

Место и роль инженерного сервиса в технологии рекреационных занятий в туристско-гостиничных оздоровительных комплексах

Виталий Васильевич Глущенко

Сочинский государственный университет, Россия
354000, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Доктор технических наук, профессор
E-mail: vitavas44@yandex.ru

Аннотация. В данной работе рассматривается ряд актуальных аспектов инженерного сервиса, являющегося составной частью технологии рекреационных занятий в туристско-гостиничных оздоровительных комплексах, дано примерное укрупненное деление в последнем всех видов сервиса на группы, рассмотрено их соотношение между собой, предложена методика моделирования процессов сервиса и философия интеграции управления ими.

Ключевые слова: сервис, технология, туризм, рекреационные занятия, оздоровление, процесс, процедура, техническая (инженерная) система, моделирование, философия интеграции управления сервисом.

УДК 338

Вопросы развития экономики рекреации, дестинаций различных видов туризма, курортного дела и совершенствования организационно-экономического механизма управления исследуются во многих публикациях отечественных ученых, в числе которых наиболее фундаментальными, на наш взгляд, являются труды [1, 2, 3, 4, 9, 11, 12]. Наряду с этим, все более необходимым становится уделять внимание первичному звену экономики вышеназванной сферы – предприятиям и организациям, их производственной и социальной инфраструктуре, процессам, которые они осуществляют. И это обусловлено прежде всего тем, что именно предприятия и организации рекреации и туризма, создавая и реализуя услуги, являются основой экономики этой важнейшей отрасли экономической системы России.

Объектом исследования в нашем случае являются туристско-гостиничные оздоровительные комплексы (ТГОК) как экономические системы, осуществляющие сервис рекреационных занятий и дестинаций туризма, а предметом исследования – управленческие отношения, возникающие в ходе функционирования по оказанию данных услуг.

Очевидно, здесь уместно напомнить, что выдающийся экономист и философ XIX века К. Маркс в свое время писал: “Услуги – широкая экономическая категория, они обладают самостоятельной экономической формой, обособленной как по отношению к производителю, так и по отношению к потребителю, которые способны сохранять свое существование в промежутке времени между производством и потреблением и, стало быть, могут обращаться в течение этого времени как пригодные для продажи товары” (Цит. по [9]). Исходя из вышесказанного, как мы полагаем, и следует с этой категориальной точки зрения в научно-теоретическом аспекте и видеть место и роль услуг, в том числе и сервиса технологий рекреационных занятий и дестинаций туризма.

Однако этого не совсем достаточно, ибо необходим и прикладной аспект. Здесь, в мировом экономическом сообществе, руководствуются положениями международных стандартов ИСО 9000 и отечественных стандартов, изданных на основе этих серий методом обложки. Это означает, что текст того или иного стандарта ИСО принят полностью с некоторыми редакционными изменениями или без них к исполнению законодательно в РФ с наименованием, включающим ГОСТ Р и само наименование ИСО, например, ГОСТ Р ИСО 9000-2001 *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*. Выполнение требований данных международных стандартов со вступлением России в ВТО стало обязательным. Поэтому ниже, в тексте данной статьи, будем максимально придерживаться терминологии этих документов [18].

Сервис в переводе с английского – это услуга, обслуживание. По [18] услуга входит в четыре общие категории продукции: 1) услуги, например, лечение, проживание, перевозки и т.д.; 2) технические средства, например, какое-либо оборудование, аппаратура и т.д.; 3) перерабатываемые материалы; 4) программные средства.

Многие виды продукции содержат элементы, относящиеся к различным общим категориям продукции. Отнесение продукции к услугам или другим ее видам зависит от преобладающего элемента. При рассмотрении услуг в ТГОК и будем исходить из данного положения, а также учитывать, что услуга является результатом [17], по меньшей мере, *одного действия*, обязательно осуществленного при взаимодействии ее поставщика, т.е. ТГОК, и потребителя, т.е. туриста, размещенного в ТГОК и участвующего в рекреационных занятиях.

1. Технология гостиничного обслуживания и сервиса основных видов рекреационных занятий в ТГОК. Под технологией гостиничного обслуживания будем понимать совокупность множества операций и процессов в предоставлении услуг размещения и гостеприимства туристам, а под технологией сервиса рекреационных занятий – совокупность множества операций и процессов для выполнения рекреационных функций: лечебной, направленной на восстановление здоровья человека; познавательной, ориентированной на развитие духовного потенциала личности; спортивной, нацеленной на развитие физических сил человека, а также различных туристических мероприятий, предусмотренных циклами рекреационных занятий, с учетом дестинаций туризма. Как правило, данные виды технологий в ТГОК интегрированы и представляют собой единую совокупность множества названных выше операций и процессов.

Процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. Входами к процессу обычно являются выходы других процессов. Применительно к нашей теме работы выходы процессов технических систем ТГОК, образующие так называемый далее инженерный сервис, и служат входами к процессам размещения и гостеприимства, лечебно-оздоровительным, познавательным, культурно-развлекательным и спортивным.

В общенаучном понимании процесс (от лат. Processus – продвижение) означает: 1) последовательную смену состояний, стадий развития; 2) совокупность последовательных действий для достижения каких-либо результатов. Процесс можно кратко описать по рис. 1.

Управляющее воздействие



Рис. 1. Схема представления процесса сервиса
в туристско-гостиничном оздоровительном комплексе

Здесь заметим, что в ряде случаев инженерный сервис сам непосредственно оказывает обслуживание индивидуума. Это, к примеру, электроосвещение, электроподзарядка батарей ПК и телефонов, водоснабжение для питья и санитарно-гигиенических нужд туриста, канализация, дороги и пешеходные тропы и т.д. Еще раз подчеркнем, что услуга или иначе сервис – есть результат того или иного процесса.

В составе *ресурсов* процессов сервиса в ТГОК различают: а) работников; б) оборудование, аппараты, устройства, приборы, инструменты и др., относящиеся к орудиям труда; в) инфраструктуру (здания, сооружения, сети, открытые площадки и пр.); г) информацию; д) финансовые ресурсы; е) поставщиков различных материалов и

сторонних услуг; ж) материальные ресурсы (продукты, медикаменты и препараты, вода, электроэнергия, масла, запасные части и пр.); и) ресурсы рекреационные, лечебные, природно-климатические (экологически чистый воздух с отсутствием у него критических температур, морская и речная вода, источники минеральных вод для питья и бальнеотерапевтического лечения, живописная и разнообразная лесная растительность и т.д.), эстетические.

2. Основные виды сервиса в ТГОК и их соотношения с инженерным сервисом. Прежде всего, это сервис 1-й или основной группы: 1.1. Гостеприимства и размещения по принципам: “Все для клиента!”, “Клиент всегда прав!”, “Что еще мы можем для Вас сделать?”, чуткость к просьбам клиентов и доброжелательность. Далее – 1.2. Информация, реклама о сервисе в рекреации. 1.3. Сервис лечения и оздоровления, туристско-познавательный и культурно-развлекательный, спортивный. При этом персональная ориентация совокупности разнообразных процедур на туриста.

Рассмотрим суть основных лечебно-оздоровительных процессов (процедур лечения) в ТГОК и их соотношение с процессами инженерного сервиса на примере наиболее широко применяемых процессов, относящихся к аппаратной физиотерапии: аэрозольтерапия, ультразвуковая, электросветолечение, теплотечение, электролечение, водолечение.

Так, при аэрозольтерапии аэрозолю придается электрический заряд от электросети, что усиливает его активность при вдыхании в ходе лечения.

Суть процесса лечения ультразвуком в том, что в аппаратах электроток подается на пластинку кварца или титана бария, под воздействием переменного электротока пластинка изменяет свой объем – то сжимается, то разжимается, и эти колебания через контактную среду передаются на подлежащие лечению места.

Электросветолечение ведется от света искусственных источников аппаратов для облучения инфракрасными и видимыми лучами, имеющих нить накаливания, или ртутно-кварцевыми лампами для ультрафиолетового облучения.

Процессы теплотечения имеют целую группу разновидностей: грязелечение, глинолечение, парафинолечение, озокеритолечение, горячие и теплые ванны, души, грелки, припарки, компрессы. Для теплотечения используют различные источники тепла, но в основном электрические.

Процессы электролечения основаны на применении электротока, электрических и магнитных полей с лечебной целью. К процессам электротерапии относятся гальванизация, лечение импульсными токами, электросон, электростимуляция ослабленных мышц, лекарственный электрофорез, дарсонвализация, электромагнитотерапия, индукторотерапия, франклинизация, УВЧ-терапия, микроволновая терапия, диатерапия.

Водолечение (гидротерапия) в основе своей имеет процессы применения воды с лечебной и профилактическими целями. Это души, ванны, обмывания, обтирания, укутывания.

Во всех вышеназванных процессах можно отчетливо увидеть, что электросервис в виде электротока, поставленного службой энергетика по внутренним сетям ТГОК к аппаратам и оборудованию процедурных медкабинетов, подается на вход процесса, наряду с медпрепаратами или без них.

Кроме этого, в этих и иных процессах лечения и оздоровления также участвуют вода, холодная и горячая, канализация, вентиляция и кондиционирование, отопление и др. Все это также осуществляется посредством соответствующего инженерного сервиса, который создают технические (инженерные) системы, медицинские приборы, аппараты и оборудования.

Наличие и использование различных видов инженерного сервиса, например, в таком ТГОК, как ОАО “Пансионат “Лучезарный” курорта Сочи на период пребывания в нем обеспечивают комплекс услуг по путевкам с лечением по следующим показаниям: сердечно-сосудистые: гипертоническая болезнь I ст.; нервной системы: невроты, невриты, радикулиты; опорно-двигательного аппарата: остеохондрозы, артрозы, артриты; неспецифические заболевания органов дыхания; некоторые виды стоматологии, а также оказывают и иные услуги как по турам лечебно-оздоровительным, так и по турам отдыха, из их набора по табл. I, данные которой позволяют по аналогии с вышерассмотренным видеть практически повсеместность инженерного сервиса и его роль в технологии обслуживания в ТГОК.

Основные услуги в ОАО “Пансионат “Лучезарный” города-курорта Сочи

А.	Входящие в стоимость путевки тура	
II.	Лечебный и/или оздоровительный отдых	Согласно типа путевок тура: 14, 18, 21 и более дней
III.	Питание: общерациональный стол на базе диеты № 15	3-х разовое, для детских групп 5-ти разовое
IV.	<i>Размещение:</i>	
4.1.	Корпус № 1 “Прибрежный”: 1–2-х мест., 2-х комн. люксы	Душ, туалет, TV, холодильник, кондиционер
4.2.	Корпус № 2 “Юниор”: 2-х местн. с частичными удобствами Детский центр отдыха: корп. № 3–8, 4-х мест., без удобств	TV, холодильник (душевые и туалеты на этажах)
V.	<i>Лечение:</i> МО № 1: ЭКГ, диагностика; ванны, аппаратная физиотерапия, массаж, стоматология; МО № 2: ФОК (плавбассейны, ванны, сауна), ЛФК, талассотерапия на пляже, спортивные и занятия	Согласно путевок тура с лечением
VI.	Парк	В прибрежной зоне
VII.	Библиотека	В клубе
VIII.	Радио	Во всех номерах
IX.	Детские игровые площадки	При корпусах, пляже
X.	Пляж “Голубая волна”, спортплощадки, терренкур	На территории, в ФОК
XI.	Дискоотека, вечера отдыха, утренники для детей	Клуб, танцплощадка на берегу моря, пляж
Б.	Не входящие в стоимость путевки тура	
1.	Экскурсии, морские прогулки, цирк, дельфинарий, парк “Дендрарий”, театры, концертные залы, музеи, туристические поездки в горы Красной Поляны	По заявке
2.	Плавбассейны с морской водой	По заявке
3.	Лечебные услуги	По заявке для тура без лечения
4.	Сауна	По заявке
5.	Теннисный корт крытый	По заявке
6.	Тренажерный зал ЛФК	Корпус № 1, по заявке
7.	TV дополнительно	По заявке
8.	Холодильник дополнительно	По заявке
9.	Автопарковка	На территории, по заявке
10.	Трансфер ж/д Сочи, Лоо, аэропорт Адлер и т.д.	По заявке
11.	Кафе, бары, магазин продуктовый	В корпусах № 1, 2, на территории

Полагаем целесообразным выделить во II-ю отдельную группу основные виды инженерного сервиса:

1. Электроэнергетический.
2. Водоснабжения и канализации.
3. Тепловодоснабжения.
4. ИТ, TV.
5. Электросвязи.

6. Кондиционирования и вентиляции.

7. Лифта.

8. Автотранспортный.

9. Эксплуатационный – в спальнях корпусах, на пляже, спортплощадках, в парке, на дорогах и т.д.

Далее нам необходимо выделить в III-ю отдельную группу сервис технических систем, который в наименованиях вузовской подготовки именуется как сервис инженерных систем. Посредством деятельности данных систем, как уже отмечалось выше, осуществляются первые два вида сервиса.

Группа сервиса технических (инженерных) систем ТГОК:

1. Инженерного оборудования, сетей, котельной, очистных сооружений, физкультурно-оздоровительного комплекса (ФОК).

2. Кондиционирования и вентиляции.

3. Оборудования приготовления пищи, холодильных камер продсклада.

4. Медицинской аппаратуры, техники и оборудования.

5. Электросвязи, ЭВМ и другой компьютерной техники систем автоматизации процессов управления и сервис.

6. Бытовой техники, лифтов в корпусах.

7. Электромузыкального оборудования, кинотехники, средств шоу, TV.

8. Автотранспорта.

9. Коллекторов морской воды, теплоснабжения, водоснабжения и канализации (ВК), внутренних инженерных сетей.

Технические (инженерные) системы ТГОК сами нуждаются в постоянном сервисе своими силами или, в силу своей технической сложности, требуют привлечения для своего сервиса специализированных сторонних фирм. Значимость высококачественного сервиса технических систем ТГОК постоянно повышается, и проявляется все более тенденция установления уровня градации качества данного сервиса. Под высококачественным сервисом в передовой мировой практике понимаются [14, 15] такие его процессы, которые обеспечивают при минимальных затратах максимальное сокращение потерь, возникающих при эксплуатации оборудования, аппаратуры, устройств и т.д. из-за их отказа; максимальную реализацию возможностей технических систем по надежности.

Из-за некачественного сервиса технических систем (ТС) и их поломки по этой причине возникают [14, 15] следующие потери: незапланированные простои, т.е. сокращение или прекращение многих видов обслуживания отдыхающих в ТГОК; уменьшение по этой причине производительности труда персонала; наличие брака в работе; получение травм персоналом на рабочем месте; повышение затрат энергии, сырья, материалов. Перечисленные потери вызывают падение спроса на путевки в ТГОК, снижение прибыли, ухудшение финансового состояния, снижение уровня ценности всех видов предоставляемых услуг ТГОК в сознании потребителя; падение авторитета и имиджа ТГОК.

3. *Методика моделирования процессов сервиса и философия интеграции управления ими.* В основе управления процессами сервиса находятся системный и процессный подходы, использование которых дает возможность получить о каждом процессе четкое представление, охарактеризовать и количественно описать его внутреннюю структуру и внешние связи. Системный подход рассматривает объекты, процессы, явления как системы. И он имеет (по [5]) семь основных принципов: целеобусловленности; относительности; управляемости; связанности; моделируемости; симбиозности; оперативности. В исследованиях систем разного рода, наряду со многими другими научными методами, важен и процессный подход, который в принципах менеджмента качества подчеркивает, что желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом. Здесь заметим, что последний по системному подходу – есть система.

Методика моделирования процессов сервиса в ТГОК. Используя эти вышеназванные положения и рекомендации ИСО [17] по внедрению процессного подхода, полагаем возможным, используя соображения в [15], предложить следующую методику моделирования управления процессами сервиса в ТГОК, состоящую из семи основных этапов:

Первый этап. Идентифицировать процессы с целью получения ответа на вопросы: какие процессы сервиса ТГОК подлежат моделированию; кто является потребителями каждого процесса (внутренние и/или внешние потребители) и каковы требования этих потребителей; кто является "владельцем" того или иного процесса; являются ли какие-либо из этих процессов привлекаемыми из внешних источников; каково содержание входов и выходов каждого процесса?

Второй этап. Здесь определить последовательность и взаимодействие этих процессов сервиса в ТГОК: каков общий поток процессов; как можно описать это – картой процессов или схемой потоков; каковы интерфейсы между процессами; какое документирование необходимо?

Третий этап. На нем определить критерии и методы, необходимые для того, чтобы обеспечить эффективность как для функционирования, так и контроля процессов сервиса в ТГОК: каковы характерные особенности желаемых и нежелаемых результатов процессов; каковы критерии для осуществления контроля, измерений и анализа; как можно включить эти характеристики в планирование процессов сервиса; каковы предполагаемые экономические результаты (стоимость, время, потери и т.д.); какие методы подходят для сбора данных?

Четвертый этап. Здесь необходимо обеспечить в ТГОК наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования и контроля процессов сервиса: какие ресурсы необходимы для каждого процесса; каковы каналы связи; как можно получать внешнюю и внутреннюю информацию о процессах; как будем получать обратную связь; какие данные необходимо собирать; какие документированные сведения необходимо сохранять?

Пятый этап. Определить: как можно в ТГОК контролировать выполнение процессов (эффективность процессов, удовлетворенность потребителя); какие измерения необходимы; каким наилучшим образом можно проанализировать собранную информацию (статистическими методами); что покажет результат такого анализа?

Шестой этап. На нем предусмотреть в ТГОК действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов: как можно улучшить тот или иной процесс; какие корректирующие и/или предупреждающие действия необходимы и будут ли они эффективны?

Седьмой этап – непосредственно моделирование процессов. Его надо вести с учетом трех подэтапов: 1) анализ теоретических закономерностей, свойственных тому или иному процессу и эмпирических данных о его структуре и особенностях; на основе такого анализа формировать модели процессов; 2) определение методов, с помощью которых можно решить задачу моделирования; 3) анализ полученных результатов.

На первом подэтапе моделирования процессов сервиса прежде всего следует четко сформулировать конечную цель построения модели, а также определить критерий, по которому будут сравниваться различные варианты решения. Такими критериями могут быть: а) максимизация полезного эффекта от качества сервиса при ограничении совокупности затрат; б) максимизация прибыли при условии, что качество сервиса не снизится; в) снижение себестоимости сервиса при условии, что качество не снизится и затраты у потребителя не увеличатся; г) рост производительности труда, улучшение использования оборудования и материалов, повышение оборачиваемости оборотных средств при условии, что качество сервиса не снизится и другие критерии эффективности не понизятся.

В качестве критерия оптимизации может быть показатель (или компонента) прибыли, характеризующий эффективность услуг сервиса при условии, что другие экономические компоненты не ухудшатся.

На втором подэтапе моделирования процессов сервиса – выбор наиболее рационального математического метода для решения задачи. К примеру, для решения задач линейного программирования есть различные методы, как и в других видах задач. Здесь следует подчеркнуть, что не следует излишне детализировать модель процесса, т.к. излишняя детализация затрудняет построение модели, а излишнее укрупнение модели приводит к потере существенной информации, к неадекватному отражению реальности. Поэтому действенной, т.е. практически применимой моделью является не самая сложная и самая похожая на реальное явление (процесс), а та, которая позволяет получить самое

рациональное представление о процессе, принимать оптимальное решение и наиболее точные оценки.

На третьем подэтапе моделирования ведется всесторонний анализ результатов, полученных при изучении полученной модели процесса, при этом окончательным критерием достоверности и качества модели являются практика, соответствие полученных результатов и выводов реальным условиям, техническая и экономическая содержательность полученных оценок. В случае, если результаты не соответствуют реальным условиям процесса, проводят анализ причин несоответствия. По результатам анализа причин несоответствия экономико-математическая и технологические модели процесса корректируются, и решение задачи повторяется.

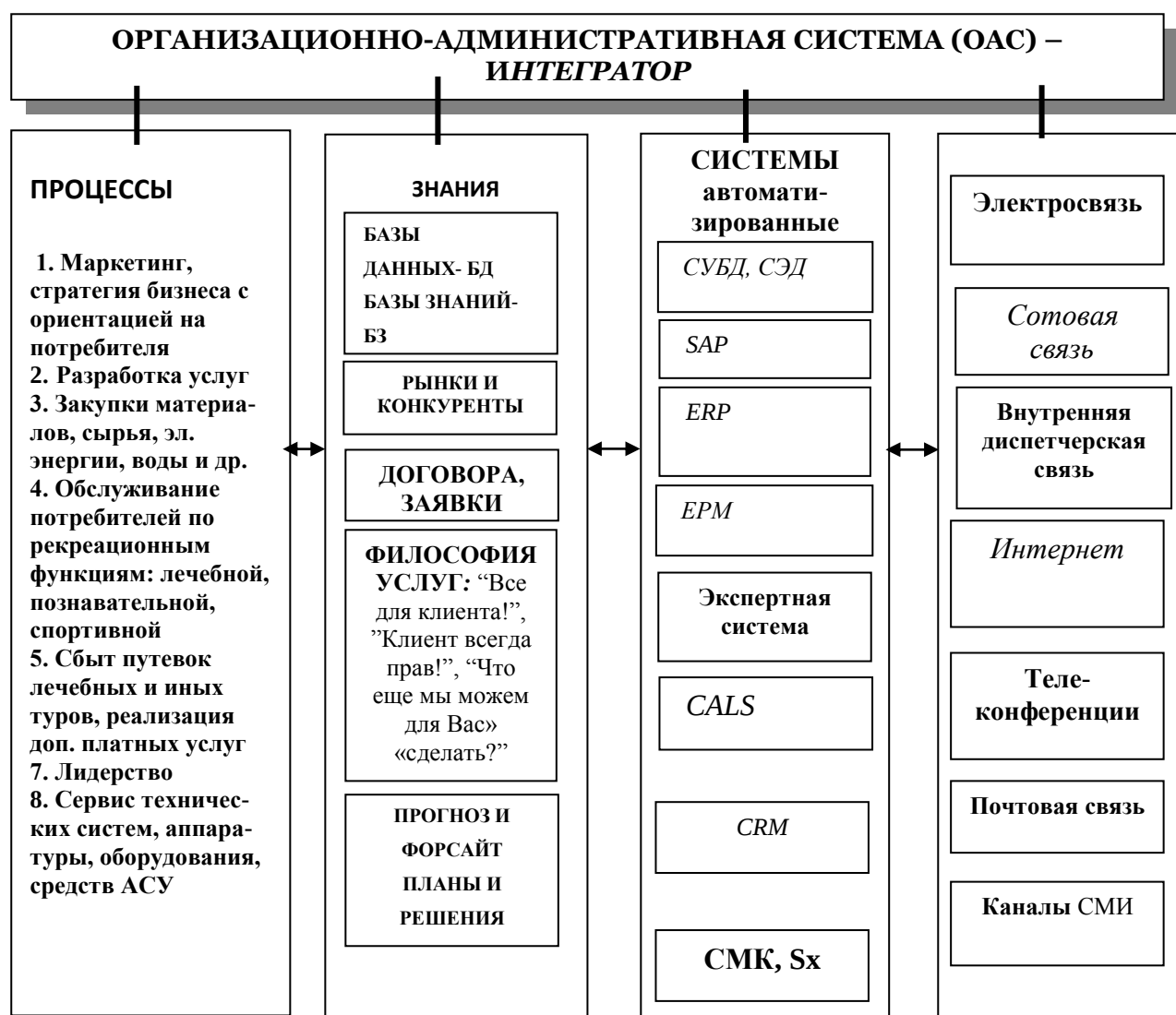
Здесь, полагаем, будет полезным обратить внимание на суть концепции реинжиниринга бизнес-процессов М. Хаммера и Дж. Чампи, предложенной ими в [19]. Согласно этой концепции программы повышения качества имеют несколько общих черт, таких, как важность процессов и нужд клиентов. Но авторы отмечают, что программы качества реализуются в рамках уже имеющихся процессов в компании, которые улучшаются путем непрерывного простого улучшения, т.е. делать лучше то, что уже делается. Реинжиниринг же предполагает начать все сначала, с чистого листа, изобрести новые подходы к структуре процессов, которые имеют немного сходства (или вообще никакого) с процессами из прошлых лет. Реинжиниринг – это полный пересмотр производственной модели, рожденной промышленной революцией, он отрицает предпосылки, присущие индустриальной парадигме Адама Смита и др., которые успешно применялись на ранней стадии развития экономики. Реинжиниринг – это поиск новых моделей организации работы, это совершенно новое начинание.

Интеграция систем управления – важнейшая основа эффективного управления процессами в ТГОК, как и во всей экономике [20]. С развитием и удешевлением компьютерной техники и сетей, внедрением в экономику и управлением достижений нанотехнологий [16] появятся трудно представляемые ныне возможности передать ЭВМ функции, которые сейчас выполняются человеком. Но пока что следствием современной интеллектуализации менеджмента стало широкое внедрение автоматизации управления, помимо EPM и ERP, и различных других систем, таких, как управление отношениями с клиентами (CRM), управление цепочками поставок (SCM), поддержка жизненного цикла изделий (CALS), управление производством (SAP) и др. систем управления (S_x). Новый уровень получают и организационно-административные системы (ОАС), которые призваны обеспечить функции *интегратора* всех процессов и систем управления предприятия.

Философию интеграции управления сервисом в ТГОК полагаем возможным, с учетом [7, 8] как вариант, представить на рис. 2.

Интеграция управления процессами, посредством которых удовлетворяются потребности клиентов, характеризуется тем, что управление:

1. Фокусируется на управлении процессами, а не отделами или цехами.
2. Включает в едином ритме в работу первичные, вторичные и рабочие процессы (или подпроцессы).
3. Стремится оптимизировать показатели всей системы или фирмы.
4. Обеспечивает стандартизацию процессов.
5. Обеспечивает поддержку видения измерениями.
6. Обеспечивает изучение и внедрение передового опыта.
7. Фокусируется на удовлетворенности потребителя.
8. Гарантирует непрерывное улучшение.
9. Представляет собой эффективный способ управления ТГОК.



где: СУБД – Система управления базами данных; СЭД – Система электронного документооборота; SAP – Система управления производством; ERP – Система управления ресурсами; SCM – Система управления поставками; EPM – Система управления проектами; CALS – Система поддержки жизненного цикла услуг; CRM – Система управления отношениями с клиентами; СМК – Система менеджмента качества; Sx – Системы управления: рисками, финансами, документами и т.д.

Рис. 2. Философия интеграции управления сервисом в туристско-гостиничном оздоровительном комплексе – ТГОК

Для объединения в рамках одной модели бизнеса в зарубежных фирмах используется модель под названием “архитектура предприятия” (Enterprise Architecture), которая представляет собой:

1. Эталонную модель показателей деятельности.
2. Эталонную модель бизнес-процессов.
3. Эталонную модель сервисов (приложений).
4. Эталонную модель данных.
5. Техническую эталонную модель.

Использование в практике работы такой архитектуры предприятия позволяет определить возможные уровни интеграции бизнес-процессов, пересмотреть с точки зрения реинжиниринга модель всей организации в целом.

Примечания:

1. Аврах Ю.И. Перспективы устойчивого развития туризма на курорте Геленджик. Сочи: РИО СГУТиКД, 2000.

2. Боков М.А., Ветитнев А.М., Попков В.П., Угрюмов Е.С, Шаповалов В.И. Менеджмент в санаторно-курортных организациях / Под науч. ред. М.А. Бокова. В 3-х частях. СПб.: Изд-во СПб ГУЭФ, 2001.
3. Кривенков А.В., Чуваткин П.П. Стратегическое управление деятельностью санаторно-курортного комплекса. Сочи: РИО СГУТиКД. 2002.
4. Романова Г.М. Оценка туристско-рекреационных ресурсов Сочи и условий их воспроизводства как основа стратегического планирования развития курорта. Сочи: РИО СГУТиКД, 2003.
5. Варжапетян А.Г., Глущенко В.В., Глущенко П.В. Системность процессов создания и диагностики технических структур. СПб.: Политехника, 2004.
6. Вихров Н.М., Нырков А.П. Модели технологических процессов на транспорте / Под ред. заслуженного деятеля науки РФ, д.т.н. проф. Д.В. Гаскарова. СПб.: Судостроение, 2002.
7. Глущенко В.В. Системы менеджмента: руководство и управление качеством. СПб.: Судостроение, 2006.
8. Глущенко В.В. Организационно-административные системы: Философия информационных технологий и менеджмента. М.: Вузовская книга, 2008.
9. Джангиров А.П. Сервис – экономический потенциал рынка оздоровительного туризма. М.: Международный институт системной организации науки, 2011.
10. Надеев А.Т. Систематика. Кн. 4. Системы процессов. Ч. I. Общее описание. Ч. II. Системная динамика. Н. Новгород: ВВАГС, 1998.
11. Романова Г.М. Региональное планирование развития туристско-рекреационных зон. СПб.: Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2003. Т. 3. № 5. С. 279-288.
12. Криворучко В.И. и др. Рыночные механизмы управления санаторно-курортной сферой. М.: Финансы и статистика, 2003.
13. Закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.02.
14. Николаев С.Н. Современный технический сервис техники: мировой опыт / Строительная техника и технологии, № 2, 2002.
15. Глущенко В.В. Рекреация и туризм: философия процессов сервиса и управления ими в туристско-гостиничных оздоровительных комплексах / Управление экономическими системами: электронный научный журнал, 2012. № 1. URL: <http://www.uecs.ru>.
16. Мамедов О.Ю. Нанотехнология: в производстве – рост, в экономике – взрыв? / Академия. Еженедельник науки и образования Юга России, № 36 (472) 04.12.2010.
17. ISO/TC 176/ SC 2/N 544R Пакет документов по введению и поддержке ISO 9000:2000. Руководящие указания по процессному подходу к системам менеджмента качества.
18. ИСО/ОПМС 9000:2000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
19. Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе. СПб.: СПГУ, 1997.
20. Глущенко П.В. Информационные технологии и интеграция систем управления. СПб.: Судостроение, 2006.

Place and Role of Engineering Service in Health Complexes Recreation Activities

Vitaly V. Glushchenko

Sochi State University, Russia
26a Sovetskaya Str., Sochi 354000
Dr. (Engineering), Professor
E-mail: vitavas44@yandex.ru

Abstract. The contribution studies a number of crucial aspects of engineering service, which is a part of recreation activities in health complexes, brings in rough enlarged division of all kinds of service into groups, considers their interrelation, offers methodology of service processes modeling and philosophy of their integration management.

Keywords: service, technology, tourism, recreation activities, health improvement, process, procedure, technical (engineering) system, modeling, philosophy of service integration management.

UDC 338