

УДК 332.1:614.2 (477)

ПЕРСПЕКТИВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РЕГІОНАЛЬНОГО КЛАСТЕРУ МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ У СТОМАТОЛОГІЇ

Малімон В.В.

Луцький національний технічний університет

У статті досліджено перспективи організації регіонального ринку медичного туризму шляхом застосування кластерного підходу, який розглянуто на прикладі формування стоматологічного кластеру. Виокремлено підсистеми стоматологічного туристичного кластеру та запропоновано варіанти організації при його створенні залежно від бажаної структури. Обґрунтовано необхідність забезпечення належного рівня конкурентоспроможності туристичних послуг на різних етапах перебування туристів, яка визначається двома основними факторами (рівнем якості та вартістю послуг). На цій основі визначено принципи встановлення вартості та заходи стимулюванню попиту на послуги стоматологічного кластеру на регіональному ринку медичного туризму.

Ключові слова: медичний туризм, кластер, стоматологічні послуги, регіон.

In the article the prospects of regional market organization of medical tourism are investigated by application of cluster approach that is revised on the example of forming of stomatological cluster. Subsystems stomatological tourism cluster are distinguished. The variants of organization at its creation depending on a desirable structure are offered. The necessity of providing of the proper level of competitiveness of tourism services is reasonable on the different stages of stay of tourists, which is determined by two basic factors (by the level of quality and cost of services rendered). Principles of establishment of cost and measures of stimulation of demand on services of stomatological cluster at the regional market of medical tourism are defined.

Keywords: medical tourism, cluster, stomatological services, region.

Актуальність проблеми. Кластерний підхід протягом останніх років набуває посиленого інтересу з боку науковців та практиків як перспективна форма організації економічних відносин, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності територіальних суспільних систем. Для України, яка прагне до європейської інтеграції, проблему конкурентоспроможності в сфері туризму можна розв'язати за допомогою об'єднання зусиль окремих споріднених галузей та інституцій. Саме кластерна модель організації діяльності підприємств може бути

інтегруючим елементом для таких галузей та інституцій, які об'єднують свої зусилля для того, щоб отримати синергетичний ефект від співпраці [1, с.75]. Тому застосування даного виду організації є важливою умовою формування та розвитку регіонального ринку медичного туризму (РРМТ) зважаючи на значний синергетичний потенціал, що генерує у собі такий тип ринку. Особливо актуальним є дане питання ще й тому, що розвиток регіонального ринку медичного туризму безпосередньо залежить від впровадження інновацій в сферу обслуговування, спрямованих на підвищення якості надання медичних послуг. При цьому саме кластерні угруповування дозволяють пришвидшити інноваційні зрушення завдяки розширенню інвестиційних та технологічних можливостей його учасників, адже «сьогодні всі країни світу активно використовують кластерний підхід у формуванні та регулюванні своїх національних інноваційних програм» [2].

Аналіз останніх наукових досліджень. Дослідженням проблематики кластерів присвячено багато праць відомих вітчизняних та зарубіжних науковців, серед яких роботи Ю. Бажала, Д. Крисанова, С. Соколенка, Л. Федулової, А. Бутенко, В. Дубовика, О. Кузьміна, Н. Мікули, О. Колесника тощо. За М. Портером, фундатором теорії кластерів, кластер – це група фірм чи галузей, взаємопов'язаних між собою, які географічно сконцентровані у певному місці, діють у певній сфері та взаємодоповнюють одна одну [3, с. 528].

Нині науковці погоджуються, що кластер слід розглядати як соціально-економічну систему, яка об'єднує спільною метою взаємопов'язані та взаємозалежні суб'єкти господарювання в єдину організаційну структуру, не загрожуючи їх самостійності. При цьому загальновизнаним фактом є той, що таке об'єднання дозволяє зменшити трансакційні витрати його учасникам та отримати додаткові переваги, зокрема: покращення координації діяльності учасників та між учасниками кластеру; доступ до інформаційного простору; налагодження безпечної системи постачання; зменшення собівартості продукції (послуг); вихід на нові ринки збуту; стимулювання до ефективної діяльності та її розширення; сприяння розвитку інноваційних технологій; підвищення якості продукції; обмеження впливу недобросовісної конкуренції у сфері діяльності кластеру; зменшення фінансових та операційних ризиків діяльності учасників кластеру;

притік інвестиційних ресурсів у сферу економічної діяльності та регіон розміщення кластеру; формування позитивного іміджу регіону через концентрацію на його території певних видів економічної діяльності; використання продукції (послуг) однієї сфери регіону для потреб іншої; підвищення конкурентоспроможності регіону, забезпечення зайнятості населення; розширення інвестиційної спроможності учасників кластеру через спільну участь в грантових програмах; розширення можливостей виходу на міжнародні ринки тощо (на основі [4]). Разом з тим, на нашу думку, існуючі напрацювання стосуються переважно територіальної організації кластерних моделей розвитку туризму загалом, тоді як специфіка таких утворень в Україні з акцентом саме на стоматологічні послуги є практично не дослідженою.

Мета роботи полягає у обґрунтуванні алгоритму формування кластерної структури для розвитку регіонального ринку медичного туризму на прикладі стоматології, що зумовлено значним конкурентним потенціалом, який генерує даний вид послуг у регіонах нашої країни.

Викладення основного матеріалу дослідження. Кластерний підхід є інноваційною формою організації економічної діяльності в регіоні, який об'єднує на добровільних засадах економічно самостійних суб'єктів економічної діяльності з метою досягнення додаткових економічних вигод від взаємовигідної співпраці при реалізації спільної мети.

Конкурентними перевагами стоматологічних послуг, які надаються у регіонах нашої країни, є безперечно, значно нижча їх вартість, ніж в економічно розвинутих країнах за умови високого рівня якості надання стоматпослуг. Тому даний вид кластеру буде зорієнтований на закордонних туристів, зокрема туристів з ЄС. З метою надання дослідженню прикладного характеру розробки базуватимуться на прикладі одного з прикордонних областей України, зокрема міста Луцьк Волинської області.

На нашу думку, особливостями формування стоматологічного кластеру як елемента системи регіонального ринку медичного туризму є:

- визначення як мети його формування збільшення вхідних фінансових потоків у регіон за рахунок припливу туристів та підвищення рівня розвитку регіону на основі досягнення мультиплікативного ефекту від їх перебування;
- об'єднання базових та інфраструктурних інститутів для реалізації

мети формування, а саме: стоматологічних клінік, туристичних підприємств, готельних, транспортних, ресторанних, фінансово-кредитних, страхових компаній, ін.;

- ядром кластера повинні бути базові інститути РРМТ, зокрема, сучасна стоматологічна клініка (спроможна надавати широкий спектр гарантованих високоякісних стоматологічних послуг, що забезпечується відповідним рівнем кадрового, технологічного, матеріально-технічного, організаційного та інформаційного наповнення) та туристичне підприємство (здатне налагодити діяльність з надання стоматологічного туризму на певній території).

Збільшення вхідних туристичних потоків та розвиток суміжних галузей і сфер діяльності зумовлюють зростання вхідних фінансових потоків у регіон розміщення кластера. У свою чергу, збільшення вхідних фінансових потоків сприяє розвитку медичному туризму та суміжних сфер діяльності регіону (громадський транспорт, зв'язок, побутове обслуговування, культурний відпочинок, ін.). Тобто, спостерігається взаємозалежність та взаємовплив мети та цілей розвитку регіонального кластеру медичного туризму у стоматології. Завдяки кластерній територіальній організації економіки регіону підприємницькі структури набудуть інвестиційної привабливості для вітчизняних та іноземних інвесторів. Важливим при цьому є позитивне сприйняття та підтримка органами регіональної влади та місцевого самоврядування кластерних ініціатив. Схематично розроблену структуру стоматологічного кластеру медичного туризму регіону подано на рисунку 1.

Організаційна підсистема кластеру повинна забезпечити вхідні потоки туристів для отримання стоматологічних послуг, що є базовою функцією функціонування кластеру. Така підсистема повинна бути представлена туристичними підприємствами. *Продуктивна підсистема* кластеру спрямована на надання стоматологічних послуг, тобто виконанням основної функції РРМТ. Така підсистема представлена стоматологічними клініками. *Інфраструктурна підсистема* кластеру повинна виконувати допоміжні функції, що забезпечують, з одного боку, залучення туристів (через здійснення рекламних заходів та страхові гарантії) і комфортне та безпечне перебування туриста у регіоні (через забезпечення додаткових потреб туриста під час перебування на лікуванні).

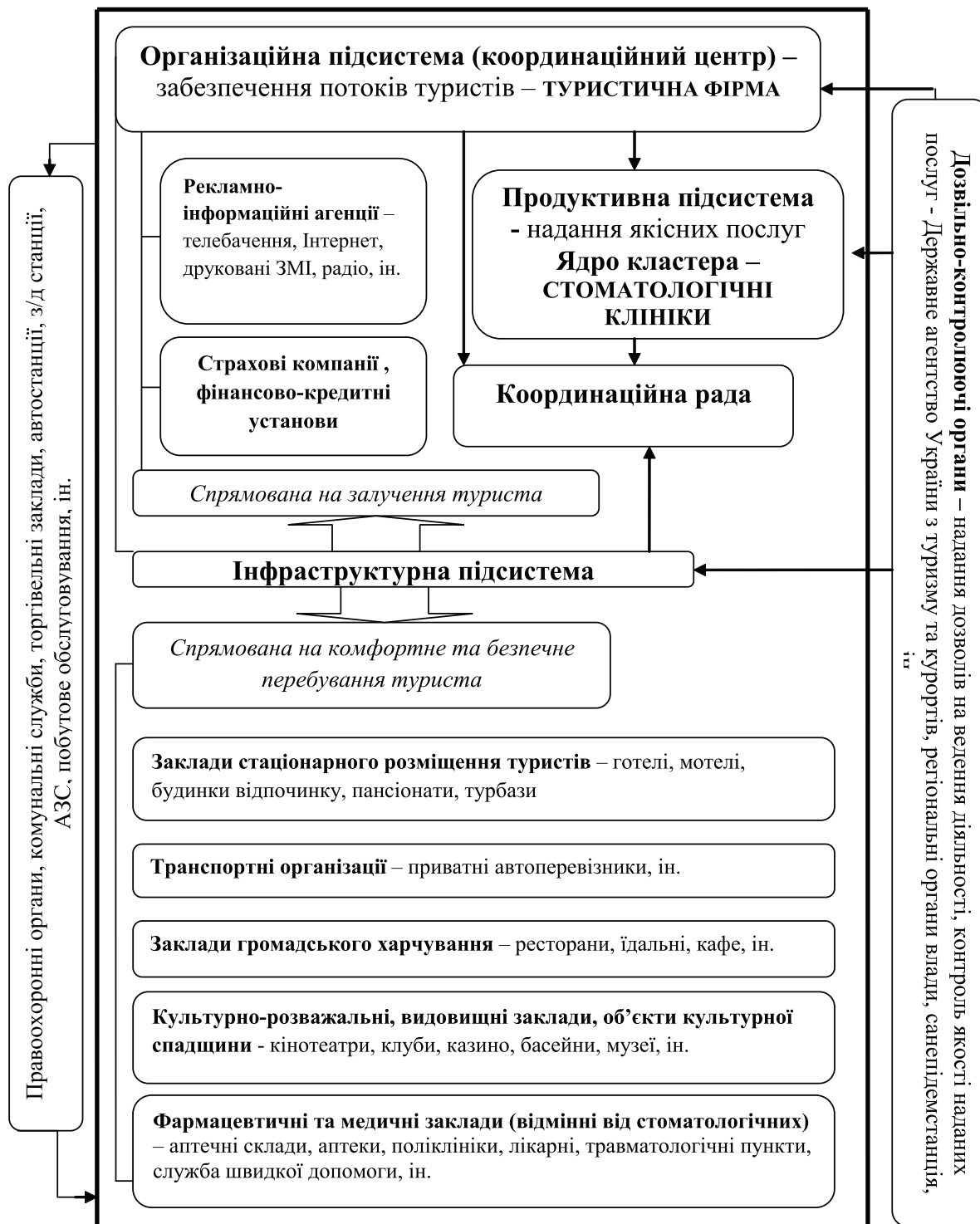


Рис. 1. Схема структури стоматологічного кластеру медичного туризму регіону

Ця підсистема представлена інфраструктурними інститутами РРМТ. Матеріально-технічна підсистема кластеру формується з підприємств-партнерів базових інститутів РРМТ. Дозвільні та контролюючі органи виконують функцію дозволу та контролю за якістю наданих туристичних та медичних послуг усіма учасниками кластеру. Включення цих органів в кластер окремою підсистемою є суперечливим, зважаючи на

ризик, що договірні відносини знівелюють функцію контролю. Тому їх взаємовідносини не можна розглядати як кластерні.

Поza кластерним угрупованням залишаються також опосередковані до надання послуг стоматологічного медичного туризму структури, зокрема правоохоронні органи, комунальні служби, торгівельні заклади, автостанції, з/д станції, АЗС, побутове обслуговування, інші структури, які здійснюють опосередкований вплив на розвиток РРМТ. Разом з тим, крім виокремлення *ядра кластера*, важливим для забезпечення його функціонування є формування координаційного центру кластера, яким, на нашу думку, повинна бути туристична компанія. Таким чином, для формування та забезпечення ефективності функціонування стоматологічного кластеру РРМТ координаційному центру необхідно вирішити такі завдання:

- оцінити потенційний туристичний потік;
- сформувавши програму туристичних пропозицій для потенційних туристів;
- визначити суб'єктів туристичного сервісу, які безпосередньо та опосередковано прийматимуть участь в обслуговуванні туристів;
- розробити угоду залучення потенційних учасників у структуру кластеру, визначитись з механізмами співпраці, провести переговори, підписати угоди;
- розробити механізми узгодження інтересів учасників кластера у питаннях розподілу доходів і прибутків медичного туризму
- здійснити рекламні заходи щодо залучення потенційних туристів, відвідування ними обраних туристичних об'єктів;
- розробка стандарту сервісу у всіх ланках обслуговування туристів;
- розробка заходів із забезпечення безпечного перебування туристів;
- орієнтація туристичної діяльності на позитивне ставлення до регіону та України;
- розробка механізмів ефективної реалізації нового туристичного продукту.

Таким чином, можна запропонувати декілька варіантів організації створення стоматологічного туристичного кластеру (табл. 1).

З метою узгодження спірних моментів, які виникають у процесі функціонування кластера, крім координаційного центру учасники кластеру

утворюють координаційну раду з представників кожної структури, основними функціями якої повинні бути: формування та затвердження стратегії розвитку кластера; затвердження звіту координаційного центру про роботу кластера; узгодження інтересів учасників; реагування на зміни зовнішнього середовища; затвердження інноваційних пропозицій щодо подальшого розвитку кластера тощо.

Таблиця 1. Варіанти організації регіонального кластеру медичного туризму у стоматології

Параметри	Варіанти створення регіонального кластеру медичного туризму у стоматології		
Координаційний центр	На базі туристичної фірми	Окремий суб'єкт господарювання	На базі стоматологічної клініки
Учасники кластеру	Туристична фірма та стоматологічна клініка	Додатково залучаються учасники, які сприяють залученню та комфортному перебуванню туриста	Додатково залучаються постачальники МТР, обладнання, науково-дослідні організації, ін.
Організація поселення туристів	У готелях, інших спеціалізованих закладах		Створення на базі стоматологічної клініки кімнат для проживання туристів
Організація харчування туристів	У місцях проживання туристів	У спеціалізованих місцях громадського харчування	На базі стоматологічної клініки
Організація культурно-розважальних заходів	Включено у вартість турпослуги		Підбір заходів здійснюється туристом самостійно, оплачується додатково

Ефективне функціонування кластеру вимагає належного рівня конкурентоспроможності туристичних послуг на кожному етапі перебування туриста. У свою чергу, конкурентоспроможність послуг визначається двома основними факторами: рівнем якості та вартістю послуг.

Якість туристичних послуг на регіональному ринку стоматологічного туризму слід розглядати як відповідність отриманого результату з попередніми очікуваннями туриста. На якість послуг медичного туризму впливає низка факторів, які можна згрупувати на такі основні групи: кадрові, матеріально-технічні, організаційні, ін. Якість наданих послуг усіма учасниками кластеру повинна бути найвищою, що базується на запровадженні нових технологій, застосуванні нових матеріалів і обладнання, удосконалення системи управління, організації клієнтського

сервісу та ін.

З цією метою учасникам слід запровадити у діяльність систему якості ISO 9000, яка прийнята у більш як 190 країн світу в якості національних систем якості менеджменту будь-яким підприємством, незалежно від розміру, форми власності і сфери діяльності [6], а також пройти акредитацію за системою Commission International [7], так званим „золотим стандартом охорони здоров'я”, отримання якого є свідченням найвищої якості медичного обслуговування, безпеки пацієнтів, застосування правильних методів лікування та управління в медичній установі [8].

При формуванні вартості послуг стоматологічного кластеру слід базуватись на виокремленні сегментів потенційних туристів. При встановленні такої вартості, на нашу думку, слід виходити з таких співвідношень (табл. 2).

Таблиця 2. Принципи встановлення вартості послуг туристичного стоматологічного кластера

Сегменти туристичного ринку	Принцип ціноутворення
Туристи-резиденти	Встановлення вартості послуг повинне базуватись на принципі економічної доцільності та врахуванні рівня платоспроможності населення, цін конкурентів, рівня понесених витрат (залежно від класу обладнання, зовнішнього оформлення, кваліфікації персоналу і формується цінова політика)
Туристи-нерезиденти	Встановлення вартості послуг повинне базуватись на принципі економічної доцільності та врахуванні цін на аналогічні послуги у країнах постійного проживання туристів

Поєднання якості та вартості наданих послуг учасниками стоматологічного кластеру дозволить забезпечити його функціонування на регіональному ринку медичного туризму. Разом з тим, розвиток такого ринку забезпечується застосуванням заходів зі стимулювання попиту та пропозиції на такому ринку, серед яких реклама; пропаганда; стимулювання збуту.

Дослідження різних засобів реклами дозволило виокремити основні з них, які слід застосовувати для стимулювання попиту на послуги стоматологічного кластеру. Так, на стадії залучення потенційних туристів основними засобами реклами є: журнали, он-лайн реклама, радіо, телебачення, зовнішня реклама та виставки. Додатковими засобами на стадії залучення туристів є: газети, буклети, каталоги, прямі поштові відправлення.

На стадії обслуговування туриста (його безпосередньому перебуванні і користуванні основними послугами кластеру) для стимулювання попиту на додаткові послуги кластеру (туристичні, екскурсійні тощо) основними засобами реклами є: буклети та каталоги, які безпосередньо будуть доступні туристу у готелі, під час отримання основних послуг; зовнішня реклама, яка стимулюватиме до отримання додаткових послуг від учасників кластеру.

Важливе значення для розвитку стоматологічного кластеру на РРМТ належить і такому виду реклами, як позитивні відзиви клієнтів, які формуються на основі якості наданих послуг, кваліфікації спеціалістів, рівня сервісу, спектру наданих послуг, гостинності, комфортабельності та цінової політики. При формуванні громадської думки (public relations) слід враховувати, що лише справді якісна організація регіонального кластеру дозволить досягнути поставлених цілей.

Висновки. Таким чином, підвищення конкурентоспроможності регіонів України на основі розвитку регіонального ринку медичного туризму можна забезпечити шляхом застосування кластерного підходу до об'єднання зусиль окремих організацій споріднених сфер діяльності з отриманням синергетичного ефекту від їх співпраці для вирішення спільного завдання, що потребує подальших наукових досліджень для визначення їх кількісних параметрів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Дышловой И.Н. Особенности функционирования регионального рекреационно-туристического кластера и его регулирования / И.Н. Дышловой // Экономика и управление. – 2010. – № 6. – С. 66–75.
2. Соколенко С.І. Кластерний підхід як технологія управління регіональним економічним розвитком / С.І. Соколенко // Кластерний підхід до управління та розвитку регіонів : VI Міжнар. наук.-практ. конф., 21–22 червня 2012 р., м. Севастополь : тези доп. – С. 9–11.
3. Портер М. Конкуренция / пер. с англ. О. Л. Пеляковского и др.. ; под. ред. Я.В.Заблоцкого. – [испр. изд.]. – М.: Вильямс, 2006. – 602 с.
4. Захарченко В.І. Кластерний підхід до підвищення конкурентоспроможності регіонів України / В.І. Захарченко, С.В. Захарченко // Український географічний журнал. – 2001. – № 2. – С. 28–33.
5. Романів О. Географія медичного туризму Європи [Електронний ресурс] / О.Романів

- // Часопис соціально-економічної географії: Міжрегіональний збірник наукових праць. – 2008. – № 8. – С. 79–85. – Режим доступу: /http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Chseg/2010_8/Romaniv.pdf
6. ISO 9000 – Международная организация по стандартизации [Электронный ресурс]. – Режим доступу: www.iso.org/iso/ru/home.html
 7. Международная аккредитация медучреждений [Электронный ресурс]. – Международный каталог по медицинскому туризму. – Режим доступу: // <http://www.intmedtourism.com/ru/accreditation-and-certification/>
 8. Вахович І.М. Фактори розвитку регіонального ринку медичного туризму в розвинених країнах світу / І.М. Вахович, В.В. Малімон // Фінансовий простір : Міжнародний науково-практичний журнал. – 2012. – № 3 (7). – С. 38–46.