

*ЦЕННОСТНЫЕ ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ КАЧЕСТВО
САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ*

О.Н. КОЛОМЫЦ

*Кубанский государственный технологический университет,
350002, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2,
электронная почта: oksana.kolomytz@yandex.ru*

В статье обусловлена ключевая роль качества санаторно-курортной услуги, являющейся основным средством стратегического позиционирования санаторно-курортных учреждений путем определения его параметров, значимых для потребителя, их соответствие установленным и предполагаемым требованиям к постоянному улучшению; рассмотрены основные показатели качества санаторно-курортных услуг; обосновано, что для достижения целей в области качества санаторно-курортная организация должна определять требования к внутренней проверке качества исполнения услуг, обеспечить необходимыми средствами контроля и назначить специально обученных сотрудников для ее проведения; также необходимо разрабатывать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры определения потребностей и проведения обучения всего персонала, ответственного за работы, влияющие на качество; персонал, ответственный за эту работу, должен иметь соответствующую квалификацию, знания и опыт, отвечающие установленным требованиям.

Ключевые слова: качество, рекреационная услуга, санаторно-курортные учреждения, показатели, сервисное обслуживание, эффективное управление, система качества.

Качество санаторно-курортной услуги сегодня становится средством стратегического позиционирования санатория за счет определения его параметров, значимых для потребителя, их соответствие установленным и предполагаемым требованиям к постоянному улучшению.

На сегодняшний день не все санатории могут похвастаться планомерной сервисной политикой. Многие из них предоставляют первоклассное лечение, однако сервисное обслуживание оставляет желать лучшего. Во многом это обусловлено не соответствующей современному уровню материально-технической базы.

Благодаря активизации инвестиционных процессов [6], в том числе зарубежных, осуществляется реконструкция санаторно-курортных учреждений,

повышается уровень комфортности, закупается новейшее диагностическое оборудование, благоустраиваются прилегающие территории.

Появление новых и модернизация действующих санаторно-курортных учреждений выдвигают на первый план требования, при которых необходима радикальная перестройка фокуса внимания на культуру обслуживания.

Сервисное обслуживание, преследуя свою основную цель – привлечение отдыхающих, предполагает при этом не только увеличение количества развлекательных мероприятий и мероприятий, связанных с обслуживанием отдыхающих, но и разработку новых лечебно-оздоровительных моделей с использованием природных ресурсов территорий. Сегодня помимо стандартных и общепринятых сервисных услуг, санатории предоставляют оригинальные сервисные услуги. Отдыхающие санатория могут проводить деловые встречи, конференции в оборудованных современной техникой конференц-залах.

Еще одним сдерживающим фактором является в ряде случаев недостаточно квалифицированное обслуживание.

Планируя и организуя санаторно-курортную деятельность, необходимо понимание того, что главное в восприятии продукта клиентом – это качество предлагаемых услуг. В санаторно-курортной области удовлетворенность потребителей связана не только с лечебной водой, воздухом, процедурами, но также с их удовлетворенностью качеством рекреационной услуги.

Рассмотрим основные показатели качества услуг, которыми потребители пользуются независимо от вида услуг:

- доступность - услугу легко получить в удобном месте, в удобное время, без излишнего ожидания ее предоставления;
- коммуникабельность - описание услуги выполнено на языке клиента и является точным;
- компетентность - обслуживающий персонал обладает требуемыми знаниями и навыками;
- обходительность - персонал приветлив, уважителен и заботлив;

- доверительность - на компанию и ее служащих можно положиться, т.к. они действительно стремятся удовлетворить любые запросы клиентов;
- надежность - услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне;
- отзывчивость - служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов;
- безопасность - предоставляемые услуги не несут никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений;
- осязаемость - осязаемые компоненты услуги верно отражают ее качество;
- понимание (знание) клиента - служащие стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание.

Исходя из этого, для обеспечения качественного выполнения оказываемых услуг руководство санаториев уделяет особое внимание подбору, компетентности, подготовке, навыкам и опыту работы персонала.

Основной целью подбора кадров является укомплектование штата высококвалифицированными работниками и формирование управленческой команды [5] в соответствии с требованиями к процессам, в отношении компетентности персонала, установленной в должностных инструкциях, влияющих на качество услуг.

Известно, что самым мощным и эффективным инструментом в осознании работниками своей роли и места в деятельности организации в целом и в отдельных бизнес-процессах является их правильная мотивация.

Фактически все многообразие мотивационных технологий должно быть основано на нескольких убедительных факторах: признание в труде, достижения в труде, содержание труда, ответственность и самостоятельность, возможность профессионального продвижения.

Важным является также и то, что каждый, даже самый профессиональный сотрудник должен научиться думать по-новому, т.е. осознавать, насколько его работа выгодна для организации (как она влияет на формирование «готового

продукта»), насколько выгодна для него самого, видеть прямую зависимость между этими категориями. Работа с исполнителями в этом направлении не менее важна, чем работа с управленцами. Вот основные, самые общие ее направления:

- создание условий для расширения знаний, повышения квалификации, непрерывного самосовершенствования;
- использование «пакетов» мотивационных программ при расширении полномочий работников в принятии решений [7];
- формирование новых моральных ценностей, разделяемых всем персоналом;
- адаптивное использование человеческих ресурсов, повышение творческой и организаторской активности персонала, формирование корпоративной культуры.

Большая часть санаторно-курортных учреждений ввела в действие систему менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2001, которая ориентирована на учет требований конкретных потребителей и непрерывный анализ эффективности проводимых мероприятий.

Для повышения удовлетворенности потребителей их требования определяются и выполняются посредством анализа поступивших предложений и претензий, оценки результатов внутренних проверок системы менеджмента качества, оценки закупок по итогам внутреннего контроля, анализа выполнения бюджета и перспективного плана работы санатория.

Данная система предусматривает решение следующих основных задач:

- достижение и стабильное поддержание качества услуги на уровне, обеспечивающем удовлетворение установленных требований потребителей;
- обеспечение уверенности руководства санатория в том, что качество услуги, технические и организационные средства по его достижению соответствуют запланированным;
- обеспечение уверенности потребителя в том, что качество услуги соответствует его потребностям, нормативной документации и контрактным

условиям;

– постоянное улучшение процессов, основанное на объективном измерении.

Планирование создания и развития системы менеджмента качества направлено на определение и разработку процессов, требующих результативного и эффективного достижения целей в области качества и выполнение требований по качеству, соответствующих стратегии санатория.

Применение таких процессов позволяет решать следующие задачи:

– установление потребностей и ожиданий потребителей;

– разработку политики и целей в области качества;

– установление процессов и ответственности за их выполнение;

– определение необходимых ресурсов и обеспечение ими достижения целей в области качества;

– разработку методов измерения результативности и эффективности каждого процесса [3];

– применение данных этих измерений для результативности и эффективности каждого процесса;

– определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и установление их причин;

– разработку и применение процессов для постоянного улучшения системы менеджмента качества и оказываемых услуг.

Для решения этих задач в санатории определены три вида процессов:

– процессы управленческой деятельности, которые в основном связаны с разработкой Политики в области качества, планированием качества, внутренним информированием. Они осуществляются под непосредственным руководством главного врача санатория, а также все виды оценок, включая внутренний аудит, всевозможные корректирующие и предупреждающие действия;

– основные (ключевые) процессы, непосредственным результатом которых является оказание конкретных услуг: размещение, диагностика,
<http://ntk.kubstu.ru/file/1335>

лечение и питание;

–поддерживающие (вспомогательные) процессы направлены на создание условий, необходимых для осуществления основных процессов, и связаны в основном с использованием ресурсов [8]. К этим процессам отнесены: маркетинг, закупки, управление документацией, подготовка персонала, управление инфраструктурой и производственной средой.

В соответствии с данной системой Главный врач осуществляет общее руководство деятельностью санатория и принимает на себя ответственность за эффективное функционирование и совершенствование менеджмента качества. Ответственность и полномочия по разработке, внедрению и поддержанию данной системы в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и Руководства по качеству возлагаются, как правило, на заместителя главного врача по медицинской части. В свою очередь, заместители главного врача осуществляют руководство закрепленными за ними направлениями деятельности, несут ответственность за их исполнение в подчиненных подразделениях и выполнение обязательств по реализации требований по качеству. Руководители структурных подразделений обеспечивают качество проводимых работ и предоставляемых услуг в соответствии с Положением о структурных подразделениях, несут ответственность за доведение до каждого работника Политики в области качества и эффективность функционирования в структурных подразделениях системы менеджмента качества.

В целях улучшения качества оказываемых услуг уделяется большое внимание развитию инфраструктуры санатория, которая включает в себя: здания, территорию, рабочее пространство и связанные с ними средства труда, оборудование (лечебное и диагностическое, медицинские приборы, инструменты), автотранспорт и информационное обеспечение.

Следующим показателем качества в санатории является производственная среда, которая рассматривается как комбинация факторов, влияющих на достижение требований к качеству оказываемых услуг. Особое внимание уделяется созданию возможностей более полной реализации

творческого потенциала работников и проявления ими в работе творческой инициативы; правилам охраны труда; эргономике; организации рабочих мест и их аттестации; психологическому климату в коллективе; поддержанию требуемых санитарных норм (микроклимат, освещенность, чистота, уровень шума, вибрация и другие требования к рабочим местам).

Планирование создания услуги в санатории связано с установлением:

- целей в области качества и требований к услуге;
- потребности в разработке и совершенствовании процессов и документов для создания конкретной услуги и в обеспечении процессов ресурсами;
- необходимой деятельности по подтверждению, мониторингу, контролю оказываемых услуг;
- записей (регистраций), необходимых для обеспечения свидетельства того, что процессы создания и оказания услуги удовлетворяют установленным требованиям [2].

Все процессы осуществляются в управляемых условиях, где для каждого процесса установлены: поставщики и потребители процесса; входные и выходные данные с критериями оценки; руководитель процесса и нормативный документ на процесс.

В соответствии со спецификой деятельности, в рамках требований, относящихся к услуге, санаторий заключает договора на реализацию санаторно-курортных путевок и медицинских услуг. Процедуре анализа подвергаются все договоры, заключаемые в санатории в целях:

- установления единых процедур по порядку подготовки, оформлению и прохождению договорной документации;
- согласования требований контрагента с возможностями санатория;
- установления для сторон взаимовыгодных условий договора;
- обеспечения надлежащего исполнения сторонами условий договора;
- получения необходимой информации (формирования банка данных) по контрагентам.

Требования потребителей определяются и анализируются для дальнейших мероприятий по их удовлетворению [9]. Любые изменения, вносимые в договор, подлежат обязательному согласованию сторонами. В последствии согласованные изменения оформляются в виде дополнительного соглашения к договору и подвергаются общей процедуре анализа. Связь с потребителями поддерживается на основании информации об услугах, включая рекламу, информации, получаемой при анализе и выполнении заявок и договоров, информации, поступающей по каналам обратной связи с потребителями (анкетирование, отзывы).

В санатории планируются и применяются процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения для демонстрации соответствия оказываемых услуг установленным требованиям. Для осуществления названных процессов применяются следующие методы [10]:

- отслеживание удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон предоставляемыми услугами и выявление перспективных требований. В качестве источников информации используются жалобы, непосредственное общение, анкетирование потребителей, сообщение в различных средствах информации. Ответственность за оценку удовлетворенности потребителей и инициирование соответствующих действий по повышению удовлетворенности потребителей в санатории возложена на отдел маркетинга и руководителей структурных подразделений;

- внутренние аудиты (проверки) системы менеджмента качества проводятся с целью установления того, что она соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и требованиям к системе менеджмента качества [1], разработанным в санатории с утвержденной программой на год. Ответственность за разработку конкретного плана проверки возложена на Руководителя группы по проверке;

- самооценка.

Очевидно, что в системе качества услуг четко должны быть определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала санатория,

исполнения услуг и контроль деятельности, влияющих на качество услуг. Это, в частности, относится к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с выявлением и регистрацией претензий, жалоб, рекламацией со стороны потребителей услуг.

Для достижения целей в области качества руководитель должен создать структуру системы для эффективного управления [4]. Санаторно-курортная организация должна определять требования к внутренней проверке качества исполнения услуг, обеспечить необходимыми средствами контроля и назначить специально обученных сотрудников для её проведения, а также необходимо разрабатывать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры определения потребностей и проведения обучения всего персонала, ответственного за работы, влияющие на качество; персонал ответственный за эту работу, должен иметь соответствующую квалификацию, знания и опыт, отвечающие установленным требованиям.

Политика в области качества санаторно-курортных услуг должна быть направлена на реализацию основных задач: удовлетворение потребителя с точки зрения профессиональных стандартов и этики, непрерывное повышение качества услуги, учет требований общества и защиты окружающей среды, эффективность предоставления услуги.

Работа выполнена в рамках I Научно-методической конференции, посвященной всемирному дню качества: «Стратегия качества в эффективном менеджменте: опыт построения системы менеджмента качества», КубГТУ, 10 ноября 2016.

ЛИТЕРАТУРА

1. Басюк А.С., Лазько Л.В. Организационно-экономический механизм управления конкурентоспособностью региона и его совершенствование // Научные труды Кубанского государственного технологического университета. - 2015. - № 4. - С.130-138.

2. Гладилин В.А., Юрина В.П., Грицай С.Е. Развитие предпринимательства в сферах туризма и рекреации региональных экономических систем // Экономика и предпринимательство. - 2014. - № 5-1 (46-1). - С. 607-612.

3. Иванова И.Г., Шарапова Т.Н. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности в управлении персоналом // Сборник научных трудов по материалам I международной научно-практической конференции. - 2016. - С. 86-90.

4. Коломыц О.Н. Основные подходы к оценке качества санаторно-курортных услуг // Устойчивое развитие курортных территорий: туризм, рекреационный комплекс, инфраструктурное обеспечение. Научно-практический сборник по итогам II Всероссийской научно-практической интернет-конференции с международным участием. - 2016. - С. 28-30.

5. Попов Д., Коломыц О.Н. Сущность и направления развития санаторно-курортного бизнеса Краснодарского края // Новая наука: Опыт, традиции, инновации. - 2016. - № 4-1 (77). - С. 140-143.

6. Prokhorova V.V., Shutilov F.V., Belova E.O. Main stages of the formation of an economic cluster // International Journal of Economics and Financial Issues. - 2016. - Т. 6. - № S1. - P. 261-265.

7. Шутилов Ф.В. Влияние внешних факторов на процесс формирования конкурентоспособности организации сферы услуг // Синтез науки и общества в решении глобальных проблем современности. Сборник статей Международной научно-практической конференции: в 2-х частях. - 2016. - С. 120-125.

8. Gavrysh K.S., Shutilov F.V. The main competences staff of the hospitality industry // Экономика и предпринимательство. - 2015. - № 4-1 (57-1). - С. 811-813.

9. Гудкова А.Г., Прохорова В.В. Актуальные вопросы регионального развития (на примере туристической сферы региона) / Сборник научных статей факультета экономики, управления и бизнеса ФГБОУ ВПО «КубГТУ». – Краснодар, 2015. – С.148-150.

10. Прохорова В.В. Туризм и рекреация / Устойчивое развитие курортных территорий: туризм, рекреационный комплекс, инфраструктурное обеспечение научно-практический сборник по итогам II Всероссийской научно-практической интернет-конференции с международным участием. 2016. С. 144-145.

REFERENCES

1. Basyuk A.S., Lazko L.V. Organizatsionno-ekonomicheskiy mekhanizm upravleniya konkurentosposobnostyu regiona i ego sovershenstvovanie // Nauchnye trudy Kubanskogo gosudarstvennogo tekhnologicheskogo universiteta. - 2015. - № 4. - S.130-138.
2. Gladilin V.A., Yurina V.P., Gritsay S.E. Razvitie predprinimatelstva v sferakh turizma i rekreatsii regionalnykh ekonomicheskikh sistem // Ekonomika i predprinimatelstvo. - 2014. - № 5-1 (46-1). - S. 607-612.
3. Ivanova I.G., Sharapova T.N. Motivatsiya i stimulirovanie trudovoy deyatel'nosti v upravlenii personalom // Sbornik nauchnykh trudov po materialam I mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. - 2016. - S. 86-90.
4. Kolomyts O.N. Osnovnye podkhody k otsenke kachestva sanatorno-kurortnykh uslug // Ustoychivoe razvitie kurortnykh territoriy: turizm, rekreatsionnyy kompleks, infrastrukturnoe obespechenie. Nauchno-prakticheskiy sbornik po itogam II Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy internet-konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem. - 2016. - S. 28-30.
5. Popov D., Kolomyts O.N. Sushchnost i napravleniya razvitiya sanatorno-kurortnogo biznesa Krasnodarskogo kraya // Novaya nauka: Opyt, traditsii, innovatsii. - 2016. - № 4-1 (77). - S. 140-143.
6. Prokhorova V.V., Shutilov F.V., Belova E.O. Main stages of the formation of an economic cluster // International Journal of Economics and Financial Issues. - 2016. - T. 6. -№ S1. - P. 261-265.
7. Shutilov F.V. Vliyanie vneshnikh faktorov na protsess formirovaniya konkurentosposobnosti organizatsii sfery uslug // Sintez nauki i obshchestva v reshenii globalnykh problem sovremennosti. Sbornik statey Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii: v 2-kh chastyakh. - 2016. - S. 120-125.
8. Gavrysh K.S., Shutilov F.V. The main competences staff of the hospitality industry // Ekonomika i predprinimatelstvo. - 2015. - № 4-1 (57-1). - S. 811-813.

9. Gudkova A.G., Prokhorova V.V. Aktualnye voprosy regionalnogo razvitiya (na primere turisticheskoy sfery regiona) / Sbornik nauchnykh statey fakulteta ekonomiki, upravleniya i biznesa FGBOU VPO «KubGTU». – Krasnodar, 2015. – S.148-150.

10. Prokhorova V.V. Turizm i rekreatsiya / Ustoychivoe razvitie kurortnykh territoriy: turizm, rekreatsionnyy kompleks, infrastrukturnoe obespechenie nauchno-prakticheskoy sbornik po itogam II Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy internet-konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem. 2016. S. 144-145.

*VALUABLE FACTORS THAT DETERMINE THE QUALITY SANATORIUM
AND RESORT SERVICES*

O.N. KOLOMYTS

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350002,
e-mail: oksana.kolomytz@yandex.ru*

The article is due to the key role of the quality Spa services, is the primary means of strategic positioning of the Spa facilities by defining its parameters, important for the consumer, their compliance with the established and expected requirements to continuous improvement; the main indicators of quality of sanatorium-resort services; it is proved that to achieve the objectives in the field of quality of sanatorium-resort organization must define requirements for internal quality control of service performance, provide necessary controls and assign specially trained employees to carry it out; it is also necessary to develop and maintain procedures for identifying needs and providing training of all personnel responsible for work affecting quality; personnel responsible for this work must have appropriate qualifications, knowledge and experience meet the requirements.

Key words: quality, recreational services, Spa facilities, performance and service, effective management, quality system.