ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение высшего

профессионального образования ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВ/

ВЕТИТНЕВ АЛЕКСАНДР МИХАЙЛОВИЧ

СЕРВИСНООРИЕНТИРОВАНННАЯ КОНЦЕПЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В РЫНОЧНЫХ

УСЛОВИЯХ

Специальность 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,

комплексами — сфера услуг)

Диссертация на соискание учёной степени

доктора экономических наук

Москва

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

ГЛАВА 1. САНАТОРНО-КУРОРТНЫЙ КОМПЛЕКС КАК СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ 15

1.1. Системный анализ санаторно-курортного комплекса как социально¬

экономического явления и его место в сфере оказания услуг населению Российской Федерации 15

1.2. Эволюция подходов к управлению отечественными рекреационными

организациями 36

1.3. Современное состояние и проблемы управления санаторно-курортными организациями в рыночных условиях 54

ГЛАВА 2. СОДЕРЖАНИЕ СЕРВИСНООРИЕНТИРОВАННОЙ КОНЦЕПЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО КОМПЛЕКСА СТРАНЫ 75

2.1. Характеристика и методология проведения исследования 75

2.2. Обоснование необходимости изменения вектора рекреационного

предложения от преимущественно госпитального типа к сервисному 80

2.3. Содержание, основные элементы и этапы внедрения

сервисноориентированной концепции в рекреационной сфере 115

ГЛАВА 3. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК ОСНОВА

СЕРВИСНООРИЕНТИРОВАННОЙ КОНЦЕПЦИИ УПРАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ 127

3.1. Методологические аспекты качества санаторно-курортного

обслуживания 127

3.2. Удовлетворенность потребителей как главный элемент качества

санаторно-курортных услуг 160

ГЛАВА 4. РЕФОРМИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В РЫНОЧНЫХ УСЛОВИЯХ 183

з

4.1. Необходимость организационных изменений в деятельности

санаторно-курортных учреждений 183

4.2. Внутренний маркетинг в обеспечении сервисного качества

курортного продукта 224

4.3. Персонификация взаимоотношений с потребителем и формирование

программ лояльности 250

4.4. Управленческий учет как способ рационализации финансовых и

материальных потоков в санаторно-курортных организациях 278

ГЛАВА 5. ИЗМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕКРЕАНТОВ КАК ВАЖНОЕ УСЛОВИЕ РЕАЛИЗАЦИИ SQ- КОНЦЕПЦИИ ..302

5.1. Анализ структуры курортных услуг здравниц города Сочи и предложения по ее совершенствованию 302

5.2. Методы сервисного проектирования в совершенствовании

технологий курортного обслуживания 314

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 353

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 365

ПРИЛОЖЕНИЯ 387

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволило сделать следующие выводы:

1. Анализ эволюции подходов к управлению санаторно-курортным комплексом страны дал возможность установить, что если первоначально в XIX -начале XX веков СКК функционировал как рыночная структура, то после Октябрьской революции в России сформировался «советский» тип курортного дела на основе принципов бесплатности, преемственности, комплексности и общедоступности, определивший особенности его перехода к рыночным отношениям в перестроечный период. Реформирование этой сферы в последние годы привело к изменению структуры сбыта санаторно-курортных путевок, увеличению доли лиц, приобретающих их за полную стоимость, резкому уменьшению госзаказа по линии внебюджетных фондов, появлению специальных посредников между производителями и потребителями рекреационных услуг и формированию санаторно-курортного рынка.

По степени вовлеченности в рыночные отношения выделены три типа производителей санаторно-курортных услуг: бюджетные здравницы,

выполняющие госзаказ и представленные на рынке только в части путевок дополнительной реализации; санаторно-курортные организации крупных промышленно-финансовых групп, государственных компаний и корпораций, для которых рыночные аспекты деятельности не играют существенной роли; все остальные курортные организации, полностью работающие в рыночных условиях. Это свидетельствует о переходном положении санаторно-курортного комплекса от административно-командных к рыночным отношениям.

Системный анализ санаторно-курортного комплекса как социально-экономического явления позволил уточнить его место в сфере оказания услуг населению, рассматривая его как часть рекреационных услуг и подсистему туризма, а именно туризма с лечебно-оздоровительными целями. В то же время бюджетная часть СКК, находящаяся вне рынка и выполняющая определенную социальную функцию, пока является полноправной подсистемой отечественного здравоохранения.