

Москалец Н.А.

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

**Введение.** Динамизм современного экономического развития Украины и активизация сферы туристических услуг обуславливают необходимость разработки и внедрения системы управления качеством услуг как обязательной составляющей стратегии развития. Важным заданием относительно формирования и функционирования системы управления качеством в санаторно-курортной сфере является концентрация усилий не столько на выявлении, сколько на предупреждении несоответствия качества курортных услуг. В туризме качественная сторона обслуживания туристов – одна из актуальных проблем. На международных туристических рынках качество услуг и культура обслуживания – самое мощное оружие в конкурентной борьбе.

Актуальность данной темы обуславливается необходимостью в кризисных условиях поиска лучших управленческих решений, совершенствование управления в сфере гостеприимства. Если учесть, что качество является основой конкурентоспособности современных предприятий, а показатели и стандарты качества разрабатываются индивидуально для каждого вида услуг, то становится понятно, почему проблемам управления качеством уделяется столько внимания [1].

**Постановка проблемы.** Активизация туризма ставит перед отраслью достаточно сложные задачи, главные из которых - необходимость разработки комплекса рекомендаций по совершенствованию набора и качества предоставляемых услуг с целью повышения конкурентоспособности курортного предприятия и его самоокупаемости; а также конкретные программы повышения качества обслуживания потребителей курортных и туристических услуг. В первую очередь потребителей привлекает гостеприимный и доброжелательный прием. Обслуживание – деятельность предприятий гостиничного хозяйства по предоставлению различных услуг, способных удовлетворить потребности клиента. Гостеприимство – важнейший элемент качественного обслуживания, это производство услуг с проявлением персонального внимания по отношению к гостю, способность персонала чувствовать его потребности [2].

Управление качеством услуг требует от менеджеров формирования и реализации комплексного подхода, так как система управления качеством должна функционировать одновременно со всеми видами деятельности, которые влияют на конечные результаты хозяйствования и взаимодействовать с ними. «Менеджер должен не использовать качество, а жить им, это должен быть стиль его жизни» [3].

**Цель, задачи и анализ исследований.** В экономической литературе встречается достаточно большое количество публикаций, литературы отечественных и зарубежных авторов, посвященных изучению состояния и тенденций развития международного туризма, эффективности его деятельности. Вместе с тем, исследований развития и, в частности, причин отставания экономического развития санаторно-курортной сферы в Украине и отдельных ее регионах практически нет.

Целью данной статьи является определение путей совершенствования системы управления качеством курортных услуг. Задачами исследования являются рассмотрение и изучение проблем управления качеством услуг в санаторно-курортных предприятиях. Рассмотрение факторов, влияющих на качество гостиничных услуг, направлено на повышение уровня обслуживания, эффективности и управления качеством предоставляемых услуг на предприятии.

Качество предоставления санаторно-курортных услуг зависит от производственных возможностей санаториев. Необходимы качественные изменения в подходе к обслуживанию клиентов, который может быть осуществлен с помощью принципов санаторно-курортного маркетинга и программ качества услуг [4].

Несмотря на позитивные изменения в функционировании санаторно-курортных предприятий имеют место проблемы, без решения которых невозможно в полной мере обеспечить эффективное функционирование рекреационно-туристического хозяйства. Одним из значительных препятствий развития туристической индустрии является несоответствующее международным стандартам состояние материально-технической базы предприятий учреждений рекреационной и санаторно-курортной сферы. Фактором, сдерживающим развитие предприятий, также являются высокие цены на рекреационно-курортные и туристические услуги при невысоком их качестве. Для рекреации и туризма свойственна проблема, связанная с сезонной неравномерностью посещений: 55% отдыхающих проводят отпуск в период трех летних месяцев (июнь-август), сезонные учреждения (оздоровительные лагеря для детей и базы отдыха) составляют около 65%, круглогодичные учреждения (санатории, пансионаты, гостиницы, туристические базы) – лишь 35%.

Большое значение для имиджа курортного региона имеет оценка его по Международной системе оценки качества - объективной количественной оценке местонахождения курорта, зоны отдыха, средств размещения для туристов и рекреантов, санаторно-курортных, медицинских услуг, а также услуг, предоставляемых предприятиями инфраструктуры туристической отрасли региона. Тысячи организаций в более чем 100 странах мира уже получили аккредитацию ISO 9000-9004 (в туризме ISO 9004-2), что позволяет совершенствовать систему управления в хозяйстве рекреационно-туристического типа, обеспечивать потребителей качественными услугами; принятие идей всеобщего управления качеством являются залогом процветания здравниц курорта [5].

**Результаты исследования.** Несмотря на то, что в санаторно-курортных учреждениях осуществляется процесс управления качеством обслуживания и контроль за организацией обслуживания, на предприятиях не создаются специальные службы, в обязанности которых входило бы осуществление данной деятельно-

сти. Следовательно, для улучшения работы по обслуживанию, необходимо создание специальной службы, которая была бы призвана решать проблемы качества на предприятиях, а также необходимо обеспечить эффективность взаимосвязи ее с другими службами, так как прямо или косвенно все участники процесса создания и продвижения курортных услуг влияют на их качество. Таким образом, требуется уделить большое внимание применению комплексного подхода к решению данного вопроса.

Для того, чтобы обеспечить качество услуг, в санаторно-курортных предприятиях, особенно в условиях экономического кризиса, рекомендуется прогнозировать возможные внештатные ситуации, которые могут возникнуть при организации обслуживания отдыхающих, или же прогнозировать, каким образом должен сработать и отреагировать персонал при возникновении внезапных ситуаций. Руководству также следует уделять внимание внедрению программы антикризисного менеджмента, что особенно целесообразно и актуально в сложившейся экономической ситуации.

На предприятиях необходимо расширять службу маркетинга, организовать прием на работу высококвалифицированного персонала с творческим мышлением для осуществления маркетинговой деятельности. Это является необходимым, так как с помощью данной службы возможно значительно повысить эффективность работы, что будет отражаться также и на увеличении прибыли предприятия.

Следующим шагом для улучшения деятельности является повышение эффективности рекламы возможностей предприятий санаторно-курортной сферы по предоставлению услуг по лечению и оздоровлению отдыхающих. Для этого в санаториях также необходимо эффективно формировать бюджет рекламных кампаний, с чем бы хорошо справилась служба маркетинга, исследовав особенности, изменяющуюся ситуацию и спрос на рынке курортных услуг. С помощью рекламы возможно увеличить объем реализации путевок, привлечь больше посетителей в связи с распространением информации о предприятии и предоставляемых в нем услугах. Рекламу следует проводить до начала сезона, чтобы заинтересовать и привлечь больше отдыхающих в период сезона. На основании изучения спроса рационально предлагать в санаториях новые виды услуг для удовлетворения потребностей клиентов и привлечения большего количества посетителей.

С целью повышения качества обслуживания необходимо улучшать инфраструктуру санаторно-курортных комплексов, требуется модернизация объектов – их усовершенствование, улучшение, обновление, приведение в соответствие с новыми требованиями и нормами, техническими условиями, показателями качества.

Для обслуживающего персонала руководству санаторно-курортных предприятий необходимо систематически проводить курсы для повышения их квалификации, что будет положительно сказываться на работе, уровне и качестве обслуживания отдыхающих. Вопрос подбора персонала для курортной организации имеет первостепенное значение. Кадры до сих пор, несмотря на все современные достижения, «решают все», от них, в первую очередь зависит удовлетворение отдыхающих от пребывания в санаториях.

Одним из основных направлений повышения эффективности деятельности в существующих условиях, признана необходимость развития современных информационных технологий и программных продуктов. Службы обслуживания необходимо оснащать автоматизированными системами бронирования и резервирования путевок, компьютерными системами управления, следует развивать деятельность в Интернете. Использование прогрессивных информационных технологий и Интернета будет оказывать содействие повышению эффективности работы санаториев, послужит минимизации затрат, улучшению работы персонала, конкурентным преимуществам на рынке, это даст также возможность получать новые программные продукты, гибко реагировать на потребности потребителей и ценовую политику, находить выгодные коммерческие предложения, поддерживать коммуникационные связи с партнерами и клиентами, проводить деловые операции, расширять рынок сбыта.

Процесс стратегического планирования является одним из основополагающих процессов деятельности любого предприятия. Правильное стратегическое планирование деятельности организации является залогом ее успешной прибыльной деятельности. Для усовершенствования деятельности учреждений санаторно-курортной сферы необходимо точно определять и формулировать стратегии и цели деятельности, выявлять и использовать имеющиеся возможности наиболее эффективно. Необходимо значительное внимание уделять планированию и, в особенности, стратегическому. Одной из наиболее важных стратегических перспектив для санаторно-курортных предприятий должна стать возможность перехода их функционирования от сезонного к круглогодичному.

**Выводы.** Таким образом, процесс управления качеством представляет собой целеустремленную координацию и контроль курортного предприятия относительно качества. Проблема качества обслуживания весьма актуальна во многих курортных предприятиях нашей страны. К сожалению, следует признать, что уровень сервиса на наших предприятиях еще далек от мировых стандартов.

Учитывая тот факт, что требования клиентов по предоставлению высокого качества обслуживания постоянно возрастают и меняются, важнейшей стратегией является, таким образом, предоставление услуг такого качества, которое бы удовлетворяло все потребности клиентов и соответствовало установленным стандартам.

Украина в целом имеет необходимые предпосылки, значительные возможности и перспективы для развития и эффективного функционирования рекреационно-туристического хозяйства, у которого есть все основания занять одно из ведущих мест в структуре хозяйственного комплекса Украины.

### Источники и литература

1. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов/Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 787 с.
2. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ.. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
3. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: Основы теории и практики: Учеб. пособие. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство «Дело и Сервис», 2002. –160 с.
4. Бобьрева О.В. Менеджмент курортного хозяйства: Учебное пособие. – Симферополь: «Таврия», 2008. – 120 с.
5. Тканенко Т. Управление качеством гостиничных услуг: методологические и практические аспекты//Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2002. – №1. – С.24- 27.

**Муха М.Г., Горда А.С.**

## **ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ УКРАИНЫ: ОЦЕНКА И ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ**

**Введение.** В условиях углубления интеграции экономики Украины в мировую экономическую систему, проблема экономической безопасности становится все более весомой. Обеспечение экономической безопасности позволяет добиться стабильного и эффективного экономического развития. Без обеспечения экономической безопасности практически невозможно решить ни одну из задач, стоящих перед страной, как во внутри государственном, так и в международном аспекте.

Неотъемлемой частью экономической безопасности, является внешнеэкономическая безопасность, от уровня обеспечения которой зависит успех внешнеэкономической деятельности государства. Современные тенденции развития мировой экономики показали, что обеспечение внешнеэкономической безопасности, поддержание ее на оптимальном уровне, позволяет стране активно участвовать в мировой торговле и реализовывать свой потенциал в мировой экономике.

**Постановка проблемы.** Проблемы обеспечения экономической безопасности, в том числе и внешнеэкономической, начали исследоваться на территории бывшего СССР с началом перестроечных процессов. Впервые в своих трудах рассмотрели понятие экономической безопасности, проблемы ее обеспечения и подходы к оценке уровня экономической безопасности такие ученые, как: Абалкин Л.И. [3], Белорус А.Г., Лукьяненко Д.Г [1], Сенчагов В.К. [5], Самсонов К.Е. [4] и др. Однако многие вопросы относительно методики расчета уровня экономической безопасности, весомости отдельных видов безопасности в едином интегральном индексе требуют дальнейшего рассмотрения.

**Цель статьи** – анализ уровня внешнеэкономической безопасности Украины и факторов, влияющих на его изменение.

### **Результаты исследования.**

Внешнеэкономическая безопасность, состоит в предупреждении и отражении угроз, направленных против экономических интересов государства и других субъектов внешнеэкономической деятельности, создание благоприятных условий для развития национальной экономики путем усиления ее международной конкурентоспособности, защиты и реализации национальных экономических интересов во внешнеэкономической сфере [1, с.243].

Для определения уровня экономической безопасности и составляющих ее элементов, в мировой практике используются следующие группы методов: наблюдение основных макроэкономических показателей и сравнение их с пороговыми значениями; метод экспертной оценки по уровню угроз; оценка темпов экономического роста страны по основным макроэкономическим показателям и динамика их изменений; методы прикладной математики и, в частности, многомерного статистического анализа.

Каждая из предложенных групп методов имеет свои преимущества и недостатки, так основной проблемой при использовании метода наблюдения основных макроэкономических показателей является выделение тех показателей, сравнение которых с пороговыми значениями позволит дать комплексную оценку состояния экономики страны, выявить объективные опасные тенденции.

Достаточно широко используются методы экспертной оценки. Так, на их основе проводится оценка интегрального показателя надежности страны (английский журнал «Euromoney») или оценка странового риска.

Следует отметить, что пока нет общепризнанных методов оценки экономической безопасности. Необходимость применения строгого математического аппарата заметно ограничивает число показателей, которые могут быть использованы. Далеко не все показатели экономической безопасности могут быть выражены в количественной форме. Но применение многомерного подхода позволяет увидеть те стороны явления, которые трудно вскрыть, опираясь на один-два даже самых важных показателя исходя из особенностей использования данных методов оценки уровня экономической безопасности, наиболее приемлемым будет комплексный интегральный показатель, на основании которого Министерством экономики Украины была разработана методика расчета уровня экономической безопасности Украины.

На основании данной методики министерство экономики рассчитывает, индикатор внешнеэкономической безопасности (рис. 1).