Образовательнаяавтономнаянекоммерческаяорганизация

высшегопрофессиональногообразования

ВолжскийуниверситетимениВНТатищеваинститут

Направахрукописи

СМИРНОВАМАРИЯЮРЬЕВНА

ОРГАНИЗАЦИОННОЭКОНОМИЧЕСКОЕ

ОБЕСПЕЧЕНИЕРАЗВИТИЯ

ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХУСЛУГ

СпециальностьЭкономикаиуправлениенароднымхозяйствомэкономикаорганизацияиуправлениепредприятиямиотраслямикомплексамисферыуслуг

ДИССЕРТАЦИЯ

насоисканиеученойстепени

кандидатаэкономическихнаук

НаучныйруководительдокторэкономическихнаукдоцентКулапинаГМ

ТОЛЬЯТТИ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 

ГЛАВАОРГАНИЗАЦИОННОЭКОНОМИЧЕСКИЕОСНОВЫРАЗВИТИЯОЗДОРОВИТЕЛЬНОГОСЕРВИСА 

 Понятиефункциииобщаяхарактеристикаоздоровительных

услуг 

 Организационныеосновысозданияифункционированиясалонов

дляоказанияоздоровительныхуслуг 

 Факторыразвитияоздоровительныхуслуг 

ГЛАВАИССЛЕДОВАНИЕПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙДЕЯТЕЛЬНОСТИВСФЕРЕОЗДОРОВИТЕЛЬНОГОСЕРВИСА 

 ДинамикаразвитияоздоровительногосервисавРоссии 

 Анализхозяйственнойдеятельностиоздоровительных

салонов 

 Исследованиеорганизационноэкономическихфакторов

обеспечивающихразвитиесервиса 

ГЛАВАУПРАВЛЕНИЕФАКТОРАМИЭФФЕКТИВНОГОРАЗВИТИЯОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХУСЛУГ 

 Управлениекачествомуслугнаосновевнедрениястандартов

обслуживания 

 Повышениеоперативностиобслуживаниязасчетрационализации

выполненияфункций 

 Проведениеаудитакомпетенцийработниковсалона 

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙСПИСОК 

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цельюнастоящегодиссертационногоисследованияявилосьобоснованиетеоретическихположенийпоорганизационноэкономическомуобеспечениюразвитияоздоровительныхуслугиразработкасоответствующегопрактическогоинструментария

Длядостиженияэтойцелибылипоставленыследующиезадачи

исследоватьосновныетеоретическиеиметодологическиепроблемыразвитияоздоровительныхуслугвРоссийскойФедерации

 проанализироватьреальноесостояниеделвобластиоказанияоздоровительныхуслугизучитьэкономическуюдеятельностьорганизацийбизнеса

 определитьорганизационноэкономическиефакторыобеспеченияразвитияуслуг

 представитьпрактическиеинструментыуправленияреализациейстандартовкачестваобслуживанияворганизацияхоздоровительногосервиса

выбратьиобосноватьпутиобеспечивающиеповышениепроизводительноститрудаперсоналасалоновикультурыобслуживанияклиентов

предложитьметодикипроведенияаудитакомпетенцийперсоналаворганизацияхсервисасцельюобеспеченияегопрофессиональногоразвития

ВходеисследованияавторомполученрядсущественныхрезультатоввобластиразвитиясервиснойдеятельностиорганизацийоздоровительныхуслугИхиспользованиекаквсовокупноститакивотдельностипозволяетсоздатьусловиядляповышенияэффективностифункционированияиустойчивогоразвитиядеятельностипредприятийсферыоздоровительныхуслугОсновныерезультатыработыпомнениюавтора

 ВыделеныфункцииноменклатураиклассификацияоздоровительныхуслугОпределенытеоретическиеиметодологическиепроблемыиндустриисервисаявляющиесяосновнымипричинаминизкойскоростиэволюцииОписанадинамикаразвитияоздоровительногосервисавРоссииопирающаясянаоценкустоимостиуслугчислообращенийнаоткрытиесалоновпоказательвыручкисодногоквадратногометра

 ИсследовансовременныйрынокуслугизученпотенциалегоростаНаоснованииэкономическогоанализапредпринимательскойдеятельностирядасалоновопределеныосновныефакторыразвитияоздоровительныхуслугОтмеченрядэтаповобеспечивающихуспехвпредпринимательскойдеятельностиданнойиндустрииОсобоевниманиеуделеностратегииценообразованияуслугВыявленыпризнакичетырехуровнейразвитиясалонов

 ОпределеныорганизационноэкономическиефакторыразвитияуслугатакжепроблемысоздающиепрепятствияпоуправлениюданнымифакторамиОписанасхемапоследовательногоуправленияисистемауправленияперсоналомвсалонеПроведеныанализдеятельностиидиагностикапроблемразвитиявдействующемсалонеЖелтаярека

 ПредложенэкономическиймеханизмпозволяющийуправлятькачествомпредоставляемыхуслугнаосновевнедрениястандартовобслуживанияОпределеныконцептуальныеинормативныестандартыатакжепорядокписьменногозакрепленияосновныхположенийвдокументооборотесалона

 ПредложеныинструментыповышенияпроизводительноститрудаатакжеоперативностиобслуживанияприоказанииуслугзасчетрационализациивыполняемыхфункцийОпределеныпоказателиростапроизводительностирезультативноститруданаихосновесистемапостроенияквадрантауправленияпроизводительностьютрудаПриведеныданныепоапробациивнедрениясистемыпозволяющейпровестиавтоматизациюбольшинствауправленческихфункций

 РазработаналгоритмоценкикомпетенцийперсоналасалонасцельювыявленияслабыхмествквалификациидлядальнейшегоразвитияобучениямотивацииВалгоритмвошлиразработкамоделиразвитиякомпетенцийкартаразвитиякомпетенцийграфикпроведенияразличныхвидовоценкипоказателирасчетаинтегральнойоценки

Предлагаемаямодельразвитиядеятельностипредприятийсервисазатрагиваетбольшинствовнутреннихбизнеспроцессовчтоспособствуеткачественномуростууровнюсервисаприоказанииоздоровительныхуслуг