

УДК 657:338.48

## ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В УПРАВЛЕНИИ САНАТОРНО-КУРОРТНЫМ КОМПЛЕКСОМ КРЫМА

Гроздева Е.А., аспирантка, ассистент кафедры учета и аудита

Национальная академия природоохранного и курортного строительства, г. Симферополь

*У статті розглянуті проблемні питання управління санаторно-курортним комплексом на регіональному рівні Автономної Республіки Крим, показана роль інформаційного забезпечення в прийнятті ефективних управлінських рішень.*

**Ключові слова:** управління, менеджмент, інформація, статистичний облік, санаторно-курортний комплекс, туризм, Автономна Республіка Крим.

*In the article the problems of a sanatoria and health complexes management on the regional level of Autonomous Crimea Republic are considered and the role of information providing in effective administrative decision-making is presented.*

**Key words:** administration, management, information, statistical account, sanatoria and health complex, tourism, Autonomous Crimea Republic.

**Постановка проблемы.** Эффективное управление различными организациями и системами немыслимо без использования информации. Такая ситуация предопределяется тем, что управление в своей сущности – это подготовка, принятие и осуществление цепи последовательных решений управляющей системой на основе информации, отражающей состояние управляемого объекта и окружающей среды, а также степень исполнения (или невыполнения) принятых управленческих решений [2].

Вместе с тем, многие руководители на различных уровнях управления принимают решения, основываясь на неполной или некачественной информации, а в отдельных ситуациях и в условиях «информационного вакуума», что приводит к снижению эффективности всей управляющей системы в целом. На макроэкономическом уровне наиболее негативные последствия недостаточного информационного обеспечения испытывают так называемые бюджетобразующие отрасли страны, от правильного управления которыми зависит объем валового внутреннего продукта, наполняемость бюджета, уровень социально-экономического развития регионов и т.д.

В межрайонном разделении труда Украины Крым выделяется как лидер в производстве оздоровительных и лечебных услуг и ведущий туристско-экскурсионный район страны, обеспечивающий ежегодный прием более 5 млн. отдыхающих и более 500 тыс. экскурсантов. Доля АР Крым в объеме оказанных туристских услуг по Украине за 2009 г. составила 11,6 %, в объеме платежей в бюджет от субъектов туристской деятельности – 15,2 %. За 2010 год эти показатели возросли, соответственно, на 3,4 и 4,7 процентных пункта [4].

Дальнейшее развитие санаторно-курортного комплекса Крыма возможно при решении целого ряда проблем, включающих:

- диверсификацию туристического продукта;
- диверсификацию рынков;
- повышение качества туристических услуг;
- улучшение операционных показателей предприятий в сфере туризма.

Стратегия воплощения в жизнь этих инициатив должна опираться на улучшенные базы данных статистики санаторно-курортного комплекса для того, чтобы принимать оптимальные управленческие решения на региональном и национальном уровне. Об этом, в частности, свидетельствует и принятие целого ряда государственных программ в сфере развития туризма: Государственной программы развития туризма на 2002–2010 годы, Стратегии развития туристической отрасли в контексте подготовки и проведения мероприятий Евро-2012, Стратегии социального и экономического развития Автономной Республики Крым на 2011–2020 гг. и др.

**Анализ последних исследований.** Вопросам исследования проблем развития санаторно-курортного комплекса уделяли внимание многие ученые, в частности, В.И. Азар, И.Т. Балабанов, Е.Н. Ильина, П.В. Забелин, Г.А. Карпова, В.А. Квартальнов, В.Ф. Кифяк, Л.И. Нечаюк, Н.О. Нечаюк, И.М. Писаревский, А.Д. Чудновский. При этом такие авторы, как И.Ю. Ванюшин, В.В. Глухов, И.В. Зорин, Н.И. Кабушкин, Б.Л. Соловьев рассматривают в своих трудах именно менеджмент пред-

приятый туристической отрасли, а А.В. Шегда, Й.С. Завадский, Л.И. Скибицкая, О.М. Скибицкий, З.П. Румянцева – процесс принятия эффективных управленческих решений.

Обобщая результаты исследований перечисленных авторов, можно сказать, что при всей обширности изучаемой темы вопросы надлежащего информационного обеспечения системы управления санаторно-курортным комплексом практически не анализируются либо анализируются поверхностно.

**Цель статьи:** исследовать проблемы информационного обеспечения в управлении санаторно-курортным комплексом Крыма и предложить направления их эффективного решения.

**Изложение основного материала:** управление санаторно-курортным комплексом Крыма базируется на информации статистического учета, ведение которого возложено на Министерство курортов и туризма (МКТ), сотрудничающего с Государственным статистическим комитетом и Национальной академией природоохранного и курортного строительства (НАПКС). МКТ Крыма собирает информацию по следующим направлениям (табл. 1):

Таблица 1

**Сравнительная характеристика показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятий санаторно-курортного и туристского комплекса Автономной Республики Крым за 6 месяцев 2010–2011 гг.**

№ п/п	Показатели	Ед. изм.	6 месяцев 2010 г.	6 месяцев 2011 г.	Отклонение (+, -)	Темп роста, %
1	Число работающих здравниц	ед.	525	539	14	102,7
2	Количество максимально развернутых коек	ед.	117013	116319	-694	99,4
3	Количество организованных отдыхающих, в том числе	чел.	338829	338015	-814	99,8
	- граждан Украины	чел.	255251	245714	-9537	96,3
	- граждан СНГ	чел.	72814	81086	8272	111,4
	- граждан дальнего зарубежья	чел.	10764	11215	451	104,2
4	Среднесписочная численность работающих	чел.	37525	34755	-2770	92,6
5	Кол-во проведенных к/дней	к/дней	4014619	3944902	-69717	98,3
6	Среднее количество дней пребывания	дней	12	12	0	100,
7	Коэффициент заполняемости	%	45,3	45,1	-45,3	0,0
8	Объем предоставленных услуг	млн. грн.	1033,9	1136,9	103,0	110,0
9	Объем реализации услуг в расчете на 1 отдыхающего	грн.	3052	3363	311	110,2
10	Средняя стоимость 1 койко-дня	грн.	258	288	30	111,6
10	Затраты на 1 койко-день	грн.	271	315	44	116,2
12	Платежи в бюджет, приходящиеся на 1 койко-день	грн.	31	36	5	116,1

Данные табл. 1 свидетельствуют, что на протяжении 1 полугодия 2011 года из 657 предприятий санаторно-курортного комплекса АРК деятельность осуществляли 539 (на 14 больше, чем на аналогичную дату прошлого года). За 6 месяцев 2011 года предприятиями комплекса было обслужено 338,0 тысяч организованных отдыхающих, что соответствует уровню 2010 года (6 месяцев 2010 года – 338,8 тыс. чел.).

В структуре прибывших в Крым на отдых и лечение за 6 месяцев 2011 года на 2,5 % выросла доля отдыхающих из стран СНГ; соответственно, на 2,6 % снизилась доля отдыхающих граждан Украины. Удельный вес рекреантов из стран дальнего зарубежья остался практически на уровне 2010 года и составил, соответственно, 3,3 % [4].

Такие данные статистического учета дают общее представление об эффективности деятельности санаторно-курортного комплекса республики, однако достаточно искаженное по многим пунктам, так как АРК не располагает статистикой «пересечения границы» с другими регионами Украины, имеет сложности в определении дней-посетителей, целей путешествия и исключения путешественников, которые не являются посетителями с точки зрения Международных рекомендаций по статистике туризма и т.д. Кроме того, по различным оценкам экспертов [1, 3, 4, 5], неофициальный сектор туризма в

Крыму составляет от 50 до 75 % всей деятельности санаторно-курортного комплекса полуострова, что не позволяет принимать необходимые экономические решения по его управлению.

В целом методика сбора информации для управления санаторно-курортным комплексом Крыма представлена в табл. 2.

Таблица 2

## Анализ основных статистических показателей по туризму в АРК

Показатель	Методология	Частота	Ответственный орган	Комментарии
Международные въездные посетители	Полный подсчет документов, удостоверяющих личность	Постоянно, но компилируется в ежеквартальных отчетах	Госпогранслужба, Госкомстат	Применимо только к международным посетителям, приезжающим напрямую в Крым, но они составляют лишь небольшую часть международных посетителей
Въездные посетители в АРК – украинцы и международные (непрямые)	Оценка общего количества по подсчетам (железнодорожный, воздушный и др. транспорт)	Ежегодно	Министерство курортов и туризма, НАПКС	Прибытия через г. Севастополь могут создавать проблему при подсчете
Выборочные исследования посетителей	Выборки убывающих посетителей в выбранных точках на железной дороге, автодороге и аэропортах	Выборки проводятся неоднократно, обобщаются в годовых и месячных показателях	Министерство курортов и туризма, НАПКС	Технически это сложное задание, но оно дает полезную оценку общего числа туристов в АРК
Статистика объектов размещения	Поступление информации от официальных объектов размещения по посетителям, суткам и заполнению	Ежегодно, представляется в рамках ежегодных отчетов, один по гостиницам и один по санаторно-курортным учреждениям	Госкомстат в сотрудничестве с официальными предприятиями	Отчеты высокого качества, но ограниченные официальным сектором
Статистика по отрасли – (инвентаризация, занятость)	Поступление информации от предприятий	Представляется в ежегодной статистике	Госкомстат с официальными предприятиями	Ограничено официальным сектором
Платежный баланс	Поступление информации от официальных предприятий и органов	Ежегодно	Национальный банк Украины	Невозможно выделить счет по путешествиям или счет по транспорту

Анализируя данные, представленные в табл. 2, можно сказать, что статистика прибытия туристов в Крыму изобретательно измеряется через комбинацию подсчета туристов, прибывающих легко измеряемыми видами транспорта, и выборочных опросов посетителей. С учетом выборки оценка общего числа посетителей считается достаточно аккуратной, оценка среднего времени пребывания также обоснована, однако данные по расходам минимальны из-за нежелания респондентов сообщать подобную информацию. Также для составления целостной картины для принятия управленческих решений

крайне необходимо согласование данных по официальному и неофициальному сектору туризма полуострова.

Повысить эффективность управления санаторно-курортным комплексом Крыма можно при соответствующем совершенствовании его информационного обеспечения, схема которого представлена в табл. 3.

Таблица 3

### Логико-структурная схема статистики туризма в АРК

Цели и результаты	Индикаторы результатов	Необходимые действия
1. Подготовка статистических данных по расходам	Ежегодные отчеты по расходам и другая статистика туризма	Выборочные исследования посетителей Экономический анализ
2. Подготовка информации по неофициальному сектору, дополняющей данные по официальному сектору	Ежегодные отчеты, впервые отражающие целостную картину расходов по туризму	Выборочные исследования посетителей Сводный экономический анализ
3. Подготовка серии экономических и финансовых анализов для принятия решений	Отчеты и анализ	Экономический и финансовый анализ Специальные выборочные исследования
4. Повышение потенциала в области статистики – базы данных, выборочные исследования ЮНВТО	Участие сотрудников МКТ и других организаций в подготовке специализированных отчетов	Тренинги Семинары Практические занятия

Таким образом, успешная работа Госкомстата по сбору информации об официальном секторе должна быть распространена на непрерывно растущий неофициальный сектор туризма АРК, находящийся «в тени». Это можно сделать, проводя инвентаризацию неофициального сектора и расширяя соответствующие выборочные исследования.

#### Выводы:

1. Для эффективного управления санаторно-курортным комплексом Крыма необходим целый ряд данных о результатах деятельности предприятий туристического сектора АРК в дополнение к тем, которые известны на настоящий момент.

2. Основным механизмом улучшения статистики туризма в АРК является использование выборочных опросов посетителей. С этой задачей в Крыму может справиться лишь несколько организаций государственного или частного характера. Повышение потенциала организаций по выборочным исследованиям в туризме, в сочетании с созданием необходимых баз данных по статистике, представляется одним из основных направлений улучшения процесса управления санаторно-курортным комплексом региона.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Гуткевич С.О. Проблемы деятельности предприятий туристической сферы и пути их решения / С.О. Гуткевич, Л.А. Дяченко // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 11 (101). – С. 63–70.
2. Попов В. Социология управления / В. Попов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inventech.ru/lib/sociolog/sociolog0032/>.
3. Проблеми розвитку туризму і готельного господарства: регіональний аспект: монографія / за заг. ред. І.М. Писаревського; Харк. нац. акад. міськ. госп.-ва. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 276 с.
4. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в Автономній Республіці Крим у 2010/11 році: статистичний довідник / [за ред. Н.О. Полонської]. – Сімферополь: Головне управління статистики в АРК, 2011. – 156 с.
5. Скібіцька Л.І. Менеджмент / Л.І. Скібіцька, О.М. Скібіцький. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 416 с.