

оздоровительного и других видов социального туризма и регулирования развития курортных территорий. – М., Курортные ведомости, №4 (31) 2005.

2. Новые горизонты курортов, Газета «Пятигорская правда», №19 (6654), 16 февраля 2006 г.

ФУНКЦИИ И МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ САНАТОРНО-РЕКРЕАЦИОННОЙ ОТРАСЛИ КУРОРТНЫХ РЕГИОНОВ ЮГА РОССИИ

Белякова В.М.

*Российский Государственный
Гидрометеорологический Университет,
Филиал в г. Туапсе*

Устойчивое развития морских курортных регионов Юга России и обеспечения конкурентоспособности санаторно-курортной и рекреационной отрасли - может быть обеспечено рядом факторов: ценовой политикой, гарантиями и качеством сервиса, качеством окружающей среды, качеством управления предприятиями. Основные требования к системам обеспечения качества туристских услуг формируются в соответствии с международными стандартами ИСО 9004.2, 9002, а также ГОСТ Р 50691-94 и направлены на обеспечение достижения необходимого качества предоставляемых потребителю услуг. Но и качество предоставляемых потребителю рекреационных услуг требует управления. Все функции управления делятся на 2 группы.

В первую группу необходимо включить функции: взаимодействия- & внешней средой, в первую очередь: с клиентами предприятий санаторно - курортной отрасли; принятий- решений стратегического и тактического характера; определение целей и политики в области качества: планирование качества; организация работ по качеству т.е. создание или улучшение системы качества, обеспечение материальными ресурсами, управление персоналом.

Эти функции, относятся к общему руководству качеством. Они организуют производственный процесс на предприятиях санаторно-курортной отрасли и задают ему необходимые параметры. Во вторую группу включаются функции, которые относятся к оперативному управлению качеством предприятий рекреационной сферы, контроль качества в производственном процессе; Информационное обеспечение качества; разработку мероприятий, направленных на повышение качества, а также - на устранение, предупреждение и профилактику недостатков.

В соответствии с функциями управления модель управления качеством для предприятий санаторно-курортной отрасли морских регионов должна содержать основные направления действий: 1. Формирование политики в области качества. 2. Организация работ по качеству. 3. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства. 5. Взаимодействие с потребителем. 6. Управление процессами. 7. Контроль и оценка качества туристской услуги. 8. Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя. 9. Осуществление корректирующих воздействий. 10. Подготовка кадров. В разработке моде-

лей качества предприятий тур отрасли необходимо также учитывать параметры качества рекреационных и природных ресурсов региона, как один из важнейших компонентов устойчивого и стабильного развития предприятий.

Понятие «качество услуги» также можно рассматривать как комплекс, состоящий из следующих частей:

- ♦ Качества потенциала (техническое качество);
- ♦ Качества процесса (функциональное качество);
- ♦ Качества культуры (социальное качество).

Качество потенциала, или техническое качество, состоит из критериев, относящихся к производственному состоянию предприятий гостеприимства, В отношении гостиничных услуг это качество гостиничных номеров, блюд в ресторане, предлагаемых в аренду автомобилей, коммуникационной техники ит.д. Потребитель имеет возможность частично оценить техническое качество гостиничной услуги до ее приобретения. Функциональное качество – это качество процесса предоставления гостиничных услуг, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом (бронирование номера, оформление в рецепции, сопровождение в номер, доставка багажа, предоставление различных услуг). Отличное функциональное качество может улучшить впечатление от номера.

Социальное качество - это качество культуры, которое формируется поведением и позицией сотрудников гостиницы по отношению к гостям. Важнейшими критериями социального качества являются дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала.

Во многих зарубежных гостиницах, уделяющих большое внимание вопросам качественного обслуживания, за критерий качества принимают предъявленные жалобы, что позволяет оценить, по поводу какого из трех составляющих общего качества имеется больше всего обоснованных жалоб клиентов по свидетельству специалистов, клиенты чаще жалуются на качество процесса и культуры.

К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся:

- Надежность;
- Предупредительность;
- Доверительность;
- Доступность;
- Коммуникативность;
- Внимательное отношение.

Надежность определяется как способность персонала в точности предоставить обещанную услугу.

Предупредительность - решимость помочь клиенту и без задержки оказать услугу.

Доверительность - умение персонала вызывать доверие. Для создание доверительности очень важно акцентировать внимание на внешних признаках, которым потребители доверяют в большей степени.

Доступность - легкость установления связей с персоналом обслуживания. К примеру, если гость вызвал в номер рассыльного, то тот должен прибыть в течении нескольких минут, а не часов.

Коммуникативность - способность обеспечить такое обслуживание, которое исключит недопонимание между персоналом и клиентами за счет того, что необходимая информация будет предоставляться клиентам вовремя и без дополнительного запроса с их сторон.

Внимательное отношение - индивидуальное обслуживание и внимание, которое предприятие проявляет по отношению к клиенту. Чтобы обеспечить верность клиента предприятию, при предоставлении услуги следует показать, что конкретный клиент является для предприятия особенным, что его индивидуальные потребности будут учтены.

Модель восприятия потребителем качества услуги позволяет рассмотреть это понятие как единство трех составляющих частей:

- ◆ Базового качества;
- ◆ Требуемого качества;
- ◆ Желаемого качества.

Выполнение всех перечисленных требований позволит успешно выполнить программы улучшение качества и повысить конкурентоспособность своего предприятия

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ РЕКРЕАЦИОННОЙ ЗОНЫ

Буюклян А.А.

*Российский Государственный
Гидрометеорологический Университет,
Филиал РГГМУ в г.Туапсе*

Сущность экономического потенциала заключается в обеспечении прогресса в развитии производительных сил, производственных отношений и надстройки. В этой связи экономический потенциал не является постоянной величиной. Он зависит от тех глубинных количественных и качественных изменений, которые происходят в обществе в целом. Это объясняется тем, что экономический потенциал региона является интегральной частью всего народно-хозяйственного комплекса. В системе этого комплекса можно распознать диалектику соотношения части и целого, определить закономерности развития экономического потенциала вообще и конкретные его проявления на уровне рекреационного региона в частности.

Независимо от конкретного региона в его социально-экономический потенциал входят: природно-ресурсный; социально-экологический; социально-демографический; научно-технический; производственный; аграрный; трудовой; научный; рекреационный; информационный; социальный; этнокультурный и организационный потенциалы.

Таким образом, понятие "экономический потенциал" региона включает все компоненты воспроизводства на региональном уровне с учетом не только его осуществления в настоящее время, но также возможностей интенсификации в перспективе. Иными словами, оно сориентировано на выявление резервов и включение качественных факторов регионального роста, который зависит от взаимодействия производительных сил, производственных отношений и над-

стройки. Функционирование экономического потенциала предусматривает взаимодействие всех элементов регионального воспроизводства.

Различные позиции авторов не мешают им, однако, в определении экономического потенциала сходиться в том, что экономический потенциал - это способности, возможности общества и его территорий, включая рекреационные зоны, по производству продукции, осуществлению услуг и созданию определенных благ.

Здесь, по нашему мнению, важно подчеркнуть два обстоятельства. Во-первых, очевидно, что экономический потенциал - это способность, возможность общества по производству продукции и созданию определенных благ. Во-вторых, что он включает потенциал производственной и непроизводственной сфер.

Базируясь и учитывая их, мы даем определение, что экономический потенциал рекреационной зоны - это совокупность услуг, направленных на восстановление жизнедеятельности человека в определенных природных и климатических условиях зоны.

К элементам экономического потенциала района относятся рекреационная индустрия, включающие в себя трудовые ресурсы, кадры, их квалификация и общеобразовательный уровень, орудия и предметы труда, организация и управление рекреационной инфраструктурой, межотраслевые и внутриотраслевые связи, а также межрегиональные отношения.

Первостепенное значение в развитии экономического потенциала рекреационной зоны имеют трудовые ресурсы, их рациональное распределение и использование. Материально-техническую основу рекреационного экономического потенциала составляют средства производства, природно-климатические и финансовые ресурсы, а также управление хозяйственным региональным механизмом.

Формирование экономического потенциала рекреационной зоны находится под воздействием совокупности материально-технических и социально-экономических факторов. Воздействие материально-технических факторов на развитие экономического потенциала района определяется в основном технической политикой хозяйствующих субъектов. Но местные органы управления содействуют их реализации, а в рациональном размещении производства и кооперировании непосредственно заинтересованы, ибо это связано с эффективным использованием региональных ресурсов.

Материальную базу рекреационной зоны представляют хозяйствующие субъекты федерального и местного значения, причем основная часть услуг по рекреации оказывается субъектами федерального подчинения. Деятельность этих субъектов подчинена федеральным органам управления, либо хозяйствующим субъектам различных форм собственности, находящихся далеко за пределами рекреационной зоны.

Федеральные органы управления, различные акционерные общества, как правило, игнорируют интересы регионов и не реагируют должным образом на требования местной администрации. Исключительно важные задачи по реформированию экономики стоят перед региональными органами управления. В связи с