

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: «Пути повышения конкурентоспособности организаций туристско-рекреационной сферы».

Автор ВКР: Мирошниченко М. И.

Научный руководитель ВКР: преподаватель кафедры инноватики, управления и права Османова В. П.

Сведения об организации-заказчике: форма организации пансионата «Искра» - Лечебно-профилактическое Учреждение Профсоюзов. Был основан в 1968 г. как пансионат «Мать и дитя». В 1970 г. пансионат «Искра» перепрофилирован в здравницу.

Пансионат «Искра» относится к объединению «Пятигорск- курорт» Северо-Кавказского Отделения Федерации Независимых Профсоюзов России. Кроме того, пансионат «Искра» – это часть поликлиники им. Пирогова.

Предприятие предоставляет лечебно-оздоровительные услуги по путевкам и курсовкам. В лечебно-оздоровительные услуги входит питание, проживание и лечение.

Профиль лечения: заболевания костно-мышечной системы, желудочно-кишечные заболевания, заболевания нервной системы, заболевания органов дыхания, кожные заболевания, гинекологические заболевания.

Актуальность темы исследования: в 1991 г. Россия осуществила переход к новой экономической системе, основанной на капитализме. Капитализм предполагает преобладание частной собственности, рыночных взаимоотношений, а, следовательно, и усиление роли конкуренции. Конкуренция стала основной регулирующей силой при капитализме. Смыслом существования капиталистической экономики служит ориентация предприятий на производство товаров и услуг и извлечение из этого прибыли при максимально экономном использовании природных, трудовых ресурсов, капитала. В результате изменения экономической ситуации компании

вынуждены были приспосабливаться к быстро меняющимся рыночным условиям и переходить на путь конкурентной борьбы за выгодное положение на рынке.

Все большее значение уделяется не рынку товаров, а рынку услуг. Роль услуг повлияла на возникновение санаторно-курортных учреждений. Чем больше санаториев, тем больше конкуренция. Для того чтобы успешно продолжать свою деятельность и увеличивать долю рынка, предприятиям нужно повышать уровень конкурентоспособности.

Поэтому предприятиям приходится искать пути повышения конкурентоспособности. Проблема повышения конкурентоспособности является актуальной, потому что цель создания любого предприятия заключается в получении прибыли, а высокая конкурентоспособность товаров или услуг предполагает повышение спроса. Благодаря высокой конкурентоспособности товаров и услуг процветает экономика страны и повышается уровень жизни населения.

Цель работы: обосновать пути повышения конкурентоспособности пансионата «Искра».

Задачи:

- определить сущность понятия «конкурентоспособность»;
- выявить факторы, влияющие на конкурентоспособность предприятий индустрии гостеприимства;
- провести оценку уровня конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства;
- дать общую характеристику пансионата «Искра»;
- осуществить оценку уровня конкурентоспособности пансионата «Искра»;
- определить направления повышения уровня конкурентоспособности пансионата «Искра».

Теоретическая и практическая значимость исследования:

теоретическая значимость исследования определяется анализом сформировавшихся идей повышения конкурентоспособности.

Практическая значимость заключается в использовании методов оценки конкурентоспособности предприятия для улучшения результатов деятельности пансионата.

Результаты исследования: сформировались два подхода к определению конкурентоспособности: с позиции деятельности организации и с позиции продукции.

Под конкурентоспособностью услуги понимают относительную характеристику, отражающую его отличия от услуги конкурента и определяющую степень его притягательности для потребителя.

Конкурентоспособность организации – это свойство, характеризующееся степенью удовлетворения конкретной потребности по сравнению с аналогичными организациями.

Главными факторами, влияющими на конкурентоспособность организаций индустрии гостеприимства, являются: безопасность, качество услуг, месторасположение, чистота в номерах, личные характеристики персонала, дополнительные услуги, инновации, соответствие установленным стандартам гостиничных и медицинских услуг, бренд предприятия.

Проведя комплексную оценку уровня конкурентоспособности пансионата «Искра», следует отметить, что пансионат занимает четвертое место среди 5 выбранных предприятий. Первое место в сравнительном анализе уровня конкурентоспособности занял «Клинический санаторий им. Лермонтова, второе – «Зори Ставрополя», третье – санаторий «Тарханы» и пятое – «Золотое Руно».

Рекомендации: для повышения уровня конкурентоспособности пансионата «Искра» необходимо развивать и повышать квалификацию персонала, внедрить систему мотивирования персонала, улучшить качество медицинских и гостиничных услуг соответствием определенным

международным стандартам, провести ремонт здания, организовать политику по привлечению клиентов, ввести инновации, связанные с новым оборудованием, системой бронирования, добавить новые услуги, усовершенствовать принципы работы с клиентами (методы НЛП), использовать правила TQM.