

Туризм

АНАЛІЗ КОНКУРЕНТНИХ ПОЗИЦІЙ БАЛЬНЕОЛОГІЧНИХ САНАТОРІЇВ ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Галасюк Світлана Сергіївна

К.е.н., доцент

Одеський національний економічний університет

svetlana.galasyuk@gmail.com

Філюк Валерія Вікторівна

Магістрант

Одеський національний економічний університет

vipfvv@gmail.com

Загальні умови, від яких залежить розвиток туризму, зокрема бальнеологічного, в Закарпатському регіоні, стосуються, перш за все, найшвидшої перемоги України у російсько-українській війні, скасування вимог воєнного стану, стабілізації соціально-економічної ситуації, відбудови знищених об'єктів критичної інфраструктури, подолання наслідків пандемії коронавірусу тощо.

Але навіть в умовах воєнного стану бальнеологічні санаторії України, що розташовані на території Закарпатської області, продовжують працювати в штатному режимі та надавати людям необхідні послуги. Розуміючи, що попит на відвідування санаторіїв у 2022 році значно менший, ніж у довоєнні та допандемійні часи, жоден санаторій не зачинився і намагається пропонувати послуги у повному обсязі, шукаючи різні варіанти покращення свого становища та виконуючи найважливішу соціальну місію – надання допомоги в лікуванні, реабілітації та оздоровленні своїм гостям.

Для того, щоб виявити основні проблеми, з якими стикаються бальнеологічні санаторії Закарпаття, потрібно проаналізувати відгуки відповальників, залишені ними на електронних ресурсах мережі інтернет. Для дослідження відібрано 8 санаторіїв, які працюють на джерелах закарпатських мінеральних вод (табл. 1).

Дані табл. 1 демонструють, що:

- мінеральні води Закарпаття мають малу або середню мінералізацію;
- найбільш відомими водами є ті, в яких вміст мінеральних речовин знаходиться на середньому рівні, – «Поляна квасова», «Поляна купель» та «Лужанська», що здобули популярність у міжнародному просторі;

– хімічний склад переважної більшості закарпатських мінеральних вод спрямований на подолання наслідків захворювань органів травлення; рідше – на профілактику захворювань кістково-м’язової системи;

– перелічені в табл. 1 санаторії, що функціонують на базі мінеральних джерел Закарпаття, мають власні бювети і можуть забезпечити безпосередню організацію подачі води відпочиваючим.

Таблиця 1

Види закарпатських мінеральних вод та бальнеологічні санаторії,
що працюють на їх базі

Назва мінеральної води	Хімічний склад	Рівень мінералізації	Показання для застосування	Назва санаторіїв	Населений пункт
Поляна квасова	Вуглекисла гідрокарбонатна натрієва борна	Середній	Захворювання органів травлення	«Сонячне Закарпаття»	Поляна
				«Квітка полонини»	Солочин
Поляна купель	Вуглекисла гідрокарбонатна натрієва борна	Середній	Захворювання органів травлення	«Поляна»	Поляна
Лужанська	Вуглекисла гідрокарбонатна натрієва	Середній	Захворювання органів травлення	«Кришталеве джерело»	Солочин
				«Квітка полонини»	Солочин
Шаянська	Вуглекисла гідрокарбонатна натрієва	Малий	Захворювання органів травлення	«Шаян»	Шаян
				«Карпатія»	Шаян
Боржавська	Борна гідрокарбонатна кальцієво-натрієва	Малий	Захворювання кишечника	«Боржава»	Довге
Сойминська	Вуглекисла борна хлоридна гідрокарбонатна натрієво-кальцієва	Малий	Захворювання органів травлення	«Верховина»	Межгір’я
Кушницька	Борна гідрокарбонатна натрієва	Малий	Захворювання органів травлення	«Боржава»	Довге
Олегівська	Кремнієва гідрокарбонатна кальцієво-натрієва	Малий	Захворювання кістково-м’язової системи	«Боржава»	Довге
Келечинська	Вуглекисла гідрокарбонатно-хлоридно-натрієво-кальцієва	Середній	Захворювання органів травлення	«Верховина»	Міжгір’я

Характерними рисами даних бальнеологічних санаторіїв Закарпаття є:

- вагомий досвід з санаторно-курортної реабілітації;
- вища або перша акредитаційна категорія закладів;
- повноцінна власна ліцензована медична база та акредитована лабораторія;
- досвідчений медичний персонал (лікарі різного профілю та медичні сестри);
- широкий спектр лікувальних та діагностичних процедур.

Відомості про роки заснування санаторіїв та їх акредитаційні категорії представлено в табл. 2.

Таблиця 2

Загальна характеристика бальнеологічних санаторіїв Закарпаття

Бальнеологічні санаторії	Рік заснування	Роки останнього кап. ремонту	Акредитаційна категорія закладу
«Сонячне Закарпаття»	1965	1994	Вища
«Поляна»	1946	2002-2004	Вища
«Квітка полонини» (зокрема: відкриття корпусу «Сузір'я»)	1965	2018	Вища
	2004		
«Кришталеве джерело»	1983	2012-2017	Вища
«Шаян»	1957	2014	Вища
«Карпатія»	2011	-	Вища
«Боржава» (колишній пансіонат «Факел»)	2010	2006-2010	Вища
«Верховина»	1958	2013	Перша

Складено за джерелами [2; 3]

Більшість санаторіїв мають значний досвід роботи в курортно-оздоровчій сфері, який становить понад 50-75 років. За цей період часу напрацьовано багато методик в лікуванні профільних захворювань та реабілітації після них. Деякі санаторії відновлені після реального занепаду 1990-х років, інші з'явилися нещодавно («Карпатія») або змінили свій тип («Боржава», на місці якої до капітального ремонту і модернізації був пансіонат «Факел»).

Зазвичай, у вартість санаторно-курортної путівки входять такі послуги, як: проживання у номерах різних категорій, дієтичне харчування, базові медичні послуги (обов'язково – питне застосування мінеральної води з бювета і бальнеологічні процедури – ванни, різноманітні душі, інгаляції, промивання, зрошення, гідромасаж), а також деякі спортивно-оздоровчі (користування спортивними майданчиками, тренажерним залом тощо).

Рейтингові позиції бальнеологічних санаторіїв закарпатських мінеральних вод представлені в табл. 3. Для збору інформації про відгуки використані такі ресурси мережі інтернет, як: Google.maps, UAHotels, Sanatorii.in.ua.

Щоб уникнути протиріч в оцінках на різних сервісах, було застосовано розрахунок загальної зваженої оцінки, який проводився таким чином (на

прикладі санаторію «Сонячне Закарпаття»): $(4,3 \times 2012 + 2,9 \times 24 + 3,4 \times 97) : 2133 = 4,2$ бали.

Таблиця 3

Популярність бальнеологічних санаторіїв Закарпатської області
в мережі інтернет

Назва санаторіїв	Значення показників популярності санаторіїв на ресурсах інтернет-мережі						Загальні показники	
	Google.maps		UAHotels		Sanatorii.in.ua		Середньо зважена оцінка	Кількість відгуків
	Зважена оцінка	Кількість відгуків	Зважена оцінка	Кількість відгуків	Зважена оцінка	Кількість відгуків		
«Квітка полонини»	4,5	3690	4,0	38	3,5	118	4,5	3846
«Кришталеве джерело»	4,7	597	4,4	15	3,6	107	4,5	719
«Боржава»	4,5	529	4,6	246	3,3	68	4,4	843
«Карпатія»	4,5	357	3,8	44	3,2	50	4,3	451
«Сонячне Закарпаття»	4,3	2012	2,9	24	3,4	97	4,2	2133
«Шаян»	4,2	1092	3,9	102	3,1	55	4,1	1249
«Поляна»	3,8	696	3,4	61	3,3	61	4,0	818
«Верховина»	3,6	308	3,5	131	3,5	79	3,6	518

Підраховано за джерелами [3; 4; 5]

Аналіз відомостей табл. 3 свідчить, що:

– всі бальнеологічні санаторії Закарпаття мають оцінки у діапазоні 3,6-4,5 бали, тобто демонструють рівень обслуговування від задовільного до практично відмінного;

– лідером за середньозваженою оцінкою є санаторій «Квітка полонини», який отримав 4,5 бали;

– найнижча сходинка у рейтингу належить санаторію «Верховина», який має 3,6 бали;

– найпопулярнішим санаторієм за загальною кількістю відгуків (3846) виявився «Квітка полонини», що підкреслює його позицію як лідера;

– лідером за оцінкою на Google.maps є санаторій «Кришталеве джерело» (4,7 бали), який нещодавно відкрився після тривалого капітального ремонту і модернізації, але має недостатньо вагому кількість відгуків, щоб вважатися справжнім переможцем.

Для більш детального аналізу конкурентного середовища бальнеологічних санаторіїв закарпатських мінеральних вод зроблено дослідження шкали відгуків гостей цих закладів. За основу взято інформацію з пошукової системи Google.maps (табл. 4).

Як було зазначено, за кількістю відгуків серед досліджуваних санаторіїв виділяється «Квітка полонини» - 3690, що приблизно у 12,5 разів перевищує показники «Верховини» та у 10 разів – «Карпатії».

Таблиця 4

Оцінки за відгуками гостей бальнеологічних санаторіїв Закарпатської області
в пошуковій системі Google

Назва санаторіїв	Загальна оцінка, бали	Кількість відгуків (од. / %)	Зокрема за складовими				
			Відмінно (5)	Добре (4)	Задовільно (3)	Погано (2)	Дуже погано (1)
«Квітка полонини»	4,5	3690	2545	812	185	74	74
		100	69	22	5	2	2
«Кришталеве джерело»	4,7	597	448	119	12	12	6
		100	75	20	2	2	1
«Боржава»	4,5	529	354	106	42	11	16
		100	67	20	8	2	3
«Карпатія»	4,5	357	221	101	21	7	7
		100	62	28	6	2	2
«Сонячне Закарпаття»	4,3	2012	1228	463	201	40	80
		100	61	23	10	2	4
«Шаян»	4,2	1092	622	262	131	33	44
		100	57	24	12	3	4
«Поляна»	3,8	696	285	174	139	49	49
		100	41	25	20	7	7
«Верховина»	3,6	308	111	77	43	22	55
		100	36	25	14	7	18

Підраховано за джерелом [5]

Висновки по оцінках санаторіїв за даними табл. 4:

– лідером за оцінкою «відмінно» є санаторій «Кришталеве джерело», обслуговування в якому на 5 балів оцінили 75% відпочивальників. За ним слідує санаторії «Квітка полонини», «Боржава» і «Карпатія», які отримали відмінні оцінки від майже 70% гостей. Найменшу кількість оцінок «відмінно» отримав санаторій «Верховина» – тільки третина (36%) клієнтів вважають, що цей заклад по-справжньому пропонує найвищий рівень сервісу;

– оцінка «добре» за обслуговування в санаторіях має стабільне поширення в діапазоні 20-28%. Найбільш властива вона санаторію «Карпатія» (28%), найменш властива – санаторіям «Кришталеве джерело» і «Боржава»;

– серед досліджуваних санаторіїв оцінка «задовільно» зустрічається доволі часто. Антілідером з цієї оцінки є санаторій «Поляна», обслуговування в якому на три бали оцінили 20% відпочивальників;

– оцінка «погано» у представлених санаторіях вважається рідкістю. Вона представлена у 2-7% відгуків. Антілідерами з цього показника є санаторії «Поляна» і «Верховина»;

– більше всього оцінок «дуже погано» в санаторії «Верховина», обслуговування в якому на один бал оцінили 18% гостей.

Таким чином, конкурентний аналіз довів, що серед бальнеологічних санаторіїв закарпатських мінеральних вод є справжні лідери – «Квітка полонини» і «Кришталеве джерело», а також «Боржава» і «Карпатія», – досвід яких потрібно вивчати для запозичення в інших закладах. Середню сходинку посідають санаторії «Сонячне Закарпаття» і «Шаян». Аутсайдерами враховуються «Поляна» і «Верховина».

Варто зазначити, що основними проблемами санаторіїв, через які вони отримують *низькі оцінки* по відгуках, є такі:

- застаріла матеріально-технічна база спальних корпусів, яка потребує модернізації і ремонту, оновлення меблів в номерах і обладнання в санвузлах;
- несмачна їжа в дієтичних їдальнях, застосування комплексного меню без права вибору замовних страв;
- низький рівень сервісу в лікувальних корпусах через постійні черги на процедури, некомфортні умови їх проведення [6];
- брак додаткових спортивно-оздоровчих, культурно-розважальних і торговельних послуг;
- низька якість бездротового інтернету або його повна відсутність в номерах (тільки в адміністративній будівлі);
- завищені ціни на санаторно-курортні путівки, що не відповідає змісту і якості їх надання;
- відсутність програм лояльності для заохочення постійних клієнтів, знижок на обслуговування та гнучкої тарифної політики.

Всі ці проблеми потребують вирішення, особливо враховуючи, що зараз бальнеологічний туризм в Закарпатті – чи не єдиний, який користується попитом серед туристів у період дії воєнного стану і подолання наслідків пандемії. Крім того, бальнеологічний туризм заснований на тривалому терміні перебування відпочивальників у санаторно-курортних закладах (від 12 діб до 21-24 доби), через що людям необхідно знаходитися в сприятливих умовах, інакше лікування і оздоровлення не принесе бажаного ефекту.

Список літератури:

1. Мінеральні води Закарпаття. URL: <https://zahidkurort.com/myneralni-vody-zakarpatya>.
2. Санаторії Закарпаття. URL: <https://zahid.travel/ua/zakarpatye>.
3. Санаторії України. URL: <https://sanatorii.in.ua>.
4. UAHotels.info. URL: <https://uahotels.info>.
5. Google.maps. URL: <https://www.google.com.ua/maps>.
6. Галасюк С.С. Сучасний стан розвитку санаторно-курортної бази України. Глобальні та національні проблеми економіки: наукове фахове видання. 2017. Вип. 15. С. 197-202.