

Шукліна В.В.

кандидат економічних наук, доцент;

Герасимова В.А.

студентка,

Херсонський національний технічний університет

ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ САНАТОРНО-КУРОРТНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ

Управління рекреаційним господарством України і курортно-рекреаційним природокористуванням є актуальною проблемою у зв'язку з сприянням збереженню і відновленню здоров'я населення. Перехід України до ринкових відносин, зміна форм власності багатьох суб'єктів санаторно-курортної сфери, збільшення кількості новостворених підприємств приводить до зростання конкуренції. Відповідно постійно зростає рівень складності завдань, які необхідно вирішувати для ефективного управління суб'єктами підприємництва. Однією з умов успішної діяльності санаторно-курортних закладів в умовах ринкової економіки є ефективна система управління, побудована на принципах сервісного менеджменту.

Сутність сервісного менеджменту можна представити, виходячи з таких положень: орієнтація на якість сервісу, яка має вирішальне значення для управління санаторно-курортними підприємствами; орієнтація на споживача, тобто на його сервісні потреби; управління персоналом санаторно-курортних підприємств повинно базуватися на принципово іншій основі – роботі в команді, міжфункціональному співробітництві, міжорганізаційному партнерстві [1-3]. Сервісне управління санаторно-курортними підприємствами – це особливий вид управлінської діяльності, спрямований на вдосконалення процесу надання санаторно – курортних і оздоровчих послуг з метою максимального задоволення персоніфікованих сервісних потреб відпочивальників шляхом поєднання цілей та інтересів усіх задіяних сторін та раціонального використання наукових, трудових, матеріальних, лікувально-оздоровчих та інших ресурсів [1].

Управління операційною діяльністю (сервісом), управління якістю послуг, комунікативний менеджмент, кадровий менеджмент, управління інтегрованими маркетинговими комунікаціями, клієнтоорієнтоване управління, управління знаннями, які становлять загальне ціле, є основою формування процесу сервісного управління. Єдність і збалансованість планів структурних підрозділів підприємства забезпечують ефективність планування та функціонування санаторно-курортного підприємства в цілому.

Унікальний механізм функціонування санаторно-курортного підприємства є багатоаспектним процесом із сукупності етапів та набором управлінських інструментів системного, процесного та ситуаційного підходів як методологічного базису концепції сервісного управління.

Досягнення максимальної узгодженості власників, управлінського персоналу, співробітників і споживачів послуг може бути забезпечена їх партнерською взаємодією та єдиним корпоративним стилем з урахуванням системи сервісних цінностей. Внаслідок узгодженості та одночасного руху задіяних у взаємодії систем виникає позитивний ефект зворотного зв'язку. Це суттєво прискорює процес еволюції кожної окремої системи, а кооперація і взаємовплив є основою нової системи, що включає всі складові.

Однак процес коеволюції сервісної взаємодії не є постійним, він припиняється у таких випадках, якщо зв'язок між системами стає занадто жорстким, тобто взаємовплив набуває абсолютного характеру; потужність та інтенсивність взаємодії систем нижче певного порогового значення, що знижує їх взаємний вплив до такого рівня, коли процеси їх еволюції перестають корелювати; одна із систем різко підвищує або різко знижує ступінь свого впливу на іншу систему [1].

Враховуючи специфіку надання оздоровчо-лікувальних послуг і попиту на них, пріоритетом для підприємства є якість сервісу, орієнтовано на задоволення потреб відпочивальників. Оцінка якості послуг при аналізі і проектуванні повинна будуватися на критеріях, які використовують споживачі послуг для цих цілей [4]. Коли споживач оцінює якість послуги, він порівнює деякі фактичні значення параметрів оцінки якості з очікуваними ним величинами цих параметрів, і якщо ці очікування співпадають, то якість послуг визнається ним задовільною. Кількість і якість виступають у вигляді взаємопов'язаних цілей діяльності. Якість, віддзеркалюючи корисний ефект від надання послуг для суспільства, стимулює виробництво перспективних їх видів, створення ресурсозберігаючих технологій сервісу.

Стандарти сервісного обслуговування містять вимоги до цілей, організації, технології та забезпечення окремих видів сервісних робіт, виконання яких гарантує високу якість задоволення потреб у сервісному обслуговуванні споживацької аудиторії, яка вимагає, крім іншого, оновлення їх переліку або змісту.

Таким чином, механізм управління санаторно-курортними підприємствами будується на принципах системності, ефективності, холізму, економічного обґрунтування сервісного задоволення, пріоритетності якості, унікальності, інтерпартнерства, процесності, інформаційного контролінгу, коеволюції сервісної взаємодії, основи яких ґрунтуються на концепції сервісного управління.

Список використаних джерел:

1. Мазаракі А. Сервісна концепція управління підприємствами санаторно-курортної сфери / А. Мазаракі. – Режим доступу: http://visnik.knteu.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=139&catid=40&lang=uk
2. Чернышев Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев. – Режим доступу: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm
3. Моргулець О. Б. Діалектичний зв'язок сервісології та сервіс-менеджменту / О. Б. Моргулець // Економічний вісник Донбасу. – 2011. – № 3. – С. 188-192.
4. Лавлок К. Маркетинг послуг / К. Лавлок. – М. : СПб. К.: Вільямс. 2005. – 968 с.