

УДК 338.48

DOI: 10.34670/AR.2023.78.34.019

## Проблемы качества услуг детского оздоровительного отдыха в Темрюкском районе

**Романова Елена Владимировна**

Кандидат педагогических наук, доцент,  
Московский государственный университет технологий  
и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет),  
Региональный институт в г. Темрюке,  
353500, Российская Федерация, Темрюк, ул. Советская, 4;  
e-mail: lenina\_ev@mail.ru

**Ераносян Эдгар Артаваздович**

Независимый эксперт,  
119019, Российская Федерация, Москва, ул. Воздвиженка, 3/5;  
e-mail: Edgarkadet@mail.ru

### Аннотация

В данной статье проанализированы основные проблемы качества услуг детского оздоровительного отдыха в Темрюкском районе. Авторы отмечают, что модели восприятия качества детских оздоровительных услуг должны быть направлены на понимание того, как формируется восприятие качества услуг потребителями (взрослыми и детьми), выявление основных причин возникновения несоответствий между ожиданиями и восприятием от полученных услуг и определение подходов к формированию конкурентных преимуществ в области качества услуг на основе оценки влияния выполнения требований потребителей на степень их удовлетворенности.

### Для цитирования в научных исследованиях

Романова Е.В., Ераносян Э.А. Проблемы качества услуг детского оздоровительного отдыха в Темрюкском районе // Педагогический журнал. 2023. Т. 13. № 7А. С. 242-247. DOI: 10.34670/AR.2023.78.34.019

### Ключевые слова

Качество услуг, конкуренция, оценка качества, удовлетворенность потребителей, индивидуальный потребитель, предприятие туристской сферы, детский оздоровительный отдых.

## Введение

Актуальность темы исследования заключается в том, что в настоящий момент наблюдается повышение требований к качеству услуг, предоставляемых не только взрослым, но и детям. Опережающий рост спроса на отдых, требования к условиям комфортности, отвечающим уровню международных курортов, в условиях высокой конкуренции заставляют организации активно искать новые способы создания и добавления ценности услугам.

В оценке качества услуг применяются три основных подхода: классификационный (по ним подбирают группу аналогов оцениваемой услуги); ограничительный (это показатели безопасности и экологичности); оценочный (характеризует свойства услуги, связанные с ее способностью удовлетворять определенные потребности).

Оцениванию качества услуги должен предшествовать выбор показателей качества, по которым осуществляется оценивание. Оценочные показатели качества услуг могут быть определены на основе действующих нормативных документов. Ключевым фактором, формирующим понятие качества, является наиболее полное удовлетворение потребностей гостей с различными запросами и своим пониманием комфорта как такового.

Два первых подхода преследуют в конечном итоге главную цель – удовлетворенность клиента оказанными услугами. Эти цели должны достигаться через сравнение поставляемых услуг с определенными, специально разработанными стандартами, соблюдение которых призвано обеспечить права потребителей в отношении безопасности услуг, необходимой спецификации и соответствия профессиональным нормам при определенной стоимости [Никольская, 2021].

## Основная часть

Удовлетворенность потребителей принято рассматривать как результат взаимодействия с туристским предприятием и как процесс такого взаимодействия.

Под удовлетворенностью как результатом взаимодействия «продавец – покупатель» понимается:

- когнитивное восприятие потребителями того, адекватны или неадекватны выгоды, полученные от товара, тем затратам (жертвам), которые пришлось перенести;
- эмоциональная реакция на комплекс впечатлений, полученных от самого продукта или услуги, от предприятия, а также действий продавцов, способа совершения покупки и состояния всего рынка;
- результат приобретения услуги, выраженный через сопоставление выгод и затрат на покупку по отношению к ожидаемым последствиям.

Удовлетворенность как процесс потребления услуги – это:

- оценка, показывающая, что выбранная альтернатива согласуется с существовавшим ранее мнением об этой альтернативе;
- реакция потребителя на воспринимаемое несоответствие между изначальными ожиданиями о продукте и его реальными характеристиками, что становится понятно после использования;
- чувство удовольствия или разочарования, возникающее в результате сравнения ожиданий с тем, как воспринимается продукт в реальности;
- состояние, в котором продукты или услуги на протяжении всего жизненного цикла

соответствуют нуждам, желаниям и ожиданиям потребителя, лояльности и положительным рекомендациям.

Из представленных определений видно, что достижение удовлетворенности обычно сравнивается с предшествующими потреблению продукта ожиданиями. Под ожиданиями понимаются убеждения относительно того, каковы будут характеристики товара или услуги в будущем.

Удовлетворенность возникает только по факту реального использования продукта после сравнения его потребления с предшествующими ожиданиями. Именно различие между ожиданием и подтверждением / неподтверждением ожидания определяет удовлетворенность. Ожидания создают определенный стандарт, по отношению к которому потребитель делает суждение.

Поскольку потребности и ожидания у каждого свои, удовлетворенность становится, таким образом, функцией от предшествующих ожиданий каждого индивидуального потребителя, на которую влияет воспринимаемое подтверждение или неподтверждение ожиданий.

Процесс оценивания у потребителя выглядит следующим образом. Перед покупкой на основании рекламы, рекомендаций или прошлого опыта потребитель формирует ожидания относительно продукта. Перед потреблением продукта или взаимодействием с поставщиком у потребителя формируется восприятие качества. Если оно положительное, то есть соответствует или превышает ожидания, возникает удовлетворенность. Если воспринимаемое качество оказывается ниже ожидаемого, возникает неудовлетворенность

Таким образом, удовлетворенность потребителя можно определить как степень, с которой полученный продукт и/или взаимодействие с поставщиком, по ощущению потребителя, соответствует его ожиданиям (требованиям).

Требования, предъявляемые потребителями, являются приоритетными для предприятия. Деятельность в сфере услуг предполагает высокую степень контакта и координации между потребителем и производителем. Однако качество услуг заключается не только в решении технической стороны дела. Усилия предприятия туристской сферы должны быть направлены на привлечение клиентов, максимальное выполнение пожеланий потребителей, завоевание доверия. Это может гарантировать их полное удовлетворение качеством обслуживания.

Спектр услуг на сегодняшний день настолько широк, что не предоставляется возможным установить единую классификацию требований потребителей для всех возможных видов услуг, каждый из которых имеет свои характеристики.

Под услугами детского оздоровительного отдыха понимается комплекс условий и мероприятий, обеспечивающих развитие у детей творческого потенциала личности, охрану и укрепление их здоровья, профилактику заболеваний, к которым относится широкий спектр направлений деятельности, каждое из которых требует высокого качества обслуживания [Кобяк, Скобкин, 2021].

Ситуация здесь усложняется тем, что оценку качества услуг осуществляет не только потребитель (в данном случае ребенок), но и родители. Организация услуг для детей в условиях курорта имеет ряд особенностей: выбор вида отдыха осуществляется взрослыми (или под их влиянием), оценка качества осуществляется как родителями, так и детьми, но, так как ребенок не всегда объективен в оценке качества услуг, возможны расхождения в конечной оценке обслуживания. При этом родители не всегда могут увидеть процесс оказания качества услуги, так как дети пребывают в оздоровительные учреждения с сопровождающими лицами.

Так, для родителей важными являются такие показатели качества по характеризующим ими

свойствами услуг, как показатели безопасности (жизни, здоровья, имущества), экономические показатели (стоимость услуги, затраты).

Следует также оценивать специфические функции детских оздоровительных учреждений. Основой их функционирования является оздоровительно-образовательная деятельность, а ее специфика определяется направленностью на формирование личностных компетенций. Под оздоровительной деятельностью понимается создание комплекса условий и реализация мероприятий, обеспечивающих охрану и укрепление здоровья детей и подростков, профилактику заболеваний. Под образовательной деятельностью подразумевается реализация дополнительных образовательных программ, обеспечивающих актуализацию и адаптацию потенциальных ресурсов ребенка через самоопределение и самореализацию в образовательной деятельности. Зачастую одна из этих составляющих недооценивается.

Таким образом, к качественному обслуживанию стоит отнести не только состояние и оснащенность материально-технической базы, качество питания, уровень безопасности, но и насыщенность досуговыми программами, качество работы вожатых.

Поэтому важным вопросом является изучение критериев оценки качества обслуживания на предприятиях с позиции удовлетворенности детей и родителей или сопровождающих лиц.

Одно из решений этой проблемы – проведение анкетирования с целью выявления ожиданий как родителей, так и детей и сопоставление результатов данных групп потребителей.

### Заключение

Таким образом, мы приходим к выводу, что модели восприятия качества детских оздоровительных услуг должны быть направлены на понимание того, как формируется восприятие качества услуг потребителями (взрослыми и детьми), выявление основных причин возникновения несоответствий между ожиданиями и восприятием от полученных услуг и определение подходов к формированию конкурентных преимуществ в области качества услуг на основе оценки влияния выполнения требований потребителей на степень их удовлетворенности.

### Библиография

1. Алексейчева Е.Ю. Гуманизация образования как способ создания гуманного будущего // Методология научных исследований. материалы научного семинара. / Сер. «Библиотека Мастерской оргдеятельностных технологий МГПУ». Ярославль, 2021. С. 131-135.
2. Алексейчева Е.Ю. Многомерное образование: выбор или предопределенность // Методология научных исследований. материалы научного семинара. / Сер. «Библиотека Мастерской оргдеятельностных технологий МГПУ». Ярославль, 2021. С. 201-204.
3. Алексейчева Е.Ю. Современные подходы к организации креативного образования // Методология научных исследований. материалы научного семинара. / Сер. "Серия «Библиотека Мастерской оргдеятельностных технологий МГПУ». Вып. 2" Московский городской педагогический университет (МГПУ). Ярославль, 2021 С. 215-219
4. Алексейчева Е.Ю., Ганова Т.В., Зверев О.М., Гончарова В.А., Калининкова Н.Г., Ключко О.И., Крупник В.Ш., Лебедев Р.С., Ле-ван Т.Н., Мамонтов К.В., Михайлова И.Д., Нехорошева Е.В., Пучкова Н.Н., Феклин С.И., Филиппова Л.С., Хабибова А.С., Ходоренко Е.Д., Злотников И.В., Левинтов А.Е., Смоляков А.В., Меерович М.Г. Мастерская организационно-деятельностных технологий. Опыт формирования в Московском городском университете: коллективная монография. Москва-Берлин: ООО "Директмедиа Паблишинг", 2019. 573 с. ISBN: 978-5-4499-0172-9
5. Антошкина В.В., Максимов Д.В., Фоменко Е.В. Альтернативные методики определения численности туристского потока // Экономика и предпринимательство. 2015. № 3-2 (56-2). С. 943-948.
6. Казенина А.А., Алексейчева Е.Ю. Проблема гуманитаризации образования в условиях цифровой

- образовательной среды // Актуальные вопросы гуманитарных наук: теория, методика, практика. Сборник научных статей VII Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. К 25-летию Московского городского педагогического университета. 2020. С. 118-124.
7. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством гостиничного предприятия. 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2021. 518 с.
  8. Нагалецкий Ю.Я. Физическая география Краснодарского края. Краснодар: Северный Кавказ, 2001. 111 с.
  9. Никольская Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг. М.: КноРус, 2021. 198 с.
  10. Фоменко Е.В., Оганесян Л.Л., Антошкина В.В. Диверсификационные возможности современного турпродукта. Краснодар, 2014. 177 с.

## **Problems of the quality of services for children's health-improving recreation in the Temryuk region**

**Elena V. Romanova**

PhD in Pedagogy,  
Associate Professor of the branch of Moscow State University of Technology  
named after K.G. Razumovsky in Temryuk,  
353500, 4 Sovetskaya str., Temryuk, Russian Federation;  
e-mail: lenina\_ev@mail.ru

**Edgar A. Eranosyan**

Independent expert,  
3/5 Vozdvizhenka str., Moscow, 119019, Russian Federation;  
e-mail: Edgarkadet@mail.ru

### **Abstract**

This article shows and analyzes the main problems of the quality of services for children's health-improving recreation in the Temryuk region. The authors note that models of perception of the quality of children's health-improving services should be aimed at understanding how the perception of the quality of services by consumers (adults and children) is formed, identifying the main causes of discrepancies between expectations and perception of the services received, and determining approaches to the formation of competitive advantages in the field of the quality of services based on the assessment of the impact of fulfilling consumer requirements on the degree of their satisfaction.

### **For citation**

Romanova E.V., Eranosyan E.A. (2023) Problemy kachestva uslug detskogo ozdorovitel'nogo otdykha v Temryukskom raione [Problems of the quality of services for children's health-improving recreation in the Temryuk region]. *Pedagogicheskii zhurnal* [Pedagogical Journal], 13 (7A), pp. 242-247. DOI: 10.34670/AR.2023.78.34.019

### **Keywords**

Quality of services, competition, quality assessment, consumer satisfaction, individual consumer, tourism enterprise, children's recreation.

---

## References

1. Alekseicheva E.Yu. (2021) Gumanizatsiya obrazovaniya kak sposob sozdaniya gumannogo budushchego [Humanization of education as a way to create a humane future] Metodologiya nauchnyh issledovaniy. materialy nauchnogo seminar. / Ser. «Biblioteka Masterskoj orgdeyatel'nostnyh tekhnologij MGPU». [Methodology of scientific research. materials of the scientific seminar. / Ser. "Library of the Workshop of organizational activity technologies of MSPU". Yaroslavl]. pp. 131-135.
2. Alekseicheva E.Yu. (2021) Mnogomernoe obrazovanie: vybor ili predopredelennost' [Multidimensional education: choice or predestination] Metodologiya nauchnyh issledovaniy. materialy nauchnogo seminar. / Ser. «Biblioteka Masterskoj orgdeyatel'nostnyh tekhnologij MGPU». YArosavl' [Methodology of scientific research. materials of the scientific seminar. / Ser. "Library of the Workshop of organizational activity technologies of MSPU"]. Yaroslavl. pp. 201-204.
3. Alekseicheva E.Yu. (2021) Sovremennye podhody k organizacii kreativnogo obrazovaniya [Modern approaches to the organization of creative education] Metodologiya nauchnyh issledovaniy. materialy nauchnogo seminar. / Ser. "Seriya «Biblioteka Masterskoj orgdeyatel'nostnyh tekhnologij MGPU». Vyp. 2" Moskovskij gorodskoj pedagogicheskij universitet (MGPU). YArosavl' [Methodology of scientific research. materials of the scientific seminar. / Ser. "Series "Library of the Workshop of organizational and activity technologies of MSPU". Issue 2" Moscow City Pedagogical University (MSPU). Yaroslavl] p. 215-219
4. Alekseicheva E.Yu., Ganova T.V., Zverev O.M., Goncharova V.A., Kalinnikova N.G., Klyuchko O.I., Krupnik V.Sh., Lebedev R.S., Le-van T.N., Mamontov K.V., Mikhailova I.D., Nekhorosheva E.V., Puchkova N.N., Feklin S.I., Filippova L.S., Khabibova A.S., Khodorenko E.D., Zlotnikov I.V., Levintov A.E., Smolyakov A.V., Meerovich M.G. (2019) Masterskaya organizacionno-deyatel'nostnyh tekhnologij. Opyt formirovaniya v Moskovskom gorodskom universitete: kollektivnaya monografiya.[Workshop of organizational and activity technologies. The experience of formation at Moscow City University: a collective monograph]. Moscow-Berlin: Directmedia Publishing LLC, 2019. 573 p. ISBN: 978-5-4499-0172-9
5. Antoshkina V.V., Maksimov D.V., Fomenko E.V. (2015) Al'ternativnye metodiki opredeleniya chislennosti turistskogo potoka [Alternative methods for determining the number of tourist flow]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo* [Economics and Entrepreneurship], 3-2 (56-2), pp. 943-948.
6. Fomenko E.V., Oganesyanyan L.L., Antoshkina V.V. (2014) *Diversifikatsionnye vozmozhnosti sovremennogo turprodukta* [Diversification opportunities of the modern tourism product]. Krasnodar.
7. Kazenina A.A., Alekseicheva E.Yu. (2020) Problema gumanitarizatsii obrazovaniya v usloviyah cifrovoj obrazovatel'noj sredy [The problem of humanitarization of education in a digital educational environment] Aktual'nye voprosy gumanitarnykh nauk: teoriya, metodika, praktika. Sbornik nauchnyh statej VII Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii s mezhdunarodnym uchastiem. K 25-letiyu Moskovskogo gorodskogo pedagogicheskogo universiteta [Topical issues of the humanities: theory, methodology, practice. Collection of scientific articles of the VII All-Russian Scientific and Practical Conference with international participation. To the 25th anniversary of the Moscow City Pedagogical University]. pp. 118-124.
8. Kobyak M.V., Skobkin S.S. (2021) *Upravlenie kachestvom gostinichnogo predpriyatiya* [Hotel quality management], 2nd ed. Moscow: Yurait Publ.
9. Nagalevskii Yu.Ya. (2001) *Fizicheskaya geografiya Krasnodarskogo kraja* [Physical geography of the Krasnodar Territory]. Krasnodar: Severnyi Kavkaz Publ.
10. Nikol'skaya E.Yu. (2021) *Upravlenie kachestvom gostinichnykh uslug* [Quality management of hotel services]. Moscow: KnoRus Publ.