На правах рукописи

МИКОЯН ДЖУЛЬЕТТА СЕЙРАНОВНА

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ СФЕРЫ РЕГИОНА

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Москва – 2008

Работа выполнена на кафедре экономики социальной сферы экономического факультета МГУ имени М.В.Ломоносова.

Научный руководитель: - доктор экономических наук, профессор

Восколович Нина Александровна

Официальные оппоненты: - доктор экономических наук, профессор

Джанджугазова Елена Александровна

Кандидат экономических наук, доцент

Сапожникова Светлана Николаевна

Ведущая организация: Международная Российская академия туризма

Защита состоится «25» сентября 2008 г. в 15.30 часов в ауд. №_____ на заседании диссертационного совета Д 501. 001.17 при Московском государственном университет имени М. В. Ломоносова по адресу: 119991, ГСП-1, Москва, Ленинские горы, МГУ 2-ой учебный корпус, экономический факультет.

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале Научной библиотеки МГУ (2-ой учебный корпус).

Автореферат разослан «25» августа 2008 г.

Ученый секретарь

диссертационного совета В.П.Панкратова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования

Россия обладает огромным и уникальным потенциалом, богатейшими климатическими и рекреационными ресурсами для создания современной санаторно-курортной индустрии, способной привлечь отечественных и иностранных туристов. Однако в результате произошедших изменений в экономике страны отечественный санаторно-курортный комплекс значительно утратил свою материально-техническую базу, а также отстал по качественным и технологическим показателям обслуживания от стандартов, принятых в мировой практике.

Это обусловлено, с одной стороны, свертыванием финансовой поддержки Фонда социального страхования санаторно-курортных организаций, с другой стороны, увеличением численности индивидуальных потребителей, приобретающих курортные услуги за собственные средства и поэтому предъявляющих совершенно иные требования к уровню санаторного обслуживания.

Известно, что в условиях административно-командной экономики санаторно-курортный комплекс развивался исключительно за счет государственных средств, вследствие чего не ставились задачи осуществления рентабельной деятельности. Рыночные преобразования привели к тому, что в настоящее время более 63% здравниц уже не являются бюджетными и функционируют на условиях самоокупаемости. Санаторно-курортный продукт в большем объеме стал реализовываться посредством рынка, где конкуренцию ему составляют услуги Спа, Велнес и др.

В новых условиях санаторно-курортные учреждения вынуждены самостоятельно утверждаться на рынке. Достижение рентабельного функционирования курортных учреждений представляется возможным только с учетом предоставления качественных разнообразных услуг, ориентированных на удовлетворение индивидуальных потребностей, что требует тщательного анализа и пересмотра основных подходов в управлении санаторными учреждениями, перехода от госпитальной формы

функционирования к сервисной, поиска путей повышения конкурентоспособности.

Во многом достижение современного высокого качества становится невыполнимой задачей без надлежащего инфраструктурного обеспечения санаторно-курортного комплекса. Существующая инфраструктура большинства курортов изношена и не обеспечивает потребности современного санаторно-курортного комплекса, что становится фактором, сдерживающим его дальнейшее развитие. В этой связи особую роль приобретает государственная поддержка финансирования крупных проектов инфраструктурного назначения, так как их масштабный и комплексный характер требует притока значительного объема инвестиций. Наряду с федеральными источниками финансирования возрастает роль частного капитала, что усиливает необходимость создания благоприятных условий для привлечения отечественных и иностранных инвестиций.

Все вышеизложенное определило актуальность выбранной темы диссертационного исследования.

Степень разработанности проблемы

У истоков исследования проблем инфраструктуры стояли такие крупные отечественные ученые, как С.Г. Струмилин, Г.М. Кржановский, В.П. Красовский, А.Н. Алымов, А.И. Кочерга, Ж. Тощенко. Изучению проблем экономики сферы услуг посвящены труды Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова, Г.А. Ахинова, В.Н. Казакова, Л.И. Якобсона, Е.В. Пономаренко, П.В. Савченко.

Экономические и социальные проблемы развития туризма и курортного дела раскрываются в трудах Восколович Н.А., Ветитнева А.М., Гуляева В.Г. Джанджугазовой Е.А., Квартального В.А., Преображенского Б.Г., Шпилько С.П., Чудновского А.Д. и многих других.

Однако, несмотря на значительный объем научных исследований и количество публикаций ряд вопросов, связанных с развитием инфраструктуры санаторно-курортной сферы, остаются открытыми.

Цель диссертационного исследования - разработать теоретические и научно-практические подходы к регулированию социально-экономического развития инфраструктуры санаторно-курортной сферы.

Указанная цель обусловила постановку и решение следующих основных задач:

- раскрыть сущность инфраструктуры как элемента социально-экономической сферы региона и выявить специфику услуг инфраструктуры санаторно-курортной сферы;
- проанализировать состояние, выявить тенденции и проблемы функционирования санаторно-курортного комплекса;
- разработать рекомендации по совершенствованию санаторно-курортного комплекса;
- обосновать применение программно-целевого подхода в развитии инфраструктуры санаторно-курортной сферы и формирование инвестиционной поддержки.

Проблематика и цель диссертационного исследования определены в соответствии с приоритетным направлением фундаментальных научных исследований экономического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова «Развитие человеческого потенциала и социальные аспекты экономического развития России» и нашли отражение в научных разработках кафедры экономики социальной сферы.

Объектом исследования является санаторно-курортный комплекс региона.

Предметом исследования выступают экономические и организационные отношения, складывающиеся в региональном санаторно-курортном комплексе.

Теоретическую основу исследования составляют фундаментальные труды отечественных и зарубежных ученых в области экономики сферы услуг, курортного дела, экономики туризма, теории государственного и регионального управления, менеджмента и маркетинга в туризме и гостеприимстве.

Методологической основой диссертации послужили методы структурного, системного, сравнительного анализов, экономико-статистических исследований.

Информационную базу исследования составили законодательные и нормативные акты федерального и регионального уровней, статистические данные Федеральной службы государственной статистики (Росстат), Краснодарского краевого комитета государственной статистики, Сочинского городского органа государственной статистики, опубликованные аналитические материалы, данные, полученные через Интернет, а также результаты собственных исследований автора.

Научная новизна исследования состоит в следующем:

- Уточнено определение «инфраструктура», раскрыты роль, место и назначение инфраструктуры в воспроизводственном процессе; выявлена сущность и специфика услуг инфраструктуры санаторно-курортной сферы, выделены три типа поставщиков санаторно-курортных услуг по степени вовлеченности в рыночные отношения, характеризующие переходный характер отношений производства и потребления курортных услуг в направлении от бесплатной и льготной медицины к функционированию курортных организаций преимущественно на коммерческой основе; уточнены понятия «санаторно-курортная помощь», «лечебный туризм», «социальный туризм», с учетом отличительных признаков современных рекреационно-оздоровительных услуг и традиционного отечественного санаторно-курортного обслуживания, а также возможностей их комплексного сочетания;
- Выявлены тенденции развития отечественного санаторно-курортного комплекса в условиях уменьшения финансирования за счет средств социального страхования, отражающие сокращение вместимости санаторно-курортных учреждений в целом по России; проанализированы изменения в инфраструктуре регионального санаторно-курортного комплекса, обусловленные диверсификацией типов и форм собственности санаторно-курортных и туристских объектов, расслоением по уровню доходов

и потребительским предпочтениям контингентов отдыхающих, особенностями налогообложения продажи санаторно-курортных путевок, соотношением основных, лечебно-оздоровительных, дополнительных и сопутствующих услуг; показано, что в современных условиях фактическая рекреационная емкость ограничивается не природно-рекреационным потенциалом, а совокупностью накопленных материальных ресурсов в регионе; рост доходов организаций санаторно-курортного комплекса достигается в основном из-за роста цен и не свидетельствует о реальном повышении уровня сервиса и комфортабельности здравниц;

- Обоснована необходимость проведения реформирования управления организаций санаторно-курортной сферы, трансформации организационной структуры с госпитальной на гостиничную, выделения самостоятельных бизнес-единиц по продуктовому принципу в виде медицинского, гостиничного центра, центра питания и развлечений; предложено применение матричного подхода при реформировании структуры пищеблока и закрепление обязанностей организации питания на двух руководителях (по функциональному признаку на директора по медицине, по продуктовому – на директора центра питания), создание на базе службы реализации полноценного отдела маркетинга для выполнения таких важнейших функций, как маркетинговое планирования, продвижение продукта, проведение маркетинговых исследований, формирование и управление торговой маркой (брендом) компании, внедрение подходов маркетинга отношений для персонификации обслуживания и формирования программ лояльности, различающихся по фактору взаимодействия здравницы с гостем, основанных, во-первых, как на получении клиентом материальной выгоды и, во-вторых, как программы, основанные на эксклюзивности услуг и повышении доверия потребителей к сервисной организации;

- Предложены меры по усилению обоснованности разработки и реализации целевых программ развития туризма и санаторно-курортного дела: совершенствование законодательства в свете новых экономических условий, создание единой организационной структуры управления дирекции

для контроля хода выполнения программных мероприятий и ответственности за ее реализацию; обоснована необходимость выделения санаторно-курортного комплекса при создании особых экономических зон туристско-рекреационного типа, внедрения лизинговых операций для модернизации курортных учреждений и ряд других инструментов, направленных на усиление их инвестиционной поддержки.

Практическая значимость исследования состоит в том, что полученные автором результаты исследований могут быть использованы санаторно-курортными предприятиями и учреждениями для повышения экономической эффективности деятельности.

Разработанные в процессе исследования методические подходы к обоснованию комплексных целевых программ, инструментов и механизмов усиления инвестиционной поддержки санаторно-курортного комплекса могут найти применение в федеральных и региональных органах государственного управления.

Апробация работы.

Основные положения диссертационного исследования обсуждались и получили положительную оценку на научных конференциях экономического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова - «Ломоносовских чтениях» в 2008 г., на Международной научно-практической конференции «Россия – Башкортостан: история отношений, состояние и перспективы»(г. Уфа, 2007г.), Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы региональной экономики и образования» (г. Орел, 2006 г.).

Структура работы в соответствии с поставленной целью и задачам исследования имеет следующий вид:

Введение

Глава 1. Специфика инфраструктуры санаторно-курортной сферы

1.1 Инфраструктура как элемент социально-экономической сферы региона

1.2 Сущность и специфика услуг инфраструктуры санаторно-курортной сферы

1.3 Современные направления и тенденции развития рекреационно-оздоровительных услуг

Глава 2. Анализ современного состояния и развития санаторно-курортного комплекса региона

2.1. Анализ развития санаторно-курортного комплекса города-курорта Сочи
2.2. Ресурсное обеспечение инфраструктуры санаторно-курортного комплекса города Сочи
Глава 3. Совершенствование формирования санаторно-курортного комплекса
3.1. Отраслевые аспекты формирования инфраструктуры санаторно-курортной сферы
3.2. Программно-целевой подход в обосновании перспектив санаторно-курортного комплекса
3.3. Пути усиления инвестиционной поддержки формирования санаторно-курортного комплекса
Заключение
Библиография

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ

1. Сущность и специфика услуг инфраструктуры санаторно-курортной сферы

Понятие «инфраструктура» появилось в экономической литературе в конце 40-х годов XX века. Существуют различные подходы в трактовке данной категории, которые условно можно разделить на три группы. Одна группа авторов определяет инфраструктуру как комплекс вспомогательных отраслей, производств и видов деятельности по обслуживанию основного производства и населения. Другие авторы к инфраструктуре относят объекты и инженерно-технические сооружения, необходимые для обеспечения эффективного функционирования предприятий сферы материального производства, жизнедеятельности и интеллектуального развития населения. По мнению представителей третьей группы, инфраструктура – это часть материально-технической базы, обеспечивающая общие условия развития экономических и социальных процессов.

Следует отметить, что, несмотря на различные трактовки понятия «инфраструктуры», все авторы без исключения пытаются охарактеризовать посредством данной категории сознательно создаваемые человеком общие условия для эффективного функционирования производственных процессов.

Представляется, что под инфраструктурным объектом (или объектом инфраструктуры) следует понимать целостный функционирующий объект, деятельность которого создает общие условия производственного процесса, экономического и социального развития. Под инфраструктурой санаторно-курортной сферы следует понимать систему материальных объектов и видов деятельности по оказанию курортных услуг населению, способствующих укреплению здоровья. Услуги инфраструктуры санаторно-курортной сферы имеют как общее для всей сферы услуг экономическое своеобразие, так и свои специфические черты.

К общим свойствам, характерным для сферы услуг, можно назвать такие качества санаторно-курортных услуг как: неосязаемость, изменчивость качества, неотделимость от источника производства, неспособность к хранению. Специфические черты возникли вследствие исторической эволюции формирования и функционирования санаторно-курортной системы, определившие характер и направления ее развития. В советский период сформировался своеобразный мобилизационный тип санаторно-курортного обслуживания. По своим задачам он являлся неотъемлемым звеном системы здравоохранения и базировался на четырёх основных принципах: преемственность, доступность, профилактическая направленность и комплексный подход[1]. Произошедшие экономические реформы в России разрушили основы прежнего функционирования курортного комплекса страны. Сформировалось два противоположных направления: признание санаторно-курортной сферы частью российского здравоохранения и отнесение поездок в санаторно-курортные организации к туристской деятельности в виде лечебно-оздоровительного туризма.

По степени вовлеченности в рыночные отношения в настоящее время можно выделить три типа поставщиков санаторно-курортных услуг, отличающихся друг от друга целями функционирования и подходами к организации и управлению своей деятельности:

[1] См.: Блинов А.И. Роль и задачи санаторно-курортных учреждений Медицинского центра при Правительстве РФ в новых экономических условиях // Клинический вестник. – 1994. – с. 4-7.

Первую группу составляют бюджетные здравницы (32%), которые функционируют по «госпитальной» схеме как лечебно-профилактические учреждения, осуществляющие медицинскую деятельность. Выполняющие госзаказ и представлены на рынке только в части путевок дополнительной реализации. Коммерческая деятельность не приветствуется законодательством. Прибыль от коммерции не может использоваться по собственному желанию и должна перечисляться в бюджет.

Вторую группу здравниц (около 5 %) составляют структуры крупных промышленно-финансовых групп в виде оздоровительных центров, лечебно-оздоровительных комплексов. Эти структуры, как правило, отказываются от «госпитальной» формы организации своей деятельности и формируются как объекты размещения по типу гостиниц с мощной лечебно-диагностической базой. Хорошо развита и система предоставления досуговых, спортивных, бытовых услуг. Коммерческий компонент приветствуется, но не является главным в деятельности таких здравниц, поскольку финансирование оздоровления работников данных отраслей входит в их социальные программы.

Третья группа – коммерческие здравницы (их около 57%) разных организационно-правовых форм находятся в наиболее затруднительном положении. Часть из них продолжает функционировать по прежней схеме как медицинские учреждения, привлекая для санаторного лечения фонды промышленных предприятий, фонды социального страхования, а также личные сбережения граждан. Другая часть, претендуя на эти же источники финансирования, проводит постепенную реорганизацию своей структуры, значительно урезая собственную медицинскую базу, оставляя только пользующиеся спросом лечебно-диагностические услуги и пытаясь развивать дополнительные услуги. База размещения реформируется по гостиничному типу.

Все вышеуказанные действия осуществляются стихийно и не носят методического осмысления. Объективной реальностью стала изношенность основных фондов, значительное отставание отечественных здравниц в

технологическом и организационном плане, качестве предоставляемых услуг от лидеров мировой индустрии гостеприимства.

Главной причиной стагнации санаторно-курортной сферы, на наш взгляд, является противоречивость взглядов к ее управлению. Эта противоречивость связана с особенностями эволюции и высокой социальной значимостью курортного комплекса страны, сложившейся еще в советский период.

По сути, настоящее положение дел в курортной сфере отражает переходный характер отношений производства и потребления курортных услуг в направлении от бесплатной и льготной медицины к функционированию курортных организаций преимущественно на коммерческой основе. Такой переход требует радикальных изменений в управлении и организации работы рекреационных предприятий, отвечающих новым экономическим, политическим и социальным реалиям.

По данным большинства исследователей отчетливо просматривается тенденция понижения интереса потребителей к курортному лечению и увеличения доли лиц, предпочитающих получать в условиях курорта оздоровительный или познавательный отдых. Наряду с общим ослаблением интереса населения к санаторно-курортному лечению, следует отметить, что в последние годы происходит возрастание спроса к конкурирующим курортным объектам, предлагающим СПА и Велнес услуги, основанные на применении природных ресурсов и термальных источников. Основная характеристика предлагаемых услуг – преимущественно оздоровительный характер в противовес медицинскому (или лечебному) составляющему.

Данная тенденция в России появилась недавно, однако уже сейчас можно говорить о потребительской популярности СПА-направления, которое может заменять, а значит конкурировать с традиционным санаторно-курортным обслуживанием. Сегодня вновь строящиеся отели уровня 4* и 5*, как правило, обязательно создают у себя эту бизнес-единицу, и наличие СПА-центра при гостинице часто свидетельствует о высоком уровне гостиничного комплекса и хорошем сервисе. Эксперты прогнозируют, что в ближайшей

перспективе СПА при отелях станет такой же обычной составляющей как ресторан или бар.

В связи с необходимостью учета особенностей развития СПА-услуг, как взаимозаменяющих либо дополняющих санаторно-курортное обслуживание, в диссертации рассмотрены классификации СПА по культурно-географическому и функциональному признакам.

По культурно-географическому признаку в классификации современных моделей СПА выделяются американская, французско-итальянская, австрийская, немецкая, восточная и славянская модели СПА. Каждая из которых имеет свои особенности. Предложенная гильдией специалистов СПА-индустрии классификация СПА-объектов, на основе международной классификации ISPA, характеризуется функциональным предназначением рассматриваемых объектов, вследствие чего выделяются группы: Дей СПА, Загородный СПА, СПА природных источников, Объекты с элементами СПА.

В связи с повышением популярности этих направлений многие санатории в России стали позиционировать себя как СПА-отели. Однако между санаторно-курортными учреждениями и СПА-объектами есть как и схожие черты, так и существенные различия, обусловленные технологиями обслуживания, концепцией предлагаемых услуг, уровнем сервиса и т.д.

Общими чертами СПА-услуг и санаторно-курортным обслуживанием можно назвать применение природных факторов, лечебных грязей, минеральных вод, водных процедур в оздоровительных целях. Однако в СПА-услугах больший уклон сделан в сторону косметических и эстетических процедур, в то время как санаторно-курортные услуги акцентируют свое внимание на лечении различных заболеваний организма человека, что обеспечивает им важное преимущество в медицинском отношении.

Есть также и другие принципиальные отличия между двумя исследуемыми направлениями. Такими отличительными признаками СПА-технологий, создающими им потребительскую привлекательность и конкурентоспособность, являются:

- высокий уровень комфорта и оснащения процедурных комнат;

- своеобразная философия СПА, направленная на достижение гармонии тела и духа;
- присутствие этнических элементов, таких как тайский массаж, турецкий хамам, аюверда, йога и медитация;
- индивидуальный подход в оказании услуг;
- короткие по продолжительности курсы, рассчитанные на платежеспособный спрос;
- размещение СПА-объектов не только на территории курортов, но также и в крупных городах.

В то же время санаторно-курортное обслуживание обладает следующими значимыми признаками, в т. ч.:

- территориально распространенная сеть учреждений отдыха и мощная материальная база;
- научно основанное курортное дело как в области планомерного изучения и охраны природных лечебных ресурсов, так и в организации лечебного процесса на курортах;
- наличие на российских курортах серьезной медицинской диагностической базы,
- использование апробированных комплексных программ лечения с учетом всех сопутствующих патологий у потребителей;
- дифференцированность санаторно-курортных учреждений по возрастному признаку, что отражает специфику потребительских запросов.

Представляется, что более полный учет современных тенденций в развитии оздоровительных услуг может способствовать укреплению конкурентоспособности санаторно-курортных услуг, повышению качества предлагаемого сервиса и потребительской привлекательности.

2. Современное состояние санаторно-курортного комплекса города-курорта Сочи и ресурсное обеспечение его развития

Социально-экономические реформы в стране оказали колоссальное разрушительное воздействие на весь санаторно-курортный комплекс. В условиях уменьшения финансирования за счет средств социального

страхования значительно сократилась вместимость санаторно-курортных учреждений в целом по России. По данным официальной статистики, число санаторно-курортных учреждений России за период с 1995г. по 2006 г. уменьшилось на 1320 объектов, или на 23 %; их номерной фонд и единовременная вместимость сократилась на 11%[2].

Анализ динамики санаторно-курортного комплекса региона на примере города-курорта Сочи показывает рост числа учреждений с 2005 года по 2007 год на 13 объектов или 5,8 %. Однако, при этом произошло сокращение количества номеров в санаториях и пансионатах с лечением на 7 %, что связано с модернизацией и расширением площадей номеров, и вследствие чего увеличением номеров повышенной комфортности на 4% в 2007 г. по отношению к 2005 г. (см. табл. 1). Рост показателей номерного фонда наблюдается в пансионатах отдыха и домах отдыха на 35,8 %, в том числе номеров класса «люкс» на 80%. Сократилось число номеров в базах отдыха и кемпингах практически в 5 раз, одновременно произошло сокращение номерного фонда в пансионатах гостиничного типа на 60%.

С точки зрения отношений собственности санаторно-курортный комплекс неоднороден, в государственной собственности находится 30 % предприятий, в муниципальной – 1,7 %, в собственности общественных объединений – 3,5 %, в частной – 37,4%, в совместной – 2,3%[3].

Численность лечившихся и отдыхавших возросла в 2007 г. относительно к 2005 г. на 8,2 тыс. человек. Из общего потока отдыхающих в 2007 году 97,5 % составляли граждане России и только 1,5 % граждане стран СНГ и 0,9% иностранных граждан. Снижение показателей обслуженных туристов произошло в детских санаториях, уменьшивших свои показатели на 38,7% , в санаториях для детей с родителями – на 59,5%. Однако увеличение показателей обслуженных потребителей произошло в пансионатах отдыха и домах отдыха на 37,8%, а также в туристских базах на 21 % с 2005 по 2007 год. Такая динамика еще раз подтверждает доминирование целей поездки на курорт преимущественно в оздоровительных целях в противовес лечебным.

---

[2] Здравоохранение в России: стат. Сб./ Госкомстат России. М., 2007 г.
[3] По данным Сочинского городского отдела статистики за 2006 г.

Таблица 1

Динамика основных показателей санаторно-курортного комплекса города-курорта Сочи за 2005-2007 гг.*

Показатель	2005	2006	2007	Динамика 2007 г., % к	
				2006 г.	2005 г.
Всего зарегистрированных коллективных средств размещения					
в них номеров	24340	23496	23766	101,4	97,6
из них класса «люкс»	5353	5556	5657	101,8	105,6
принято отдыхающих, тыс. чел.	1016915	1004761	1025144	98,8	100,8
в том числе: санатории и пансионаты с лечением					
в них номеров	15475	14654	14410	98,3	93,1
из них класса «люкс»	2540	2654	2649	99,8	104,2
в них лечилось, тыс. чел.	453468	451309	434725	99,5	95,8
санаторий для детей с родителями					
в них номеров	603	611	609	99,6	100,9
из них класса «люкс»	25	25	54	в 2 раза	в 2 раза
в них лечилось, тыс. чел.	27863	22695	16577	81,4	59,4
дома и пансионаты отдыха					
в них номеров	2689	3046	3652	119,8	135,8
из них класса «люкс»	198	225	357	158,6	180,3
число отдыхавших, тыс. чел.	125468	128756	172994	102,6	137,8
базы отдыха					
в них номеров	525	164	101	61,5	-в 5 раз
из них класса «люкс»	48	21	16	76,1	33,3
число отдыхавших, тыс.чел.	97282	59346	57585	61	59,1
турбазы					
в них номеров	643	643	643	-	-
из них класса «люкс»	34	48	48	-	141,1
число отдыхавших, тыс. чел.	29894	35703	36372	119,4	121,6

* Составлено автором по данным Сочинского городского отдела статистики за 2005-2007 гг.

Доходы санаторно-курортных учреждений за 2006 год по коллективным средствам размещения специального назначения составили 8,01 млрд. руб., в которых: от продажи номеров – 541,63 млн. руб. (6,7%); от реализации путевок (курсовок) – 6,94 млрд. руб. (86,5%); от дополнительных платных услуг, не входящих в стоимость номера/путевки и (курсовки), – 535,18 млн. руб. (6,7%). Поскольку продажа санаторно-курортных путевок имеет льготы по уплате НДС, то по этой форме осуществляется обслуживание подавляющего большинства отдыхающих. Если в туристском бизнесе происходит эволюция инклюзив-туров в сторону уменьшения набора услуг[4], то для санаторного продукта, наоборот, характерно все большее сокращение дополнительных услуг и максимальное включение в стоимость всех возможностей курортного обслуживания. Это связано с приобретением

[4] См.: Воронов В.Ю. Особенности формирования цен на туристские услуги// Финансы, 1993, № 2. С. 36-40.

путевок преимущественно за счет внебюджетных фондов и средств предприятий, а не личных средств клиентов.

Анализ курортного продукта на территории города Сочи показывает, что большинство предприятий размещения предлагают за дополнительную плату достаточно стандартный ограниченный набор услуг, объем которых (не включенных в стоимость путевки) редко превышает 15 % и составил в 2006 г. 6,7 % от объема полученных доходов. Вместе с тем, известно, что при развитой инфраструктуре туризма доля дополнительных (платных) услуг достигает до 50% от общего дохода. В этом смысле на курорте, а также в санаторно-курортных учреждениях, в частности, прослеживается значительное поле потенциальных видов услуг, за счет которых было бы возможно существенно увеличить уровень доходов и, тем самым, повысить эффективность данной деятельности.

Следует отметить, что сложившиеся темпы роста числа отдыхающих на Юге страны еще не свидетельствуют о том, что курорты Краснодарского края достигли уровня комфортабельности и качества сервиса зарубежных конкурентов. Так, в одной из конференций, посвященных курортному делу, заместитель губернатора Евгений Муравьев был вынужден констатировать, что рост доходов предприятий курортной отрасли края происходит в основном за счет роста цен на путевки, но при этом «реального улучшения качества санаторно-курортных услуг не наблюдается»[5]. Дальнейшее ухудшение соотношения цены и качества может иметь самые негативные последствия для курортов Краснодарского края.

В 2006 году была подготовлена и утверждена Федеральная целевая программа «Развитие г. Сочи как горноклиматического курорта (2006 – 2014 годы)» [6](далее – Программа) с учетом значимости г. Сочи как курорта федерального значения. Она предусматривает комплексный подход к решению проблем дальнейшего развития г. Сочи с учетом необходимости соблюдения оптимального равновесия между курортно-оздоровительным и спортивным использованием данной территории.

[5] Источник: www. travel.ru, «Отдых на российских курортах подорожает».
[6] Федеральная целевая программа «Развитие г. Сочи как горноклиматического курорта (2006-2014 годы)»

По данным Программы две трети средств будут направлены главным образом на развитие инфраструктуры города, в частности, на развитие транспортной, инженерной и туристской инфраструктуры; завершение реконструкции аэропорта г. Сочи; обеспечение соответствующего современным требованиям уровня связи; обеспечение надежного энергоснабжения; проведение комплекса природоохранных мероприятий, минимизирующих отрицательное воздействие на окружающую среду.

В реализации Федеральной целевой программы активное участие принимают крупнейшие российские корпорации: ОАО «Газпром», РЖД, холдинговая компания "Интеррос", "Базовый элемент" и др.

3. Отраслевые аспекты развития инфраструктуры санаторно-курортной сферы

Как свидетельствуют результаты проведенного анализа, учреждения санаторно-курортного комплекса оказались неподготовленными к изменениям в структуре спроса отдыхающих, повышению доли лиц самостоятельно оплачивающих санаторно-курортные путевки и тем самым предъявляющих совершенно иные требования к обслуживанию и качеству предоставляемых услуг.

В процессе исследования выявлено несоответствие запросам индивидуальных потребителей предлагаемого в настоящее время здравницами санаторно-курортного продукта. Это несоответствие следует охарактеризовать двумя основными параметрами:

- неадекватной структурой предложения оздоровительных услуг;
- невысоким качеством массового санаторно-курортного обслуживания.

Неадекватная структура предложения услуг связана с изменениями запросов отдыхающих из-за постепенной смены их состава в сторону более коротких курсов пребывания на курорте и увеличения ценности досуговой и развлекательной составляющей при одновременном соответственном снижении приоритетности медицинских услуг в курортном комплексе. Особенно наглядно эта тенденция наблюдается на морских курортах и наиболее выражена у лиц, самостоятельно оплачивающих путевку. В то

время как санаторно-курортный продукт, производимый отечественными здравницами, имеет перекос в сторону превалирования медицинской составляющей при недостаточном внимании к услугам размещения, питания и сопутствующим услугам.

Невысокое качество курортного сервиса обусловлено, с одной стороны, повышением требовательности потребителей, с другой стороны, действительным отставанием сервисных процессов (даже в лечебных процедурах) от мировых стандартов[7]. Кроме того, отечественные санаторно-курортные организации не ориентированы на создание качественного рекреационного предложения, удовлетворяющего потребности индивидуального отдыхающего.

Причина указанных несоответствий, на наш взгляд, – недостатки в управлении санаторно-курортным комплексом как на государственном и региональном уровнях, так и на уровне отдельной курортной организации.

Представляется, что совершенствование управления санаторно-курортных организаций должно складываться из следующих элементов:

- преобразование организационной госпитальной структуры на гостиничную,
- создание маркетинговых и других рыночных структур,
- объединение отдельных подразделений в бизнес-центры;
- внедрение маркетинга отношений как системы построения персонифицированных долгосрочных отношений с потребителями и партнерами.

Главная организационная проблема здравниц – несоответствие существующей организационной структуры изменившимся условиям функционирования и целям.

В современных рыночных условиях прежняя монопродуктовая медицинская деятельность не эффективна, поскольку на курорте потребители предпочитают комплекс разнообразных (не только медицинских) услуг и намерены участвовать в составлении рекреационного пакета. Они хотят

[7] Пратцель Г.Г. Санатории – качество и экономика. Отчет о состоянии отрасли и учебный материал для руководящего персонала в России. – Изд-во «I.F.M.n. Verlag Geretstried», 1998. – 110 с.

иметь свободу выбора в отношении вариантов размещения, питания, развлечений и оплачивать только те услуги, которые считают для себя необходимыми, исходя при этом из собственных предпочтений и соотношения «цена-качество» предлагаемых услуг. В этих условиях представляется наиболее целесообразным выделение самостоятельных бизнес-единиц по продуктовому принципу в виде центров медицинского, гостиничного центра, центра питания и развлечений. Руководство центром должен осуществлять директор, полностью отвечающий перед учредителями за данное продуктовое направление. Поскольку каждый из центров является не только центром ответственности, но и прибыли, появляется возможность дополнительной мотивации сотрудников центра в увеличении объема и ассортимента услуг.

Важный этап в совершенствовании управленческого блока – персонификация взаимоотношений с потребителем и формирование программ лояльности. По отношению к фактору взаимодействия здравницы с гостем следует различать программы, основанные на получении потребителем *материальной выгоды*, и программы, основанные на *эксклюзивности услуг и повышении доверия* потребителя к сервисной организации.

К программам первой группы можно отнести следующие:

- скидки или неценовые материальные выгоды от повторных приездов в данную здравницу, которые могут иметь единую постоянную величину или прогрессивно увеличиваться в зависимости от показателя повторности;
- пакетные цены, создающие преимущества либо для корпоративных клиентов, неоднократно приобретающих пакеты путевок, либо для частных лиц, покупающих несколько услуг в данной здравнице;
- скидки для определенных целевых сегментов отдыхающих (молодоженам, именинникам, детям, приезжающим с родителями);
- ценовые гарантии и договоры, обусловленные определенным временем действия;

- накопительные (бонусные) системы, заключающиеся в накоплении баллов (очков) в зависимости от частоты и продолжительности потребления услуг данной здравницы, реализуемые как в самой здравнице, так и при покупке услуг партнеров.

Вторая группа программ основана на создании уникального курортного предложения либо за счет трудно копируемой услуги, либо в связи с предоставлением услуги очень высокого качества при наличии высококлассного персонала. На повышение доверия клиента к курортной организации направлены мероприятия по снижению субъективно воспринимаемых рисков с помощью различных *сертификатов качества* и лицензий на определенные виды деятельности.

4. Программно-целевой подход в обосновании развития санаторно-курортного комплекса и инструменты инвестиционной поддержки

Определение перспектив развития санаторно-курортного комплекса предполагает учет специфики объединяемых ею многообразных отраслей и видов деятельности, а также разнонаправленных экономических, социальных, организационно-технических, экологических и других факторов[8]. Представляется, что в качестве инструмента реализации государственной политики и регулирующего воздействия на санаторно-курортную сферу и туризм наиболее перспективно использование целевых комплексных программ, которые ориентированы на важнейшие задачи и аккумулируют средства для их решения.

Анализ практики реализации действующих целевых программ приводит к неудовлетворительным результатам, что вызвано многими причинами, основные из которых:

- неразвитость нормативно-правовой базы;
- неотработанность подходов к формированию организационных структур управления комплексными программами;
- сокращение финансирования уже утвержденных комплексных целевых федеральных и региональных программ;

[8] См.: Восколович Н.А., Морозов В.А. Экономика въездного/выездного туризма. М., 2003. С. 59-61.

- отсутствие надежной системы обеспечения гарантий и льгот для инвесторов.

В связи с этим необходимо исследовать и определить условия, выполнение которых может привести к успешному выполнению целевой программы.

Одно из главных условий успешного выполнения целевых программ развития туризма и курортного дела – разработка и принятие законодательства, отвечающего новым экономическим условиям. Федеральные законы, регулирующие в настоящее время деятельность курортно-туристского комплекса, носят в основном концептуальный характер и не направлены на решение многих конкретных задач развития туризма в российских регионах. В частности, остается нерешенной проблема разработки нормативных актов о регулировании государственных инвестиций в санаторно-курортную сферу, о системе мер по стимулированию развития курортного дела, в том числе предоставлении налоговых льгот для инвесторов и др.

Следующее условие реализации целевых программ – создание единой организационной структуры управления, которая бы контролировала ход выполнения программных мероприятий и отвечала в целом за ее реализацию. Необходимость формирования такой единой координирующей системы управления диктуется комплексным характером целевых программ, требующим взаимоувязку работ на различных объектах с множеством ведомственных структур различных уровней.

Реализация целевой программы зависит от полноты ее финансирования на весь срок выполнения в соответствии с последовательностью осуществления запланированных мероприятий. В свете этого для выполнения комплексной программы необходимо привлекать внебюджетные источники финансирования. Серьезную роль в формировании инвестиционного климата должно играть предоставление инвесторам гарантий неизменности условий инвестиционной деятельности. Поэтому со стороны государственных структур и региональных администраций

необходима система надежных правовых гарантий, которые обеспечивали бы как российским, так и иностранным инвесторам уверенность в защите их прав собственности и в стабильности правового регулирования их деятельности.

В качестве инструментов стимулирования инвестиционной активности в формировании и развитии санаторно-курортного комплекса целесообразно создание особых экономических зон туристско-рекреационного типа с выделением санаторно-курортного комплекса, которые позволят эффективно использовать ресурсы, создадут возможности для установления специального режима инвестиционной деятельности и ускорения социально-экономического развития регионов. К тому же, преимущество формирования особой туристско-рекреационной зоны является не только предоставление налоговых льгот, но и создание условий, когда одна организация, территориальный орган Федерального агентства по управлению особыми экономическими зонами отвечает в целом за проводимую политику, решает вопросы с различными структурами государственной власти, а также формируется ускоренная процедура согласования и экспертизы инвестиционных проектов по принципу «единого окна». Такой подход к работе с инвесторами очень важен, так как степень административно-бюрократической нагрузки на инвестора в российских условиях очень высока. Еще одним достоинством создания ОЭЗ является помощь со стороны государства в финансировании строительства базовой инфраструктуры.

В качестве финансового механизма модернизации санаторно-курортных учреждений предложено использование лизинговых отношений. Санаторно-курортные организации благодаря лизингу получают ряд преимуществ:

- появляется возможность переоснащения основных фондов новым высокотехнологичным оборудованием без привлечения значительных финансовых ресурсов;

- повышается экономическая эффективность, так как лизинг более эффективный и экономически выгодный инструмент инвестирования, в сравнении с банковским кредитом;
- усиливается гибкость условий, форм и систем расчетов, предусмотренных контрактом
- уменьшается вероятность риска морального и физического износа имущества для лизингополучателя

Лизинговые фонды могут создаваться как на федеральном так и на региональном уровнях.

Основные положения диссертационного исследования опубликованы:

в рецензируемом издании:

1. Современное состояние, тенденции и проблемы развития санаторно-курортного комплекса страны // Российское предпринимательство, 2008, № 5. – 0,5 п.л.

в других изданиях:

2. Современное состояние и перспективы развития санаторно-курортного комплекса страны // Современные проблемы сервиса и туризма, 2008. – 0,4 п.л.
3. Пути развития отечественной санаторно-курортной индустрии// Россия – Башкортостан: история отношений, состояние и перспективы. Сб. Международной научно-практической конференции. – г.Уфа, 2007.– 0,4 п.л.
4. Перспективы развития инфраструктуры санаторно-курортной сферы города Сочи// Актуальные проблемы региональной экономики и образования. Сб. Международной научно-практической конференции. – г. Орел: Орловский государственный университет, 2006. – 0,2 п.л.