

господарство (особливо соціальне) мають більшою мірою орієнтувати свою товарну (асортиментну) політику на соціальні норми в напрямі оздоровлення харчування, підвищення його якості та доступності.

Висновки. Загалом, поєднання інтересів та реалізація планів окремих секторів сфери харчування можуть бути реалізовані в цільових програмах функціонування сфери харчування населення в стратегіях сталого розвитку регіонів.

Список літератури

1. П'ятницька Г. Моделювання стратегічних орієнтирів розвитку сфери ресторанного господарства / Г. П'ятницька // Вісник Львів. нац. ун-ту. – 2007. – Вип. 37 (2). – С. 255–259.

2. Ясько А. Г. Методичні підходи до структурної оптимізації та диверсифікації розвитку підприємств харчової промисловості регіону / А. Г. Ясько // Економічні науки. Сер. Регіональна економіка. – Луцьк, 2008. – Вип. 5 (17). – Ч. 4. – 405 с.

3. Яцун Л. М. Харчування населення – теорія, методологія та практика управління / Л. М. Яцун. – Х. : ХДУХТ, 2012. – 376 с.

4. Ходаківський Є. І. Психологія управління / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар. – ЦУЛ, 2011. – 664 с.

5. Петренко В. Ф. Основы психосемантики / В. Ф. Петренко. – 2-е изд., доп. – СПб. : Питер, 2005. – С. 459–480.

6. Карпенко П. О. Проблемы питания и здоровья. Биологически активные добавки и биопродукты / П. О. Карпенко. – К. : Нора-принт, 2000. – С. 3–8.

7. Береговий В. К. Основи наукової організації здорового харчування / В. К. Береговий [Електронний ресурс] // Ефективна економіка. – 2011. – № 11. – Режим доступу : <<http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=775>>.

Отримано 01.08.2013. ХДУХТ, Харків.

© Л.М. Яцун, 2013.

УДК 369.223.23.009.12

О.В. Ольшанський, канд. екон. наук

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО КОМПЛЕКСУ

Проаналізовано стан санаторно-курортного комплексу АР Крим; визначено основні галузеві проблеми низької конкурентоспроможності підприємств та запропоновано заходи для покращення ситуації.

Проанализировано состояние санаторно-курортного комплекса АР Крым; определены основные отраслевые проблемы низкой конкурентоспособности предприятий, предложены мероприятия по улучшению ситуации.

The condition of the resort complex of sanatoriums of the Autonomous Republic of Crimea is analyzed; the main problems of the low competitiveness of the enterprises are defined.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Розвиток в Україні ринкових відносин позначився посиленням конкуренції між суб'єктами господарювання. Виникла проблема забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств, що є важливою умовою завоювання стійких позицій на внутрішньому та міжнародному ринках.

В умовах глобалізації ринкової економіки вирішального значення набуває конкуренція. Кінцева мета будь-якого підприємства – перемога в конкурентній боротьбі. Вона має бути не разовою, не випадковою, а підсумком постійних і грамотних зусиль підприємств санаторно-курортного комплексу. Підприємства санаторно-курортного комплексу АР Крим значно відстають за рівнем конкурентоспроможності від іноземних конкурентів, оскільки не мають ринково-орієнтованого досвіду. Сезонні коливання попиту, незадовільний стан інфраструктури, зношеність матеріально-технічної бази об'єктів розміщення, недостатня увага до питань сертифікації складових санаторно-курортного продукту, захисту прав та інтересів відпочиваючих, недостатність регулювання екологічних умов – це галузеві проблеми, які обумовлюють низький рівень конкурентоспроможності, стримують розвиток підприємств санаторно-курортного комплексу АР Крим та потребують подальшого вивчення та найшвидшого вирішення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед вітчизняних і зарубіжних науковців вагомий внесок у розвиток сучасної теорії конкурентоспроможності зробили А.Г. Бабенко, В.Л. Дикань, А.В. Єрмак, Р.В. Камишніков, Р.І. Олексенко, В.Є. Реутов, С.О. Цимбалюк, М. Портер, Є. Майкл, П.В. Пейс, Є.Г. Стефан, які досліджували проблеми конкурентоспроможності підприємств у сфері матеріального та нематеріального виробництва.

Проблеми туристично-рекреаційної діяльності підприємств розглянуто в працях українських учених та практиків, серед них: П.В. Гудзь, І.М. Дишловий, О.В. Єфремов, Н.М. Калькова, Н.Д. Свірідова, І.О. Сидоренко, Т.Н. Скоробогатова, Н.В. Страчкова,

І.І. Цветкова, І.Ю. Швець, а також у працях російських науковців: Є.І. Богданової, О.М. Ветітнєва, В.В. Кирюхіна, М.В. Козлової, С.В. Сівкової та ін. Однак проблеми забезпечення конкурентоспроможності підприємств санаторно-курортного комплексу в ринковому середовищі недостатньо досліджені з точки зору галузевої специфіки.

Мета та завдання статті. Метою є визначення проблем, що породжують низьку конкурентоспроможність підприємств санаторно-курортного комплексу АР Крим.

Для досягнення мети статті поставлено такі завдання: дослідити стан матеріально-технічної бази сфери рекреаційного обслуговування АР Крим; визначити основні причини недосконалості системи управління рекреаційною діяльністю в регіоні; дослідити дотримання внутрішніх стандартів підприємствами галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. У наш час спостерігається низка проблем через неефективне функціонування підприємств санаторно-курортного комплексу АР Крим та їх низьку конкурентоспроможність.

Наявність значних рекреаційних та історико-культурних ресурсів, оновлена матеріально-технічна база рекреаційних підприємств АР Крим не забезпечують конкурентоспроможність послуг та ефективність їх фінансово-господарської діяльності. Потрібне урахування певних специфічних рис галузі, притаманних переважній більшості підприємств санаторно-курортного комплексу, до яких належать такі:

- залежність діяльності підприємств санаторно-курортного комплексу від значних коливань споживчого попиту, зумовлених, окрім фінансових обмежень, змінами модних тенденцій (наприклад, здоровий спосіб життя);

- стан постійної готовності до надання послуг. Специфіка діяльності зумовлює складність прогнозування кількості звернень клієнтів та надання послуг, за винятком пікових сезонів або днів споживчої активності. Проте підприємства санаторно-курортного комплексу мають бути готові запропонувати послугу в будь-який час. Ця ситуація ускладнюється необхідністю збереження кількості робочих місць, навіть попри відсутність клієнтів і прибутку;

- вимоги щодо дотримання підприємствами санаторно-курортного комплексу стандартів обслуговування. Єдині стандарти обслуговування на багатьох підприємствах санаторно-курортного комплексу відсутні або зафіксовані в документах і мають виключно формальний характер;

– сезонність у діяльності підприємств санаторно-курортного комплексу;

– переважно цілодобовий режим роботи, властивий для більшості підприємств санаторно-курортного комплексу;

– необхідність досягнення відмінної координації з партнерами.

Кінцева якість рекреаційної послуги й міра задоволеності клієнта визначаються всією сукупністю наданих послуг;

– необхідність підвищення рівня реалізації трудового потенціалу за рахунок створення збалансованої системи управління персоналом, оскільки персонал відіграє провідну роль у процесі створення та надання послуг і забезпечує їх високу якість.

Урахування цих рис потребує залучення фахівців, здатних сформуванати високий рівень лояльності як із боку споживачів послуг, так і з боку співробітників підприємств санаторно-курортного комплексу.

Матеріальна база санаторно-курортного комплексу АР Крим представлена об'єктами різного призначення. Вони являють собою комплекс, що включає санаторії, лікувальні пансіонати, будинки відпочинку та ін. Найбільша частка припадає на дитячі заклади оздоровлення та відпочинку – 52%, на другому місці бази та інші заклади відпочинку – 24%, 13% складають санаторії та лікувальні пансіонати, будинки й пансіонати відпочинку – 11%, найменшу частку санаторно-курортного комплексу становлять санаторії-профілакторії – 0,14%. Аналіз динаміки розвитку матеріальної бази рекреації за останні роки показує, що за цей час відбулись певні структурні зміни (табл.). У 2012 р. в Криму налічувалося 1146 санаторно-курортних (оздоровчих) закладів із загальним ліжковим фондом 154,4 тис. ліжко-місць на місяць максимального розгортання. Кількість закладів санаторно-курортного комплексу АР Крим порівняно з 2010 роком зменшилась на 72 одиниці, порівняно з 2011 роком зросла на 22 заклади, в основному за рахунок дитячих закладів оздоровлення та відпочинку. Відзначимо, що зменшення кількості закладів не привело до зменшення кількості місць.

Основні причини, через які підприємства не працювали, – це перебування на капітальному ремонті, відсутність коштів на експлуатацію закладу, відсутність дозволів СЕС [1]. Ємність існуючої мережі санаторно-курортного комплексу у 2012 році збільшилась порівняно з 2010 та 2011 роками відповідно на 0,6 і 2,7%. У 2011 році чисельність рекреантів значно зменшилась порівняно з 2010, але у 2012 кількість туристів нормалізувалася та перевищила показники двох попередніх років. Спостерігається зростання попиту на послуги санаторіїв, зокрема дитячих, і пансіонатів відпочинку.

**Таблиця – Кількість та ємність санаторно-курортних закладів
АР Крим**

Показник	Рік			
	2010	2011	2012	із 2010 до 2012 рр.
Усього закладів, одиниць	1218	1124	1146	- 72
із них:				
- санаторії та пансіонати з лікуванням;	141	142	144	3
- санаторії-профілакторії;	4	3	2	-2
- пансіонати відпочинку;	130	131	129	-1
- бази та інші заклади відпочинку;	278	278	273	-5
- дитячі заклади оздоровлення та відпочинку	665	570	598	-67
у них ліжко-місць, одиниць	153400	150300	154400	1000
Кількість осіб, що були оздоровлені,	1081163	н/і	н/і	-
із них дітей та підлітків	146844	н/і	н/і	-
Примітка: н/і – немає інформації. Джерело: систематизовано на основі [1].				

Разом із тим, незважаючи на зростання кількості відпочиваючих у 2012 році, рівень конкурентоспроможності підприємств рекреації залишається нижче бажаного, у першу чергу через низьку якість послуг. Цей факт дозволяє стверджувати, що сприятлива ситуація показників попиту щодо послуг кримських підприємств може різко змінитись на користь підприємств інших держав, які значно успішніше виконують завдання якісного обслуговування споживачів.

У санаторно-курортній галузі, як і в багатьох інших секторах економіки, існують внутрішні стандарти, відповідність яким має бути обов'язковою умовою функціонування. Поліпшення якості послуг, що надаються, сприяє процедури оцінки й підтвердження відповідності сервісу встановленим стандартам, тобто сертифікація. Добровільна сертифікація проводиться з ініціативи підприємств санаторно-курортного комплексу. Процес сертифікації передбачає оцінку умов і послуг, що надаються як на об'єктах розміщення, так і на території, що їм належить, приділяється велика увага питанням благоустрою територій, екологічній обстановці. Але, як стверджують експерти: «кожна п'ята здравниця Криму таку сертифікацію не зможе пройти. Значна проблема складається навіть не стільки в якості послуг

кримських здравниць, скільки в стані доріг, транспорту, що експлуатується, необхідності проведення благоустрійних робіт берега моря, установці сучасних водопроводів тощо» [2].

Великого значення набуває роль держави в підтримці, розвитку та розбудові санаторно-курортної галузі. Державне регулювання цієї галузі необхідно розглядати як сукупність форм і методів цілеспрямованого впливу органів державної влади на розвиток галузі та створення сприятливих умов для ефективної співпраці органів влади, місцевого самоврядування та приватного сектору через різні механізми державного регулювання: адміністративні, економічні, правові тощо [3].

Сьогодні в Україні основним державним органом, що регулює сферу санаторно-курортної галузі є Міністерство інфраструктури України. Центральним органом виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері туризму та курортів, є Державне агентство України з туризму та курортів [4].

Державне регулювання сфери туризму має спрямовуватись на підвищення добробуту країни та її населення за рахунок створення конкурентоспроможної туристичної індустрії. Головною метою державного регулювання сфери туризму має бути створення ефективного та конкурентоспроможного туристичного комплексу за рахунок оптимізації процесів збереження й раціонального використання історико-культурних та природно-рекреаційних ресурсів країни.

Державне регулювання туристичної сфери в країні здійснюється за трьома напрямками: законодавчим, адміністративним і економічним.

Законодавчий напрям включає такі заходи: підвищення статусу туризму, пріоритетність внутрішнього туризму, удосконалення норм сертифікації та стандартизації послуг, ліцензування, оптимізація процедур ведення реєстру територій сфери туризму, налагодження відносин з іноземними державами щодо обміну досвідом з приводу розвитку туризму.

Адміністративний напрям включає: розподіл повноважень спеціалізованих органів управління туризмом, розробку дієвих програм залучення іноземних інвестицій, створення баз даних основних діячів туристичного ринку, створення відповідних умов і програми розвитку туризму.

Таким чином, важливою складовою розвитку санаторно-курортного комплексу на республіканському рівні повинна стати модернізація та реалізація програми розвитку туризму. Метою програми є створення конкурентоспроможного на національному й міжнародному ринку туристичного продукту, здатного максимально задовольнити туристичні потреби; здійснення заходів, спрямованих на

розвиток туристичної галузі; забезпечення умов повноцінного функціонування суб'єктів туристичної діяльності; залучення інвестицій; створення інфраструктури туризму, поліпшення кадрового забезпечення галузі.

Для досягнення мети програми необхідно вжити такі заходи:

- підвищити ефективність функціонування санаторно-курортного комплексу;
- покращити якість надання та асортименту туристичних послуг;
- забезпечити належне представлення санаторно-курортного комплексу на національному та міжнародному туристичних ринках;
- поліпшити кадрове забезпечення підприємств санаторно-курортного комплексу;
- провести паспортизацію та інвентаризацію туристичних та рекреаційних ресурсів;
- створити банк інвестиційних пропозицій;
- забезпечити будівництво об'єктів санаторно-курортного комплексу, що відповідають міжнародним стандартам, модернізувати існуючу інфраструктуру;

Основними завданнями програми є такі:

- удосконалення програми державного регулювання санаторно-курортного комплексу;
- покращення інфраструктури та транспортних шляхів;
- залучення інвестицій у розвиток санаторно-курортного комплексу.

Економічний напрям включає: забезпечення умов кредитування, субсидування суб'єктів санаторно-курортного комплексу, пільгове оподаткування суб'єктів санаторно-курортного комплексу, фінансування наукових досліджень щодо розробки технологій використання туристично-рекреаційного потенціалу країни.

Висновки. Отже, аналіз ситуації показав, що сучасний стан господарювання підприємств санаторно-курортного комплексу АР Крим характеризується негативними тенденціями функціонування, що зумовлено недостатнім рівнем якості обслуговування, організаційним консерватизмом процесу управління рекреаційною діяльністю, незадовільним станом матеріально-технічної бази підприємств санаторно-курортного комплексу, відсутністю належної системи захисту прав та інтересів відпочиваючих. Ці причини зумовлюють низький рівень конкурентоспроможності санаторно-курортних закладів та необхідність удосконалення діючих або пошуку нових механізмів і методів управління конкурентоспроможністю вітчизняного рекреаційного продукту.

Туризм є однією з найбільш динамічних складових національної економіки та потребує особливого підходу до управління. Ефективне державне регулювання сфери туризму в Україні є передумовою раціонального використання туристичного потенціалу держави, збільшення продуктивності галузі та підвищення конкурентоспроможності на світовому ринку туристичних послуг. Важливою складовою розвитку санаторно-курортного комплексу має стати модернізація існуючої та реалізація нової програми розвитку туризму. Метою програми є створення конкурентоспроможного на національному й міжнародному ринку туристичного продукту, здатного максимально задовольнити туристичні потреби.

Список літератури

1. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <www.sf.ukrstat.gov.ua>.
2. Концепція розвитку туризму і курортів в Україні і її обговорення // *Новости турбізнесу*. – 2006. – № 11/12. – С. 10–15.
3. Україна. Президент. Положення про Державне агентство України з туризму та курортів [Електронний ресурс] : Указ від 08.04.2011 р. № 444/2011. – Режим доступу : <www.zakon4.rada.gov.ua>.
4. Омельчак К. О. Державне регулювання туристичної галузі на національному, регіональному та місцевому ринках / К. О. Омельчак // *Держава та регіони* – 2012. – № 1. – С. 80–85.

Отримано 01.08.2013. ХДУХТ, Харків.

© О.В. Ольшанський, 2013.

УДК 64.018:640.41

О.В. Борисова, канд. екон. наук, доц.

А.О. Каліберда, магістрант

ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Розглянуто засади формування іміджу підприємств готельного господарства, визначено вплив позитивного іміджу на подальший їх розвиток, запропоновано заходи з поліпшення іміджу підприємств галузі.

Рассмотрены основы формирования имиджа предприятий гостиничного хозяйства, определено влияние позитивного имиджа на дальнейшее их развитие, предложены мероприятия по улучшению имиджа предприятий отрасли.