

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО, МУНИЦИПАЛЬНОГО И КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

STATE, MUNICIPAL AND CORPORATE GOVERNANCE IN SERVICES SECTOR: CURRENT ISSUES

УДК 338.24 EDN: ICPXFE
DOI: 10.5281/zenodo.10561086

ГВАРЛИАНИ Татьяна Евгеньевна

*Сочинский государственный университет (Сочи, Краснодарский Край, РФ)
доктор экономических наук, профессор; e-mail: antana-tata@mail.ru*

ВЕТИТНЕВ Александр Михайлович

*Сочинский государственный университет (Сочи, Краснодарский Край, РФ)
доктор экономических наук, профессор; e-mail: polina@sochi.com*

К ВОПРОСУ О ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ

Представлены результаты оценки эффективности организаций санаторно-курортного комплекса РФ. Проведён анализ показателей деятельности санаториев России и определены основные тенденции их развития в последние годы: рост числа туристов, объёма доходов и прибыли, продолжающееся снижение продолжительности одной поездки, увеличение реабилитационных программ в комплексе услуг санаториев. Рассмотрены особенности управления санаториями и предложена соответствующая модель системы управления развитием предприятий санаторно-курортного комплекса. Разработана четырёхкомпонентная оценочная модель системы управления предприятий, оказывающих лечебно-оздоровительные услуги и система показателей оценки эффективности административно-регламентной, интеграционной, сервисной и инфраструктурно-инновационной подсистемы. Административно-регламентная подсистема отражает качество государственной поддержки компаний региона. Рост инвестиций в предприятия, оказывающие лечебно-оздоровительные услуги, свидетельствует о эффективности их развития. Повышение показателей, включённых в оценку интеграционной подсистемы, отражают динамику улучшения финансово-экономических результатов от взаимодействия с предприятиями региона. Индикаторы сервисной подсистемы направлены на оценку качества оказываемых лечебно-оздоровительных услуг. Инфраструктурно-инновационная подсистема описывает динамику инновационного развития субъектов кластера, включённых в производственное ядро, позволяя сделать вывод о тенденциях модернизации и инновациях. Предложенная оценка эффективности системы управления по указанным подсистемам была апробирована на примере кластера лечебно-оздоровительных услуг Краснодарского края. Расчёты показали повышение индикаторов, что позволяет сделать вывод об эффективности предлагаемых решений.

Ключевые слова: санаторно-курортный комплекс России, оценка эффективности, система управления санаторными комплексами, четырёхкомпонентная оценочная модель управления, курорты Краснодарского края



Для цитирования: Гварлиани Т.Е., Ветитнев А.М. К вопросу о повышении эффективности санаторно-курортных услуг // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т.17. №7. С. 64–76. DOI: 10.5281/zenodo.10561086.

Дата поступления в редакцию: 20 октября 2023 г.

Дата утверждения в печать: 20 декабря 2023 г.

Tatyana E. GVARLIANI

Sochi State University (Sochi, Russia)

PhD (Dr.Sc.) in Economics, Professor; e-mail: antana-tata@mail.ru

Alexandr M. VETITNEV

Sochi State University (Sochi, Russia)

PhD (Dr.Sc.) in Economics, Professor; e-mail: polina@sochi.com

ON IMPROVING THE EFFICIENCY OF SANATORIUM SERVICES

Abstract. *The results of evaluating the effectiveness of the Russian sanatorium-resort complex are presented. The analysis of the performance indicators of Russian sanatoriums has been carried out and the main trends of their development in recent years have been identified: the growth in the number of tourists, in the volume of income and profits, the continued decrease in the duration of one trip, the increase in rehabilitation programs in the complex of sanatorium services. The features of sanatorium management are considered and an appropriate model of the management system for the development of enterprises of the sanatorium complex is proposed. A four-component evaluation model of the management system of enterprises providing medical and wellness services and a system of indicators for evaluating the effectiveness of the administrative, integration, service and infrastructural innovation subsystem have been developed.*

Keywords: *sanatorium and resort complex of Russia, evaluating the effectiveness, the management system of sanatorium complexes, four-component evaluation management model, Kuban resorts*



Citation: Gvarliani, T. E., & Vetitnev, A. M. (2023). On improving the efficiency of sanatorium services. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 17(7), 64–76. doi: 10.5281/zenodo.10561086. (In Russ.).

Article History

Received 20 October 2023

Accepted 20 December 2023

Disclosure statement

No potential conflict of interest was reported by the author(s).



© 2023 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Введение

В 2022 г. потребителями санаторно-курортных услуг в России являлись 5,64 млн. человек, что составило менее 4% населения страны, но за последние 10 лет наблюдается устойчивая тенденция к повышению. Что касается потребительского поведения в 2022 г., то можно отметить следующее:

- 1) наблюдается устойчивая тенденция сокращения среднего количества дней пребывания в санатории: в среднем – 9 дней пребывания на потребителя в год;
- 2) 94% потребителей приобретали лечебные программы в санаториях вместе с проживанием, остальные получали лечение по курсовкам;
- 3) услугами санаториев и пансионатов с лечением для взрослых в России воспользовались 3,34 млн. чел., что составляет 61,2% от всех потребителей санаторно-курортных услуг;
- 4) натуральный объем рынка санаторно-курортных услуг составил 58,8 млн. человеко-дней пребывания – это почти на 3% спад рынка за последние 5 лет.

Наиболее значительно натуральный объем рынка сократился в 2016 г. – на 2,3% по сравнению с предыдущим годом. В 2017 г. объем рынка увеличился на 1,6% по сравнению с 2016 г., что можно объяснить переориентацией спроса потребителей на внутренние направления, начиная с осени 2017 г., связанного с ростом курса валют¹. В 2022 г. рост на 1,9% обусловлен высокими показателями туристского потока Краснодарского края и республики Крым.

Стоимостной объем рынка рассчитывается умножением номинального объема на цену санаторно-курортных услуг. Стоимостной объем рынка равен денежной сумме, уплаченной всеми потребителями за все дни пребывания в санаторно-курортных учреждениях за год. Если бы рынок санаторно-курортных услуг был бы абсолютно легальным, то стоимостной

объем рынка должен был бы равен объёму выручки всех санаториев. Но в действительности, официальная выручка санаториев не полностью отражает стоимостной объем рынка. Тем не менее, ёмкость рынка в стоимостном выражении выросла за десятилетний период почти на 35% и в 2022 г. составила 110,2 млрд. руб.

По прогнозам экспертов, из-за социально-экономических изменений в экономике снижение численности потребителей и среднего количества дней пребывания в санатории не ожидается. Восстановление рынка возможно за счёт расширения сферы реабилитационных услуг участникам СВО и программ социальной поддержки военнослужащих. Натуральный объём санаторно-курортных услуг прогнозируется до 52,4 млн койко-дней в 2023 г.

Материалы и методы

Состояние и развитие рынка санаторно-курортных услуг России в среднесрочной перспективе будет определять поведение потребителей санаторно-курортных услуг [10], которое находится под влиянием следующих тенденций. Во-первых, рынок санаторно-курортных услуг, в основном, является внутренним. В 2022 г. около 125 тыс. российских граждан выезжали за рубеж в целях лечебно-оздоровительного туризма, что составило всего 1,9% от числа потребителей санаторно-курортных услуг внутри страны. Основные факторы, влияющие на развитие внутреннего рынка санаторно-курортных услуг, традиционно остаются: более низкие транспортные расходы; языковой барьер при поездках за границу; большие расстояния являются ограничительным фактором для поездок за границу для целого ряда групп туристов (например, пенсионеры, семьи с маленькими детьми предпочитают отдыхать внутри страны); необходимость оформлять визу [12]. Во-вторых, появление осознанности у населения России идеи о том, что «забота о здоровье – твоя личная ответственность», сопровождаемой ростом трат домашних хозяйств на услуги здравоохранения и вынуж-

¹ Туристический поток за границу в январе-марте 2022 года вырос почти на 82%. URL: <https://atorus.ru/node/47887>

дает искать на данном рынке более качественные и менее затратные услуги, особенно когда это касается детей. И, на наш взгляд, следует отметить выбор того или иного места лечения и реабилитации базируется на рекомендации специалистов, знакомых; квалификация персонала; развитость инфраструктуры; оснащённость (медицинская аппаратура) и т.п.

В целом за последние годы в России сложилась негативная динамика сокращения численности санаторно-курортных организаций [2, 11]. Несмотря на то, что спрос на лечебно-оздоровительные услуги является стабильно высоким, здравницы в регионах страны не могут адаптироваться к сложным макроэкономическим условиям и колебаниям спроса. Деятельность многих здравниц носит ярко выраженный сезонный характер (рис. 1).

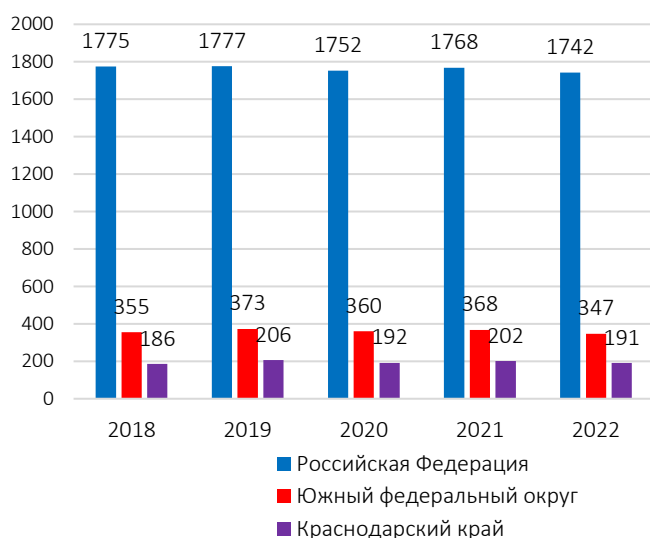


Рис. 1 – Динамика численности организаций санаторно-курортного комплекса в 2018–2022 гг.²

Можно видеть, что данная тенденция количественного сокращения уже не является явно выраженной, наблюдаются колебания как по стране в целом, так и на уровне Южного федерального округа и Краснодарского края. Рассмотрим показатели оборота санаторно-курортного комплекса (рис. 2).

Сокращение доходов, вызванное пандемией коронавируса в 2020 г. было преодолено уже по итогам 2021 г., что свидетельствует как о факторе отложенного спроса, так и его стабильности со стороны внутреннего потребления. Безусловно, влияние имеет и геополитический фактор и нестабильность за рубежом, что сказывается на безопасности российских туристов и соблюдении транспортных, визовых и иных формальностей.

Далее охарактеризуем затраты санаторно-курортных организаций за исследуемый период (рис. 3).

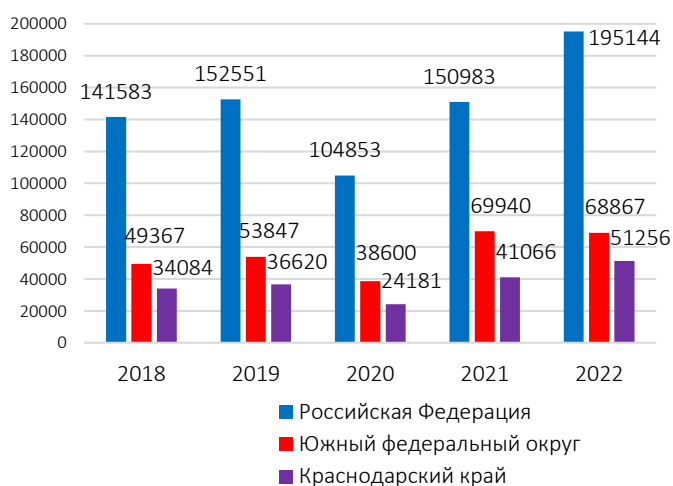


Рис. 2 – Динамика доходов организаций санаторно-курортного комплекса в 2018–2022 гг.

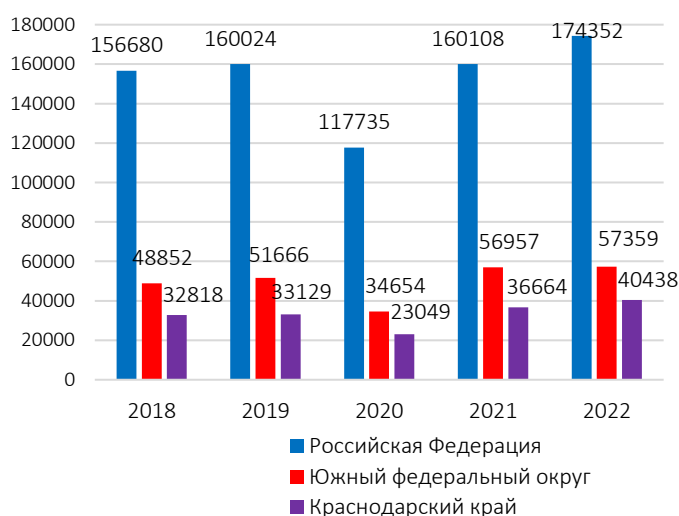


Рис. 3 – Динамика затрат организаций санаторно-курортного комплекса в 2018–2022 гг.

² Рис. 1-5 составлены на основе статистической базы данных ЕМИС.

Похожая картина наблюдается и по темпам изменения затрат, поэтому полную картину об эффективности управления может дать финансовый результат (рис. 4) и соотношения роста темпов затрат и выручки (рис. 5). Данные по финансовым результатам свидетельствуют о том, что за последние годы проводимая политика в сфере лечебно-оздоровительного туризма и подходы к управлению санаторно-курортным комплексом были эффективными и дали положительный результат. Если курорты Краснодарского края и Южного федерального округа стабильно являлись прибыльными, то на уровне страны в 2022 г. такой результат впервые за длительный период.

При этом вклад Краснодарского края в финансовый результат округа менялся на протяжении исследуемого периода. В 2018–2019 годах край приносил больше прибыли, чем санаторно-курортный комплекс округа, то в 2020–2022 гг. ситуация изменилась. В 2020–2021 гг. прибыль организаций СКК составила

чуть более 30% округа, в 2022 г. показатели существенно сблизились.

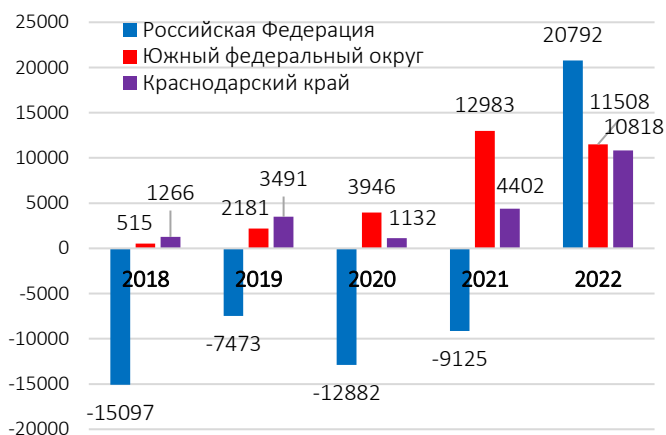


Рис. 4 – Динамика прибыли организаций санаторно-курортного комплекса в 2018–2022 гг.

По Южному федеральному округу можно отметить в целом сопоставимые темпы роста затрат и прибыли, что позволяет получать стабильно положительный финансовый результат, аналогичные критерии в Краснодарскому краю, но с большим разрывом в пользу оборота.

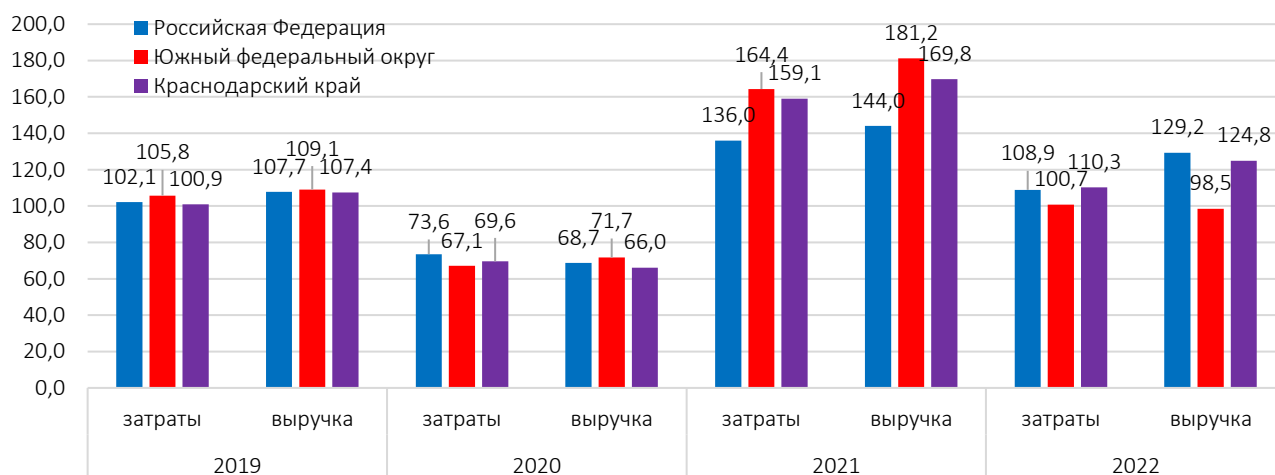


Рис. 5 – Динамика темпов выручки и затрат организаций санаторно-курортного комплекса в 2018–2022 гг.

Обсуждение проблемы

В текущих современных условиях управление, ориентированное на долгосрочные цели и действия и научно обоснованное планирование на разных территориальных уровнях государственного регулирования значительно повышает финансово-экономическую устойчивость ряда взаимосвязанных и взаимодействующих социально-экономических ин-

ститутов [3], включая совокупность учреждений санаторного лечения, отдыха и обслуживающих предприятий. В последнее десятилетие планомерно осуществляется устойчивое развитие региональных санаторно-курортных комплексов, реализуются государственные программы и стратегии, закреплённых в актах правотворчества субъектов Российской Федерации. Исследование проблем эффективного

управления предприятиями санаторно-курортного комплекса приобретает актуальность в связи с рядом существенных и ограничительных факторов. Следует отметить, что сохранение и развитие качества человеческого капитала является одной из ключевых задач социально-экономического развития государства [7].

Мировой экономический кризис, вызванный пандемией коронавируса, ряд введенных санкций и прочие факторы отразились на развитии внутреннего туризма [6, 13], включая сферу лечебно-оздоровительного туризма, во многих российских регионах увеличился туристический поток и бюджетные поступления. Сложная организационная структура санаторно-курортного комплекса и организация деятельности лечебно-оздоровительных организаций на высоком уровне представляют ограничительные факторы в контексте социально-экономического развития и управления. Таким образом, возникает необходимость корректировки управленческих тактических и стратегических решений на региональном, федеральном и территориальном уровне.

Управление развитием территорий, ответственных для санаторно-курортного лечения и отдыха, представляет собой сложный практический вопрос, требующий как оперативного, так и стратегического решения. Исследования специфики управленческого процесса санаторно-курортными предприятиями представляют различные взгляды учёных с точки зрения нескольких систем теорий и дисциплин. В 20 веке ученые впервые разработали и представили методы управления организацией, основанные на изучении таких направлений, как процесс формирования институциональной инфраструктуры функционирования и развития территориальных туристических и рекреационных систем [5]. Учёные рассматривали курортные зоны, как своеобразные природно-климатические объекты, характеризующиеся рациональностью и планомерностью, размеры которых менее сопоставимы с крупными агломерациями, но обладающие высоким

природным лечебным потенциалом, имеющим все необходимые условия для развития лечебно-оздоровительной деятельности и санаторно-курортных услуг.

Особый интерес вызывает опыт управления курортными территориями, которые поддерживают деловую активность длительное время. При этом ходе развития выявляются факторы эффективности управления, такие, как: экономические, технологические, инфраструктурные, финансовые и другие.

Развитие теоретических и практических направлений системы управления санаторно-курортными предприятиями в XXI в. приобрело тенденцию учёта политических, экономических и институциональных факторов, непосредственно влияющих на развитие курортных территорий. Необходимость реорганизации системы управления санаторно-курортными предприятиями в целях повышения эффективности предоставляемых услуг обусловлена реформированием социальной структуры и реализацией приоритетных направлений в сфере государственного управления. Принципы изменения структуры хозяйственной организации основаны на значимости взаимодействия различных отраслей науки. Тем не менее, следует отметить, что в этот период не уделялось достаточного внимания таким ключевым факторам, которые непосредственно влияли на управленческую структуру и её эффективность.

Так, Оборин М.С. [8, 9] подробно исследует факторы развития системы управления социально-экономическим развитием санаторно-курортного комплекса на основе их ресурсного потенциала. И акцентирует внимание, на том, что социально-экономическое развитие санаторно-курортных предприятий следует рассматривать на основе различных подходов с целью определения факторов влияния на систему управления для её дальнейшего совершенствования.

При узком подходе санаторно-курортные предприятия рассматриваются, как независимые структуры, основные социально-экономические условия, деятельности которых вполне

управляемы, что подтверждает практический опыт управленческих воздействий на развитие курортных территорий. Экономические условия санаторно-курортных предприятий включают: финансово-экономические, рыночные, факторы роста прибыли, интенсивность бизнес-деятельности, рост инвестиций, развитие инноваций и так далее. К социальным условиям санаторно-курортных предприятий относятся: качественные характеристики предоставляемых лечебно-оздоровительных услуг,

количество потребителей санаторно-курортных предприятий пролеченных, эффективность диагностических, профилактических методик, квалификация персонала [7].

При широком подходе санаторно-курортный комплекс рассматривается, как элемент более сложных пространственно-территориальных систем, характеризующийся обеспечением отдыха и организацией досуговой деятельности с целью поддержания и восстановления здоровья человека.

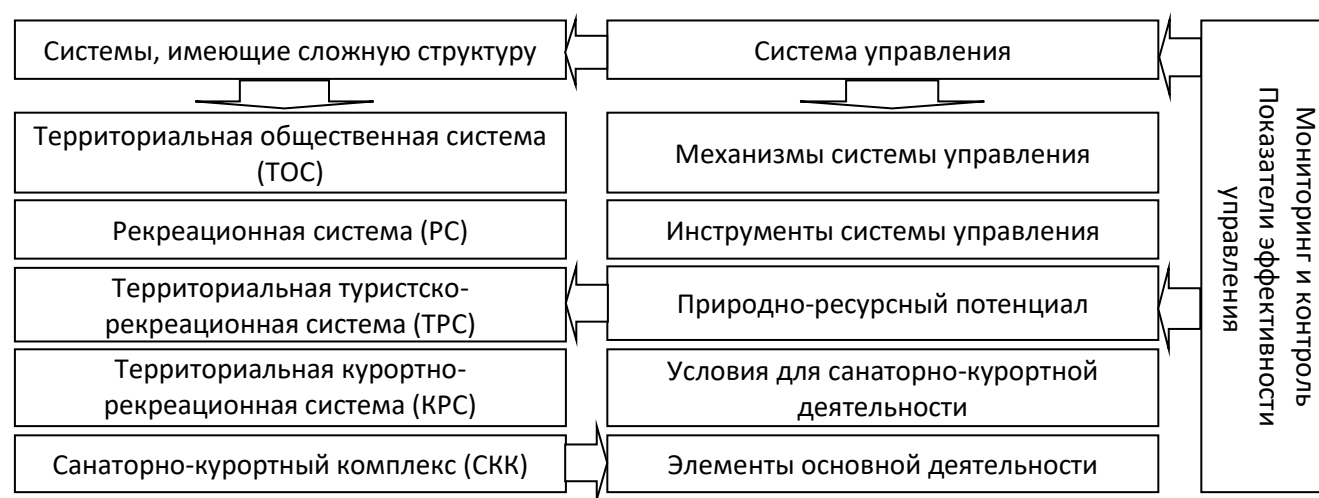


Рис. 6 – Санаторно-курортный комплекс как сложный объект управления

Совершенствование основных социально-экономических условий санаторно-курортных предприятий косвенно влияет на социально-экономическое развитие региона, что выражено в повышении показателей данного направления. Не просто определить будущие результаты, так как временной интервал между реализацией тех или иных управленческих мероприятий и полученным эффектом слишком велик.

Благодаря комплексному использованию инструментов государственного управления и рыночного регулирования деятельности санаторно-курортных предприятий в нашей стране появились новые более совершенные практики управления. Это обусловлено тем, что ценность взаимосвязи рыночного и государственного регулирования очевидна, поскольку независимая форма деятельности пансионатов и курортных учреждений в среде,

опосредованной границами рынка, трудно реализуема с высокими финансово-экономическими показателями, получаемыми благодаря государственной поддержке. И, в тоже время без учёта элементов потребительского поведения и экономических тенденций, которые могут повлиять на конкретный рынок сбыта и регуляторов, эффект государственного финансирования не будет иметь долгосрочного характера без совершенствования внутреннего управления каждого отдельного объекта.

Таким образом, подробное исследование развития предприятий санаторно-курортного комплекса и научно-теоретических исследований по проблемам эффективного управления данным экономическим субъектом, показало необходимость реализации разных практик, гибкости процесса создания разработанных стратегических планов и т.п. [4].

Стержневые направления основных

процессов процессно-ориентированной модели управления санаториями – обеспечить удовлетворение потребностей и ожиданий внешних клиентов, обозначены в блоке канала сбыта. Реализация данных направлений требует разработки эффективных управленческих решений в части определения эффективных направлений для каждого канала сбыта с учётом потенциальных ресурсов и ожидаемых результатов, определения ресурса по созданию потребительской ценности санаторно-курортных программ, взаимодействия с перспективными сферами рынка и так далее.

Процессы управления направлены на поддержку в принятии решений о стратегии и методологии настройки бизнес-процессов на снижение всех типов дефектов и затрат, ежегодной системы *защиты* от превышения *бюджета* и системы действий, направленных на получение прибыли от вложений в развитие бизнеса, а также деятельности по решению задач и достижению поставленных целей проекта. Данные процессы функционируют через содействие служб, выполняющих функции управления, персонал санаторных комплексов, а также коллективных органов управления, комитетов по стратегии и оценке финансовой отчётности. Вспомогательные процессы, включающие мотивацию сотрудников бизнес-подразделения, умный мониторинг картотеки коек, финансы, выполняют функции

обеспечения ресурсами для реализации основных процессов, результаты которых используют непосредственно внутренние службы санаторного комплекса. Следовательно, данная модель управления деятельностью основана на подходе, при котором акцент направлен на покупателей или заказчиков. Реализация данных направлений позволила повысить уровень прозрачности и контролируемости коммерческой деятельности санаториев, усовершенствовать качественные характеристики внутренней отчётности учреждений о текущей и планируемой наполняемости общего количества эксплуатируемых номеров в санаториях, рассчитать средние показатели продаж, оптимизировать процессы *бронирования* и оплаты. В настоящее время развитие маркетинговых направлений способствовало формированию системы онлайн-продаж санаторно-курортных программ на официальном сайте санаторно-курортной сети, что упрощает получение услуги бронирования и покупки путёвок, и, соответственно расширяет клиентскую базу и территории размещения, сократить временные ресурсы и расширить ассортимент предлагаемых предложений благодаря диверсифицированному сетевому продукту. Данная маркетинговая инновация положительно отразилась на развитии сети рассматриваемых санаторных комплексов также со стороны сравнения с прямыми конкурентами.



Рис. 7 – Модель системы управления развитием предприятий санаторно-курортного комплекса

Таблица 1 – Показатели оценки подсистем системы управления
санаторно-курортным комплексом

Показатель	Содержание
Административно-регламентная подсистема	
Коэффициент территориальной концентрации кластера	$SH_{ск} = N_{ск} / N_{общ}$ Показывает долю предприятий кластера в общем количестве курортно-рекреационных предприятий региона или крупного бизнеса
Коэффициент инвестиционной привлекательности кластера	$SH_{инвОС} = V_{инвРЕГ} / V_{инвРФ}$ Доля инвестиций в основной капитал, направленных на развитие предприятий лечебно-оздоровительного кластера в общем объеме инвестиций
Коэффициент проектного участия	$SH_{кл} = V_{кл\ стр} / N_{рег}$ Доля кластера в проектном сотрудничестве региона как отношение числа проектов к общему числу проектов, реализуемых в регионе
Интеграционная подсистема	
Коэффициент экономического роста	$SH_{пр} = V_{пр\ с} / V_{пр}$ Прирост доли прибыли, определяемый отношением прибыли в период образования кластера к полученной в качестве самостоятельного рыночного агента
Коэффициент потребительского спроса	$SH_{кл} = N_{кл\ с} / N_{кл}$ Прирост количества клиентов, определяемый отношением их количества в период образования кластера к количеству до включения в ядро кластера
Коэффициент доходности	$SH_{в} = V_{в\ с} / V_{в}$ Прирост выручки, определяемый отношением оборота в период образования кластера к объёму оборота до включения в ядро кластера
Сервисная подсистема	
Коэффициент рыночной стабильности	$SH_{тс} = N_{с} / N_{с\ рег}$ Отношение количества предприятий данного кластера к общему количеству предприятий аналогичной специализации в регионе
Коэффициент динамики лечебно-оздоровительных услуг	$SH_{скк} = V_{кластер} / V_{регион}$ Доля услуг предприятий лечебно-оздоровительного кластера в общем объёме реализации
Коэффициент концентрации трудовых ресурсов	$SH_{чл\ тф} = N_{чл\ кл} / N_{чл\ рег}$ Доля численности лиц, работающих на предприятиях лечебно-оздоровительного кластера в общей численности занятых на предприятиях отрасли региона
Инфраструктурно-инновационная подсистема	
Коэффициент темпа модернизации инфраструктуры	$T_{минф} = N_{нов} / N_{выб}$ Показывает отношение новых объектов (корпуса, оборудование) по отношению к выбывшим
Коэффициент доли инноваций в услугах кластера	$SH_{инн\ кр} = N_{инн} / N_{лп}$ Показывает, какую долю занимают услуги с использованием инновационных технологий, материалов, оборудования
Коэффициент внутренней модернизации	$T_{м\ инф} = N_{нов\ с} / N_{нов}$ Отношение количества новых внутренних объектов, введённых в эксплуатацию в качестве участника кластера к количеству за аналогичный период времени до включения в ядро кластера

Модель системы управления ориентирована на ключевые процессы и технологии, способствующие трансформации совокупности ресурсов хозяйствующего субъекта.

Представленные управленческие механизмы, в большинстве случаев, в большинстве случаев, в них входят следующие элементы: объекты и субъекты управления, совокупность

имеющихся в распоряжении предприятия ресурсов, функциональное назначение, методы управления и меры воздействия, и прочие элементы, непосредственно связанные с формированием результатов конкретной управленческой деятельности менеджера. На рис. 7 представлена научно-теоретическая модель системы управления развитием предприятий санаторно-курортного комплекса.

Систем управления предприятиями санаторно-курортного комплекса характеризуется высоким уровнем внешнего экономического воздействия, тяжёлым финансово-экономическим положением санаториев и пансионатов во многих российских, потребностью в стабильной государственной поддержке и результативными программами на субъектном уровне, отвечающих реализуемым стратегиям.

Предлагаем группы показателей оценки четырёх подсистем системы управления (табл. 1).

Предлагаемая модель механизма и группы показателей направлены на оценку функционирования кластера лечебно-оздоровительных услуг по ключевым подсистемам. Административно-регламентная подсистема в целом свидетельствует о качестве государственной поддержке санаторно-курортных предприятий, реализации проектов, связанных с рекреацией и туризмом. Рост инвестиций в предприятия кластера, оказывающие лечебно-оздоровительные услуги, свидетельствует о том, что эффективно решаются социально-экономические задачи развития отрасли и повышения качества жизни населения.

Повышение показателей, включённых в оценку интеграционной подсистемы, помогают проследить динамику улучшения финансово-экономических результатов от включения субъектов рынка лечебно-оздоровительных услуг в структуру кластера, получении доступа к передовым технологиям, проектному опыту и новым рынкам сбыта, приобретению дополнительных клиентов.

Индикаторы сервисной подсистемы направлены на оценку качества оказываемых

лечебно-оздоровительных услуг, что является показателем эффективного функционирования кластера, его конкурентоспособности на глобальных рынках, которая может обеспечить доступ к участию в федеральных целевых программах и проектах.

Инфраструктурно-инновационная подсистема описывает динамику инновационного развития субъектов кластера, включённых в производственное ядро, позволяя сделать вывод о тенденциях модернизации и формировании основы технологического перевооружения.

Необходимо рассмотреть применение данных показателей на примере группы предприятий санаторно-курортного комплекса.

Заключение

Управление сферой туризма – действия субъекта управления (государственные, региональные, муниципальные органы власти), направленные на достижение устойчивого роста финансово-экономических и рыночных показателей объекта управления – индустрии туризма – на основе оптимальной совокупности инструментов, технологий, механизмов.

Система управления лечебно-оздоровительным туризмом – совокупность элементов: субъектов, материально-технической базы, институциональной среды и технологий лечебно-оздоровительной, управленческой и маркетинговой деятельности, обеспечивающих оптимальное соотношение спроса и предложения на региональных рынках лечебно-оздоровительных услуг.

Устойчивость организации может быть существенным образом улучшена за счёт интеграции – включения в качестве субъекта кластера, оказывающего лечебно-оздоровительные услуги.

Была разработана четырёхкомпонентная оценочная модель системы управления предприятий, оказывающих лечебно-оздоровительные услуги и система показателей оценки эффективности административно-регламентной, интеграционной, сервисной и инфраструктурно-инновационной подсистемы.

Административно-регламентная подсистема в целом свидетельствует о качестве государственной поддержке компаний региона, реализации проектов, связанных с благоустройством территорий. Рост инвестиций в предприятия кластера, оказывающие лечебно-оздоровительные услуги, свидетельствует о том, что эффективно решаются социально-экономические задачи развития отрасли и повышения качества жизни населения.

Повышение показателей, включённых в оценку интеграционной подсистемы, помогают проследить динамику улучшения финансово-экономических результатов от включения субъектов рынка лечебно-оздоровительных услуг в структуру кластера, получении доступа к передовым технологиям, проектному опыту и новым рынкам сбыта, приобретению дополнительных клиентов.

Индикаторы сервисной подсистемы

направлены на оценку качества оказываемых лечебно-оздоровительных услуг, что является показателем эффективного функционирования кластера, его конкурентоспособности на глобальных рынках, которая может обеспечить доступ к участию в федеральных целевых программах и проектах.

Инфраструктурно-инновационная подсистема описывает динамику инновационного развития субъектов кластера, включённых в производственное ядро, позволяя сделать вывод о тенденциях модернизации и формирования основы технологического перевооружения.

Оценка эффективности системы управления была апробирована на примере кластера лечебно-оздоровительных услуг Краснодарского края. Расчёты показали повышение индикаторов, что позволяет сделать вывод об эффективности предлагаемых решений.

Список источников

1. Гварлиани Т.Е., Карандасова Я.В. Экономические регуляторы развития экосистем курортных территорий // Сервис в России и за рубежом. 2021. Т.15. №5(97). С. 73-85. DOI: 10.24412/1995-042X-2021-5-73-85.
2. Ветитнев А.М., Воробей Е.К., Гварлиани Т.Е. Управление рисками овертуризма для обеспечения устойчивого развития дестинации // Экономика и управление. 2023. Т.29. №8. С. 882-890. DOI: 10.35854/1998-1627-2023-8-882-890.
3. Гаджиев Н.Г., Коноваленко С.А., Трофимов М.Н. Создание и развитие новых форм взаимодействия государства и бизнеса // Региональные проблемы преобразования экономики. 2019. №11. С. 7-13. DOI: 10.26726/1812-7096-2019-11-7-13.
4. Казьмин А.А., Петров А.Е. Маркетинговые инновации в условиях сетевой формы организации санаторно-курортного бизнеса: опыт АО «РЖД-Здоровье» // Российский журнал менеджмента. 2015. Т.13. №3. С. 111-134.
5. Кацони В., Шерешева М.Ю. Экономика совместного потребления в индустрии гостеприимства и туризма // Вестник Московского ун-та. Сер. 6. Экономика. 2019. №1. С. 71-89.
6. Кобяк М.В., Ильина Е.Л., Латкин А.Н., Валединская Е.Н., Астафьева О.А. Влияние пандемии COVID-19 на мировой туризм: трансформационный потенциал и последствия для устойчивого восстановления // Экономика, предпринимательство и право. 2022. Т.12. №2. С. 679-696. DOI: 10.18334/err.12.2.114208.
7. Нагоева Т.А. Социально-экономические факторы развития системы управления санаторно-курортного комплекса // Естественно-гуманитарные исследования. 2021. №37(5). С. 218-224. DOI: 10.24412/2309-4788-2021-5-218-224.
8. Оборин М.С. Трансформационные факторы формирования и реализации инновационного потенциала региональной экономики // Вестник Забайкальского гос. ун-та. 2021. Т.27. №2. С. 122-132. DOI: 10.21209/2227-9245-2021-27-7-122-132.

9. Оборин М.С. Особенности пространственной организации деятельности региональных санаторно-курортных комплексов // Сервис в России и за рубежом. 2022. Т.16. №3. С. 5-11. DOI: 10.24412/1995-042X-2022-3-5-11.
10. Vetitnev A.M., Chigarev D.V., Afanasiev O.E. Overtourism and Tourismphobia at a Russian Resort // European Journal of Tourism Research. 2021. Vol.28. P.2812. DOI: 10.54055/ejtr.v28i.2263.
11. Карпова Г.А., Долматеня Ю.В., Ткачёв В.А. Проблемы развития санаторно-курортного комплекса в условиях трансформации российской экономики // Сервис в России и за рубежом. 2018. Т.12. №1(79). С. 52-63. DOI: 10.24411/1995-042X-2018-10105.
12. Kim S., Arcodia Chr., Kim I. Critical Success Factors of Medical Tourism: The Case of South Korea. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2019. Vol.16. Iss.24. Pp. 4964. DOI: 10.3390/ijerph16244964.
13. Collins-Kreiner N., Ram Y. National Tourism Strategies during the Covid-19 Pandemic // Annals of Tourism Research. 2021. №89. DOI: 10.1016/j.annals.2020.103076.

References

1. Gvarliani, T. E., & Karandasova, Ya. V. (2021). Ekonomicheskie regulatory razvitiya ekosistem kurortnykh territorij [The economic regulators of the resort area ecosystem development]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 15(5/97), 73-85. doi: 10.24412/1995-042X-2021-5-73-85. (In Russ.).
2. Vetitnev, A. M., Vorobey, E. K., & Gvarliani, T. E. (2023). Upravlenie riskami overturizma dlja obespechenija ustojchivogo razvitiya destinacii [Overtourism risk management for sustainable destination development]. *Ekonomika i upravlenie [Economics and Management]*, 29(8), 882-890. doi: 10.35854/1998-1627-2023-8-882-890. (In Russ.).
3. Gadzhiev, N. G., Konovalenko, S. A., & Trofimov, M. N. (2019). Sozdanie i razvitie novykh form vzaimodejstviya gosudarstva i biznesa [Creating and developing new forms of interaction government and business]. *Regional'nye problemy preobrazovaniya ekonomiki [Regional problems of economic transformation]*, 11, 17-13. doi: 10.26726/1812-7096-2019-11-7-13. (In Russ.).
4. Kaz'min, A. A., & Petrov, A. E. (2015). Marketingovy innovacii v uslovijah setevoy formy organizacii sanatorno-kurortnogo biznesa: opyt AO «RZhD-Zdorov'e» [Marketing innovations in the conditions of the network organizationform of the sanatorium business: the experience of JSC "RZD-Zdorovye"]. *Rossiiskij zhurnal menedzhmenta [Russian Journal of Management]*, 13(3), 111-134. (In Russ.).
5. Katsoni, V., & Sheresheva, M. Yu. (2019). Ekonomika sovmestnogo potrebleniya v industrii gostepriimstva i turizma [Sharing economy in hospitality and tourism]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 6. Ekonomika [Bulletin of the Moscow University. Series 6. Economics]*, 1, 71-89. (In Russ.).
6. Kobyak, M. V., Ilyina, E. L., Latkin, A. N., Valedinskaya, E. N., & Astafeva, O. A. (2022). Vlijanie pandemii COVID-19 na mirovoj turizm: transformacionnyj potencial i posledstviya dlja ustojchivogo vosstanovleniya [COVID-19 pandemic impact on global tourism: transformational potential and implications for sustainable recovery]. *Ekonomika, predprinimatel'stvo i pravo [Economics, entrepreneurship and law]*, 12(2), 679-696. doi: 10.18334/epp.12.2.114208. (In Russ.).
7. Nagoeva, T. A. (2021). Social'no-ekonomicheskie faktory razvitiya sistemy upravleniya sanatorno-kurortnogo kompleksa [Socio-economic factors of the development of the management system of the sanatorium-resort complex]. *Estestvenno-gumanitarnye issledovaniya [Natural sciences and humanities research]*, 37(5), 218-224. doi: 10.24412/2309-4788-2021-5-218-224. (In Russ.).
8. Oborin, M. S. (2021). Transformacionnye faktory formirovaniya i realizacii innovacionnogo potenciala regional'noj ekonomiki [Transformational factors of formation and realization of the innovative potential of the regional economy]. *Vestnik Zabajkal'skogo gosudarstvennogo universiteta [Bulletin of the Trans-Baikal State University]*, 27(2), 122-123 (In Russ.).

9. Oborin, M. S. (2022). Osobennosti prostranstvennoj organizacii dejatel'nosti regional'nyh sanatorno-kurortnykh kompleksov [Features of the spatial organization of the activities of regional sanatorium-resort complexes]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 16(3), 5-11 (In Russ.).
10. Vetitnev, A. M., Chigarev, D. V., Afanasiev, O. E. (2021). Overtourism and Tourismphobia at a Russian Resort. *European Journal of Tourism Research*, 28, 2812. doi: 10.54055/ejtr.v28i.2263.
11. Karpova, G. A., Dolmatenia, Yu. V., & Tkachev, V. A. (2018). Problemy razvitiya sanatorno-kurortnogo kompleksa v usloviyakh transformatsii rossijskoj ekonomiki [Development problems of resort complex in transformation of the Russian economy]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 12(1/79), 52-63. doi: 10.24411/1995-042X-2018-10105.
12. Kim, S., Arcodia, Chr., & Kim, I. (2019). Critical Success Factors of Medical Tourism: The Case of South Korea. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(24), 4964. DOI: 10.3390/ijerph16244964.
13. Collins-Kreiner, N., & Ram, Y. (2021). National Tourism Strategies during the Covid-19 Pandemic. *Annals of Tourism Research*, 89. doi: 10.1016/j.annals.2020.103076.