

## БАНЧМАРКИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ОРГАНИЗАЦИИ

**Шевчук Владлена Олеговна**

студент, Сочинский государственный университет, РФ, г. Сочи

**Росинская Марина Васильевна**

научный руководитель,

## BANKMARKING AS TOOL FOR COMPETITIVENESS MANAGING OF THE ORGANIZATION

**Vladlena Shevchuk**

*Student, Sochi State University Russia, Sochi*

**Аннотация.** В данной статье рассматривается ключевой параметр оценки любой организации – конкурентоспособность. Также рассматривается бенчмаркинг, который является успешным способом стратегической оценки задач и целей работы конкретной организации.

**Abstract.** This article discusses the key parameter for evaluating any organization - competitiveness. It also discusses benchmarking, which is a successful way to strategically assess the objectives and goals of a particular organization.

**Ключевые слова:** бенчмаркинг, конкурентоспособность, санаторий, конкуренты.

**Keywords:** benchmarking, competitiveness, sanatorium, competitors.

Конкурентоспособность выступает одним из ключевых параметров оценки любой организации, который позволяет определить различия функционирования аналогичных предприятий по степени удовлетворения своими товарами потребности людей, а также по эффективности производственной деятельности.

Одним из оптимальных способов поддержания высокого уровня конкурентоспособности для предприятий любой сферы является применение положительного опыта компаний, которые являются лидерами на рынке. Данный метод в специальной научной литературе определяется как бенчмаркинг. На сегодняшний день бенчмаркинг является успешным способом стратегической оценки задач и целей работы конкретной организации. Он реализуется посредством сравнения с лидерами в своих и смежных отраслях с целью того, чтобы гарантировать предприятию долгосрочное пребывание на рынке.

Родиной бенчмаркинга является США и при этом решающую роль сыграла корпорация XEROX (производитель копировальной техники). К 80-м годам доля корпорации XEROX на

мировом рынке снизилась с 80% до 40%. Это было вызвано сильной конкуренцией японских фирм Canon и Minolta. Чтобы противодействовать дальнейшей потере оборота проводился проект «эталонного тестирования». Для этого вначале были очень подробно рассмотрены продукты конкурентов. Однако этот анализ оказался недостаточным, чтобы объяснить большие различия в затратах. Поэтому были изучены все процессы цепочки создания добавленной стоимости, и, таким образом, идентифицированы проблемы в процессах логистики и сбыта. Управление предприятием решило сравнить эти процессы с такими же процессами у неконкурентов. Таким образом, были отобраны и успешно внедрены несколько методов в этих функциональных областях. При этом производственные издержки были снижены на 50% и время разработки и конструирования новых продуктов сокращено на 66%. В течение последующего времени бенчмаркинг развивался во всем мире как эффективный инструмент измерения результативности, улучшений и обучения.

Таким образом, бенчмаркинг (англ. bench — место, marking — отметить) представляет собой стратегический способ изучения деятельности хозяйствующих субъектов, которые являются конкурентами, с целью использования их положительного опыта в своей работе.

Бенчмаркинг можно представить следующими структурными характеристиками, представленными в таблице 1.

**Таблица 1.**

**Возможные структурные характеристики**

Параметр	Структурные характеристики			
Объект	продукты	услуги	Процессы, функции	технологии
Целевые функции	Удовлетворенность клиентов	качество	время	затраты
Партнер для сравнения	Другие подразделения своего предприятия	конкуренты	предприятия отрасли	предприятия других отраслей
Источники	Обмен с предприятием, выбранным для сравнения	Опрос клиентов, поставщиков	Семинары, ярмарки, бизнес-отчеты	Осмотр предприятия, справочная информация

Можно выделить следующие этапы бенчмаркинга:

Систематическое сравнение результативности продуктов, услуг, процессов, технологий на основе объективных критериев.

Оценка слабых и сильных сторон предприятия по отношению к эталонному стандарту, которая определяется в ходе анализа значений результативности.

Идентификация наилучшего опыта, а также причин различий в результативности.

Формулировка, планирование и реализация мероприятий, которые ведут к постоянному повышению результативности.

Бенчмаркинг, в отличие от маркетингового шпионажа, предполагает получение информации

в рамках этических норм бизнеса. Здесь не используются методы завладения нелегальной информацией.

Поэтому следует отметить, что при правильном использовании такого экономического инструмента, как бенчмаркинг, можно достичь высоких результатов при построении стратегии конкурентоспособности.

Для примера, проанализируем основные параметры санаториев в городе-курорте Сочи.

Для того, чтобы проанализировать конкурентоспособность санатория «Зеленая роща», необходимо сравнить его с другими санаториями, расположенные в соседнем районе по ключевым параметрам. В настоящее время санаторий «Зеленая роща» - прекрасно оснащенный, современный комплекс мирового уровня, располагающий широкими возможностями для комфортного круглогодичного отдыха и оздоровления. В сфере санаторно-курортного обслуживания у санатория накоплен многолетний опыт. На фоне предприятий санаторно-курортной отрасли санаторий имеет ряд конкурентных преимуществ.

Для примера проанализируем главных конкурентов в Адлерском районе, поскольку основная нагрузка туристов приходится на этот район из-за развитой инфраструктуры и расположения аэропорта

Основными параметрами анализа конкурентоспособности являются:

- 1) Место расположения, проходимость.
- 2) Лечебный профиль санатория.
- 3) Средняя цена за номер.
- 4) Наличие вблизи банков, магазинов, аптек, и т.п.
- 5) Пляж.
- 6) Питание.
- 7) Наличие рекламы в СМИ, интернете, отзывы клиентов, рейтинг.

В Адлерском районе можно выделить следующих конкурентов:

- санаторий «Южное Взморье»:
- санаторий «Знание»;
- санаторий «СССР».

В таблице 2 представлены основные параметры конкурентоспособности конкурентов.

**Таблица 2.**

**Основные параметры конкурентоспособности конкурентов**

Параметры	Санаторий «Южное Взморье»	Санаторий «Знание»	Санаторий «СССР»
Место расположение, проходимость	Санаторий расположен в самом центре Адлера, До центра Сочи 1,5 часа езды. До ж/д вокзала и аэропорта 20 мин. Остановка находится в 2 минутах ходьбы.	До центра Адлера 30 минут, до центра Сочи - 50 минут, до ж/д вокзала - 20 минут, до аэропорта 45 минут Остановка находится в 5 минутах ходьбы.	До центра Адлера 30 минут, до центра Сочи - 50 минут, до ж/д вокзала - 20 минут, до аэропорта 45 минут Остановка находится в 5 минутах ходьбы.

Лечебный профиль санатория	- опорно-двигательного аппарата - нервной системы - сердечно-сосудистой системы - гинекологические заболевания органов дыхания - урологические - дерматологические - эндокринной системы	- органов кровообращения; - периферической и центральной нервной системы; - опорно-двигательного аппарата; - органов дыхания (кроме астмы); - кожи; - гинекологические; - урологические	минутах - опорно-двигательного аппарата - дерматологические - гинекологические - неврологические - сердечно-сосудистые
Средняя цена за номер, руб.	4 500	2 500	2 000
Отдаленность от пляжа	Собственный галечный пляж, в 150 м от санатория. Пляж оборудован кабинками для переодевания, летними душами, пляжными зонтами и шезлонгами.	Собственный мелкогалечный пляж, в 150 м от санатория. Пляж оборудован тентовыми навесами, кабинками, пляжным инвентарем, спасательной службой	Собственный мелкогалечный пляж, в 150 метрах от санатория. Пляж оборудован тентовыми навесами, кабинками, пляжным инвентарем, спасательной службой
Реклама	Реклама на радио, периодической печати, реклама в интернете	Реклама на радио, периодической печати, реклама в интернете	Реклама на радио, периодической печати, реклама в интернете

Из представленных данных таблицы 2 можно определить, что санаторий «Южное Возморье» в отличие от других конкурентов санатория «Зеленая роща» находится в центре Адлера, что является весомым преимуществом для гостей Адлерского района.

При этом санаторий «Зеленая роща» не теряет актуальности, поскольку:

- месторасположение санатория позволяет добраться отдыхающим за одинаковое количество времени (1-1,5 ч.) до центра Сочи или Адлера;

- санаторий «Зеленая Роща» - многопрофильная здравница, располагающая современной лечебной базой для курортной терапии больных кардиологического, неврологического профиля, опорно-двигательного аппарата, с кожными заболеваниями и обмена веществ, а также для отдыха и лечения детей.

- средняя стоимость за номер 4 200 р. (с лечением (Программа Открытый Юг));

- собственный пляж;

- а также проживание, 3-разовое питание «Шведский стол», санаторно-курортное лечение на базе санатория, крытый бассейн, универсальный спорткомплекс для семи игровых видов спорта, тренажерный зал, спортивный городок, теннисный корт, игровая детская площадка, прокат спортивного инвентаря, культурно-массовые мероприятия, круглосуточная медицинская помощь, терренкур и т.п. Таким образом, в городе Сочи достаточно обширная санаторно-курортная база с различными предложениями. Именно при выборе санатория, каждый потребитель ориентируется на условия проживания и услуги, которые предоставляет санаторий. Основными критериями, которые помогают сделать выбор санатория для отдыха являются: место расположение, лечебный профиль, отдаленность от пляжа, наличие дополнительных услуг и т.п.

## **Список литературы:**

1. Официальный сайт АО Санаторий «Зеленая роща» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.rosha-sochi.ru/> (дата обращения: 15.11.2020);
2. Сайт «Экономика и управление на предприятиях» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.eur.ru/> (дата обращения: 18.11.2020);
3. ТОП-100 санаторно-курортных организаций России. 80 тыс. коек и 65,5 млрд рублей. Собственники, выручка, рентабельность бизнеса. Сетевые тренды [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://hotelier.pro/management/item/2980-sankur> (дата обращения: 15.11.2020);
4. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации: официальный сайт. [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://russiatourism.ru /](http://russiatourism.ru/) (дата обращения 05.11.2020).