

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

этим необходимо повышение удельного веса территорий как субъектов управления и фактическое замещение территориальными органами управления функций министерств, ведомств по целому ряду важных вопросов развития экономики и социальной сферы; усиление комплексного подхода в управлении региональным развитием на базе расширения функций координации, сбалансированности, контроля за развитием всех элементов территориального хозяйства; расширения оперативного взаимодействия с предприятиями всех видов собственности по всему кругу вопросов экономического и социального развития региона.

Таким образом, значительное единство мнений прослеживается при определении структуры экономического потенциала.

Экономический потенциал включает в производственный потенциал, совокупность ресурсов, складывающихся в процессе производства и в который включаются ресурсы трудовые, средств и предметов труда, природные. Если в понятие экономического потенциала включаются потенциалы отраслей производственной и непроизводственной сфер экономики, то понятие "производственный потенциал" представляет собой синтез отраслей только материального производства.

Как известно, к сфере материального производства относятся все виды деятельности, создающие материальные блага в форме продуктов, объектов, энергии и в форме перемещения грузов, хранения продуктов, сортировки, упаковки и других функций, являющихся продолжением производства в сфере обращения. Остальные виды деятельности, в процессе которых материальные блага не создаются, образуют в своей совокупности непроизводственную сферу деятельности.

Следовательно, в производственный потенциал включается промышленный потенциал, потенциал строительный, транспортный и т.д. Отсюда промышленный потенциал - это часть производственного потенциала, характеризующая возможности производства материальных благ в отраслях промышленного производства. Но к анализу структуры применим и территориальный аспект. С этой точки зрения полагаем правомерным говорить о потенциале определенного региона, в том числе и рекреационной зоны. Отсюда, промышленный потенциал рекреационной зоны - это возможности, способности к производству материальных благ в промышленных и транспортных отраслях зоны. Эти возможности определяются уровнем развития производительных сил и системы хозяйственных отношений

ИСТОРИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ТРАНСФОРМАЦИИ СОБСТВЕННОСТИ НА КУОРТНО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ И КУОРТНУЮ ИНФРАСТРУКТУРУ КАВКАЗСКИХ МИНЕРАЛЬНЫХ ВОД

Маркова Л.А.

Филиал Северо-Кавказского государственного технического университета в г. Пятигорске

Как известно, недавно Правительством РФ переподтверждён статус особо охраняемого эколого-курортного региона РФ – Кавказские Минеральные Воды, как лечебно-оздоровительной местности федерального значения, а городам Кисловодску, Ессентукам, Пятигорску и Железноводску – как курортов федерального значения. А это требует существенного совершенствования форм собственности и управления туристско-курортным сектором экономики

На протяжении столетий люди использовали природные ресурсы в лечебных целях. О существовании лечебных вод с давних пор знали жители Кавказа. Арабский путешественник Ибн Батута, посетив Кавказ в 1377 году, писал, что на Пятигорье находится горячий источник. В дальнейшем многие путешественники сообщали о целебных свойствах минеральных вод и озёрных грязей и об их применении в лечебных целях.

История знает не мало форм собственности и государственного управления туризмом и санаторно-курортным сектором экономики. Глобальные мировоззренческие изменения были связаны с деятельностью выдающихся философов, просветителей, учёных, врачей, курортологов, государственных деятелей, а также достижениями человечества, связанными с освоением окружающего мира и воспроизводством главной производительной силой общества – человека. Гениальные «прорывы» учёных всех сфер деятельности отразились в развитии туризма. Так, Посошков (1652-1726), русский экономист и публицист, сформулировал предложения по развитию торговли и промышленности в регионах страны, говорил о необходимости знания своей страны, других стран, умения пользоваться их рекреационным потенциалом. Великий преобразователь страны, Пётр I, привлекая к раскрытию потенциала России специалистов Европы и путешественников. Екатерина Великая (1729-1796) слыла путешественницей и просвещённой императрицей своей персоной отражала знания веков о географическом пространстве, активно включала их в хозяйственный оборот.

Экономические преобразования в курортно-рекреационном регионе и их эффективность в значительной степени зависят от решения проблем собственности на курортно-рекреационные ресурсы и курортные учреждения. Анализируя в историческом аспекте трансформацию собственности на курортно-рекреационные ресурсы и курортную инфраструктуру во временном периоде с 1803 года по настоящее время, можно выделить пять периодов.

Для первого периода – с 1803 года (с момента признания Кавказских Минеральных Вод лечебной местностью государственного значения) по 1861 год характерна казенная собственность на рекреационные