САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГСЮУДАРСТВЕННЫЙ

ИНЖЕНЕРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

На правах рукописи

АКБУЛАТОВА ПОЗАЛЪ РАВИЛЬЕВНА

ФОРМИРОВАНИЕ МЕХНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ

ПРЕД ПРИЯТИЕМ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО КОМПЛЕКСА

Специальность 08.00.05 - «Экономика и управление народным хозяйством:

экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг)»

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Научный руководитель - кандидат экономических наук, профессор Е.И. Богданов

Санкт-Петербург

2004

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

Глава I. Санаторно-курортный комплекс как важнейшая составляющая отрасли туризм 10

1.1. Формирование и современные тенденции развития санаторно-курортного комплекса в России 10

1.2. Анализ управления и организационных основ функционирования

санаторно-курортного комплекса в России 30

1.3. Классификация факторов управления и оперативной деятельности

предприятия санаторно-курортного комплекса 51

Глава II. Методические основы управления совершенствованием;

обслуживания на предприятии санаторно-курортного комплекса............. 60

2.1. Методические особенности управления совершенствованием

обслуживания. 60

2.2. Структуризация современных методов управления

совершенствованием обслуживания ; 69

2.3. Декомпозиция и синтез процесса управления совершенствованием

обслуживания на предприятии санаторно-курортного комплекса.... 79.

Глава I1L Разработка организационно-экономических мероприятий по

управлению совершенствованием обслуживания на предприятии

санаторно-курортного комплекса.................................................................. 96

3.1. Разработка организационной модели управления

совершенствованием обслуживания: на предприятии санаторно-курортного комплекса 96

3.2. Классификация затрат как фактор ресурсного нормирования

совершенствования обслуживания на предприятии санаторно-курортного комплекса 122

3.3. Обоснование критериев оценки эффективности обслуживания на

предприятии санаторно-курортного комплекса 128

Заключение ... ..... ................................................. 148

Список использованной литературы.......... .............................................. 158

Приложения........................................................................................................ 167

Заключение

Санаторно-курортный комплекс является структурным элементом государственной системы управления, осуществляющим и реализующим его социальную функцию по охране здоровья населения в сложившихся экономических условиях.

В диссертации обосновано,, что в ходе рыночной реформы СКК претерпевает значительные изменения, так как ранее в России санаторно¬курортное обслуживание большей частью носило реабилитационный характер, и в основу предоставляемой услуги была заложена модель, базирующаяся на принципах государственного здравоохранения.

Сегодняшние реалии предопределяют функционирование предприятия СКК как элемента туристско-рекреационной сферы, предоставляющего комплексную услугу, состоящую из двух равнозначных частей: медицинское и сервисное обслуживание. То есть, СКК можно представить как совокупность природных лечебных ресурсов, курортов и предприятий в границах дестинации отдыха и лечения, функционирующую путем формирования в регионе генерации спроса на комплексную санаторно-курортную услугу и организацию ее реализации в туристской дестинации и имеющую в качестве важнейшей составляющей лечебно-оздоровительную услугу.

В работе раскрыта сущность СКК, показано долевое соотношение медицинской и сервисной составляющих санаторно-курортной услуги, проведен анализ формирования и современных тенденций развития санаторно¬курортного комплекса России, дана характеристика современного состояния управления, приведена классификация предприятий СКК,

Учитывая, что предприятие СКК предоставляет населению санаторно¬курортное обслуживание, выявлены его специфические особенности:

1. Многообразие санаторно-курортных услуг, в рамках комплексного санаторно-курортного обслуживания, что непосредственно связано с многогранностью деятельности предприятий СКК.

2. Комплексный характер санаторно-курортного обслуживания, что не позволяет непосредственно отделить ценность какой-либо отдельной услуги оздоравливающимся, однако ее отсутствие производит негативное впечатление.

3. Спрос на санаторно-курортное обслуживание подвержен, как правило, сезонным колебаниям, что отражается на характере функционирования предприятия.

4. Процесс потребления санаторно-курортной услуги являет собой не только прямой контакт между производителем и потребителем- (это общепризнанный факт), а потребитель санаторно-курортной услуги : вносит собственный вклад в достижение конечного результата. Таким образом, санаторно-курортное обслуживание представляет собой не воздействие, а взаимодействие.

5. Санаторно-курортное обслуживание не может быть произведено в запас, однако в отдельных случаях его составляющие (материальную базу) можно накапливать.

6. Строго регламентированные сроки пребывания в санаториях. Они устанавливаются в соответствии с его - профилем и: вытекают из методик лечения.

Как следует из анализа, проведенного в диссертационном исследовании, на состояние СКК оказывает влияние множество внешних факторов, важнейшими из которых являются благосостояние общества и динамика изменения государственной политики в области санаторно-курортного дела. Следует также учитывать относительность факторов, влияющих на развитие экономических процессов в системе СКК на разных системных уровнях, так как они могут быть внутренними по отношению к системам более высокого уровня и внешними по отношению к субсистемам, экономическую ситуацию в российском обществе в целом, в том числе и сказывающиеся на развитии СКК.

Факторы, зависящие от внутренней среды санаторно-курортного учреждения также достаточно разнообразны и многочисленны. Сила их воздействия на спрос на санаторно-курортные услуги может регулироваться и самим предприятием СКК. Совокупность факторов, присущих внутренней среде каждого предприятия данной подотрасли, формирует конкретный спрос на его услуги, а общее воздействие факторов сети санаторно-курортных учреждений — спрос на региональный рекреационный продукт (в данном случае - оздоровление) в целом.

Проведенный в диссертационном: исследовании, анализ показал, что основными факторами, оказывающими влияние на: качество санаторно¬курортной услуги, являются персонал предприятия СКК, его материально¬техническая база, наличие (сохранение) ресурсного потенциала и реализация коренных преобразований. Однако именно эти ключевые компоненты оказались наименее устойчивыми к изменению внешней и внутренней среды предприятия, что не замедлило сказаться на качестве услуг, а, следовательно, на уровне обслуживания предприятия СКК.

Во многом, эти трудности объясняются отсутствием соответствующих разработок по принятию тех или иных управленческих решений по проблемам деятельности на предприятии СКК, базирующихся на результатах аналитических исследований.

Учитывая взаимоувязанный и комплексный характер выявленных проблем, целесообразным является создание комплексной модели управления совершенствованием обслуживания. Сочетание современных лечебно¬профилактических технологий с использованием элементов туристского бизнеса призвано сыграть существенную роль в организации и развитии санаторно-курортной отрасли России. Наличие данного методического подхода позволяет обоснованно подходить к формированию организационной структуры управления предприятием СКК, максимально учитывать предполагаемые затраты по совершенствованию обслуживания оздорашгавающихся.

Анализ специализированной литературы по\* менеджменту качества показал, что если принципы управления совершенствования медицинской услуги и. оценки лечебно-профилактической деятельности в известной мере