

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**Хатыленко В.А.**

**Научный руководитель – Крукович О.В., к.т.н., доцент**

**Белорусский государственный университет пищевых и химических технологий  
г. Могилев, Республика Беларусь**

Актуальность исследования обусловлена растущей конкуренцией на рынке санаторно-курортных услуг Беларуси и необходимостью соответствовать стандартам европейского уровня.

Цель работы: оценка качества предоставляемых услуг в санатории «Рассвет-Любань» на основе интеграции модели «SERVQUAL» и модели разрывов (Gap-анализ), а также разработка практических рекомендаций по совершенствованию качества услуг.

Исследование базировалось на анкетировании гостей санатория. Анкета разработана на основе методологии SERVQUAL и включала 18 показателей, сгруппированных по пяти ключевым критериям: материальность (осязаемость), надежность, отзывчивость, уверенность и эмпатия. Оценка производилась по 7-балльной шкале Лайкерта. Для обработки данных применялся расчет средних значений восприятия, ожиданий и коэффициентов качества (Gap = Восприятие – Ожидание). Дополнительно была применена модель разрывов для идентификации причин несоответствий на управленческом уровне.

Анализ 18 показателей выявил, что общая удовлетворенность гостей достаточно высокая (средний балл восприятия составил 6,06 из 7). Сильными сторонами санатория являются высокая квалификация медицинского персонала, чистота помещений и безопасность процедур.

Расчет групповых и обобщенного коэффициентов качества ( $Q_{общ} = -0,93$ ) показал наличие системных разрывов между ожиданиями и реальностью по всем критериям. При этом наибольший дефицит качества выявлен по групповому показателю «Эмпатия», что свидетельствует о недостаточном индивидуальном подходе к гостям (учет личных пожеланий, искреннее внимание). Критическое отставание зафиксировано по групповому показателю «Надежность», связанному со скоростью решения проблем администрацией. Существенные разрывы также наблюдаются в материальной базе (современность оборудования и комфорт номеров).

Применение модели разрывов позволило установить причины данных несоответствий: устаревшее представление руководства о потребностях гостей, отсутствие четких стандартов сервиса и цифровых услуг, перегруженность персонала и низкая мотивация, а также завышенные рекламные обещания.

Интеграция моделей SERVQUAL и разрывов (GAP) доказала свою эффективность для диагностики качества в санаторно-курортной сфере. Для повышения конкурентоспособности санаторию «Рассвет-Любань» рекомендуется:

- 1) разработать и внедрить стандарты персонального взаимодействия с гостями, усилив эмоциональную составляющую сервиса;
- 2) создать систему оперативного решения проблем (регламенты для администраторов);
- 3) внедрить инструменты цифрового сопровождения клиентов (онлайн-консультации, мобильное приложение) для сокращения информационных разрывов.