

**Коблев Руслан Мурдинович**

**Организационно-экономические  
инструменты повышения  
конкурентоспособности санаторно-  
курортных организаций как фактор  
обеспечения их устойчивого развития**

08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством

(рекреация и туризм)

**Автореферат  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук**

Сочи - 2011

Работа выполнена в Академии повышения квалификации руководящих работников и специалистов курортного дела, спорта и туризма

Научный руководитель: доктор медицинских наук, профессор  
Криворучко Виктор Иванович

Официальные оппоненты: доктор экономических наук,  
доктор медицинских наук, профессор  
Ветитнев Александр Михайлович

кандидат экономических наук, доцент  
Апухтин Андрей Валерьевич

Ведущая организация: Сочинский институт курортной рекреации и  
гостеприимства – филиал Российской  
международной академии туризма

Защита состоится 9 декабря 2011 г. в 14.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.255.02 при Сочинском государственном университете по адресу: г.Сочи, ул.Советская, 26а, зал заседаний диссертационных советов.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Сочинского государственного университета, с авторефератом – на сайте <http://vak.ed.gov.ru>.

Автореферат разослан 9 ноября 2011 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета

Матющенко Н.С.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** В современных условиях резких колебаний экономической ситуации, вопросы обеспечения высокого уровня конкурентоспособности в целях формирования устойчивой экономической системы приобретают первостепенное значение. Важность и актуальность этого вопроса в санаторно-курортной сфере обусловлена рядом причин.

Во-первых, проблема обеспечения устойчивого функционирования субъектов рынка санаторно-оздоровительных услуг трудно прогнозируема, а опасность нестабильности существует всегда, тем более, что она обусловлена природно-климатическими и макроэкономическими факторами, трудно поддающимися регулированию со стороны организации. Во-вторых, проведение оценки уровня устойчивости и конкурентоспособности деятельности необходимо не только на уровне самой санаторно-курортной организации, но и в системе краевого развития. В-третьих, модернизация системы санаторно-курортного обслуживания в России идет крайне медленно и сложно. Эти проблемы являются основными источниками неустойчивости многих санаторно-курортных организаций.

В такой ситуации назрела острая необходимость внедрения современных инструментов оценки конкурентного положения санаторно-курортной организации на рынке, своих возможностей с целью актуализации внимания на собственных недостатках и разработке механизмов повышения конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса в целом.

Важную роль в этом процессе играет государство, которое ради достижения социально значимых целей, создает и использует специальную систему правил и мер, гарантирующих конкурентоспособное развитие санаторно-курортных организаций. Деятельность такого рода является ключевым моментом государственного регулирования санаторно-курортной сферы и нуждается в основательном научно-методическом обеспечении.

Отсутствие в настоящее время обоснованных и апробированных методик и практических инструментов повышения конкурентоспособности организаций и предоставляемых ими услуг не позволяет санаторно-курортному комплексу разрабатывать эффективные рыночные стратегии, ориентированные, с одной стороны, на оптимальный уровень загрузки и рентабельности, а с другой – на решение социальных задач в стране. Все это свидетельствует об актуальности комплексного рассмотрения организационно-экономических проблем повышения конкурентоспособности санаторно-курортных организаций в условиях формирования устойчивой экономической системы на курортах края.

**Степень научной разработанности проблемы.** Вопросы повышения конкурентоспособности санаторно-курортных организаций в отечественной науке являются недостаточно изученными.

В зарубежной экономической литературе вопросы конкурентоспособности в различных отраслях народного хозяйства исследованы в работах И. Ансоффа, Ф. Букереля, С. Бардена, Р. Браймера, В. Варга, М. Вудока, Б.Джонстона, Б. Карлофа, Д.Кинга, Ф.Котлера, Р.Куглера, Т.Питерса, М.Портера, Г.Пратцеля,

Р.Уотермена и других ученых. Научные исследования названных авторов посвящены вопросам трактовки понятия конкуренции и конкурентоспособности организаций, выработке различных методических подходов к оценке уровня конкурентоспособности, разработке стратегий конкурентоспособности.

В российской практике общими вопросами конкурентоспособности в разные годы занимались Г.Л. Азоев, В.Д. Адрианов, О.С. Виханский, А.Д. Глухов, Е.Н. Емельянов, П.С. Завьялов, В.А. Козлов, А.В. Коротков, Л.Н. Муратова, П.М. Нестеров, А.А. Печенкин, И.А. Спиридонов, Р.А. Фатхутдинов, П.А. Фомин, А.Ю. Юданов и др.

Вопросы конкурентоспособности организаций санаторно-курортного комплекса рассматриваются в работах В.И. Азара, И.Т. Балабанова, Л.С. Богдановой, М.А. Бокова, А.М. Ветитнева, Б.Л. Винокурова, А.С. Волкова, Л.П. Дурович, В.И. Жолдака, В.Л. Ерохина, И.В. Зорина, Е.Н. Ильиной, Н.И. Кабушкина, В.А. Квартальнова, В.И. Криворучко, Л.В. Криворучко, Н.К. Моисеевой, Е.В. Мошняги, Г.А. Папиряна, Е.Н. Пузановой, Г.М. Романовой, В.В. Честниковой и др.

Несмотря на значительное количество исследований в экономической литературе, методы и механизмы повышения конкурентоспособности как санаторно-курортных организаций, так и производимого ими продукта изучены только на уровне общих подходов. Слабо рассмотрены вопросы оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций в целом, государственной поддержки санаторно-курортного комплекса в плане повышения его конкурентоспособности, а также проблемы внедрения международных систем менеджмента качества и проведения сертификации санаторно-оздоровительных услуг. Все это обусловило выбор темы, целей, задач, объекта и предмета настоящего исследования.

**Объектом исследования** выступает санаторно-курортный комплекс Краснодарского края, рассмотренный на примере г. Сочи.

**Предмет исследования** – организационно-экономические отношения, направленные на формирование и управление конкурентоспособностью санаторно-курортных организаций на основе повышения качества предоставляемых услуг как основы для устойчивого развития экономики, закрепления на отечественном и выхода на международные рынки оздоровительного туризма.

**Целью исследования** является изучение основных инструментов повышения конкурентоспособности санаторно-курортных организаций и поиск форм их конкурентоспособного развития в условиях возрастающей роли устойчивого развития экономики.

Достижение этой цели предполагает постановку и решение следующих **основных задач**:

- изучение теоретических аспектов повышения конкурентоспособности санаторно-курортных организаций в рамках устойчивого развития края;
- обоснование и выбор оптимальной методики анализа и оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций;

- анализ ресурсного потенциала и возможностей конкурентоспособного развития санаторно-курортного комплекса Краснодарского края;
- оценка роли государства в повышении конкурентоспособности санаторно-курортных организаций и поиск форм их государственной поддержки;
- разработка и реализация мер по повышению конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса на основе оценки и повышения качества предоставляемых услуг санаторно-курортных организаций с применением принципов международной и отечественной систем менеджмента качества;
- формирование механизмов повышения конкурентоспособности санаторно-курортных организаций как основы устойчивого развития курортов края и выхода на международные рынки оздоровительного туризма.

**Гипотеза исследования.** Повышение конкурентоспособности санаторно-курортных организаций является важным фактором устойчивого развития санаторно-курортного комплекса в каждом из курортов края. В связи с этим, необходима разработка комплекса организационно-экономических инструментов, включающих систему оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций в крае, меры государственной поддержки и регулирования санаторно-курортного комплекса, а также рыночные механизмы обеспечения качества предоставляемых санаторно-оздоровительных услуг через сертификацию, аттестацию и аккредитацию санаторно-курортных организаций профессиональным сообществом руководителей и специалистов курортного дела.

**Теоретическая и методологическая основа.** Теоретическую и методологическую основу диссертационного исследования представляют научные разработки зарубежных и российских ученых и специалистов, во-первых, по повышению конкурентоспособности в сфере услуг, во-вторых, по проблемам формирования экономической устойчивости санаторно-курортного комплекса. В работе широко использованы фундаментальные концепции, гипотезы и теории, представленные в трудах классических и современных отечественных и зарубежных авторов, специалистов в области экономики и управления курортным делом и туризмом.

В диссертационном исследовании использовались и анализировались законодательные, программные и нормативные документы. Значительное внимание уделено основным положениям Стратегии развития санаторно-курортного и туристского комплекса Краснодарского края до 2020 года и многочисленным предложениям и заключениям по его содержанию.

Эмпирическая база исследования включает официальные материалы Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации, Краснодарского края, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Института социальной политики и социально-экономических программ Высшей школы экономики, Департамента комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края и ряда других организаций.

**Методы исследования** представлены совокупностью основных приемов и

методов экономических исследований, соответствующих требованиям системного подхода как наиболее эффективного и признанного в научной сфере. В ходе исследования применялись методы теоретических и эмпирических обобщений, логический анализ и синтез, сравнительный, расчетно-конструктивный, статистических группировок, функционально-структурного анализа, графических построений, маркетинговых исследований и др.

**Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальностей ВАК.** Исследование выполнено в соответствии с п. 15.4 «Государственное регулирование и поддержка деятельности предприятий, организаций и комплексов в сфере рекреации и туризма», п. 15.19. «Обеспечение конкурентоспособности предприятий туристско-рекреационной сферы», п. 15.20. «Повышение эффективности использования рыночных инструментов в сфере рекреации и туризма», паспорта специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

**Научная новизна** заключается в комплексном подходе к разработке и совершенствованию инструментов повышения конкурентоспособности санаторно-курортных организаций в крае в условиях усиления роли устойчивого развития и реализации крупных федеральных проектов.

Конкретный вклад состоит в следующем:

- дано, с учетом теоретических обобщений существующих определений конкурентоспособности, авторское понимание конкурентоспособности санаторно-курортных организаций, позволяющее рассматривать повышение конкурентоспособности как фактор устойчивого развития санаторно-курортных организаций;

– предложена методика количественной оценки конкурентоспособности рынка санаторно-оздоровительных услуг, позволяющая совершенствовать систему управления санаторно-курортным комплексом на основе комплексной оценки конкурентоспособности на микро- и мезоэкономическом уровнях;

- проведен анализ конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса Краснодарского края, который позволил выявить сдерживающие факторы и организационно-экономические проблемы его устойчивого развития в крае, а также сформулировать основные направления его дальнейшего развития;

- обоснована необходимость усиления регулирующей роли государства в обеспечении устойчивого развития санаторно-курортного комплекса и предложены меры по совершенствованию современной политики государственной поддержки санаторно-курортного комплекса на краевом уровне, позволяющие вывести его на более высокий уровень конкурентоспособности и усилить его социально-экономическую направленность в решении задач развития края;

- определены основные механизмы формирования стратегических направлений конкурентоспособного развития санаторно-курортного комплекса с учетом принципов устойчивого развития, что позволит укрепить позиции краевых санаторно-курортных организаций на национальном и международном рынках оздоровительного туризма, а также гармонизировать цели государственных органов управления курортным делом и экономических

субъектов рынка;

- предложено активное использование системы сертификации санаторно-курортных организаций с учетом требований национальных и международных стандартов менеджмента качества, позволяющих ранжировать санаторно-курортный комплекс по уровню качества предоставляемых услуг и создать основу для составления объективного реестра сертифицированных санаторно-курортных организаций в качестве официальных агентов по приему отечественных и иностранных туристов при проведении Олимпиады 2014 года;

- разработаны основные организационно-экономические механизмы повышения конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса, позволяющие создать реальные основы его выхода на международный рынок оздоровительного туризма как одного из условий устойчивого развития краевой экономики.

**Положения, выносимые на защиту.** Конкурентоспособность санаторно-курортных организаций представляет собой комплексную характеристику, отражающую возможности субъекта рынка санаторно-оздоровительных услуг обеспечивать свои конкурентные преимущества и рентабельность, адаптироваться к постоянно изменяющимся условиям внешней среды и формировать долгосрочную стратегию устойчивого развития санаторно-курортного комплекса.

В целях количественной оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций предложено использование адаптированной методики, включающей расчет комплексного показателя конкурентоспособности организаций санаторно-курортного комплекса, основанного на совокупном анализе организационно-управленческих, маркетинговых, финансовых, производственных, трудовых показателей, а также показателей качества и развития.

Основными факторами, сдерживающими развитие санаторно-курортных организаций, являются низкая эффективность использования рекреационных ресурсов, сезонное функционирование большинства санаторно-курортных организаций, недостаточность бюджетных ассигнований, направленных на рекламно-информационную поддержку курортов Краснодарского края, несовершенство системы и качества обслуживания, слабое взаимодействие с крупнейшими туроператорами, слабая адаптация к международным принципам ведения туристского бизнеса.

Приоритетными направлениями развития санаторно-курортного комплекса должны быть содействие развитию активных и новых видов санаторно-курортного обслуживания, внедрение международных стандартов менеджмента качества, проведение эффективной рекламы курортов Краснодарского края, реальное повышение качества обслуживания отечественных и иностранных туристов, проведение научно-методических исследований.

Для подтверждения соответствия предоставляемых санаторно-оздоровительных услуг государственным требованиям предлагается система их сертификации с последующей аккредитацией профессиональным сообществом в качестве официальных агентов по приему иностранных либо отечественных

туристов.

Основными организационно-экономическими механизмами обеспечения конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса Краснодарского края являются:

- формирование новых конкурентоспособных комплексных санаторно-оздоровительных услуг, соответствующих краевым стандартам, а также национальным и международным стандартам менеджмента качества серии ИСО 9001:2008;

- развитие санаторно-курортных организаций с целевыми установками, соответствующими задачам устойчивого развития санаторно-курортного комплекса края в целом;

- создание системы поддержки развития конкуренции на основе проведения научно-практических исследований;

- повышение доступности курортно-рекреационных ресурсов Краснодарского края за счет разработки чартерных программ для отечественных и иностранных туристов;

- активизация и стимулирование внедрения международных принципов ведения краевого туристского бизнеса на основе использования уникальных природно-рекреационных ресурсов и высокого качества предоставляемых услуг.

**Обоснованность и достоверность исследования.** Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, характеризуется четкой взаимосвязью теоретической, исследовательской и рекомендательной частей диссертации, использованием системного подхода и апробированных методов и приемов экономических исследований, а также логической взаимосвязанностью цели исследования, задач и выдвинутых на защиту научных положений.

Достоверность результатов проведенного исследования определяется применением достаточно представительной статистической информации о современном состоянии санаторно-курортного комплекса Краснодарского края, уровне конкурентоспособности санаторно-курортных организаций; адекватностью предложенных экономических методик реальному процессу повышения конкурентоспособности санаторно-курортных организаций; использованием в качестве теоретической и эмпирической базы исследования законодательных и нормативно-правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края и г. Сочи.

**Теоретическая значимость исследования.** Основные теоретические положения диссертационного исследования целесообразно использовать в дальнейшей научной разработке направлений повышения конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса как фактора модернизации края в плане его устойчивого развития. Кроме того, результаты диссертационного исследования могут быть полезны при изучении факторов повышения качества санаторно-оздоровительных услуг и оценки ресурсного потенциала края для активного выхода на международный рынок оздоровительного и горно-спортивного туризма.

**Практическая значимость результатов диссертации** заключается в том,



что выводы и рекомендации направлены на решение практических задач по формированию конкурентоспособной среды функционирования организаций санаторно-курортного комплекса на основе принципов устойчивого развития туризма в крае. Предложенные и апробированные в работе методики оценки конкурентоспособности, системы повышения качества оказываемых санаторно-оздоровительных услуг могут использоваться в практической деятельности и быть приняты за основу муниципальными и краевыми органами управления и профессиональным сообществом курортного дела для внедрения системы сертификации и аккредитации санаторно-курортных организаций как эффективных инструментов оценки качества и конкурентоспособности субъектов отечественного и международного рынков оздоровительного туризма.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Основные концептуально-теоретические положения и выводы, а также прикладные рекомендации диссертационного исследования обсуждались на кафедре экономики и права Академии повышения квалификации руководящих работников и специалистов курортного дела, спорта и туризма, нашли отражение в докладах, выступлениях автора и получили положительную оценку на IV Научно-практической конференции преподавателей и студентов «Подготовка специалистов в контексте приоритетного национального проекта «Образование» (Подольск, 2009), Научно-практической конференции «Актуальные вопросы посткризисной экономики» (Сочи, 2009), XI научно-практической конференции «Проблемы и перспективы восстановительной медицины и санаторно-курортного лечения в здравницах России» (Сочи, 2010), Всероссийского форума «Здравница 2011» (Сочи, 2011). Основные выводы и результаты диссертационного исследования апробированы, внедрены и используются в работе санаторно-курортных организаций г. Сочи. Результаты исследования используются в учебном процессе при преподавании экономических дисциплин Академии повышения квалификации руководящих работников и специалистов курортного дела, спорта и туризма.

**Публикации.** По теме исследования опубликовано 7 работ объемом 2,9 п.л., из них в журналах, рекомендованных ВАК – 3 объемом 1,2 п.л.

**Объем и структура работы.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы. Текст диссертации изложен на 194 страницах, включает 14 таблиц, 19 рисунков. Список использованной литературы содержит 162 источника.

## ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ

Проблема повышения конкурентоспособности санаторно-курортных организаций связана с поиском путей рационального использования туристско-рекреационных, материальных и трудовых ресурсов. Именно они являются главными фундаментальными основами устойчивого конкурентоспособного развития края.

Конкурентоспособность, независимо от его уровня, в отношении

санаторно-курортного комплекса охватывает комплекс природных, социально-экономических, научно-образовательных, технических, информационных, культурных и институциональных условий.

Рассматривая конкурентоспособность отдельной санаторно-курортной организации, следует обратиться к закону РФ «О защите конкуренции», устанавливающему, что конкуренция – это «соперничество хозяйствующих субъектов, при котором самостоятельными действиями каждого из них исключается или ограничивается возможность каждого из них в одностороннем порядке воздействовать на общие условия обращения товаров на соответствующем товарном рынке».

Научный анализ исследований ряда отечественных и зарубежных ученых, проводимый в рамках диссертационной работы, показал, что большинство из них рассматривают конкурентоспособность предприятия как относительную категорию, проводя сопоставление по различным характеристикам с конкурентами. Такой методологический подход к оценке конкурентоспособности предприятия является довольно распространенным и достаточно удобным с точки зрения как логического восприятия, так и математического описания. Вместе с тем, он не отражает всей глубины категории «конкурентоспособность» и имеет ряд существенных недостатков:

- не рассматривается конкурентоспособность в качестве фактора устойчивого развития;
- приоритет ставится на сопоставление показателей конкурентов, а проблема современной адаптации предприятия к изменяющимся условиям внешней среды остается вне поля зрения;
- в качестве субъекта выступает предприятие, а не комплекс организаций той или иной отрасли.

На основании вышеизложенного и проведенного в работе теоретического анализа представлено понятие конкурентоспособности санаторно-курортной организации как комплексной характеристики, отражающей возможности субъекта рынка санаторно-оздоровительных услуг обеспечивать свои конкурентные преимущества, рентабельность и адаптироваться к изменяющимся условиям внешней среды, а также формировать долгосрочную стратегию устойчивого развития санаторно-курортного комплекса.

Стратегическая же деятельность санаторно-курортной организации должна быть ориентирована, во-первых, на развитие потенциала для обеспечения самоорганизации и, во-вторых, на углубление и расширение методов управления. Тактическая деятельность организации в этих условиях, опирающаяся на самоорганизацию его элементов и подразделений, нацеливается на оперативное (ситуационное) использование определенных свойств в конкурентной обстановке.

Таким образом, устойчивая конкурентоспособность санаторно-курортной организации может быть достигнута только тогда, когда она базируется на обоих источниках конкурентоспособности, которые, взаимодействуя, дополняют и усиливают друг друга. При этом необходимыми условиями формирования конкурентоспособности санаторно-курортной организации являются его

инновационность и адаптивность к рыночным условиям.

Повышение конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса предполагает необходимость точного определения его уровня, которое достигается за счет количественной оценки.

В рамках настоящего исследования появляется необходимость формирования методики оценки и повышения уровня конкурентоспособности предпринимательских структур сферы санаторно-курортного комплекса, которая позволила бы российским санаторно-курортным организациям не просто соперничать с иностранными компаниями, но и опережать их по основным показателям конкурентоспособности. Исходя из этого, повышение конкурентоспособности отечественных санаторно-курортных организаций должно базироваться на следующих основных научных принципах:

1) Принцип ориентированности на потребителя. Конкурентоспособность санаторно-курортной организации определяется совокупностью только тех свойств, которые представляют интерес для потребителя и обеспечивают удовлетворение определенных его потребностей.

2) Принцип комплексности. Оценка конкурентоспособности должна учитывать характеристики продуктов конкурента и требования потребителя.

3) Принцип нормативности. Повышение конкурентоспособности должно осуществляться с учетом нормативных требований сферы курортного бизнеса.

4) Принцип динамичности. Конкурентоспособности присущ динамический характер – ее следует рассматривать применительно к конкретному моменту времени.

В настоящее время в научной литературе встречаются различные методики оценки конкурентоспособности организации, но при этом в нашей стране нет общепринятой методики оценки конкурентоспособности, которая была бы приемлемой для санаторно-курортных организаций. Большинство существующих методик оценки конкурентоспособности предприятия приравнивают конкурентоспособность предприятия к конкурентоспособности услуг, а конкурентоспособность услуги в основном определяется соотношением «цена-качество» в сравнении с аналогичными услугами, представленными на рынке в данный момент времени.

Оценка конкурентоспособности организации представляет собой сложную многофакторную задачу, которая сводится к выявлению наиболее значимых числовых показателей конкурентоспособности и их дальнейшему интегрированию.

В основу современного методического подхода к оценке конкурентоспособности организаций сферы санаторно-оздоровительных услуг могут быть положены следующие принципы:

Во-первых, это - принцип системности, в соответствии с которым поведение каждого элемента системы влияет на поведение системы в целом.

Во-вторых, это - обеспечение полноты (комплексности) оценки.

В-третьих, это - учет специфики деятельности. Система оценки должна предусматривать показатели, характеризующие специфические особенности организаций сферы санаторно-оздоровительных услуг и их влияние на

конкурентоспособность.

В-четвертых, это - принцип информационного обеспечения. Система оценки должна содержать такие показатели, расчет которых может быть обеспечен имеющейся достоверной информацией.

В-пятых, это - принцип непрерывности, предполагающий корректировку тех или иных показателей системы по мере поступления новых данных об объекте исследования и окружающей его конкурентной среде.

В-шестых, это - оценка конкурентоспособности на основе сравнения комплексных показателей конкурентоспособности организации и конкурентов.

Использование данных принципов позволяет создать научно обоснованную систему оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций.

В соответствии с данным методическим подходом, оценку конкурентоспособности организаций санаторно-курортного комплекса целесообразно рассматривать как совокупность следующих основных элементов: организационно-управленческих, маркетинговых, финансово-экономических, объемов оказания услуг, показателей качества услуг, развития и кадрового потенциала.

В результате формируется комплексный показатель конкурентоспособности санаторно-курортных организаций, который предлагается определять по формуле средней взвешенной арифметической:

$$K_{СКК} = 0,05V_{oy} + 0,1V_m + 0,1V_{\phi} + 0,1V_y + 0,25V_k + 0,15V_p + 0,25V_{кп},$$

где  $K_{СКК}$  — коэффициент конкурентоспособности организаций санаторно-курортного комплекса;

$V_{oy}$  — организационно-управленческая составляющая;

$V_m$  — эффективность маркетинговой составляющей;

$V_{\phi}$  — финансово-экономические возможности организации;

$V_y$  — показатели объемов оказания услуг организации;

$V_k$  — составляющая показателей качества услуг;

$V_p$  — составляющая показателей развития санаторно-курортной организации;

$V_{кп}$  — кадровый потенциал (профессионализм, уровень образования, опыт работы и др.);

0,05; 0,1; 0,1; 0,1; 0,25; 0,15; 0,25 — коэффициенты весомости показателей, полученные на основе экспертной оценки значимости показателей.

В качестве наиболее важных показателей для санаторно-курортного комплекса ввиду специфичности предоставляемых услуг выделены качество санаторно-оздоровительных услуг, кадровый потенциал и перспективы развития санаторно-курортной организации.

При оценке конкурентоспособности важно рассматривать все приведенные элементы в совокупности. Оценка показателей, характеризующих конкурентоспособность санаторно-курортных организаций, должна осуществляться путем сравнения со среднеотраслевым значением или показателем основного конкурента.

Используя полученную величину комплексного показателя, определяется уровень конкурентоспособности организации. Если величина показателя

находится в пределах:

- от 0 до 0,3 — неудовлетворительный уровень конкурентоспособности;
- от 0,3 до 0,6 — удовлетворительный уровень конкурентоспособности;
- от 0,6 до 0,8 — хороший уровень конкурентоспособности;
- от 0,8 до 1 — высокий уровень конкурентоспособности.

Данный показатель характеризует состояние конкурентоспособности отдельной санаторно-курортной организации. Но для формирования общей конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса края необходимо рассмотрение и анализ ресурсных возможностей и состояния санаторно-курортного комплекса края.

В связи с этим, в работе рассмотрено современное состояние и уровень конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса Краснодарского края. Анализ данного региона проведен по следующим приоритетным направлениям, которые формируют конкурентоспособность: структура и объем оказанных санаторно-оздоровительных услуг, структура предложения на рынке; степень внедрения систем классификации средств размещения; экономические результаты деятельности санаторно-курортных организаций; исследование потребителей санаторно-оздоровительных услуг; влияние развития санаторно-курортного комплекса на экологическое состояние края и исследование тенденций развития санаторно-курортного комплекса Краснодарского края в масштабах мирового рынка туризма.

За 2010 год санаторно-курортными организациями Краснодарского края оказано услуг на сумму 23,8 млрд. рублей. Структура объема платных услуг выглядит следующим образом:

- санаторно-оздоровительных услуг — 5 428,2 млн. рублей (доля 22,7% в общем объеме платных услуг края);
- туристических услуг — 2 897,1 млн. рублей (доля – 12,2%);
- гостиниц и аналогичных средств размещения — 15 229,2 млн. руб. (доля - 63,9%);
- прочих дополнительных услуг – 245,5 млн. руб. (доля 1,2%).

Стоимость услуг в сфере туризма за последний год возросла на 7,5%, санаторно-оздоровительных услуг — на 4,8%, услуг проживания в гостиницах выросла на 2,8% .

Средняя цена пребывания в санатории за день по состоянию на 2010 год — 1 615,3 руб.; в доме отдыха, пансионате за день — 875,5 руб.; проживания в гостинице за сутки — 1 247,6 руб.

В 2010 году курорты Краснодарского края посетило около 10,5 млн. отдыхающих, из них неорганизованных отдыхающих 7,8 млн. чел. (таблица 1). В организованном секторе отдохнули 2,7 млн. чел.

В 2010 году на территории края осуществляли приём туристов около 1 350 коллективных средств, а также малых средств размещения на 217 тыс. койко-мест. Общее количество зарегистрированных в налоговой инспекции хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги по кратковременному проживанию отдыхающих составило 17 941 — это на 30,0% (на 4 142) больше, чем в предыдущем году.

Таблица 1 - Количество средств размещения неорганизованного сектора в Краснодарском крае в 2009-2010 годах\*

Города	2009г.	2010г.	Темп роста, %
Анапа	3702	5022	135,66
Геленджик	4066	4165	102,43
Горячий Ключ	37	78	210,81
Новороссийск	26	82	315,38
Темрюк	733	930	126,88
Ейск	189	231	122,22
Туапсе	2068	1989	96,18
Сочи	2978	5781	194,12
ИТОГО:	13799	17941	130,02

\* Таблица рассчитана по данным официального сайта Департамента комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края – [www.kurortkuban.ru](http://www.kurortkuban.ru)

Число предприятий санаторно-курортного и туристского комплекса края из года в год растет. Об этом свидетельствуют данные рисунка 1. Однако отчетливо видно, что после кризиса 2008 года произошел спад количества посещений Краснодарского края.

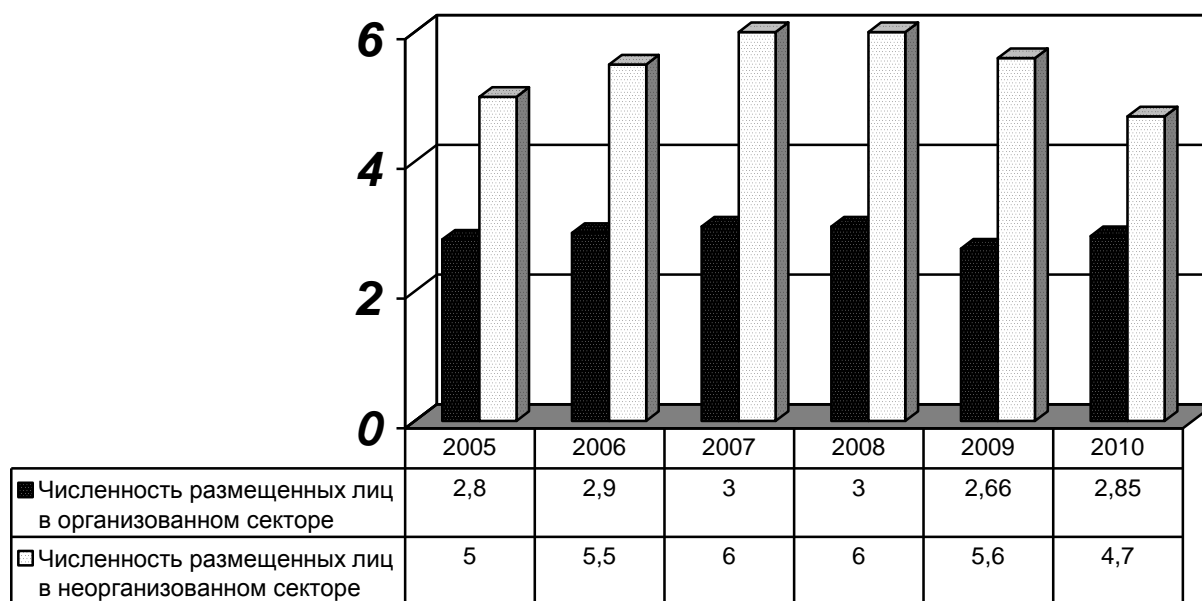


Рисунок 1 - Численность лиц, размещенных в организованном и неорганизованном секторе в Краснодарском крае за период 2005-2010 годы (млн. чел.) (рассчитано по данным официального сайта Департамента комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края – [www.kurortkuban.ru](http://www.kurortkuban.ru))

В отличие от этого, финансовые показатели деятельности санаторно-курортных организаций не только не уменьшились, но и возросли почти на 5,2%, а объемы налоговых поступлений сократились. Это, прежде всего, связано с возмещением санаторно-курортными организациями падения спроса повышением цен на предоставляемые санаторно-оздоровительные услуги (рисунок 2).

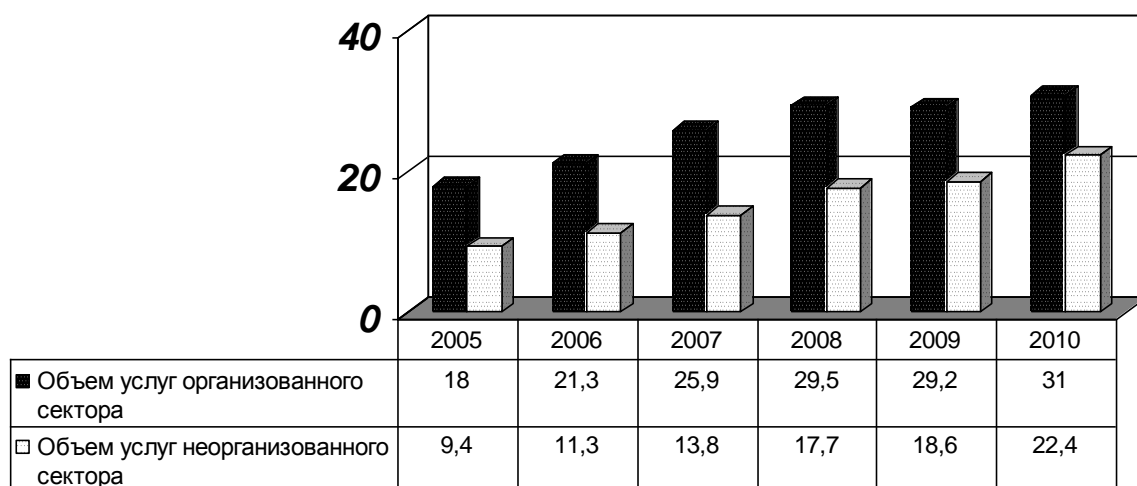


Рисунок 2 – Объемы услуг в организованном и неорганизованном секторе в Краснодарском крае за период 2005-2010 годы (млрд. руб.)  
(рассчитан по данным официального сайта Краснодарстата – [www.krsdstat.ru](http://www.krsdstat.ru))

Согласно рисункам 1 и 2, несмотря на значительную разницу в численности размещенных лиц в организованном и неорганизованном секторах (почти в 2 раза) объемы услуг организованного сектора гораздо выше.

Это, на наш взгляд, связано с тем, что в неорганизованном секторе цены на услуги ниже и неорганизованный сектор предоставляет преимущественно только услуги по проживанию, а организованный – весь комплекс санаторно-оздоровительных услуг.

Основные показатели деятельности санаторно-курортного комплекса Краснодарского края за период 2005-2010 годы представлен в таблице 2.

Таблица 2 - Основные показатели деятельности курортно-туристского комплекса Краснодарского края за 2005-2010 годы\*

Показатели	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Темп роста, %
Количество коллективных средств размещения	1150	1183	1248	1290	1334	1355	117,83
Численность размещенных лиц, (млн.чел.), в т.ч.:	9,8	10,8	11,7	12,0	12	10,7	109,18
организованный сектор	2,8	2,9	3,0	3,0	2,7	2,9	103,57
неорганизованный сектор	5,0	5,5	6,0	6,0	5,6	4,7	94,00
Налоговые поступления в краевой консолидированный бюджет, (млрд. руб.):	2,4	2,6	3,4	5,1	4,9	5	208,33
Объем услуг организованного сектора размещения (млрд. руб.):	18,0	21,3	25,9	29,5	29,2	31,0	172,22
Объем услуг неорганизованного сектора размещения (млрд.руб.)	9,4	11,3	13,8	17,7	18,6	22,4	238,30
Итого объем услуг (млрд. руб.):	28,3	33,7	41,2	48,2	48,7	54,5	192,58

\* Таблица рассчитана по данным официального сайта Департамента комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края – [www.kurortkuban.ru](http://www.kurortkuban.ru), Краснодарстата - [www.krsdstat.ru](http://www.krsdstat.ru)

По данным таблицы 2 видно, что показатели деятельности курортно-туристского комплекса за исследуемый период, несмотря на мировой финансовый кризис, значительно возросли. Это в значительной степени связано с повышением привлекательности края за счет активизации рекламной кампании и популяризации Краснодарского края и г. Сочи в качестве места проведения крупных спортивных мероприятий.

Более того, идет процесс повышения уровня комфортности номерного фонда. Этому способствует проводимая работа по классификации гостиниц и других средств размещения.

По состоянию на начало 2011 года в Краснодарском крае прошел классификацию 271 объект, а к июлю 2011 года все средства размещения должны завершить классификацию. В целом Краснодарский край является лидером по классификации гостиниц и других средств размещения среди субъектов Российской Федерации, что особенно актуально в преддверии Олимпиады 2014 года.

Средняя загрузка санаторно-курортных и гостиничных предприятий Краснодарского края составляет 64,4% по данным 2010 года.

По итогам 2010 года в краевой консолидированный бюджет Краснодарского края от организаций санаторно-курортного и туристского комплекса поступило 5 млрд. руб., что на 4% больше, чем за 2009 год (таблице 3).

Таблица 3 - Доходы в краевой консолидированный бюджет Краснодарского края в 2009-2010 годах\*, тыс.руб.

Города и районы	2009 г.	2010 г.	Темп роста, %
г. Анапа	886 080	830 587	94%
г. Геленджик	538 561	545 256	101%
г. Сочи	2 455 535	2 712 805	110%
Туапсинский р-н	535 965	496 901	93%
Апшеронский р-н	5 571	5 889	106%
Ейский р-н	23 130	28 570	124%
Темрюкский р-н	93 794	62 975	67%
г. Горячий Ключ	25 827	43 204	167%
г. Новороссийск	34 957	35 675	102%
г. Краснодар	140 235	156 225	111%
Прочие	39 292	39 962	102%
<b>ИТОГО:</b>	<b>4 779 390</b>	<b>4 958 539</b>	<b>104%</b>

\* Таблица рассчитана по данным официального сайта Департамента комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края – [www.kurortkuban.ru](http://www.kurortkuban.ru)

Важным аспектом исследования является изучение потребителей. Следовательно, было принято решение о проведении полевых исследований ряда санаторно-курортных организаций г. Сочи методом опроса.

В результате собственных исследований автора было выявлено, что потенциальными клиентами являются мужчины в возрасте от 29 до 45 лет, приехавшие в санаторно-курортные организации впервые (48% от всей выборки) из РФ и дальнего зарубежья (51% и 29,5% от общего числа опрошенных



соответственно), целью визита которых является восстановление здоровья (53%).

На рисунке 3 приведены результаты обработки ответов относительно причин предпочтения услуг санаторно-курортного комплекса Краснодарского края.



Рисунок 3 - Причины предпочтения услуг санаторно-курортного комплекса Краснодарского края (по данным собственных исследований)

45% от общего числа опрошенных, считают цены на санаторно-оздоровительные услуги вполне нормальными. Респонденты, которые сочли цены высокими и слегка завышенными, составляют 9,5% и 24% соответственно, однако для 21,5% цены являются низкими.

Более того, очень важно точно знать, какие именно факторы представляют наибольшую ценность для потребителей. Были получены следующие данные (рисунок 4).



Рисунок 4 - Наиболее значимые факторы, влияющие на выбор санаторно-курортной организации (по данным собственных исследований)

Исследования показывают, что при принятии решения о предпочтении той или иной организации наиболее значимое влияние оказывает качество предоставляемой услуги (49% от общего числа опрошенных), следующим фактором является уровень обслуживания (26,5%), затем скорость предоставления услуги (13%), учет индивидуальных особенностей (8%), и лишь 3,5% включили стоимость услуги в ряд наиболее значимых факторов.

Полученные результаты изучения мнений и ожиданий потребителей позволяют использовать их санаторно-курортными организациями для совершенствования своей деятельности, для большей ориентации на запросы потребителей и, соответственно, повышения конкурентоспособности.

Устойчивое развитие санаторно-курортного комплекса Краснодарского края во многом зависит от качества туристско-рекреационных природных ресурсов. Развитие же туризма неизбежно влечет за собой как позитивные, так и негативные для окружающей среды последствия.

Особое место среди экологических проблем курортов занимает проблема утилизации твердых бытовых отходов. Особую проблему в крае представляет собой охрана уникальных природных комплексов, имеющих важнейшее значение для развития курортов и туризма. К сожалению, многие природные комплексы в последние годы претерпели значительные изменения в основном по причине вырубки лесов, урбанизации причерноморских ландшафтов, общей деградации многих ценных биоценозов.

Значительное количество памятников архитектуры, истории, монументального искусства находится под негативным воздействием экологических и антропогенных факторов, при этом многие из них утрачиваются.

Более того, в Краснодарском крае существует ряд проблем, сдерживающих конкурентоспособное развитие санаторно-курортного комплекса:

- низкая эффективность использования курортно-рекреационных ресурсов;
- сезонное функционирование большинства санаторно-курортных организаций;
- недостаточность бюджетных ассигнований, направленных на рекламно-информационную поддержку курортов Краснодарского края;
- несовершенство системы оценки повышения качества обслуживания отечественных и иностранных туристов;
- слабая адаптация к международным стандартам менеджмента качества как основы эффективности и конкурентоспособности туристского бизнеса.

Эти проблемы требуют формирования научно-обоснованных подходов к разработке стратегических направлений повышения конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса Краснодарского края.

В плане реализации принципов устойчивого развития приоритетными направлениями повышения конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса должны стать:

- содействие развитию активных и новых видов санаторно-курортного обслуживания;
- внедрение национальных и международных стандартов менеджмента качества при сертификации;

- профессиональная аккредитация и аттестация санаторно-курортных организаций в качестве официальных агентов по приему отечественных и иностранных туристов;
- проведение эффективной рекламы курортов Краснодарского края;
- повышение качества обслуживания туристов на всех этапах их пребывания;
- проведение научно-методических исследований.

Таким образом, конкурентоспособное развитие санаторно-курортного комплекса Краснодарского края требует неотложных решений целого ряда поставленных задач, которые должны быть осуществлены при реальной поддержке государства, которое ради достижения общественно значимых результатов, создает и использует специальную систему правил и мер, гарантирующих само наличие и функционирование конкуренции и ее уровня.

Необходимость существенного регулирования государством рынка санаторно-оздоровительных услуг, каким бы ни был дискуссионным этот вопрос, в условиях жесткой конкуренции отечественных и иностранных субъектов рынка, с экономических позиций оправдана в силу нескольких причин.

Во-первых, санаторно-оздоровительные услуги являются социально значимыми услугами, которые граждане должны потреблять или получать независимо от их доходов.

Во-вторых, санаторно-оздоровительные услуги являются значимо дифференцируемыми услугами. Дифференциация санаторно-оздоровительных услуг возникает в силу месторасположения санаторно-курортных организаций, вариативности состава и объема лечения, проводимого конкретным пациентам при одном и том же заболевании.

В-третьих, современный санаторно-курортный рынок в отличие от большинства реально существующих других рынков социальных услуг является рынком, на котором большая часть продаж уходит все-таки государству посредством бюджетного и внебюджетного финансирования.

В-четвертых, рациональные решения должны приниматься, исходя из учета общей пользы и общих затрат для всей экономики.

В связи с этим, в работе отмечены направления совершенствования государственной политики в области повышения конкурентоспособности санаторно-курортных организаций и самого края в целом:

1. Модернизация краевого санаторно-курортного комплекса в плане создания конкурентоспособного санаторно-оздоровительного продукта с целью обеспечения его выхода на международные рынки для привлечения иностранных туристов и увеличения валютных поступлений.

2. Подготовка и внедрение адаптированной к международным и отечественным стандартам менеджмента качества серии ИСО 9001:2008 нормативно-правовой базы в процесс управления санаторно-курортным комплексом.

3. Создание в Краснодарском крае здоровой конкурентной среды, формирование высококачественного государственно-частного партнерства в курортном деле.

4. Создание рекламно-информационного продукта, обеспечивающего продвижение национальных санаторно-оздоровительных услуг на основных направлениях международного рынка оздоровительного туризма.

5. Регулирование соотношения «цена-качество-количество» услуг с целью формирования гибкого ценообразования стоимости путевок (применение скидок в межсезонье), увеличения объема оказываемых услуг и одновременного улучшения качества обслуживания.

6. Регулирование вопросов ценообразования. Проверка экономической и правовой обоснованности затрат, указанных в калькуляции за 1 койко-день и цены на дополнительные услуги.

7. Привлечение инвесторов для завершения строительства, реконструкции и ввода в эксплуатацию недостроенных морально устаревших и нефункционирующих санаторно-курортных организаций.

8. Бесперебойная и экологически чистая работа объектов инженерной инфраструктуры.

9. Активизация работы по привлечению кредитных ресурсов на перспективные инвестиционные проекты, отвечающие высоким запросам отечественных и иностранных туристов.

В решении вышеуказанных государственных задач большое место отводится стандартам качества санаторно-оздоровительных услуг, использование которых уже сегодня значительно повышает конкурентоспособность ведущих отечественных санаторно-курортных организаций. Более того, глобализация экономики и развитие международных связей в плане вхождения России в ВТО повышают требования, предъявляемые потребителями к качеству товаров и услуг. Для подтверждения качества, необходимо использование отечественных и международных стандартов качества, на основе которых выдаются национальные и международные сертификаты качества, признаваемые всеми зарубежными туроператорами и туристами.

Управление качеством, наряду с международными системами менеджмента качества, основывается, прежде всего, на системе добровольной сертификации санаторно-оздоровительных услуг, которая проводится с целью обеспечения потребителю гарантий безопасности, комфортного пребывания, качественного оздоровления, питания и лечения, соответствующих требованиям, действующих нормативных документов.

Внедрение системы сертификации санаторно-оздоровительных услуг становится эффективным средством регулирования их деятельности, так как позволяет ранжировать все санаторно-курортные организации по уровню комфортности и качества предоставляемых услуг. Кроме того, сертификация является основой для составления реестра сертифицированных санаторно-курортных организаций, которая может использоваться профессиональным сообществом руководителей и специалистов курортного дела в процессе аттестации и аккредитации в качестве официальных агентов курортного комплекса по приему отечественных и иностранных туристов. Сам процесс аккредитации санаторно-курортных организаций туристов является основой системы качества предоставляемых услуг (рисунок 5).

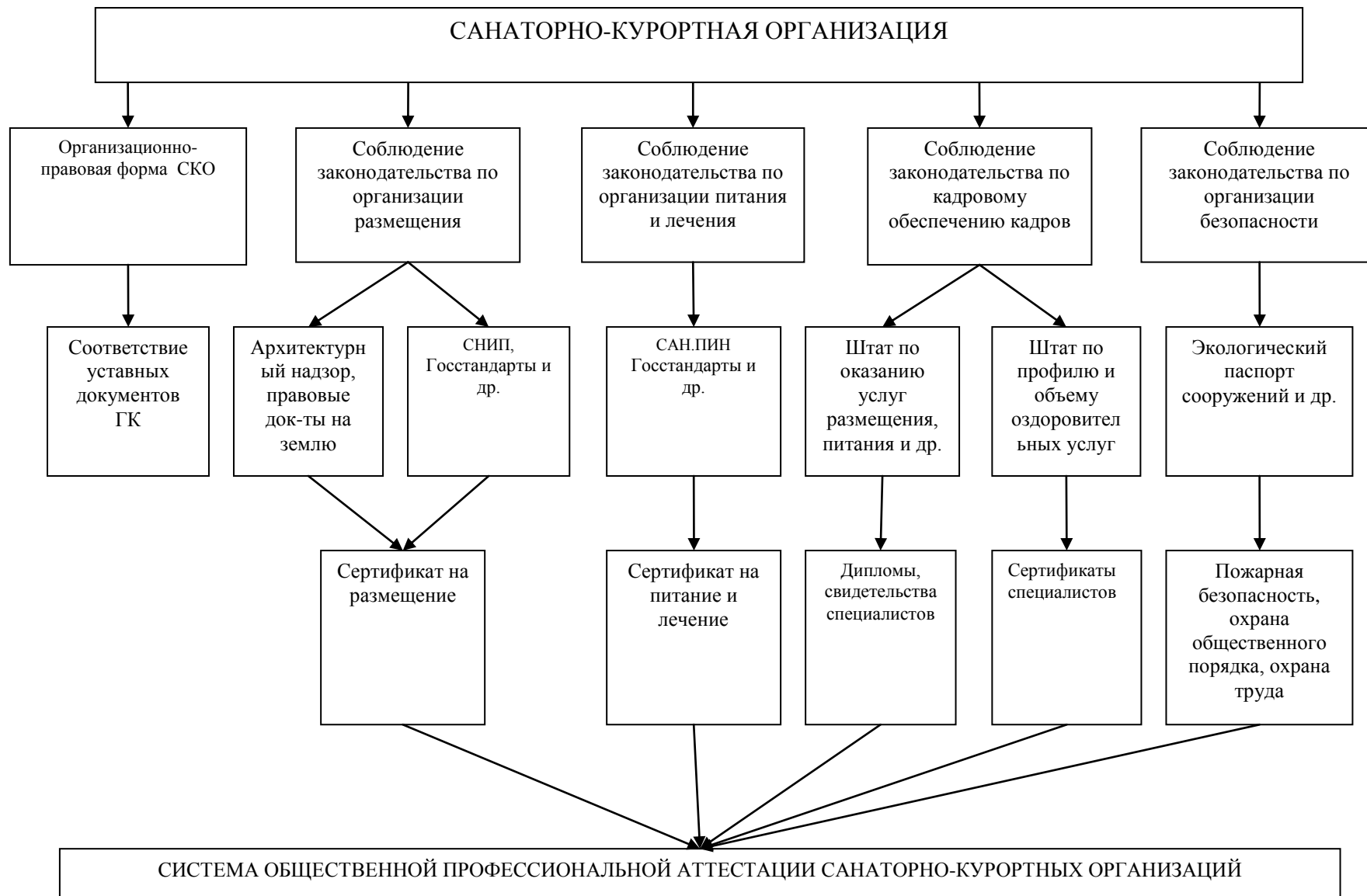


Рисунок 5 - Структура и показатели оценки санаторно-курортных организаций при их общественной профессиональной аттестации

Для подтверждения соответствия предоставляемых санаторно-оздоровительных услуг государственным требованиям, в работе предложена система их общественной профессиональной аккредитации в качестве официальных агентов курортного комплекса Краснодарского края.

На основании аттестации, предлагается выдавать свидетельство об аккредитации, что позволяет создать реестр аккредитованных санаторно-курортных организаций Краснодарского края в разрезе каждого курортного города и района.

Общественно-профессиональная аккредитация санаторно-курортных организаций должна проводиться профессиональным сообществом курортных городов, объединенных в единую структуру саморегулируемой организации руководителей и специалистов курортного дела и туризма. Для этого необходимо создать в рамках саморегулируемого курортного объединения краевые аккредитационные отделения, которые должны выступать в роли посредников между аккредитованным центром объединения профессионалов курортного дела Краснодарского края и санаторно-курортными организациями, берущим на себя работу по подготовке документов по их аккредитации. Краевой аккредитованный центр саморегулируемого объединения профессионалов курортного дела на основании собранных документов может осуществлять процедуру аккредитации с включением аккредитованной организации в краевой реестр.

При реализации подобной системы общественной профессиональной аккредитации на основе сертификации в Краснодарском крае необходимо, на наш взгляд, широкое внедрение системы менеджмента качества на основе отечественных и международных стандартов ИСО серии 9001 версии 2008 года. На сегодняшний день модели использования системы менеджмента качества на основе отечественных и международных стандартов в санаторно-курортных организациях сегодня еще не существует.

В связи с этим, нами предлагается рассмотреть подход к модели использования менеджмента качества в санаторно-курортном комплексе, который позволяет обеспечить управление процессами предоставления санаторно-оздоровительных услуг на основе компьютерных технологий. При этом каждая санаторно-курортная организация должна выбрать для себя модель процессов, наиболее подходящую под структуру и вид деятельности. Тем не менее, общим в большинстве применяемых моделей является то, что они должны на основе системного подхода максимально охватить весь процесс предоставления комплексных санаторно-оздоровительных услуг, отвечающих требованиям безопасности и качества, которые определены в стандартах ИСО 9001:2008 и отраслевых стандартах СТБ 33.1-12.2005.

При этом представленная в работе модель взаимодействия процессов системы менеджмента качества структурирована таким образом, чтобы максимально обеспечить высокие требования международного стандарта ИСО 9001-2008 и отраслевых стандартов СТБ 33.1-12.2005, которые имеют

универсальный характер, т.е. пригодны к использованию любыми санаторно-курортными и туристскими организациями.

На входе процесса может быть материальный объект или информация. Но материальный объект обычно сопровождается информацией об его свойствах, поэтому часто приходится иметь дело с комбинацией материальных и информационных входов.

На выход процесса также обычно поступает информация или материальный объект, сопровождаемый информацией об его свойствах, и отчетные документы, содержащие свидетельства деятельности, осуществленной в ходе процесса (записи).

Для управления процессом необходимы эффективные управляющие воздействия. Кроме того, каждый процесс должен быть обеспечен ресурсами, к которым относят туристско-рекреационные, природные, человеческие материальные, финансовые и др. Применение данной методологии требует сгруппировать процессы системы менеджмента качества в санаторно-курортной организации по материальным или информационным потокам.

Вместе с этим, необходима реализация стратегии в каждой санаторно-курортной организации, которая будет интегрирована в общую стратегию развития санаторно-курортного комплекса Краснодарского края (рисунок 6).



Рисунок 6 - Схема стратегического планирования повышения конкурентоспособности санаторно-курортного комплекса Краснодарского края

При этом, противоречивость целей государственно-частного партнерства не позволит реализовать стратегии. Следует учитывать тот факт, что стратегия должна затрагивать все санаторно-курортные организации и их профессиональные объединения, а не только государственные органы.

Существенная часть стратегии – сделать правильный выбор, когда две стратегические позиции несовместимы между собой, то есть определить, что не надо делать. При динамично изменяющемся конкурентном рынке санаторно-курортный комплекс должен быть эффективным в течение всего процесса развития.

В процессе стратегического планирования конкурентоспособного развития санаторно-курортных организаций, следует постоянно вносить изменения в реализуемую краевую стратегию под воздействием факторов внешней и внутренней среды.

В целях обеспечения устойчивого развития санаторно-курортного комплекса Краснодарского края, наряду с внедрением международных и отечественных стандартов, необходимо сформулировать основные научные направления обеспечения конкурентоспособности санаторно-оздоровительных услуг и повышения эффективности их реализации:

1) создание санаторно-курортного продукта нового образца в виде ликвидных по содержанию, срокам и ценам курсов лечения, оздоровления или активного отдыха конкретных групп туристов, которые могут приобретаться как в пакете, так и по курсовке напрямую или через агентство;

2) структуризация рынка отдыха с лечением, формирование на нем устойчивой динамичной группы лидеров из числа ведущих санаторно-курортных организаций и туроператоров;

3) развитие на этой основе профильного санаторно-курортного лечения различных категорий пациентов и туристов;

4) интеграция нового санаторно-курортного продукта в полноценный турпакет, включающий скидки на проезд к местам отдыха и лечения, а также экскурсионное обслуживание;

5) продвижение нового санаторно-курортного продукта на рынке корпоративных продаж и привлечение к финансированию лечения и отдыха всех структур, приобретающих путевки на санаторно-курортную помощь различным категориям госслужащих и детского населения;

6) выход с новым санаторно-курортным продуктом, отвечающим высоким требованиям безопасности и качества на внешний рынок оздоровительного и горно-спортивного туризма.

Без создания в Краснодарском крае нового более ликвидного и рентабельного санаторно-курортного продукта, основанного на конкретных лечебных программах на базе уникальных природно-рекреационных ресурсов, реализовать потенциал санаторно-курортного комплекса на внутреннем и внешнем рынках оздоровительного туризма является весьма проблематичной задачей.



В целом, реализация предложенных научно-обоснованных проектов повысит конкурентоспособность санаторно-курортного комплекса края и создаст условия для его устойчивого развития в условиях жесткой конкуренции на внутреннем и международном рынках оздоровительного туризма.

## **СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

### **Публикации в ведущих рецензируемых журналах и изданиях, рекомендованных ВАК**

1. Коблев, Р.М. Совершенствование процессов управления конкурентными преимуществами санаторно-курортных организаций [Текст] // TERRA ECONOMICUS («Пространство экономики»). – 2010. - Т.8. – ч.3. - Ростов-на-Дону: изд-во ЮФУ. - 0,4 п.л.
2. Коблев, Р.М. Кадровое обеспечение санаторно-курортного комплекса как основа повышения конкурентоспособности оказываемых услуг [Электронный ресурс] // Управление экономическими системами: электронный научный журнал, 2011. - № 2 (26). - № гос. рег. статьи 0421100034/. - Режим доступа к журн.: <http://uecs.mcnip.ru> – 0,4 п.л.
3. Коблев, Р.М. Обеспечение конкурентоспособности санаторно-курортных организаций Краснодарского края как фактор их устойчивого развития [Электронный ресурс] // Управление экономическими системами: электронный научный журнал, 2011. - № 5 (29). - № гос. рег. статьи 0421100034/. - Режим доступа к журн.: <http://uecs.mcnip.ru>. – 0,4 п.л.

### **Публикации в других изданиях**

4. Коблев, Р.М. Актуальные вопросы посткризисной экономики [Текст] / Р.М. Коблев // Материалы научно-практической конференции 16-20 ноября 2009г. Часть 1. – Сочи: Академия повышения квалификации руководящих работников и специалистов курортного дела, спорта и туризма, 2009 - 0,4 п.л.
5. Коблев, Р.М. Нормативно-правовое регулирование в области санаторно-курортной сферы в РФ [Текст] / Р.М. Коблев // Журнал «Экономика, социология и право». – М.: Экономика, социология и право, 2010 -№1 - 0,5 п.л.
6. Коблев, Р.М. Управление санаторно-курортным комплексом в условиях рыночных отношений [Текст] / Р.М. Коблев // Журнал «Аспирантов и докторантов». – Курск, 2010 - 0,4 п.л.
7. Коблев, Р.М. Характеристика уровней конкурентоспособности предприятия [Текст] / Р.М. Коблев // Журнал «Дискуссия». – Екатеринбург: Экономика, социология и право, 2010 - 0,4 п.л.