

Андрушко И.О.

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В САНАТОРНО-КУРОРТНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

**Постановка проблемы.** В настоящее время высокое качество услуг в санитарно-курортном хозяйстве становится все более важным, а чаще всего решающим аргументом в конкурентной борьбе за потребителя. Успех любой организации определяется качеством и стоимостью предоставляемых услуг. Проблема данного исследования носит актуальный характер в современных условиях.

**Цель данной статьи:** рассмотреть управление качеством услуг в санаторно-курортном хозяйстве.

В 2008 году Крым включал 655 объектов санаторно-курортного хозяйства. Санатории и пансионаты с лечением составляют 28%. По оперативным данным количество прибывших на отдых и лечение в 2008 году составило 5,6 млн. человек (рассчитанное по методике), что на 1,7% ниже уровня 2007 года (5,7 млн. человек). При этом организовано в здравницах за этот период отдохнули 1,2 млн. человек. Средний коэффициент заполняемости здравниц уменьшился в сравнении с уровнем 2007 года на 2,9% и составил 63,2%. [2].

### Санаторно-курортное и оздоровительное заведения

	Санатории и пансионаты с лечением		Санатории-Профилактории		Дома и пансионаты отдыха		Базы и другие заведения отдыха		Детские оздоровительные лагеря	
	всего	в них кроватей, тыс.	всего	в них кроватей, тыс.	всего	в них мест, тыс.	всего <sup>2</sup>	в них мест, тыс.	всего	в них мест, тыс.
2005	142	54,5	5	0,3	136	29,3	286	43,1	613	33,9
2006	141	53,8	5	0,4	131	28,9	288	43,2	640	33,4
2007	140	55,0	5	0,3	131	30,0	280	36,8	638	33,3
2008	141	54,1	4	0,3	130	29,9	278	36,8	665	32,3

По результатам маркетингового исследования каждый десятый отдыхающий остается недовольным проведенным отпуском. Главным недочетом санаторно-курортного хозяйства респонденты считают: завышенные цены на туристические услуги - 41%; отсутствие чистоты - 35%; низкий уровень сервиса - 19%; отсутствие рекламы о крымских курортах - 5% [1].

Методом анкетных опросов отдыхающих Крымский институт курортной индустрии «Лигма» выявлены проблемы санаторно-курортного хозяйства в регионах Крыма: неудовлетворительный менеджмент (уровень сервиса, высокие цены, пренебрежительное отношение обслуживающего персонала к отдыхающим, недостоверная реклама, отсутствие спортивно-оздоровительной базы) – 21,82%; некачественное питание – 19,09%; неблагоустроенные пляжи (неудовлетворительное состояние пляжа и оборудование пляжа, много посторонних на пляже) – 17,0%; слабая организация досуга (дорогие и плохо организованные экскурсии, отсутствие игровых комнат и аттракционов для детей) – 12,73; неудовлетворительные условия проживания (состояние корпусов, отсутствие кондиционеров, холодильников, телевизоров) – 10,30%; недостаточное качество инфраструктуры (неблагоустроенность территории здравниц, перебои с водоснабжением и горячей водой, отсутствие плавательных бассейнов, шум от кафе, дискотек) – 8,79%; неудовлетворительная работа транспорта и средств связи (неудовлетворительный график движения транспорта, проблемы телефонной связи) – 5,15%; нарушение санитарного режима – 3,03%; слабое медицинское обслуживание – 2,12% [1].

Также была проведена аттестация 41 лаборатории, в т.ч. тех, которые осуществляют клинико-диагностические исследования. Проконтролированы выходные параметры 4080 медицинских аппаратов в 52 санаторно-курортных учреждениях Крыма. Параллельно выяснилось, что в ряде учреждений государственные метрологические требования нарушаются. Эксплуатируется своевременно не поверенная, неисправная, неверная по показаниям лечебно-диагностическая техника. Некоторые санаторно-курортные учреждения вообще уклоняются от ежегодного контроля выходных параметров медицинских аппаратов [1].

В экономической теории и практике в условиях трансформации экономики проблемы обеспечения качества изучены недостаточно. В работах Ф. Кросби, К.Исикава, Э. Деминг и многих других ученых раскрываются разные теоретические и прикладные аспекты качества в процессе рыночной трансформации экономики. По его мнению Ф. Кросби: "Качество, если мы хотим управлять им,- это соответствие требованиям". К. Исикава определял качество как свойство, реально удовлетворяющие потребителя. Э. Деминг. Он считал, что: "Качество может быть определено только в терминах конкретного лица..." Однако ряд проблем требует дальнейших исследований. Эти вопросы еще недостаточно глубоко изучены и освещены в экономической литературе, не нашли применения на практике. Одним из таких вопросов становится критерий расхождения уровня качества.

Существует несколько подходов к пониманию управления качеством в санаторно-курортном хозяйстве. Ряд специалистов считает, что управление качеством — это действие, контролируемое организацией, которое направлено на обеспечение соответствия качества установленным стандартам. Другие исследователи возражают, утверждая, что качество определяют рынок и потребители. Поэтому они считают, что управление качеством - это способность удовлетворять или превышать ожидания клиента.

В литературе понятие качества трактуется по-разному. Международная организация по стандартизации определяет качество (стандарт ИСО-8402) как совокупность свойств и характеристик услуги, которые при-

дают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Применительно к качеству санаторно-курортных услуг выделяют: компетентность, надежность, отзывчивость, доступность, понимание, коммуникация, доверие, безопасность, обходительность, осязаемость.

Санаторно-курортные услуги – услуги по оказанию санаторно-курортной помощи, проживанию, питанию, проведению досуга и другие сервисные услуги, предоставляемые в санаторно-курортных организациях.

Таким образом, анализ показывает, что многие вопросы, касающиеся управления качества услуг и, прежде всего, оценки удовлетворенности отдыхающих санаторно-курортными услугами исследованы недостаточно. Усложняет ситуацию и существование большого числа нормативных документов, регулирующих качество услуг, некоторые положения которых являются весьма противоречивыми. Проблема управления качеством на предприятиях санаторно-курортной сферы, несмотря на свою актуальность, остается малоизученной.

### Источники и литература

1. Вопросы физической культуры, спорта и рекреации: Сборник научных трудов том 11.– Симферополь, 2006. – С.55.
2. Пресс-служба Совета министров АРК (по данным Информационно-аналитического отдела Министерства курортов и туризма АРК).
3. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. – М.:ИНФРА-М, 2001.

**Дмитрусенко М.В., Амельченко Т.В.**

## **ПРИБЫЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЯ И РЕЗЕРВЫ ЕЕ ПОВЫШЕНИЯ**

С переходом к рыночным методам управления экономикой значительно изменилась роль прибыли в развитии экономики Украины. Прибыль занимает одно из центральных мест в общей системе стоимостных инструментов рыночной экономики. От прибыли зависит финансовое положение предприятий, уровень удовлетворения потребностей работников. Помимо того, за счет платежей из прибыли в бюджет формируется основная часть ресурсов государства, региональных и местных органов власти. В связи с этим выбранная тема статьи является актуальной.

Понятие прибыльности является предметом исследования многих ученых экономистов. Важный вклад в разработку теоретических и практических аспектов прибыльности внесли такие ученые, как Бланк И.А., Кейнс Дж. М., Ковалев В.В., Маркс К., Моляков Д. С., Поддерёгин А. М., Рикардо Д., Смит А.,

Чернов В.И., Шамхалов Ф.Р., Яцюк Н.А., и другие. Экономическая сущность прибыли является сложной и дискуссионной проблемой в современной экономической теории.

Целью данной работы является анализ факторов, влияющих на прибыль, анализ показателей оценки прибыли, и разработка рекомендаций по увеличению прибыли.

В соответствии с П (С)БУ 3, прибыль трактуется как сумма, на которую доходы превышают связанные с ним расходы. В свою очередь доход – это увеличение экономических выгод в виде поступления активов или уменьшения обязательств, приводящих к росту собственного капитала (кроме роста капитала за счет взносов владельцев) за отчетный период.

Покропивный трактует прибыль как часть выручки, которая остается после возмещения всех затрат на производственную и коммерческую деятельность предприятия. Характеризуя превышение поступлений над затратами (расходами) прибыль выражает цель предпринимательской деятельности и принимается за главный показатель ее результативности (эффективности).

Прибыль является основным источником финансирования развития предприятия, совершенствования его материально-технической базы, обеспечения всех форм инвестирования. Вся деятельность предприятия направляется на то, чтобы обеспечить рост прибыли.

В зависимости от формирования и распределения выделяют несколько видов прибыли. Прежде всего, различают общую прибыль и прибыль после налогообложения (чистую прибыль). Общая (балансовая) прибыль – вся прибыль предприятия, полученная от всех направлений его деятельности до ее налогообложения и распределения. Прибыль после налогообложения, т. е. прибыль, реально поступающая в распоряжение предприятия, имеет распространенное в отечественной литературе название – чистая прибыль.[6,с 500-501]

В зарубежной экономической теории и предпринимательстве широко употребляются понятия валовой, операционной и маржинальной прибыли.

Валовая прибыль – это разница между выручкой и производственными затратами (себестоимостью продукции, определенной при калькулировании по неполным затратам). Это понятие включает собственно прибыль и так называемые непроизводственные затраты. Операционная прибыль, которую часто называют прибылью, равна по величине валовой прибыли за минусом непроизводственных затрат. Маржинальная прибыль характеризует объем выручки от продажи продукции за минусом переменных затрат. Следовательно, такая прибыль по величине совпадает с валовой прибылью при условии, что калькулирование осуществляется лишь по переменным затратам.[6, с.501]

Прибыль предприятия формируется за счет следующих источников:

- продажа (реализация) продукции (оказание услуг)
- продажа другого имущества