних послуг є оцінка якості послуги шляхом анкетного аналізу, який проводився шляхом опитування рекреантів, які кількісно оцінювали якісні характеристики, що за п'ятибальною шкалою. За результатами визначення основних характеристик якості послуг рекреанти оцінювали сімнадцять характеристик які можна представити як функцію:

$$YF = TR; BrP; VRP; RTS; Rkr; Sp; OD; Rsp; IC; Bt; Rsp; Trpz; Onf; ImL; Dp; Roh; PlpkI \quad (2)$$

де, YF – якість наданої рекреаційним комплексом послуги; TR – територіальне розміщення; BrP – бронювання путівки; VRP – вартість рекреаційної путівки; RTS – рівень транспортного сполучення; Rkr – рівень кваліфікації персоналу; Sp – сервіс, що надається під час послуги; OD-організація дозвілля; Rsp – рівень співпраці з постачальниками; IC – імідж компанії; Bt – благоустрій території; Rsp – рівень співпраці з посередниками; Trpz – територіальне розміщення пляжної зони; Onf – оснащеність номерного фонду; ImL інноваційні методи лікування; Dp – додаткові послуги; Roh – рівень організації харчування; Plpk – програма лояльності для постійних клієнтів

Оскільки, узагальнені у функції характеристики якості послуги не мають кількісного виміру, необхідно надати їм кількісні ознаки. Для цього використовується метод експертних оцінок, перевагою якого є простота у формуванні, врахування професійних навичок та досвіду експертів. У нашому випадку експертами є співробітники маркетинго-аналітичного відділу досліджуваних санаторно-рекреаційних підприємств, бо саме ці структурні підрозділи забезпечують комерційну діяльність, маркетинг та рекламу. За результатами експертних оцінок сформуємо економічну модель оптимізації якісних наданих характеристик рекреаційних послуг (табл. 1).

Застосування методу експертних оцінок передбачає розрахунок відсотка виставлених оцінок експертами за формулою:

$$W_{xi} = \frac{\sum_{k=1}^n a_k}{\sum_{k=1}^n \max a_k} = \frac{\sum_{k=1}^n a_k}{50}, \quad (3)$$

де, W_{xi} – відсоток виставлених експертами оцінок показнику x_i ; a_k – оцінка k -тим експертом i -того показника; k – загальна кількість експертів; $\max a_k$ – максимально можливе значення показника a_k в даній шкалі.

Вагу кожної характеристики якості наданої рекреаційної послуги визначаємо як відношення значення кожного з факторів до суми усіх оцінок (3):

$$h_i = \frac{B_{hi}}{\sum_{i=1}^m B_{hi}} \quad (4)$$

де, m – загальна кількість чинників, оцінювана експертами.

У подальшій побудові економічної моделі якості наданої рекреаційної послуги використовуємо значення напрямів характеристик, які становлять більше ніж 0,05, що дає можливість отримати адекватну модель.

В результаті оптимізації оцінки якості послуг за допомогою експертного оцінювання отримаємо наступну економічну модель якості наданої рекреаційної послуги, що матиме такий вигляд:

$$YRP = \frac{\sum(B1; B2; B3; B4; B9; B11; B12; B13; B14; B15; B16)}{mp}, \quad (5)$$

де, YRP – якість рекреаційної послуги, що надається рекреаційними підприємствами, $B1$ – територіальне розміщення; $B2$ – бронювання рекреаційної путівки; $B3$ – вартість рекреаційної путівки; $B4$ – рівень кваліфікації персоналу; $B9$ – імідж компанії; $B11$ – програма лояльності для постійних клієнтів; $B12$ – територіальне розміщення пляжної зони; $B13$ – оснащеність номерного фонду; $B14$ – інноваційні методи лікування; $B15$ – наявність додаткових послуг; $B16$ – рівень організації харчування; mp – відсоток можливої похибки при обробці результатів анкетування.

Оскільки управління стійким функціонуванням ми розглядаємо через ефективне управління процесом надання рекреаційної послуги а саме, якісних характеристик послуги, яка характеризується відмінними рисами маркетингових позицій підприємств та вартістю наданої рекреаційної послуги, то встановлення її складових є необхідною передумовою побудови взаємовідносин з рекреантами та подальшою оптимізацією вартості обслуговування клієнтів.

Зростання цінової, внутрішньої та міжнародної конкуренції, неефективна маркетингова політика щодо сезонності характеру рекреаційної політики, неефективне використання фінансових ресурсів, відсутність сучасних автоматизованих систем управлінського обліку, наявність низькодохідних довгострокових інвестиційних проектів та нерентабельне оздоровлення пільгових категорії рекреантів – це основні фактори, що впливають на складові вартості наданих рекреаційних послуг. Саме тому доцільною є розробка економічної моделі вартості рекреаційної послуги з урахуванням специфіки діяльності та наявних передумов, факторів, що в подальшому допоможе підприємству ефективно управляти процесом надання рекреаційних послуг за рахунок оптимізації якісних характеристик послуги та оптимізації вартості послуги.

Варто зазначити, що однією із основних складових вартості послуги з оздоровлення рекреантів є ціна на інноваційні технології оздоровлення, від чого істотно залежить наявність фінансової стійкості. Водночас варто зауважити, що ця залежність стосується і складових вартості послуги: постійних і змінних витрат, податкового навантаження, доходів фізичних осіб, рівня інфляції, визначення яких (складових) обумовлене надзвичайною динаміч-

Таблиця 1

Оцінка експертами оптимізації характеристик якості наданих рекреаційних послуг

Умовне позн.	Характеристика якості послуги	Експерти									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B1	Територіальне розміщення	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
B2	Бронювання рекреаційної путівки	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
B3	Вартість рекреаційної путівки	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
B4	Рівень кваліфікації персоналу	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
B5	Рівень транспортного сполучення	1	2	1	3	2	2	2	3	2	1
B6	Сервіс, що надається під час послуги	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3
B7	Організація дозвілля	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3
B8	Рівень співпраці з постачальниками	1	1	2	3	3	2	3	4	2	3
B9	Імідж компанії	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
B10	Благоустрій території	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1
B11	Програма лояльності для постійних клієнтів	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
B12	Територіальне розміщення пляжної зони	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
B13	Оснащеність номерного фонду	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
B14	Інноваційні методи лікування	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
B15	Наявність додаткових послуг	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
B16	Рівень організації харчування	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
B17	Рівень співпраці з посередниками	2	3	3	4	1	4	1	1	1	4

ністю зміни зовнішнього середовища, високою залежністю галузі від економічної та політичної ситуації в країні вчасне реагування на такі зміни дасть змогу стійко функціонувати рекреаційним підприємствам.

На наш погляд, вартість наданої рекреаційної послуги правомірно представити такою формулою:

$$VRP = (XnP; CR; VOlob; PV; ZV; ST; PN; RKP) \quad (6)$$

де VRP – вартість послуги, що надається рекреаційними підприємствами; XnP – характеристика наданих рекреаційних ресурсів; CR – ціна на харчові ресурси; $VOlob$ – вартість обслуговування лікувально-оздоровчої бази; PV – постійні витрати; ZV – змінні витрати; ST – страхування; PN – податкове навантаження; RKP – рівень кваліфікації персоналу.

Таким чином, визначено складові вартості рекреаційних послуг, до яких віднесено: характеристики надання рекреаційних послуг; ціна на харчові ресурси; вартість обслуговування лікувально-оздоровчої бази; постійні витрати; змінні витрати; страхування; податкове навантаження; рівень кваліфікації персоналу.

Висновки та пропозиції. Таким чином, запропонований підхід до оцінки ефективності формування процесу надання рекреаційних послуг з урахуванням виявлених наявних передумов для формування рекреаційної послуги на основі оцінки якості послуги та політики ціноутворення, дозволить підприємствам при формуванні рекреаційного процесу враховувати

не тільки виробничий потенціал та фінансові ресурси а також якісні процеси, з урахуванням оптимізації ціноутворення. Ефективність запровадження даного підходу дасть можливість в подальшому розширити виробництво, надавши послуги цілеспрямованого характеру який буде орієнтований на рекреантів, оптимізувати вартість послуги забезпечуючи стійкість функціонування рекреаційного комплексу в цілому.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бережная И.В. Комплекс условий и факторов рекреационной специализации Крыма // Вопросы развития Крыма. – Выпуск 2, Симферополь: Таврия-Плюс, 2004. – С. 34.
2. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. – Минск: Новое знание, 2003. – 496 с.
3. Кифяк В.Ф. Програмно-цільовий метод планування та управління розвитком територіально-рекреаційної системи / В.Ф. Кифяк // Формування ринкових відносин в Україні. – 2007. – № 6(73). – С. 165-170.
4. Ополченова Е. Проблемы развития национального туризма / Е. Ополченова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2006. – № 7.
5. Цьохла С.Ю. Трансформация рекреационной деятельности и развитие рынка курортно-рекреационных услуг (методология, анализ и пути усовершенствования): монография / С.Ю. Цьохла. – Симферополь: Таврия, 2008. – 352 с.
6. Шаптала О.С. Автономна Республіка Крим: проблемні питання державного управління сферою рекреаційного обслуговування / О.С. Шаптала. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2003. – 264 с.