

Артюхова И.В.

ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО КОМПЛЕКСА АРК

Постановка проблемы. В связи с переходом к рыночным отношениям в Украине возникла острая проблема повышения конкурентоспособности предприятий. Отечественным предприятиям приходится выдерживать конкуренцию на внешнем и внутреннем рынках. Значительное внимание решению этой проблемы в Крыму должно уделяться на предприятиях санаторно-курортного комплекса, от уровня развития которых во многом зависит решение задач развития полуострова и повышения уровня и качества жизни населения.

По данным на 31 августа 2007 г. организовано в здравницах Крыма отдохнули 1 млн. 030,4 тыс. человек, что на 15,8% больше, чем за аналогичный период 2006 года. В Крыму работает 529 здравниц (в 2006 году - 488 здравниц), коэффициент заполняемости работающих здравниц – 72,3 % (2006 год – 63,1 %)[1]. Но, несмотря на значительный рост показателей спроса отдыхающих в Крыму, уровень конкурентоспособности предприятий рекреации, в первую очередь за счет низкого качества оказываемых ими услуг, остается ниже желаемого. Этот факт позволяет утверждать, что наблюдаемая благоприятная ситуация динамики показателей спроса в отношении крымских предприятий может резко повернуться в сторону турпредприятий других стран, которые намного успешнее справляются с задачами обеспечения качества обслуживания курортников.

В этой связи возникает необходимость исследования факторов среды предприятия, которые могут влиять на изменение уровня качества услуг санаторно-курортного комплекса.

Анализ основных публикаций. Проблеме развития предприятий санаторно-курортного комплекса посвящают свои работы отечественные ученые. Так, в исследовании «Основные экономические проблемы санаторно-курортного комплекса Крыма» [2, с. 109] выявлены следующие основные факторы, сдерживающие развитие рекреации: «низкое качество услуг, физический износ и моральное старение основных фондов, практическое отсутствие инвестиций в материально-техническую базу». Привлекает внимание аналитическая работа ученого О.С. Шапталы [3] о проблемах использования и состоянии материально-технической базы сферы рекреационного обслуживания в Республике Крым.

Как мы можем наблюдать, рассмотренные работы, посвященные изучению формирования конкурентных преимуществ крымских курортов опираются в большей мере на проблемы внутреннего характера, которые прямо или косвенно влияют на качество обслуживания и, соответственно, на эффективность деятельности предприятий рекреации.

Целью данного исследования является рассмотрение внешних факторов формирования уровня конкурентоспособности и качества обслуживания предприятий санаторно-курортного комплекса АРК.

Изложение основного материала. Основные внешние причины неэффективной реализации конкурентных преимуществ рекреации Крыма можно объединить в несколько блоков факторов, которые и характеризуют проблемы развития предприятий рекреации. Такими комплексными факторами, в первую очередь, являются экологические, социальные, экономические, нормативно-правовые.

В процессе глобализации мирового сообщества одной из важнейших проблем является экологическая ситуация. Экологические проблемы присущи и крымскому региону:

- отсутствует целостная и комплексная система управления рекреационными ресурсами;
- порядок работы промышленности и сельскохозяйственного производства в рамках курортных территорий создает серьезную антропогенную нагрузку;
- вследствие нехватки финансов для проведения необходимых мероприятий рушится часть прибрежных территорий и пляжей курортов;
- недостаточным является государственный контроль над рациональным использованием и охраной природных лечебных ресурсов;
- наблюдается наличие большого количества объектов незавершенного строительства непосредственно в зонах массовой рекреации;

Работа предприятий в системе рыночной экономики заставила, неоглядываясь в прошлое, забыть о социальном факторе. В результате, существует ряд проблем социального характера, решение которых не требует замедления. Рушится система социального туризма, практически не доступен отдых в пансионатах и санаториях для малообеспеченных слоев населения, молодежи и людей пожилого возраста.

Не сформирована эффективная система защиты прав и интересов отдыхающих. Так, система страхования, относящаяся к отдыхающему, предусмотрена Законом Украины "О туризме" от 15.09.95 г. № 324/95-ВР и Законом Украины "О страховании" от 07.03.96 г. № 85/96-ВР и бывает трех видов: медицинское, страхование от несчастного случая и страхование ответственности субъектов турдеятельности перед туристом. Порядок и правила их осуществления, страховые тарифы, страховые суммы и т.д. должны быть определены Кабинетом Министров Украины, однако страховые компании устанавливают собственные правила и условия, названных видов страхования, а также составляют свой перечень страховых событий.

Основу нормативно-правового обеспечения деятельности курортов составляют закон Украины «О туризме» и закон Украины «О курортах». Также деятельность курортов регулируется Водным и Земельным

кодексами Украины, постановлениями Кабинета Министров Украины «Об утверждении порядка создания и ведения Государственного кадастра природных лечебных ресурсов», «Об утверждении порядка создания и ведения Государственного кадастра природных территорий курортов» и т.д. Однако законодательство не досконально и многие вопросы не учтены. Как отмечают специалисты: закон еще не в полной мере учитывает специфику регионов, в частности Крыма [4, с.8]; Министерство курортов не следит за уровнем подготовки персонала в частных здравницах - такой работой по необходимости занимается руководитель учреждения; не проводится сертификация предприятий санаторно-курортного комплекса [5, с.6]; органами местного самоуправления не приняты должные меры по предупреждению и ликвидации проявлений антисанитарии, самовольной застройки мест общекурортного пользования, нерационального использования природных лечебных ресурсов, чрезмерного шума в зонах массового отдыха [6] и т.д.

В санаторно-курортной отрасли, как и во многих других секторах экономики, существуют внутренние стандарты организаций, соответствие которым должно быть обязательным условием функционирования. Улучшению качества оказываемых ими услуг способствует процедура оценки и подтверждения соответствия сервиса установленным стандартам, т.е. сертификация. Добровольная сертификация проводится по инициативе здравницы. Процесс сертификации предусматривает оценку условий и услуг, предоставляемых как в объектах размещения, так и на прилегающей к ним территории, уделяется большое внимание вопросам обустройства территории, экологической обстановке. В будущем предлагается пройти международную сертификацию услуг предприятий санаторно-курортного комплекса. Но, как утверждают эксперты [5, с.6], каждая пятая здравница Крыма такую сертификацию не сможет пройти. Большая проблема состоит даже не столько в качестве услуг крымских здравниц, а в состоянии дорог, эксплуатируемого транспорта, необходимости проведения устроительных работ берега, установке современных водопроводов и т.д.

Наличие мощного рекреационного потенциала является важным, однако далеко не достаточным условием превращением туризма в прибыльную отрасль народного хозяйства. Любые потенциальные возможности не будут в полной мере реализованы, если введение рыночных механизмов в сфере туристического обслуживания комплексно не воссоединяется с мероприятиями государственного регулирования в виде необходимых юридических, политических, экономических и других гарантий. Лишь в этом случае можно обеспечить стойкое развитие предприятий санаторно-курортного комплекса, не повреждая природные и культурные ценности, выступающие объектами туристической аттракции.

Для развития предприятий санаторно-курортного комплекса должна проводиться работа по формированию инвестиционного сотрудничества и совершенствованию инвестиционного законодательства. Так, с 2002 года в Украине проведена серия мероприятий относительно привлечения иностранных инвестиций, как с ближнего, так и дальнего зарубежья, распространения информации об имеющихся инвестиционных проектах на международных конференциях, инвестиционных форумах. Этому также содействуют государственные гарантии для защиты инвестиций в виде законов Украины «О режиме иностранного инвестирования», «Об инвестиционной деятельности» и соглашений Украины с другими государствами. Такими гарантиями для иностранных инвесторов на территории Украины установлен национальный режим инвестиционной деятельности. Это означает, что они имеют прав и обязанностей не меньше, чем отечественные субъекты хозяйственной деятельности. Но реакция внешних инвесторов незначительна. Большинство средств, направленных на строительство и реконструкцию - собственные средства предприятий, внутренние и иностранные инвестиции составили 35% [7, с.12].

Выводы и предложения. Для обеспечения устойчивого развития курорта необходимо досконально изучать внешнее окружение предприятия, учитывая влияние совокупности факторов на принятие решения. Изучение потребностей отдыхающих, сегментация определенного целевого рынка и постоянная работа в области обеспечения качества обслуживания являются условием эффективного функционирования санаторно-курортного комплекса на перспективу. Анализ внешней среды и возможностей санаторно-курортного комплекса позволяет определить рыночные шансы – потенциал спроса, который не удовлетворяется сформированным на рынке предложением.

Итак, оптимальное развитие предприятий санаторно-курортного комплекса Крыма наступит тогда, когда политика будет направлена на активизацию процесса привлечения инвестиций и поддержку равновесия между сохранением природных ресурсов, экономическими ресурсами и социальными потребностями, а также при условии создания необходимых условий для формирования качественного национального продукта.

Источники и литература.

1. www.unian.net/news - информационное агентство UNIAN.
2. Цёхла С.Ю. Основные экономические проблемы санаторно-курортного комплекса Крыма // Экономика Крыма. – 2006. – №17. – С.107–109.
3. Шаптала О.С. Матеріально-технічна база існування та розвитку сфери рекреаційного обслуговування в Автономній Республіці Крим: стан і проблеми питання// Статистика України. – 2004. – №1. – С.55–58.
4. Крымские известия. – 2004. – № 14–15. – 24 января.
5. Крымские известия. – 2004. – № 54. – 8 июня.
6. www.rada.crimea.ua/norm_prav/3_soz/ - официальный сайт Верховной Рады АРК
7. Новости турбизнеса. №11-12 июнь. – 2006. Концепція розвитку туризму і курортів в Україні і її обговорення.