

Развитие рекреационного потенциала с эффективным использованием сервисных ресурсов и технологий постковидной реабилитации в условиях санаторно-курортных комплексов

Лесников Анатолий Ильич

Кандидат экономических наук, доцент, Институт экосистем бизнеса и креативных индустрий, Уфимский государственный нефтяной технический университет, Уфа, РФ.

E-mail: aps_rb@mail.ru

SPIN-код РИНЦ: [6112-9575](#)

ORCID ID: [0000-0002-7136-8545](#)

Котова Татьяна Павловна

Кандидат исторических наук, доцент, Институт экосистем бизнеса и креативных индустрий, Институт экономики сервиса, Уфимский государственный нефтяной технический университет, Уфа, РФ.

E-mail: ktp.084@yandex.ru

SPIN-код РИНЦ: [3719-2216](#)

ORCID ID: [0000-0002-8206-6972](#)

Салишева Эльвира Габитовна

Кандидат экономических наук, доцент, Институт экосистем бизнеса и креативных индустрий, Уфимский государственный нефтяной технический университет, Уфа, РФ.

E-mail: E_salisheva@mail.ru

SPIN-код РИНЦ: [6028-9186](#)

ORCID ID: [0000-0002-8364-3831](#)

Попова Ольга Вениаминовна

Магистрант, Институт экосистем бизнеса и креативных индустрий, Уфимский Государственный нефтяной технический университет, Уфа, РФ.

E-mail: pvo71@yandex.ru

SPIN-код РИНЦ: [9714-5268](#)

Аннотация

Вопросы выбора технологий постковидной реабилитации с эффективным использованием сервисных ресурсов обладают высокой степенью значимости и являются одной из приоритетных задач современности. После болезни у переболевших людей наблюдается «постковидный синдром», который выражается в подавленном настроении, слабости, головной боли и т.д. Основными задачами реабилитации являются восстановление дыхательных функций, снятие воспаления в дыхательных путях, улучшение кровообращения, улучшение психического состояния переболевших COVID-19. Высоким рекреационным потенциалом и сервисными технологиями реабилитации, способными в комплексе и эффективно решить данные проблемы, обладают санаторно-курортные комплексы. При этом санаторно-курортные учреждения в нашей стране в настоящее время, в отличие от советского периода, выполняют не только оздоровительную, но и туристско-рекреационную функцию. Разработка концепции развития рекреационного потенциала с эффективным использованием инновационной сервисной системы в санаторно-курортном комплексе — одна из актуальных задач. Она приводит нас к разработке стратегии, формирующей аутентичность и уникальность санаторно-курортного продукта, на примере курортного комплекса «Талкас» Баймакского района Республики Башкортостан «Территория энергии жизненной силы». Важность санаторно-курортной реабилитации людей, переболевших COVID-19, признается научным сообществом. В данный период времени перспективными являются результаты исследования реабилитации и выбор наиболее эффективных методов восстановления здоровья. основополагающие факторы качества сервиса сегодня находятся в центре внимания как ученых-исследователей, так и практиков. Для современного курортного менеджмента необходимо владение методикой оценки качества сервиса, эффективное ее использование в организационно-сервисном процессе, а также важно учитывать тот факт, что применяемые методики и инструменты оценки качества в международной практике санаторно-курортного дела не могут являться аксиомой по причине различной специализации спроса и ценового сегмента. Результаты исследований указывают на ключевой показатель сервиса — особенности процесса мотивации персонала, что предоставляет возможности точно выявлять потребности отдыхающих, предлагать услуги, пользующиеся наибольшим спросом, повышать качество взаимоотношений с потенциальными отдыхающими, вызывать доверие благодаря пониманию и предугадыванию их запросов, создавать эффективную систему обратной связи с отдыхающими.

Ключевые слова

Организационные и сервисные ресурсы, гостевая политика, рекреационные услуги, инфраструктура, оздоровительный туризм, качество сервиса, реабилитация, COVID-19.

Development of Recreational Potential with Effective Use of Service Resources and Technologies of Rehabilitation after COVID in the Conditions of Sanatorium-Resort Complexes

Anatoly I. Lesnikov

PhD, Associate Professor, Institute of Business Ecosystems and Creative Industries, Ufa State Petroleum Technical University, Ufa, Russian Federation.

E-mail: aps_rb@mail.ru

ORCID ID: [0000-0002-7136-8545](https://orcid.org/0000-0002-7136-8545)

Tatyana P. Kotova

PhD, Associate Professor, Institute of Business Ecosystems and Creative Industries, Institute of Service Economics, Ufa State Petroleum Technical University, Ufa, Russian Federation.

E-mail: ktp.084@yandex.ru

ORCID ID: [0000-0002-8206-6972](https://orcid.org/0000-0002-8206-6972)

Elvira G. Salisheva

PhD, Associate Professor, Institute of Business Ecosystems and Creative Industries, Ufa State Petroleum Technical University, Ufa, Russian Federation.

E-mail: E_salisheva@mail.ru

ORCID ID: [0000-0002-8364-3831](https://orcid.org/0000-0002-8364-3831)

Olga V. Popova

Master's degree student, Institute of Business Ecosystems and Creative Industries, Ufa State Petroleum Technical University, Ufa, Russian Federation.

E-mail: pvo71@yandex.ru

Abstract

The choice of post-COVID rehabilitation technologies with the effective use of service resources has a high degree of importance and is one of the current priority tasks. After the disease, appears the post-COVID syndrome, which is expressed in the depressed mood, weaknesses, headaches, etc. The main objectives of the rehabilitation are the restoration of respiratory functions, lifting inflammation in the respiratory tract, improving blood circulation, improving the mental state. In this regard, high recreational potential and rehabilitation technologies capable of solving these problems effectively can be found in sanatorium-resort complexes. Sanatorium-resort institutions in our country are currently, unlike the Soviet period, have not only a wellness, but also a tourist recreational function. Development of recreational potential concept improvement with the effective use of an innovative service system in a sanatorium-resort complex is one of the urgent tasks. It leads us to developing a strategy forming the authenticity and uniqueness of the sanatorium-resort product on the example of the Talkas spa complex of the Baymak district of the Republic of Bashkortostan — “The territory of the energy of vitality”. The importance of the sanatorium-resort rehabilitation after COVID-19 is recognized by the scientific community. In this period, the results of the rehabilitation study and choosing the most effective health restoration methods are promising. The fundamental factors of the service quality today are in the center of attention, both of researcher scientists and practitioners. For modern resort management, it is necessary to possess the methodology for assessing the quality of service, effective use in the organizational and service process, as well as it is also necessary to take into account the fact that the methods applied and the quality assessment tools in the international practice of sanatorium-resort cannot be an axiom due to various specialization of demand and price segment. Research results show the key indicator of the service — features of the process of motivating staff, which provides opportunities to accurately identify the needs of vacationers, to offer services enhanced by the greatest demand, to improve the quality of relationships with potential vacationers, to increase trust by understanding and prevailing their requests, to create an effective feedback system with vacationers.

Keywords

Organizational and service resources, guest policy, recreational services, infrastructure, health tourism, quality of service, rehabilitation, COVID-19.

Введение

Проблемы и стратегия развития российского санаторно-курортного комплекса обсуждались на заседании президиума Госсовета в августе 2016 года, где Президент России В.В. Путин в выступлении отметил, что нужна продуманная стратегия развития санаторно-курортного комплекса, необходимо определить приоритеты государственного финансирования и порядок привлечения частных инвестиций. В стране имеется колоссальная база для повышения конкурентоспособности и востребованности современных курортов российскими гражданами и зарубежными гостями — уникальная природа и эффективные методики восстановления здоровья. Обсуждение перспектив развития российского санаторно-курортного комплекса продолжалось в специальном выпуске журнала «Кто есть Кто в медицине».

Около 50 авторов (министры, ученые и практики) поднимали вопросы о низком уровне материально-технической базы и необходимости ее реформирования, о недостаточном использовании природно-климатического потенциала, о завершении создания государственного реестра лечебно-оздоровительных местностей и курортов. Авторы обсуждали проблему низкой информированности населения о лечебно-оздоровительном потенциале санаторно-курортных организаций и в связи с этим отмечали необходимость создания единого информационного портала, электронного каталога санаторно-курортных организаций и карты курортных ресурсов России. Предлагали наладить информационные каналы для продвижения российских курортов регионального и федерального значения за рубежом, развивать не только реабилитационные, но и разрабатывать общевосстановительные комплексы услуг и др. Все эти предложения затрагивали организационно-сервисные и медико-социальные проблемы, и практически в стороне оказались вопросы совершенствования сервиса и использования сервисных ресурсов. В то время как качественный сервис при выборе страны и места отдыха играет зачастую определяющую роль.

Пандемия COVID-19, ставшая всемирным бедствием, стала поводом для огромного количества публикаций по методике лечения и постковидной реабилитации [Brodin 2021; Remuzzi, Remuzzi 2020]. Вопросам постковидной медицинской реабилитации [Горошко и др. 2021], применения нетрадиционных форм реабилитации переболевших COVID-19 [Krashenyuk 2021; Lee, Lee 2021], значимости использования потенциала санаторно-курортных организаций в целях постковидной реабилитации уже посвящены работы ряда авторов [Kardeş 2021; Cogaci et al. 2020]. Однако на данный момент времени практически отсутствуют научные работы, описывающие разработку программ восстановления перенесших COVID-19 с использованием потенциала санаториев.

Несмотря на все возрастающую роль сервиса в рекреационном потенциале, научных работ, посвященных управлению и организации [Леонтьева, Лесников 2007; Янченко 2001], оценке качества сервиса, сервисным ресурсам экономики, недостаточно [Лесников и др. 2018; Хаксевер 2002], и они не отражают современное состояние санаторно-курортного сервиса.

Меняющееся положение санаторно-курортной сферы в рыночной экономике привлекает пристальное внимание ученых и руководителей данной сферы [Алимбеков и др. 2017; Усманов и др. 2015].

Важнейшей задачей специалистов является определение перспектив развития оздоровительного туризма и санаторно-курортного комплекса как в целом, так и в разработке концепции развития конкретного санатория. Объектом нашего исследования стал санаторий «Талкас» Баймакского района Республики Башкортостан, для которого была предпринята попытка разработки стратегии, формирующей аутентичность как важный фактор в дальнейшем развитии.

В июле 1997 года был принят закон о туристской деятельности и первая целевая программа по развитию туризма в Башкортостане. В ходе реализации программы особое внимание было уделено развитию в республике рекреационных территорий и услуг, благодаря этому удалось не только сохранить созданную в советское время санаторно-курортную систему, но и успешно ее реформировать. Дальнейшее развитие отрасли и создание современного санаторно-курортного комплекса осуществлялись в рамках ряда правительственных указов и программ (Указ Президента Республики Башкортостан, Постановление Кабинета Министров Республики Башкортостан, Государственная программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Республике Башкортостан»). По оценкам специалистов Республики Башкортостан, организации санаторно-курортного отдыха занимают высокое место в рейтинге не только

на региональном, но и на федеральном уровне; данный опыт рекомендован для использования в российских регионах. Крайне редко отдыхающие предъявляют претензии к качеству и содержанию оздоровительных услуг.

Но сервисная составляющая, сохранившая черты времен массового оздоровления советского периода, порой вызывает нарекания по качеству номерного фонда, культурного досуга, питания, а также по уровню обслуживания. Современный потребитель предъявляет высокие требования к качеству сервиса.

В настоящее время спрос на санаторно-курортные услуги в республике превышает предложения, это один из факторов высокой цены на путевки, а эффективность от отдыха не увеличивается. Существующие мощности здравниц не могут удовлетворить растущий спрос на качественный сервис. Организационно-правовая форма региональных санаторно-курортных комплексов не стимулирует привлечение частных инвестиций, и поэтому они испытывают острый недостаток в инвестициях для модернизации и дальнейшего развития. По мнению экспертов, проблему можно решить привлечением инвестиций на модернизацию материально-технической базы здравниц, изменение форм и систем управления, переориентирование обслуживания на удовлетворение потребностей клиентов, подготовку достаточного количества медицинских и сервисных работников с надлежащим уровнем знаний и компетенций, а также высокий уровень качества сервиса [Шайахметов 2019]. Руководство республики планирует привлекать в санаторно-курортные комплексы инвесторов для расширения рекреационной инфраструктуры с целью повысить рейтинг и репутацию, а значит, увеличить заполняемость. Руководителям санаторно-курортных комплексов в современных условиях требуется разрабатывать многоуровневую систему мотивации и стимулирования персонала, модифицировать те процессы, которые направлены на удовлетворение потребностей отдыхающих.

В мире трудно найти полноценные аналоги российскому санаторно-курортному комплексу по ассортименту медицинских и оздоровительных услуг. Современный потребитель, имеющий массу впечатлений от зарубежного туристического отдыха, предъявляет совсем иные требования к сервису и отдыху в целом.

Нами проведен мониторинг и аудит качества сервиса предоставляемых услуг в санатории «Талкас» [Лесников и др. 2018], на основе которых обоснована новая концепция курорта «Территория энергии жизненной силы», разработаны предложения по созданию инновационной сервисной системы в санаторно-курортном комплексе.

Материал и методы исследования

Данная статья является продолжением исследования «Современные инструменты и методы управления качеством сервиса в системе оздоровительного туризма» [Маяцкая и др. 2020], во время которого на базе санатория «Талкас» была проведена оценка качества и предпочтений потребителей на основе методики, используемой в концепции SERVQUAL. Более подробно методика исследования описана в работе А.И. Лесникова и соавторов [Лесников и др. 2018]. Исследования потребительского спроса на санаторно-курортные услуги показывают, что менталитет потребителя изменился, а значит, должны меняться не только условия предоставления качественного сервиса, но и технологии в формировании продукта оздоровительного туризма, где гостевая политика является важной составляющей. Проведенное исследование, обработка результатов опроса позволили нам предложить концепцию развития санатория «Талкас» как «Территории энергии жизненной силы».

Маркетинговые исследования, ориентированные на привлечение современного потребителя санаторно-курортных услуг, неоднозначны с точки зрения специализации спроса и требований к показателям качества сервиса. Важную роль играет фактор отношения (в системе персонал — потребитель) не только к себе как к личности, но и к окружающей организационной системе сервиса, пониманию собственной значимости и ценностей в этой системе [Лесников и др. 2018].

По своему целевому назначению значительное количество санаторно-курортных учреждений выполняет не только оздоровительную, но и туристско-рекреационную функцию, которая в современном мире становится все более важной. Одновременно расширяется и инфраструктурный функционал санаторно-курортного комплекса: людей привлекают не только оздоровительные процедуры, но и рекреационные ресурсы в сочетании с комфортными условиями проживания и питания.

Проведенный мониторинг и аудит качества предоставляемых услуг в санатории «Талкас» показывают, что необходимы преобразования в инфраструктуре всей курортной зоны, разработка механизмов внедрения инновационной сервисной системы на всех этапах производства комплекса пакетных услуг. Следовательно, ключевая роль в обеспечении функционального качества отводится персоналу службы питания и размещения.

Мы понимаем, что для успешного функционирования санаторно-курортных предприятий важным фактором является удовлетворенность потребителей и их истинная лояльность. Необходим концептуальный поиск решений в системе качества, в самом подходе к обслуживанию отдыхающих, который может быть осуществлен на основе следующих ключевых позиций:

- принципов и подходов санаторно-курортного маркетинга;
- стандартов качества услуг;
- инновационной сервисной системы, где потребитель не только быстро адаптируется к существующим условиям отдыха, но и получает возможность для реализации своих потребностей в отдыхе и общении. Построение инновационной сервисной системы может быть основано на единении с природными факторами, аутентичностью и современными технологиями организации сервисных процессов. Возможно внедрение программ с различной временной интенсивностью и формами организации, с использованием различных сервисных технологий, элементов организационной культуры, традиций, сложившихся в коллективе.

Формирование клиентоориентированных оздоровительных программ на курорте является показателем высокого профессионального мастерства, потому как программы характеризуются по специализации спроса и актуальности. Для того, чтобы разработать программу, апробировать ее и внедрить в организационно-сервисный процесс, необходима работа целой команды специалистов — маркетологов, экономистов, врачей, специалистов гостиничного и ресторанного профиля, а также сотрудников инженерно-эксплуатационной службы. Важной составляющей является то, что программа не должна выходить за рамки определенной концепции, она призвана отвечать не только на запрос целевой аудитории потребителей, но и соответствовать требованиям экономической эффективности, организационно-технологическим стандартам качества.

Можно привести пример самых популярных программ, пользующихся спросом в санаторно-курортной сфере:

- программа «Постковидная реабилитация» — имеет сформировавшуюся целевую группу, для которой есть весь комплекс рекреационных и оздоровительных услуг в санаторно-курортном комплексе, в том числе индивидуальный подход, как с точки зрения сервиса, так и оздоровления;
- «Программа выходного дня» — призвана приобщать к отдыху семьи с детьми;
- «Программа лояльный гость» — ориентирована на поощрение и удержание сформировавшейся целевой аудитории потребителей;
- «Детокс-программа» — чаще всего используется в курортных отелях, где гостю предлагается во время и после процедур принимать функциональный напиток (сок, смузи) из 6–12 ингредиентов, который способствует процессу детоксикации организма;
- программа «Здоровое питание», «Wellness-программы» различных форматов и уровней.

Программы оздоровления или восстановления организма являются актуальными, вместе с тем, даже если отдыхающий ориентируется в своем выборе на определенную программу оздоровительного характера, его нельзя лишать возможности найти среди предлагаемых дополнительных услуг интересное занятие, которое будет являться прекрасным дополнением к гармоничному восстановлению организма. На Рисунке 1 представлен алгоритм формирования оздоровительной программы (продукта) для реабилитации перенесших COVID-19, где большое внимание уделено команде экспертов (специалистов), так как от их компетенций и организационно-технологического процесса зависит позиционирование и востребованность данного санаторно-курортного продукта на рынке.

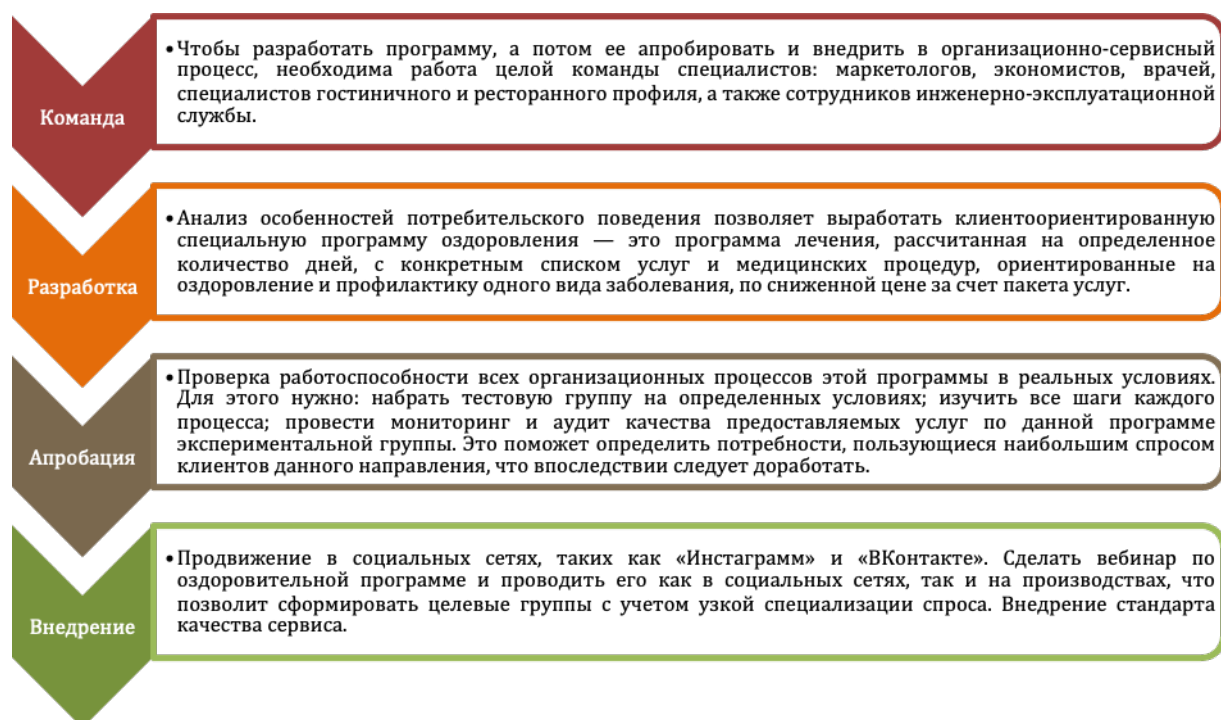


Рисунок 1. Алгоритм формирования оздоровительной программы для реабилитации перенесших COVID-19¹

¹ Разработано авторами.

Разработка концепции современного санаторно-курортного комплекса строится на векторах системы ценностей организационной культуры, характере и механизмах влияния разнообразных факторов на поведение потребителей услуг курорта, возможность определить вероятную реакцию клиентов на изменение как в стандартах качества сервиса, так и в инновационных технологиях.

Результаты исследований указывают на ключевой показатель — особенности процесса мотивации, что предоставляет возможности точно выявлять потребности отдыхающих, предлагать услуги, пользующиеся наибольшим спросом, повышать качество взаимоотношений с потенциальными отдыхающими, вызывать доверие благодаря пониманию и предугадыванию их запросов, создавать эффективную систему обратной связи с потребителями.

Для санаторно-курортной сферы наличие лояльной клиентской базы является определяющим конкурентным преимуществом; основной проблемой является то, что санатории копируют друг друга по наличию оздоровительных и дополнительных услуг, тем самым теряют уникальность, что приводит к снижению возрастного диапазона клиентской базы. Возрастная группа от 30 до 45 лет показывает низкий спрос на региональные санаторно-курортные услуги в связи с тем, что в санаториях не созданы условия для данной возрастной группы в части культурно-досуговых рекреационных услуг.

Исследование моделей потребительского поведения отдыхающих курорта [Лесников и др. 2018; Маяцкая и др. 2020] позволило нам выявить следующие показатели:

- показатели доверия потребителей с пониманием их запросов;
- приоритетные услуги как медицинского, так и сервисного характера;
- показатели, влияющие на выбор конкретного санатория отдыхающими, и то, какими предпочтениями они руководствуются;
- источники информации, используемые при выборе отдыха;
- факторы, влияющие на принятие решения в выборе санаторно-курортного продукта.

Анализ моделей потребительского поведения, позволяет выработать соответствующую стратегию уникальности санаторно-курортного комплекса и создать или усовершенствовать сервисный стандарт качества сервиса и программу лояльности, тем самым построить эффективную организационно-сервисную систему.

Разработка инновационной сервисной системы в санаторно-курортном комплексе на примере санатория «Талкас», приводит к разработке концепции курорта как «Территории энергии жизненной силы» и оценке сервисных ресурсов курортного комплекса и туристско-рекреационного потенциала Баймакского района Республики Башкортостан. Инфраструктура курорта предполагает наличие базовых объектов, предлагающих круглогодичное обеспечение отдыхающих питанием, средствами размещения, лечением и рекреационными услугами. Данное обстоятельство позволит определить показатели устойчивой конкурентоспособности и ориентирует на формирование санаторно-курортного продукта (программ) для определенной целевой аудитории (перенесших COVID-19), обеспечивающей среднегодовую загрузку курорта на 60%.

Обоснованием новой концепции курорта — «Курорт «Талкас» — территория энергии жизненной силы», послужили следующие факторы:

1. Расположение курорта в климатическом оазисе Зауралья — возле хребта Ирэндик, на восточном склоне которого находится водопад «Гадельша» — природная достопримечательность. Курорт располагается на берегу озера Талкас, которое имеет тектоническое происхождение.

На дне озера находятся залежи целебного ила (сапропеля), который используются для лечения; озеро имеет статус памятника природы. Санаторий первоначально организован в мае 1931 года как база отдыха для восстановления здоровья золотодобытчиков.

2. Вода — лечебно-столовая минеральная вода курорта содержит ионы золота, серебра, цинка, метакремниевую кислоту, магний и множество других полезных минералов. Уникальные показатели и органолептические свойства природной минеральной воды подтверждены, вода используется в бальнеотерапии.

3. Целебный воздух — зауральский воздух с густым растительным ароматом трав и цветов — имеет лечебные свойства, поскольку он насыщен большим количеством легких ионов, благотворно влияющих на организм. Своеобразен и аэрохимический состав горного воздуха: курорт расположен на высоте 600 метров над уровнем моря, со значительной концентрацией терпенов, фитонцидов, выделяемых горными породами леса и травяной растительностью. Все целительные свойства воздуха особенно эффективно проявляются при прохождении маршрута (тропы здоровья) природной гипокситерапии.

4. Природная среда — природно-климатический комплекс Зауралья — это массивы хвойной тайги, зауральские луга, озера, содержащие сапропели вулканического происхождения, которые применяются на курорте в качестве грязелечения, а также бескрайние просторы каменистых степей и горно-степных ландшафтов.

5. Рекреационные услуги — самыми востребованными видами услуг являются экскурсии, это симбиоз оздоровительного процесса и познавательного, активного и событийного туризма. По разновидности можно сочетать прогулки и отдых по пешим, конным, велосипедным маршрутам. Транспортные средства позволяют совершать более длительные экскурсии: в зимнее время на снегоходах и внедорожниках, потому как территория курорта находится на стыке историко-археологического музея-заповедника «Ирэндык», где более 400 объектов культурного наследия. Объектом посещения также может стать знаменитое на всю страну место необычайной энергии, древнее городище цивилизации Ариев «Аркаим». В летнее время можно совершать прогулки с использованием водного легкого транспорта.

Результаты

Важным фактором развития концепции является совершенствование инфраструктуры курорта и всей прилегающей территории. Первый инфраструктурный объект — это средства размещения. По оценке экспертов, качество сервиса требует серьезных преобразований, в части — улучшения результата и набора необходимого количества баллов в системе классификации средств размещения. Необходимо привести в соответствие с требованиями классификации, уже имеющиеся сервисы, улучшить инфраструктуру, ввести в действие новые сервисы, отвечающие уровню национальной системы классификации «три звезды», а именно:

- 1) облагораживание территории курортной зоны, создание базовых дорожек для терренкура и прогулочных дорог до объектов культурного и природного наследия;
- 2) создание асфальтированной дорожки, ведущей к озеру «Талкас», с сооружением беседок для отдыха в контексте тематики концепции курорта;
- 3) создание дендропарка и/или ландшафтных проектов, соединяющих санаторий и озеро «Талкас»;
- 4) проведение мероприятий по улучшению ландшафтного дизайна территории санатория;
- 5) реорганизация пляжной территории озера «Талкас»;
- 6) асфальтирование парковки санатория «Талкас» и нанесение разметки на ней;

- 7) полный ремонт всех корпусов санатория «Талкас» и реконструкция 14 деревянных экодомов с элементами национальной культуры и быта башкир, населяющих территорию, — это фактор аутентичности концепции;
- 8) открытие тематических номеров в малых корпусах санатория «Талкас», что увеличит стоимость размещения и категорию комфортности номеров;
- 9) организация питания с учетом требований классификации: расширение меню, организация и внедрение программы «Здоровое питание» в формате «шведский стол» и «а la cart»; специализация на лечении органов дыхания. В санатории «Талкас» имеются все возможности для организации постковидной реабилитации: наличие терренкура, рекреационные ресурсы, комплекс медицинских услуг, кумысолечение. Большое значение в реабилитации имеют физическая активность, здоровое питание, соблюдение режима сна и отдыха, физиотерапевтические процедуры. Окружающая природная среда, положительные впечатления, создание атмосферы заботы улучшают настроение, играют важную роль в улучшении психологического состояния и иммунитета отдыхающих, перенесших COVID-19. Программа «Постковидная реабилитация» предполагает дыхательную гимнастику, кумысолечение, водную кинезотерапию, соблюдение режима сна и отдыха, массаж грудной клетки, дозированную ходьбу (терренкур), душ Шарко. Важное значение имеет правильное питание, учитывающее сопутствующие недуги отдыхающего;
- 10) соответствие персонала санатория «Талкас» современным требованиям, в первую очередь медицинского и сервисного и их ценностные и профессиональные установки на эффективную реализацию стратегии курорта;
- 11) преобразование номерного фонда. Номерной фонд должен состоять из 2-х местных номеров на 60%. С точки зрения продаж это самый востребованный формат проживания с возможностью предоставления дополнительного места для ребенка;
- 12) расширение рекреационных зон, что предоставляет возможность для общения отдыхающих;
- 13) формирование номерного фонда общим количеством не более 200 койко-мест. С развитием инфраструктуры курорта максимальное увеличение номерного фонда может достигнуть 300 койко-мест — это оптимальный объем для контроля качества обслуживания отдыхающих;
- 14) распределение номерного фонда:
- 15) 50% номеров — 1-й категории,
- 16) 10% номеров — «высшей категории»,
- 17) 40% номеров — 2-й категории (стилизованных под тематику концепции);
- 18) реконструкция корпусов — продиктована не только изношенностью, но и оценочными показателями качества сервиса. Очень часто встречающаяся ошибка при проектировании гостиничных корпусов — это то, что архитекторы не учитывают поведенческий фактор потребителей, сервисную компоненту и экологические показатели строительных материалов в оздоровительных учреждениях. Нужно предусматривать детские комнаты, номера для людей с аллергией, климатические условия, архитектурный ансамбль и ландшафтную среду;
- 19) разработка и внедрение дизайна внешнего и внутреннего пространства санаторно-курортного комплекса согласно концепции «Территория энергии жизненной силы».

Важность санаторно-курортной реабилитации людей, переболевших COVID-19, признается научным сообществом. В данный момент времени перспективой обладают исследования результатов реабилитации [Горошко и др. 2021] и выбор наиболее эффективных

их методов. основополагающие факторы качества сервиса сегодня находятся в центре внимания как ученых-исследователей [Маяцкая и др. 2020; Кобьелл 2009], так и практиков [Лесников и др. 2018; Розина 2016]. Для современного курортного менеджмента необходимо владение методикой оценки качества сервиса, эффективное ее использование в организационно-сервисном процессе, а также важно учитывать тот факт, что применяемые методики и инструменты оценки качества в международной практике санаторно-курортного дела не могут являться аксиомой по причине различной специализации спроса и ценового сегмента.

Заключение

С ростом предприятий курортной сферы, растет и их конкурентоспособность. В конкурентной борьбе выигрывают только те предприятия, которые профессионально выстраивают гостевую политику и стараются сделать все возможное для удовлетворения их запросов потребностей и соблюдения стратегических решений концепции.

Санатории получили дополнительную возможность продавать путевки на оздоровительные программы в выставочных комплексах, частным лицам, организациям, перенимать опыт коллег, заключать договоры с фирмами соседних регионов, знакомиться с экономическими и правовыми условиями работы здравниц других регионов.

В Республике Башкортостан имеется весь спектр рекреационных и курортных ресурсов, который применяется для санаторно-курортного восстановления здоровья: климат, живописные ландшафты, минеральные воды и лечебные грязи, а также уникальные горячие газы и лечебный кумыс — это и составляет основу достижений санаторно-курортных комплексов Башкортостана. Ведущие санатории Башкортостана имеют высокий рейтинг по организации лечения среди курортов России. Современные технические, технологические и управленческие возможности позволяют развить санаторно-курортную сферу в высокоэффективную отрасль как по экономическим, так и по социальным показателям. Назрела острая необходимость в системной подготовке персонала, способного компетентно выстраивать организационно-сервисные процессы, не отделимые от процесса оздоровления человека.

Список литературы:

Алимбеков М.М., Хайретдинова Н.Э., Хайретдинова О.А. Анализ показателей социально-экономического развития Республики Башкортостан // Актуальные вопросы права, экономики и управления: сборник статей VII Международной научно-практической конференции. Пенза: Наука и Просвещение, 2017. С. 131–135.

Горошко Н.В., Емельянова Е.К., Пацала С.В. Постковидная медицинская реабилитация: ресурсы, новые возможности и проблемы // Социальное пространство. 2021. Т. 7. № 2. DOI: [10.15838/sa.2021.2.29.5](https://doi.org/10.15838/sa.2021.2.29.5).

Кобьелл К. Искренний сервис. М.: Альпина Паблишер, 2009.

Леонтьева Л.С., Лесников А.И. Сервисные ресурсы муниципальной экономики. Ярославль: Фонд поддержки муниципальных реформ, 2007.

Лесников А.И., Котова Т.П., Валеева Р.Н. Современные подходы к формированию стандартов качества сервиса в условиях санаторно-курортных комплексов Башкортостана // Современные проблемы сервиса и туризма. 2018. Т. 12. № 2. С. 106–118. DOI: [10.24411/1995-0411-2018-10209](https://doi.org/10.24411/1995-0411-2018-10209).

Маяцкая И.Н., Лесников А.И., Котова Т.П. Современные инструменты и методы управления качеством сервиса в системе оздоровительного туризма // Государственное управление. Электронный вестник. 2020. № 80. С. 66–83. DOI: [10.24411/2070-1381-2020-10064](https://doi.org/10.24411/2070-1381-2020-10064).

- Розина Т.М. Оценка качества сервиса на основе учета ожиданий клиентов // Социальные явления. 2016. № 2(5). С. 88–95.
- Усманов И.Ю., Лебедев А.И., Матвеева Л.Д. Предложения по реформированию санаторно-курортного комплекса Башкортостана в рамках развития индустрии туризма и гостеприимства // Наука сегодня: теория и практика. Сборник научных трудов международной заочной научно-практической конференции. Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. С. 145–148.
- Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. СПб.: Питер, 2002.
- Шайахметов Р.Р. Лечебно-оздоровительный туризм в Башкортостане, проблемы эффективности и аспекты территориального развития // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2019. Т. 8. № 2(27). С. 371–373. DOI: [10.26140/anie-2019-0802-0093](https://doi.org/10.26140/anie-2019-0802-0093).
- Янченко В.Ф. Управление качеством в сфере услуг. Системно-логистический подход: Монография. СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2001.
- Brodin P. Immune Determinants of COVID-19 Disease Presentation and Severity // Nature Medicine. 2021. Vol. 27. P. 28–33. DOI: <https://doi.org/10.1038/s41591-020-01202-8>.
- Coraci D., Fusco A., Frizziero A., Giovannini S., Biscotti L., Padua L. Global Approaches for Global Challenges: The Possible Support of Rehabilitation in the Management of COVID-19 // Journal of Medical Virology. 2020. Vol. 92. Is. 10. P. 1739–1740. DOI: <https://doi.org/10.1002/jmv.25829>.
- Kardeş S. Spa Therapy (Balneotherapy) For Rehabilitation of Survivors of COVID-19 with Persistent Symptoms // Medical Hypotheses. 2021. Vol. 146. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.mehy.2020.110472>.
- Krashenyuk A.I. Covid-19: Prospects for the Treatment and Rehabilitation of Post-Covid Syndrome by Ayurvedic Method — Hirudotherapy // Acta Scientific Medical Sciences. 2021. Vol. 5. Is. 5. P. 133–144. DOI: [10.31080/ASMS.2020.05.0909](https://doi.org/10.31080/ASMS.2020.05.0909).
- Lee S.M., Lee D.H. Opportunities and Challenges for Contactless Healthcare Services in the Post-COVID-19 Era // Technological Forecasting and Social Change. 2021. Vol. 167. DOI: [10.1016/j.techfore.2021.120712](https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120712).
- Remuzzi A., Remuzzi G. COVID-19 and Italy: What Next? // Lancet. 2020. Vol. 395. No. 10231. P. 1225–1228. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30627-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30627-9).
- References:**
- Alimbekov M.M., Khayretdinova N.E., Khayretdinova O.A. (2017) Analiz pokazateley sotsial'no-ekonomicheskogo razvitiya Respubliki Bashkortostan [Analysis of factors of social and economic development of the Republic of Bashkortostan]. *Aktual'nyye voprosy prava, ekonomiki i upravleniya: sbornik statey VII Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii*. Penza: Nauka i prosveshcheniye. P. 131–135.
- Brodin P. (2021) Immune Determinants of COVID-19 Disease Presentation and Severity. *Nature Medicine*. Vol. 27. P. 28–33. DOI: <https://doi.org/10.1038/s41591-020-01202-8>.
- Coraci D., Fusco A., Frizziero A., Giovannini S., Biscotti L., Padua L. (2020) Global Approaches for Global Challenges: The Possible Support of Rehabilitation in the Management of COVID-19. *Journal of Medical Virology*. Vol. 92. Is. 10. P. 1739–1740. DOI: <https://doi.org/10.1002/jmv.25829>.
- Goroshko N.V., Emel'yanova E.K., Patsala S.V. (2021) Post-COVID Medical Rehabilitation: Resources, New Opportunities and Problems. *Social'noe prostranstvo*. Vol. 7. No. 2. DOI: [10.15838/sa.2021.2.29.5](https://doi.org/10.15838/sa.2021.2.29.5).
- Haksever K., Render B., Russel R., Murdick R. (2002) *Service Management and Operations*. Saint Petersburg: Piter.

- Kardeş S. (2021) Spa Therapy (Balneotherapy) For Rehabilitation of Survivors of COVID-19 with Persistent Symptoms. *Medical Hypotheses*. Vol. 146. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.mehy.2020.110472>.
- Kobjoll K. (2009) *Wa(h)re Herzlichkeit*. Moscow: Alpina Business Books.
- Krashenyuk A.I. (2021) Covid-19: Prospects for the Treatment and Rehabilitation of Post-Covid Syndrome by Ayurvedic Method — Hirudotherapy. *Acta Scientific Medical Sciences*. Vol. 5. Is. 5. P. 133–144. DOI: [10.31080/ASMS.2020.05.0909](https://doi.org/10.31080/ASMS.2020.05.0909).
- Lee S.M., Lee D.H. (2021) Opportunities and Challenges for Contactless Healthcare Services in the Post-COVID-19 Era. *Technological Forecasting and Social Change*. Vol. 167. DOI: [10.1016/j.techfore.2021.120712](https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120712).
- Leont'eva L.S. Lesnikov A.I. (2007) *Servisnyye resursy munitsipal'noy ekonomiki* [Service resources of municipal economy]. Yaroslavl': Fond podderzhki munitsipal'nykh reform.
- Lesnikov A.I., Kotova T.P., Valeeva R.N. (2018) Modern Approaches to the Formation of Service Quality Standards in the Conditions of Health Resorts in Bashkortostan. *Sovremennyye problemy servisa i turizma*. Vol. 12. No. 2. P. 107–119. DOI: [10.24411/1995-0411-2018-10209](https://doi.org/10.24411/1995-0411-2018-10209).
- Mayatskaya I.N., Lesnikov A.I., Kotova T.P. (2020) Modern Tools and Methods of Service Quality Management in Health Tourism System. *Gosudarstvennoye upravleniye. Elektronnyy vestnik*. No. 80. P. 66–83. DOI: [10.24411/2070-1381-2020-10064](https://doi.org/10.24411/2070-1381-2020-10064).
- Remuzzi A., Remuzzi G. (2020) COVID-19 and Italy: What Next? *Lancet*. Vol. 395. No 10231. P. 1225–1228. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30627-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30627-9).
- Rozina T.M. (2016) Evaluation of Service Quality Based on Customer Expectations. *Sotsial'nyye yavleniya*. No. 2(5). P. 88–95.
- Shayakhmetov R.R. (2019) Medical and Health Tourism in Bashkortostan, Efficiency Problems and Territorial Development Aspects. *Azimut nauchnykh issledovaniy: ekonomika i upravlenie*. Vol. 8. No. 2(27). P. 371–373. DOI: [10.26140/anie-2019-0802-0093](https://doi.org/10.26140/anie-2019-0802-0093).
- Usmanov I.Ju., Lebedev A.I., Matveeva L.D. (2015) Predlozheniya po reformirovaniyu sanatorno-kurortnogo kompleksa Bashkortostana v ramkakh razvitiya industrii turizma i gostepriimstva [Recommendations on reforming sanatorium and health-resorts of Bashkortostan as part of tourism and hospitality industry development]. *Nauka segodnya: teoriya i praktika. Sbornik nauchnykh trudov mezhdunarodnoy zaochnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii*. Ufa: Ufimskiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i servisa. P. 145–148.
- Yanchenko V.F. (2001) *Upravleniye kachestvom v sfere uslug. Sistemno-logisticheskiy podkhod* [Quality management in the service sector. System-logistics approach]. Saint Petersburg: Izd-vo RGPU im. A.I. Gertsena.

Дата поступления/Received: 13.08.2021