

Дмитриева Евгения Анатольевна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный

университет им. И.Н. Ульянова»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

ФОРМИРОВАНИЕ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: основной целью статьи является разработка актуальных на сегодняшний день рекомендаций по формированию кадровой политики на примере санатория «Чувашиякурорт». Актуальность выбранной темы заключается в том, что кадры играют в санаторно-курортных организациях стратегически важную роль и оказывают непосредственное влияние на степень удовлетворенности гостей и, как следствие, на конкурентоспособность здравницы.

Ключевые слова: лечебно-оздоровительный туризм, оздоровительный туризм, Россия, санаторно-курортная деятельность, кадры.

Сфера медицинского туризма в последние годы в России приобрела огромную популярность. Главная особенность медицинского туризма – это возможность совместить медицинские услуги высокого уровня с отдыхом практически в любом санатории нашей страны. Лечебно-оздоровительные курорты Российской Федерации располагают практически всеми известными в мире видами лечебных минеральных вод, лечебных грязей и других природных лечебных ресурсов, которые являются основой санаторно-курортного комплекса Российской Федерации и могут обеспечить сохранение и его дальнейшее развитие [3, с. 5–6].

Согласно данным Ассоциации оздоровительного туризма и корпоративного здоровья в 2024 году в отрасли оздоровительного туризма сохраняется устойчивый рост. Свою роль в этом процессе сыграли пандемия Covid-19 и геополитические факторы, из-за которых существенно усложнилось перемещение между государствами. Поэтому вместо традиционных маршрутов для медицинского туризма (Германия, Чехия, Израиль) многие отдыхающие обратили

внимание на внутрироссийские санатории и гостиницы, предоставляющие оздоровительные и спа-процедуры.

Прошедшая в 2020–2021 годах пандемия Covid-19 очень сильно изменила отношение современных людей к своему здоровью. Общество стало бережнее и тщательнее заботиться о своем здоровье, благодаря чему вырос спрос на услуги санаторно-курортной сферы.

Система санаторно-курортного лечения, придуманная ещё в СССР – вещь уникальная. Если добавить к этому сервис, определить свою целевую аудиторию и ценовую политику, то можно получить рентабельную здравницу с высоким рейтингом в регионе.

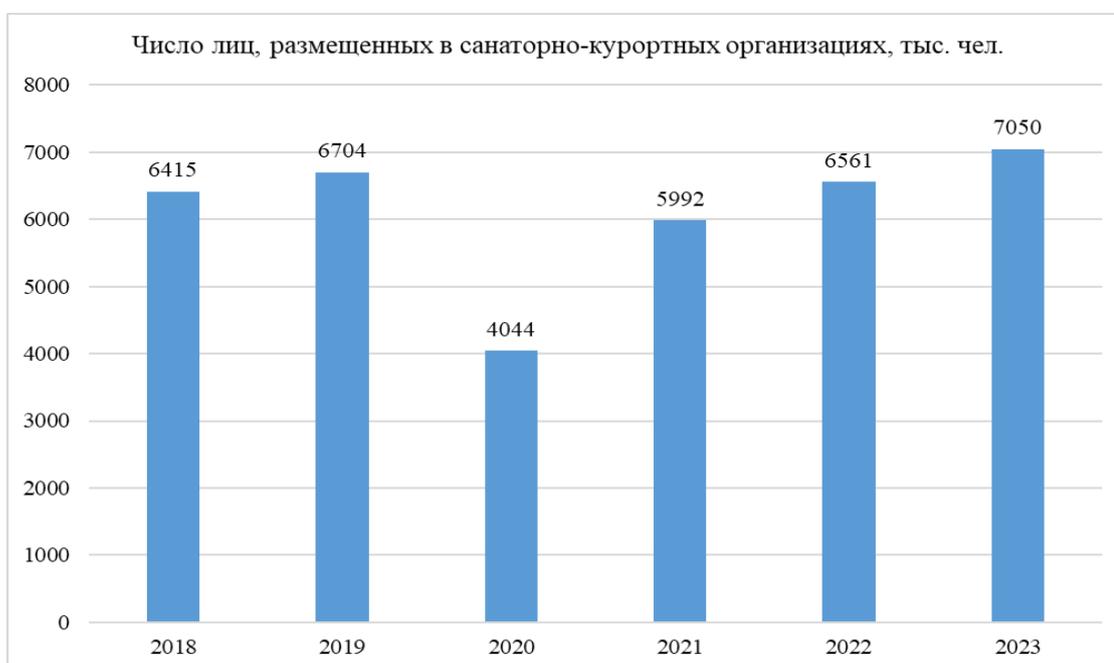


Рис. 1. Динамика гостей санаторно-курортных организаций по годам

А региональный анализ турпотока показал, что помимо классических южных направлений оздоровительного туризма все большую популярность набирает отдых в родном регионе.

Таблица 1

Распределение потока отдыхающих
в санаторно-курортных организациях (СКО)

Территория	Число лиц, размещенных в санаторно-курортных организациях		
	Январь – июнь 2023	Январь – июнь 2024	Прирост 2024 к 2023
Российская Федерация	2967950	3148871	180921
Московская область	168356	227076	58720
Краснодарский край	625133	671568	46435
Республика Крым	199637	217877	18240
Ставропольский край	373978	390118	16140
Самарская область	49498	63588	14090
Чувашская Республика	26607	35618	9011
Забайкальский край	6666	15032	8366
Республика Татарстан	69501	76348	6847

По данным таблицы виден бурный рост отрасли оздоровительных услуг Чувашской Республики (на 33% в первом полугодии 2024 года по сравнению с аналогичным периодом 2023 года).

Действительно, в Чувашии хорошо развит санаторно-курортный комплекс, который является готовой инфраструктурой и расположен в экологически чистых природных зонах, с хорошей транспортной доступностью к большинству культурно-исторических мест республики. Он включает 16 санаториев с общей мощностью более 2000 коек. Местные санатории имеют собственные минеральные источники, что позволяет им проводить водные процедуры и не зависеть от поставок воды из других регионов. У региона большие запасы сапропелевых грязей, которые добываются на озере Когояр. Обладая развитой инфраструктурой и новейшим оборудованием, лечебницы оказывают широкий спектр оздоровительных услуг. Основные профили лечения: заболевания нервной системы, органов дыхания, пищеварения и реабилитация после воздействия опасных экологических факторов.

Наиболее крупным и единственным в республике санаторием, расположенным в городе является АО «Санаторий «Чувашиякурорт» – уникальный

современный инновационный санаторно-курортный реабилитационный центр для многопрофильного курортного лечения и отдыха.

Уникальность здравницы в высококачественной лечебной сапропелевой грязи из экологически чистого озера Когояр, расположенного на левобережье реки Волга. В России имеется всего лишь несколько месторождений лечебных сапропелевых грязей. Санаторий «Чувашиякурорт» имеет эксклюзивное право добычи и использования такой грязи в лечебных целях.

Санаторий «Чувашиякурорт» использует высокоминерализованную хлоридно-натриевую воду из собственной скважины на территории здравницы глубиной 750 метров. Это крепкий соляной раствор (рапа). Минеральный состав лечебной воды схож по составу с водами Мертвого моря.

Оценка экономических показателей деятельности Санатория позволит охарактеризовать его как СКО с уровнем рентабельности выше среднеотраслевых.

Таблица 2

Показатели рентабельности деятельности
Санаторий «Чувашиякурорт» за 2021–2023 гг., %

Показатели	Годы			Отклонение (+/-)	
	2021	2022	2023	2022 от 2021	2023 от 2022
1	2	3	4	5	6
Рентабельность продаж, %	11,9	10,9	13,2	-1,0	2,3
Рентабельность совокупных активов, %	19,6	8,4	23,1	-11,2	14,8

В 2023–2024 году в санатории наметились тенденции к изменению возрастной категории отдыхающих. Если ранее подобным отдыхом пользовались в основном люди пожилого возраста, то на сегодняшний день аудитория заметно помолодела: теперь не только люди пенсионного возраста приобретают путевки в санатории, но и родители с детьми, а также молодые люди в возрасте от 20 до 40 лет. Как известно, данная возрастная категория отдыхающих наиболее требовательна к уровню предоставляемого сервиса.

Таким образом, количество отдыхающих в СКО становится всё больше, требования к сервису предоставляемых услуг все выше, а потенциальных сотрудников – всё меньше.

Специфика рынка санаторно-курортных услуг во многом обусловлена тем, что в центре внимания находится обслуживание потребителя, которому мы оказываем услугу. Основная задача – предоставление тех услуг и программ, которые отдыхающие считают нужными, с максимально возможной эффективностью в рамках имеющихся ресурсов; потребитель на себе ощущает профессионализм обслуживавшего персонала (приветливость, вежливость или отчуждение, однообразие или разнообразие). Сфера лечебно-оздоровительных услуг сочетает в себе осязаемость (комфорт гостиничного комплекса, оснащённость СКО современными удобствами и оборудованием; хорошее питание в ресторане, переезды на скоростных транспортных средствах), но кроме ощущений и впечатлений после оказания услуг у потребителя ничего не остается в отличие от товара, именно поэтому профессионализм сотрудников СКО выходит на первый план.

Рынок труда сейчас однозначно за соискателями, и это касается не только медработников. Аниматоры, сотрудники служб размещения и питания, административный персонал – закрывать вакансии труднее с каждым месяцем. Росстат сообщает, что общая нехватка кадров в туристической отрасли – 400 тысяч работников.

И это во многом обусловлено демографическими факторами повышения среднего возраста трудоспособного населения:

- демографический спад 90-х;
- постепенное повышение пенсионного возраста до 2028 года.

Штат Санатория «Чувашиякурорт» состоит из 195 сотрудников.

Медицинский персонал Санатория «Чувашиякурорт»

Должность	Количество ставок	Фактическое количество	Укомплектованность штата %
Врач	29	20	69
Средний медицинский персонал	39	36	92
Обслуживающий	51	42	82
Итого	119	98	82

Все медицинские работники имеют сертификаты. Количество ставок медицинского персонала определено Приказом Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. №279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения». Однако, существующий кадровый состав испытывает жесткий дефицит врачей. В условиях резкого роста количества отдыхающих, стирания резких сезонных колебаний и загрузки санатория на уровне 80% в среднем по году, это несомненно приводит к снижению качества оказания услуг и как следствие снижение репутации санатория.

Штат службы размещения и обслуживания и ресторана
Санатория «Чувашиякурорт»

Должность	Количество ставок	Фактическое количество	Укомплектованность штата %
Горничная, уборщик общественных помещений	10	8	80
Сестра-хозяйка	1	1	100
Грузчик	1	1	100
Администраторы	5	5	100
Культурорганизаторы	3	2	67
Руководитель службы питания	1	1	100
Повар	7	6	86
Кухонный работник	3	2	67
Администратор зала	1	1	100
Официанты	4	2	50
Мойщик посуды	2	2	100
Итого	38	31	82

В настоящее время российские гостиницы испытывают дефицит персонала, обеспечивающего основные функции гостиницы.

Современной гостинице требуются квалифицированные работники, обладающие развитыми Soft skills (гибкими) навыками и компетенциями, способные действовать в быстроменяющейся ситуации. Наиболее востребованными сегодня являются такие специалисты, как повара, официанты, горничные и администраторы службы приема и размещения.

В целях формирования кадрового резерва между АО «Санаторий «Чувашиякурорт» и ГАПОУ «ЧТТПиК» Минобразования Чувашии заключен договор о практической подготовке обучающихся по специальностям 43.02.14 «Гостиничное дело» и 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело», в рамках которого практическую подготовку на базе гостиницы Санатория прошло более 50 студентов Техникума.

В 2024 году Санаторий выступил генеральным спонсором и партнером ГАПОУ «ЧТТПиК» Минобразования Чувашии в Региональном этапе чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы»-2024 в Чувашской Республике по компетенции Сервис на объектах гостеприимства.

Активное взаимовыгодное сотрудничество Санатория с Техникумом позволяет частично снизить кадровый голод гостиницы Санатория.

Таким образом, формирование эффективной кадровой политики является очень актуальной темой для Санатория «Чувашиякурорт». Основное внимание должно уделяться кадровому планированию, корпоративной культуре, компетентности персонала Санатория, системам найма, аттестации, оценки и стимулирования персонала, развитию персонала, формированию и управлению кадровым резервом.

Санаторию рекомендуется внедрить следующие меры, направленные на удержание персонала:

- разработка и внедрение программ заботы о благополучии и здоровье сотрудников;
- мотивация к профессиональному росту;

- корпоративные спортивные мероприятия;
- корректировка внутрикорпоративного стимулирования сотрудников;
- внедрение системы наставничества.

Список литературы

1. Анализ рынка санаторно-курортных услуг РФ // Strategy Partners. Исследования. – 2023 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://strategy.ru/research/research/37> (дата обращения: 31.10.2024).

2. Положихина М.А. Перспективы развития в России лечебно-оздоровительного туризма / М.А. Положихина // Проблемы социально-демографического развития. – 2023. – С. 184–206 – DOI: 10.31249/espr/2023/04.14. EDN OHLZOW

3. Разумов А.Н. О достижении национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 г. в части влияния санаторно-курортного оздоровления, восстановительного лечения и медицинской науки на здоровьесбережение населения / А.Н. Разумов // Вопросы курортологии, физиотерапии и лечебной физической культуры. – 2019. – Т. 96. №2–2. – С. 5–9. – EDN OMDATK.

4. Итоги Ежегодного всероссийского форума «Инвестиции в развитие здоровой страны. Цифры. Факты. Возможности 2024» // Ассоциация оздоровительного туризма и корпоративного здоровья [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://aotrf.ru/top100/forum2024/result/index.php> (дата обращения: 31.10.2024).