

Организации сферы услуг, оперируя факторами конкурентоспособности, управляют своей конкурентоспособностью в сложившихся условиях внешней среды. Высшее руководство любой компании должно четко понимать, какие факторы способствуют повышению уровня конкурентоспособности организации, чтобы уметь управлять ими, или же, наоборот, отказаться от бесперспективного соперничества в тех областях, где шансы на победу малы.

Для каждой организации – субъекта конкуренции существует набор факторов конкурентоспособности, которые показывают наличие у неё определённого набора свойств, востребованных или особо ценных потребителем при решении вопроса о покупке товара / услуги, выборе места осуществления покупки. Эти факторы и их значимость изменяются во времени в зависимости от характера и особенностей потребителя и в зависимости от других условий внешней среды организации [1].

Анализ научных источников, посвящённых развитию гостиничной индустрии, позволяет определить категорию «предприятия гостиничного хозяйства» как предприятие, производящее и предлагающее на рынке свой «товар», продукт в виде комплекса услуг, основными из которых являются услуга размещения и услуга питания. Исходя из определения конкурентоспособности, авторы считают возможным в качестве основного предложить следующее определение: «конкурентоспособность предприятия гостиничного хозяйства это его способность к формированию конкурентных преимуществ, позволяющих реализовывать качественные услуги размещения и питания и обеспечивать экономическую эффективность».

Показатель конкурентоспособности предприятия сферы услуг отражает общие итоги функционирования практические всех его подразделений (т.е. состояние его внутренней среды), а также его реакцию на изменения внешней среды. При этом особо значима способность предприятия сферы услуг оперативно и адекватно реагировать на изменения поведения и предпочтения потребителей.

Конкурентоспособность организаций гостиничного бизнеса включает большой комплекс социально-экономических характеристик, определяющих положение компании на рынке. С одной стороны это совокупность характеристик самой организации, которая определяется уровнем использования его производственного, кадрового и маркетингового потенциала.

На повышение конкурентоспособности и увеличение рыночной доли организаций гостиничного бизнеса существенным образом влияют такие факторы, как постоянство и качество предоставляемых услуг. Основой поддержания постоянства качества в гостинице является понимание, правильное использование и насыщение обслуживанием точек контакта с клиентами, которое означает, что гостиничная услуга предоставляется вне зависимости от того, какое количество клиентов проживает в гостинице в данный момент.

При рассмотрении проблемы обеспечения качества гостиничной услуги необходимо рассматривать как техническое, так и функциональное качество в их взаимодействии и единстве. Критерием оценки качества является сопоставление ожидаемого и предоставленного обслуживания. Если уровень предоставленного обслуживания соответствует или превышает уровень ожидаемого обслуживания, клиент удовлетворен его качеством.

Важнейшим стратегическим показателем успешности бизнеса, в сфере гостиничных услуг, является доля рынка.

Таким образом, модель оценки конкурентоспособности организаций гостиничного бизнеса может включать в себя рассмотрение набора основных интегрированных показателей – доля рынка; объем и динамика сбыта; доход/прибыль за ряд лет; объем дополнительных услуг; оценка клиентом технического и функционального качества гостиничной услуги и др.

Список литературы

1. Лазаренко А.А. Методы оценки конкурентоспособности / А.А. Лазаренко // Молодой ученый. – 2014. – №1. – С. 374–377.
2. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг. – М.: Высшее образование, 2014. – С. 175.
3. Морев С.Н., Любимова Л.А. Парадигма повышения конкурентоспособности предприятий сферы индустрии гостеприимства: Коллективная монография. – Тамбов, 2015. – С. 92–117.

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ МЕТОДОВ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КЛИНИК

Попова Е.О.

*Национальный исследовательский Томский государственный университет, Томск,
e-mail: popova_elizaveta96@mail.ru*

Организация системы бережливого производства в медицинском учреждении является достаточно популярной проблемой, рассматриваемой в последние несколько лет. Данная система внедряется для повышения эффективности деятельности работы и улучшения качества оказания медицинских услуг при использовании имеющихся ресурсов [1]. Клиники желают функционировать согласно разработанной для них системе, а о влиянии, которое оказывают методы никто не задумывался, поэтому необходимо оценить его уровень.

Данная работа выполняется на основе анализа собранных данных методами бережливого производства и наблюдений экспертов в Госпитальных клиниках Сибирского государственного медицинского университета им. Савиных А.Г. В основу работы положено исследование возможности внедрения методов бережливого производства в медицинском учреждении. На основании проведенного анализа сделаны выводы, сформулированы предложения и рекомендации, описанные в ранее опубликованных работах [1,3,7].

Условия функционирования Российского здравоохранения предписывают требования оказания высококачественной медицинской помощи и методы бережливого производства являющиеся составной частью системы менеджмента качества способны помочь в их выполнении [2]. Внедрение системы бережливого производства, как и любой управляющей системы несет за собой определенные затраты и влияние на деятельность организации. В условиях практического внедрения системы бережливого производства, особую роль начинают играть вопросы фактического состояния и перспективы дальнейшего использования инструментов в медицинском учреждении.

После того как в клинике прошел первый этап применения методов может появиться иллюзия того, что многое уже сделано и можно снизить активность по дальнейшему внедрению инструментов и методов, что оказывает достаточное влияние на организацию и является ошибочным. Вторым показателем влияния является то, что каждый следующий шаг по снижению потерь и повышению эффективности работы будет требовать более значительных усилий чем предыдущий.

Еще одним показателем сильного положительного влияния методов бережливого производства является то, что многие сотрудники после прохождения обучения применяют данные методы во всех сферах деятельности не только в работе, но и в повседневной

жизни. У сотрудников появляются цели и мотивация к улучшению работы клиники и средства для реализации поставленных целей. Например, сотрудники регистратуры и процедурного кабинета применяют в своей деятельности такой инструмент, как система «5S» [3].

Для оценки влияния методов бережливого производства в клинике предлагаются пилотные проекты с расчетом эффективности внедрения. Такие проекты в последующем либо закрываются, либо продолжают как крупный проект приносящий значительные результаты в деятельность клиник. Применение методов бережливого производства в таком виде предполагает создание адаптивной и гибкой системы управления, способной к непрерывному улучшению и снижению проблем, связанных с оказанием качественного и быстрого лечения пациентов, а также повышению конкурентоспособности [4].

При внедрении системы бережливого производства в медицинском учреждении появляются десять основных принципов, помогающих оценить положительное влияние на работу:

- 1) Высокая концентрация на пациентах;
- 2) Непрерывные изменения небольшими шагами;
- 3) Понимание и открытое признание существующих проблем;
- 4) Пропаганда открытости между подразделениями клиники;
- 5) Создание рабочих команд по поддержанию работанной системы;
- 6) Управление проектами при помощи функциональных команд;
- 7) Формирование поддерживающих отношений;
- 8) Развитие самодисциплины у каждого сотрудника;
- 9) Информирование каждого сотрудника о происходящем в клинике;
- 10) Делегирование полномочий каждому сотруднику.

Использование системы бережливого производства в клинике позволяет: сократить сроки пребывания пациентов в больнице; сократить время, проводимое в очередях и ожидания врача во время экстренной госпитализации; уменьшить расстояние которое проходят сотрудники и пациенты по клинике; повысить качество обслуживания; исключить какие-либо ошибки в лечении пациентов; ускорить время получения лабораторных исследований, что является значительным при оказании помощи в рамках экстренной госпитализации; улучшить моральный климат и повысить удовлетворенность работников результатами труда, и удовлетворенность пациентов и их родственников результатами оказываемых услуг. Только за первые три года работы системы можно повысить эффективность примерно на 60 процентов [5].

При внедрении системы бережливого производства могут возникать и отрицательные стороны. Поскольку системное, а не единичное использование методов дает положительный эффект. Благодаря бережливому производству достаточно быстро происходит сокращение потерь, повышается эффективность, но достигнутые показатели достаточно трудно удерживать если не поддерживать внедренные технологии. Эффективность внедренных методов бережливого производства увеличивается с течением времени, что является не для всех медицинских учреждений положительным критерием оценки.

Следующим отрицательным показателем оценки влияния методов бережливого производства является ряд ограничений, существующий в России, что негативно отражается на развитии медицинского учреждения. К таковым показателям относятся:

1. Несистемное внедрение принципов бережливого производства;

2. Необоснованный выбор методов, который ограничивается внедрением всего пары инструментов бережливого производства;

3. Отсутствие комплексного подхода к использованию системы бережливого производства [6].

Таким образом, результаты описанных исследований свидетельствуют о перспективности внедрения и работы принципов бережливого производства в здравоохранении страны. Применение методов бережливого производства позволяют наладить эффективную работу учреждения и обеспечить резерв стабильности на случай возникновения проблем [7]. Данный вывод сделан на основании того, что уже первые результаты внедрения позволяют ориентироваться на дальнейшее повышение эффективности работы клиник.

Список литературы

1. Попова Е.О. Организация бережливого производства для улучшения деятельности клиник // Наука Технологии Инновации: сборник научных трудов. Ч.7. – Новосибирск, 2016. – С. 269–271.
2. Бедорева И.Ю. Научное обоснование системы менеджмента качества медицинской организации: автореф. – Новокузнецк, 2009. – 305 с.
3. Попова Е.О. Бережливое производство в медицине // «Молодежь и системная модернизация страны». – Курск, 2016. – С. 152–154.
4. Давыдов Н.С., Ключков Ю.П. Оценка эффективности внедрения бережливого производства промышленного предприятия // Бережливое производство на предприятиях машиностроения: теория и практика внедрения, монография, Академия Естественных наук, – 2012. – 111 с.
5. Ушаков И.В. Мы создаем новую модель медицинского учреждения // URL: - www.leanforum.ru/library/r4/2419.html.
6. Абросимова А.А., Шалабаев П.С. Связь бережливого производства с устойчивым развитием промышленных предприятий // Российское предпринимательство. – 2013. – №24. – С. 78–83.
7. Попова Е.О. Система бережливого производства как подтверждение эффективного функционирования медицинского учреждения // Направления и тенденции развития современной науки: сборник материалов научно-практической конференции 23–26 декабря 2016. – Кемерово, 2016. – С.39–41.

ОЦЕНКА ФОРМИРОВАНИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА РЫНКЕ ТЕКСТИЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ

Пухова Д.Н.

*ФГБОУ ВПО «Ивановский государственный химико-технологический университет», Иваново,
e-mail: doonasha@mail.ru*

Наиболее чувствительными отраслями к реформам периода перестройки отечественной экономики оказались ресурсоемкие отрасли, работающие полностью на импортируемых сырьевых ресурсах и, соответственно, производящие продукцию с низким уровнем добавленной стоимости (до 30%). Исторически сложившийся моноиндустриальный Ивановский регион, ориентированный преимущественно на производство хлопчатобумажных тканей, утратил свои лидирующие позиции в области производства текстильной продукции. В результате отраслевой реструктуризации экономики в условиях рыночных отношений произошло сокращение числа крупных производственных комбинатов и резкое увеличение доли малых и средних предприятий по производству в основном швейных изделий.

В соответствии с данными Департамента экономического развития и торговли Правительства Ивановской области текстильная промышленность региона структурирована следующим образом:

– сектор включает 35 основных предприятий (не включая швейные предприятия области, производящие одежду и предметы домашнего текстиля), которые являются отдельно функционирующими независимыми компаниями или входят в состав холдинговых структур;

– в текстильном сегменте наблюдается высокая степень фрагментации: 12 ткацких предприятий