

УДК 338.48

Рындач Марина Алексеевна

Кандидат экономических наук

Доцент, кафедра менеджмента и туристского бизнеса
гуманитарно-педагогической академии ФГАУ ВО Крымский
федеральный университет им. В.И. Вернадского
red@krvestnik.ru

ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ МЕДИЦИНСКОГО И ДОСТУПНОГО ТУРИЗМА В КРЫМУ

В статье рассмотрены возможности и проблемы развития медицинского туризма в Крыму. Рассмотрены проблемы существующей инфраструктуры для привлечения нового для Крыма туристского потока — людей с ограниченными возможностями. Предложены мероприятия, направленные на повышения качества услуг в сфере медицинского туризма.

Ключевые слова: Туристские ресурсы, инфраструктура, медицинский туризм доступный туризм, качество услуг.

Jel code: L 830, O 150, H 510

Marina Ryndach

Ph.D. (economics)

Associate professor, Department of management and tourism business
humanitarian-pedagogical Academy in the Crimean Federal University
named by V. I. Vernadsky

PROBLEMS OF QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY MEDICAL AND ACCESSIBLE TOURISM IN CRIMEA

The article discusses the possibilities and problems of development of medical tourism in the Crimea. The problems of the existing infrastructure in order to attract new tourist flow to the Crimea — people with disabilities. The measures aimed at improving the quality of services in the field of medical and accessible tourism.

Key words: tourism resources, infrastructure, medical tourism accessible tourism, quality of service.

Jel code: L 830, O 150, H 510

Развитие медицинского туризма является одним из важнейших направлений развития туризма в Крыму. Это положение определено в стратегии развития Крыма до 2020г. Как вид внутреннего туризма, медицинский и доступный туризм может рассматриваться в рамках Закона о туристской деятельности Российской Федерации от 24.11.1996 с последующими изменениями. Распоряжение Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2014 года «О плане первоочередных мероприятий по созданию беспрепятственной жизненной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями в Республике Крым» направлено на улучшение качество предоставляемых услуг для доступного туризма.

Анализ последних исследований и публикаций. Вопросами медицинского и доступного туризма занимаются такие отечественные и зарубежные ученые как Каримова, Орлова, Николаенко, Джонсон М, М. Реган и др.

Крым, считается одним из лучших мест отдыха для жителей России и ее гостей. С каждым годом желающих провести время на полуострове становится все больше. Но, кроме отдыха, существует спрос на лечение в Крыму. Характер природно-ресурсного потенциала, исторические традиции хозяйственного освоения, социокультурные приоритеты в течение многих лет определяли рекреационную специализацию Крыма как стратегическое направление его регионального развития. Крым специализируется на предоставлении оздоровительных и лечебных услуг и является ведущим туристско-экскурсионным регионом России, обеспечивающий в 2014 году прием более 4,2 млн. отдыхающих и более 500 тыс. экскурсантов.

Из 467 крымских здравниц 151 учреждение предоставляет специализированное санаторно-курортное лечение, 316 объектов предоставляют услуги оздоровительного характера. С позиции развития туризма особый интерес представляет категория здравниц, в которых представляются различные оздоровительные и медицинские услуги. Данная категория представлена следующими основными типами объектов размещения: санатории (75), пансионаты с лечением (18), детские санатории (31), гостиницы с лечением (8),

медицинские реабилитационные центры (9), лечебно-оздоровительные центры (4), оздоровительные комплексы (3), туристско-оздоровительные комплексы (3) [1].

Курортные ресурсы Крыма, наряду с благоприятными климатическими условиями и лечебными грязями, пляжами и ландшафтными ресурсами, морским и горным воздухом включают в себя также минеральные воды. Известно более 100 минеральных источников: хлоридные, кальциево-натриевые, термальные хлоридно-натриевые и другие.

Основная емкость крымских санаториев сосредоточена в районе Большой Ялты и Сакско-Евпаторийской группы курортов, пансионаты получили распространение в Алуште, Ялте, Судаке, Феодосии, на побережье Симферопольского и Бахчисарайского районов. Коэффициент загрузки учреждений санаторно-курортной отрасли АР Крым в течение последних пяти лет имел положительную динамику до 2014г: в 2009 г. он составлял 58,2%, то в 2013 он составил 63,2% [1]. В 2014 году процент заполняемости гостиниц и санаториев в среднем по году составил 30-35%. В 2015го ожидается повышение этого показателя до 52%.

На протяжении периода 2000-2005 гг. структура здравниц претерпевала изменения, связанные с ослаблением лечебной функции курортов и усилением оздоровительной и развлекательной функций. Комплексный характер санаторно-курортной отрасли, а также особенности ее функционирования в современных экономических условиях, мобильная структура систем дополнительных платных услуг, разнообразие форм собственности, высокий уровень конкуренции на рынке рекреационных услуг, стабильно увеличивающийся спрос на рекреационные услуги, — все эти и другие особенности современной региональной санаторно-курортной отрасли определяют необходимость решения проблемы обоснования рациональных мероприятий по его развитию как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе. Эта курортная зона отличается самым теплым и мягким климатом, который можно встретить в Крыму. Из-за гор, которые защищают эту часть острова от ветров, здесь всегда

очень теплое, но не изнурительное лето, мягкая осень, и прекрасная, но не долгая зима. А море насыщает воздух солью и влагой. Все эти факторы создали здесь отличные условия для создания санаториев и лагерей. ЮБК предоставляет вам возможность лечить следующие недуги: вегетативные недуги нервной системы; заболевания, связанные с сердцем; заболевания периферической нервной системы; проблемы верхних дыхательных путей и легких.

Отличительной особенностью территориального расположения специализированных санаториев является их концентрация в Ялтинском районе –33 (44% от общего количества). При этом 70% детских санаториев сосредоточено в Евпатории [1]

Лечение в Крыму включает в себя: профилактику морской водой, водорослями, ароматерапию, солнечные ванны. А смесь хвойного запаха и воздуха насыщенного солью создают благоприятные условия для работы нервной системы. Так же практикуется методика лечения детей в Крыму с ДЦП и отклонениями в психическом развитии, с помощью дельфинотерапии. Благодаря ей ребята могут поплавать, поиграть с дельфинами, что благоприятно влияет на психику ребенка. И хотя это и нетрадиционный метод лечения, он очень популярен в наше время. Для лечения и профилактики заболеваний вам предлагают свои услуги множество санаториев, среди которых немало известные: «Ай-Петри», «Форос», «Мисхор», «Ливадия» «Алушта», и многие другие [4].

Лечение детей на Черном море способствовало развитию большого количества лагерей и санаториев. Евпатория и город Саки, которые находятся на берегу Каламитского залива, представляют собой одни из самых крупных санаторно-курортных центров не только Крыма, а и бывшего Союза. Ведь здесь всем отдыхающим предлагается множество занимательных аттракционов, водных горок. Каждый день здесь проводятся мероприятия и различные конкурсы. И все это можно совместить с лечением детей в Крыму, что немаловажно, ведь в современном мире детей тяжело мотивировать на оздоровление. Кроме того, здесь расположено много лечебных санаториев и баз

отдыха, которые обещают очень много интересного. Лечение в Евпатории и Саках, является одним из самых удивительных, ведь там находятся крымские грязевые источники, которые по праву считаются лучшими в своем роде. Эти грязи позитивно влияют на лечение нарушений в суставах (как функциональные, так и травматические), опорно-двигательного аппарата, что дарит людям с этими недугами облегчение. И все, кто отправляет детей на лечение в Крым, безусловно, отправляют их именно сюда.

В настоящее время уже сформировался глобальный рынок медицинских услуг со своей инфраструктурой (медицинским менеджментом, аккредитирующими органами, агентствами медицинского туризма и туроператорами, специалистами в сфере медицинских путешествий). Даже в условиях финансового кризиса медицинский туризм развивается и оказывает все большее влияние на национальные системы здравоохранения и деятельность страховых компаний, которые все чаще предпочитают оплачивать лечение клиентов в зарубежных клиниках. В условиях глобальной экономической конкуренции феномен медицинского туризма заставляет медицину развиваться быстрыми темпами за счет современных технологий и улучшения обслуживания пациентов [5].

Одним из новых направлений туристской отрасли полуострова является создание условий для отдыха людей с ограниченными физическими возможностями. Города ЮБК сложно назвать приспособленным для людей с ограниченными возможностями, за исключением г. Саки и, частично, Евпатории.

К настоящему времени в Крыму насчитывается около 117 тыс. инвалидов, что составляет примерно 6% населения. По данным пресс-службы Государственного Совета Крыма, с учетом категорий граждан, которые относятся к маломобильным группам населения, количество людей, нуждающихся в специально оборудованных объектах, транспорте и маршрутах движения, возрастает до 17 процентов. Этот факт ставит решение проблемы повышения качества предоставляемых услуг в сфере медицинского и доступного

туризма, формирование социальной инфраструктуры в ряд актуальных задач для органов республиканской власти.

Совет министров Республики Крым поставил задачу обеспечить в 2015 году обустройство пляжей для лиц с ограниченными физическими возможностями и разработки экскурсионных маршрутов для инвалидов-колясочников. Об этом говорится в распоряжении председателя Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2014 года «О плане первоочередных мероприятий по созданию беспрепятственной жизненной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями в Республике Крым». В Министерстве курортов и туризма Крыма уже предпринимают первые шаги, которые позволят сделать максимально комфортным отдых на крымских пляжах для людей с ограниченными физическими возможностями. «Пляжи для инвалидов, конечно же, должны быть в каждом курортном регионе.

В мире есть сотни пляжей, отдых на которых доступен людям с ограниченными возможностями. Они отличаются от других мест отдыха удобными настилами для инвалидных колясок или необычными дизайнерскими находками, которые делают жизнь людей с ограниченными возможностями легче. Но тяжело найти подобный пляж именно Крыму, чтобы он был оснащен самым необходимым. Одним из новых направлений туристской отрасли республики является предоставление услуг высокого качества и создание условий для отдыха людей с ограниченными физическими возможностями.

Проблема качества услуг в сфере туризма в Крыму стоит особенно остро в современный период, когда турпоток переориентирован на российских туристов, имеющих возможность сравнения Крыма с другими направлениями массового туризма за рубежом (Кипр, Турция, Египет, Таиланд и др). В городах ЮБК плохо развита как общая, так и специфическая инфраструктура, тем более ее сложно назвать приспособленной для людей с ограниченными возможностями. В отелях ЮБК адаптированные номера составляют 10-15 процентов. Но когда заходит речь об организации доступной поездки, туристской дестинации попросту нечего предложить.

Но именно на сегодняшний день идет активизация всех сил и приоритетным заданием является именно обустройства городов и здравниц всем необходимым. Ведь Крым, как рекреационная дестинация, славится именно своими лечебными свойствами, не только для людей с легочными заболеваниями, но и для суставных и сердечно-сосудистыми заболеваниями [6]. По данным пресс-службы министерства курортов и туризма Крыма, пляжи для инвалидов должны быть открыты во всех курортных регионах, первоначально они появятся, в Евпатории, Алуште и Ялте. Как сообщало агентство e-Крым, в апреле прошлого года организации крымских инвалидов заявили, что на полуострове только один пляж оборудован для инвалидов в Евпатории. При этом в Крыму в курортный сезон полуостров также посещает большое количество туристов-инвалидов.

Для привлечения нового сегмента туристов, таких как люди с ограниченными возможностями, следует организовать равные условия отдыха абсолютно для всех туристов. И задача состоит в том, чтобы во всех курортных городах и районах появились пляжные карты, оборудованные для посещения людьми с ограниченными физическими возможностями. Для таких пляжей нужны специальные кресла с широкими колесами и надувными баллонами, на котором можно с пляжа по галечной зоне доставлять человека к воде. Сотрудники должны оказывать помощь при спуске на пляж и передвижении инвалида по пляжу и к воде, также обязательно необходимо установить указатели, на которых будет написано: где находится пляж для людей с ограниченными физическими возможностями.

Привлекательность крымского туризма заключается не только в пляжах, ведь Крым — это красота гор, его достопримечательностей. Качество предоставляемых экскурсионных услуг для людей с ограниченными возможностями находится на низком уровне. Для решения этой проблемы нужно организовывать экскурсии в специально оборудованных автобусах. Можно отметить, что практически одна компания «**Чудо Крым**» предлагает услуги пассажирских перевозок для людей с ограниченными возможностями. В

автопарке компании имеется специализированный микроавтобус Мерседес Спринтер, оборудованный всем необходимым для перевозки людей с ограниченными возможностями, которые могут передвигаться самостоятельно, а также для людей на инвалидных колясках. Для этого имеется специальный подъемник в задней части микроавтобуса. Пассажирский салон оборудован всем необходимым для комфортных поездок в любое время года. Общее число пассажирских мест — 13 мест. Все места оборудованы ремнями безопасности и специальными замками для фиксации инвалидных колясок.

Девиз туризма XXI века — «Туризм без границ». Но для того чтобы повысить качество предоставляемых услуг в сфере медицинского и доступного туризма необходимо определить самые важные направления для эффективности курортного и туристского сервиса:

- сохранение и дальнейшее развитие отраслевых ассоциаций, объединивших объекты санаторно-курортного и медицинского назначения;
- изучение состояния медицинской базы, осуществляющей оздоровительный
- отдых по ЮБК;
- модернизация оборудования и улучшение инфраструктуры здравниц;
- создание туристской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями;
- госзакупки на размещение и туристское обслуживание
- туристские порталы — бесплатное размещение информации
- туристские каталоги, карты, брошюры — бесплатное размещение информации
- туристско-информационные центры, бесплатное размещение информации
- совершенствование туристской навигации — установка дорожных указателей
- дотации и/или компенсация расходов на участие в профильных выставках

– знак качества — участие в программе качественного обслуживания туристов

– сотрудничество с другими регионами по вопросам диагностики, лечения, переподготовки кадров.

Предложенные мероприятия позволят повысить качество предоставленных услуг в сфере медицинского и доступного туризма, приблизить его к мировым стандартам и привлечь большее отечественных и зарубежных количество туристов в Крым.

Медицинский туризм был и остается одной из важнейших составляющих крымского турпродукта. Он имеет огромную социальную, экономическую значимость. Доступный туризм имеет огромные перспективы развития и может принести свой вклад в формирование туристского потока в Крым, учитывая, что за период сезона 2014 году произошло снижение турпотока на 27 процентов по сравнению с сезоном 2013 годом. Для повышения качества услуг в сфере медицинского и доступного туризма необходимо расширение профиля работы существующих туристских организаций, создание специализированной инфраструктуры, подготовка соответствующих специалистов и формирование активной системы продвижения этих услуг на внутренний и международный рынок.

Литература

1. Министерство курортов и туризма Республики Крым: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://mtur.rk.gov.ru/rus/file/mtur_Harakteristiki_turizma.pdf
2. Каримова Д.Ю. Тенденции развития медицинского туризма [Электронный ресурс]. — режим доступа <http://www.center-bereg.ru/f413.html>
3. Орлова В.С. Туризм как фактор развития здравоохранения [Электронный ресурс]. — режим доступа <http://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-lechebno-ozdorovitel'nogo-turizma-v-regione.pdf>

4. Рындач. М.А. Уникальные туристские ресурсы региона Большая Ялта. Материалы международной научно-практической конференции «Туристские ресурсы и культурное наследие», БМА, г. Рига, С. 97-102

5. Рындач М.А. Инновационные подходы в сфере туристских услуг. Стратегія розвитку України, науковий журнал.—№ 1,2. 2008. — С. 442–445.

6. Рындач М.А. Менеджмент туристской дестинации. Культура народов Причерноморья. — 2008. — №149. — С. 85–87.

References

1. Ministerstvo kurortov i turizma Respubliki Krym: — Rezhim dostupa: http://mtur.rk.gov.ru/rus/file/mtur_Harakteristiki_turizma.pdf (*in Russian*)

2. Karimova D.Ju. Tendencii razvitija medicinskogo turizma. — rezhim dostupa <http://www.center-bereg.ru/f413.html> (*in Russian*)

7. 3. Orlova V.S. Turizm kak faktor razvitija zdavoohranenija [Elektronnyj resurs]. — rezhim dostupa <http://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-lechebno-ozdorovitel'nogo-turizma-v-regione.pdf> (*in Russian*)

4. Ryndach. M.A. Unikal'nye turistskie resursy regiona Bol'shaja Jalta. Materialy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii «Turistskie resursy i kul'turnoe nasledie», BMA, g. Riga, S. 97-102 (*in Russian*)

5. Ryndach M.A. Innovacionnye podhody v sfere turistskih uslug. Strategija rozvitku Ukraïni, naukovij zhurnal.—№ 1,2. 2008. — S. 442–445. (*in Russian*)

6. Ryndach M.A. Menedzhment turistskoj destinacii. Kul'tura narodov Prichernomor'ja. — 2008. — №149. — S. 85–87. (*in Russian*)