

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

КУБАНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ



ТВОРЧЕСТВО МОЛОДЫХ

Вестник
студенческого научно-творческого общества КСЭИ:
материалы XIX Международной межвузовской
студенческой конференции
19 апреля 2016 г.

ВЫПУСК СТО ДЕВЯТНАДЦАТЫЙ

Краснодар 2016

Редакционная коллегия:

О.Т. Паламарчук, доктор филологических наук,
кандидат исторических наук (ответственный редактор)
А.В. Жинкин, кандидат исторических наук (научный редактор)
А.Д. Лебедева, кандидат юридических наук
Н.И. Щербакова, кандидат филологических наук
М.И. Ленкова, кандидат экономических наук
Т.Ю. Жинкина, куратор СНТО
В. Коротков, председатель Совета СНТО

**ТВОРЧЕСТВО МОЛОДЫХ. ВЕСТНИК СТУДЕНЧЕСКОГО
НАУЧНО-ТВОРЧЕСКОГО ОБЩЕСТВА КСЭИ. ВЫПУСК 119.
ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА И СЕР-
ВИСА:** материалы XIX Международной межвузовской научно-творче-
ской студенческой конференции 19 апреля 2016 г. / под науч. ред.
А.В. Жинкина. Краснодар: КСЭИ, 2016. 144 с.

Настоящий, очередной вестник студенческого научно-творческого общества КСЭИ – сборник статей студентов-участников и докладчиков XIX Международной научно-творческой студенческой конференции. В сборнике опубликованы исследования теоретических и прикладных вопросов развития туристско-рекреационного потенциала, подготовки кадров отрасли, управления персоналом, а также инновационных процессов в сфере сервиса и корпоративной культуры.

Печатается по решению научно-методического и редакционно-издательского Советов КСЭИ.

© Издательство Кубанского социально-экономического института,
2016

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Корниенко А.</i> АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ АКВАПАРКОВ ЧЕРНОМОРСКОГО ПОБЕРЕЖЬЯ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ	6
<i>Корниенко А.</i> ОСНОВНЫЕ РЕКРЕАЦИОННЫЕ ЗОНЫ РОССИИ	8
<i>Кочман И.</i> ИСТОРИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЗАПАДНОЙ ЕВРОПЕ	11
<i>Кочман И.</i> РАЗВИТИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ В ЭПОХУ ФОРМИРОВАНИЯ ПОСТИНДУСТРИАЛЬНОГО ОБЩЕСТВА	15
<i>Кулаков К.</i> ДЕТСКО-ЮНОШЕСКИЙ ТУРИЗМ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ	18
<i>Куликова М.</i> ВЫЯВЛЕНИЕ ПРЕИМУЩЕСТВ И НЕДОСТАТКОВ УВЛЕЧЕНИЯ КОМПЬЮТЕРНЫМИ ИГРАМИ	23
<i>Купчиненко А.</i> ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОЛИМПИЙСКОГО НАСЛЕДИЯ Г. СОЧИ	27
<i>Ларкина А.</i> ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПРАВИЛ ПРИВЕТСТВИЯ И ПРОЩАНИЯ В ЭТИКЕТЕ	30
<i>Ларкина А.</i> ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ГОРНОГО, ПЕШЕХОДНОГО ТУРИЗМА И АЛЬПИНИЗМА КАК ВИДОВ СПОРТА	32
<i>Лихоносова П.</i> АНАЛИЗ МАРКЕТИНГОВОЙ КОНЦЕПЦИИ РЕСТОРАНА	37
<i>Меташон А.</i> СРЕДНИЙ КЛАСС В РОССИИ	40
<i>Огонян Г.</i> ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ КЛАССИФИКАЦИИ ИЗДЕРЖЕК ПО НАПРАВЛЕНИЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ	43
<i>Птаховский Н.</i> СЛУХИ В БИЗНЕСЕ	47
<i>Пшеничная К.</i> ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ	51
<i>Пшеничная К.</i> СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАК НАУКА	53

<i>Рева М.</i>	55
ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА ПЕРСОНАЛА В СОВРЕМЕННЫХ КОМПАНИЯХ	
<i>Рева М.</i>	59
ПРОФСОЮЗНОЕ ДВИЖЕНИЕ РОССИИ	
<i>Рупышева В.</i>	62
ГОРНЫЙ КЛАСТЕР «КРАСНАЯ ПОЛЯНА» В ПОСТОЛИМПИЙСКОМ СОЧИ 2014: СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЕГО РАЗВИТИЯ	
<i>Рыбалко А.</i>	67
РАЗВИТИЕ РОССИЙСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ	
<i>Синдей А.</i>	71
ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЕТА В ОРГАНИЗАЦИИ: ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ПОД КОНТРОЛЕМ	
<i>Склярова А.</i>	75
ОСОБЕННОСТИ ЭФФЕКТИВНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ВРЕМЯПРЕПРОВОЖДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ, ЗАНЯТОЙ ОБУЧЕНИЕМ И РАБОТОЙ	
<i>Склярова А.</i>	78
ПЕНСИОННАЯ РЕФОРМА РОССИИ	
<i>Склярова А.</i>	80
СУЩНОСТЬ И ЗНАЧИМОСТЬ ДЕМОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА КОМПАНИИ	
<i>Стадникова А.</i>	85
МОТИВАЦИЯ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ	
<i>Стрельцова Н.</i>	88
МОТИВАЦИОННЫЙ АСПЕКТ ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА	
<i>Стрельцова Н.</i>	90
ОБРАЗ ВЫДАЮЩЕЙСЯ ЖЕНЩИНЫ ДОРЕВОЛЮЦИОННОЙ РОССИИ	
<i>Стрельцова Н.</i>	93
СЕКРЕТЫ УПРАВЛЕНИЯ ВРЕМЕНЕМ	
<i>Суркова И.</i>	95
БУХГАЛТЕРСКАЯ УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ОТЧЕТНОСТЬ КАК ИНФОРМАЦИОННАЯ БАЗА ВНУТРИФИРМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ	
<i>Табункова Д.</i>	100
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ	
<i>Троян Т.</i>	102
ЗАДАЧИ КУРОРТНОГО ДЕЛА НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ	

<i>Троян Т.</i>	104
ПАРАПЛАНЕРИЗМ И ТУРБИЗНЕС НА КУБАНИ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ И ПУТИ РЕШЕНИЯ	
<i>Устинова А.</i>	108
ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ НА ПРИМЕРЕ МБДОУ №17 «ЖУРАВУШКА» Г. ТИХОРЕЦКА	
<i>Харченко А.</i>	111
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА	
<i>Хишба А.</i>	114
ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ	
<i>Чернега Т.</i>	116
ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В ТУРИСТСКОМ БИЗНЕСЕ	
<i>Чернышова Д.</i>	119
ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ ЧЕРТЫ ПЕРСОНАЛА В СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ СФЕРЕ	
<i>Чуканова И.</i>	123
ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКО-КРАЕВЕДЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СИСТЕМЕ ДЕТСКО-ЮНОШЕСКОГО ТУРИЗМА В КРАСНОДАРСКОМ КРАЕ	
<i>Чуканова И.</i>	127
ОСОБЕННОСТИ НРАВСТВЕННОГО ВОСПИТАНИЯ ТЕАТРОМ	
<i>Шиха М.</i>	130
АНАЛИЗ МОТИВАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА	
<i>Шишова Е.</i>	135
ХАРАКТЕРИСТИКА ГОРНОЛЫЖНЫХ КУРОРТОВ СКАНДИНАВСКИХ СТРАН (ФИНЛЯНДИИ, ШВЕЦИИ И НОРВЕГИИ)	
<i>Шутина А.</i>	138
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА В ОАО «КРАСНОДАРГОРГАЗ»	

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ АКВАПАРКОВ ЧЕРНОМОРСКОГО ПОБЕРЕЖЬЯ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Аквапарк - место, для отдыха всей семьёй. В жаркое время, когда температура воздуха на побережье переваливает за 40 градусов, а море уже порядком поднадоело, всегда можно заглянуть в аквапарк.

Актуальность данной статьи, состоит в том, что как бы ни был прекрасен отдых в аквапарке, всегда остаются какие-либо комментарии по поводу возникших проблем в момент пребывания на отдыхе.

На Черноморском побережье России 16 аквапарков: в Сочи, Анапе, Геленджике, Туапсе, Новороссийске. В летнее время года все они пользуются бешеной популярностью.

Обычно аквапарки разбиты на зоны:

- зона для взрослых, где расположены самые экстремальные горки со скоростным спуском и умопомрачительными кульбитами;
- зона для подростков с горками попроще, но не менее интересными и веселыми;
- зона для детей, с мелким бассейном и небольшими горками – это самая настоящая игровая площадка в воде.

Билет на территорию аквапарка покупается один раз. Различают стоимость по возрастным категориям, а так же время пребывания, например:

Время пребывания в аквапарке	I категория (рост от 145см)	II категория (рост от 106-145см)
9:00-18:00	1400 руб.	650 руб.
12:00-18:00	1200 руб.	600 руб.
15:00-18:00	1000 руб.	550 руб.

На территории аквапарка всегда расположены кафе или столовая, душевые и уборные, раздевалки с камерами хранения, специальные места для курения. А так же помимо водных горок, могут быть площадки для игр. Устав от купания можно отдохнуть на шезлонгах.

Самый крупный из них расположен в Геленджике — это аквапарк «Золотая бухта». Это поистине гигантский водный развлекательный комплекс – крупнейший не только в России, но и в Европе! Площадь аквапарка в 15 га разбита на зоны, стилистически соответствующие разным эпохам.

Аквапарк построен таким образом, что посетители, перемещаясь по территории, могут побывать во всех уголках аквапарка, не проходя дважды по одной и той же зоне. Аквапарк открылся в 2004 г. и продолжает развиваться. На сегодняшний день комплекс включает в себя 69 спусков (до 137 м), 49 горок (до 25 м), 17 бассейнов, 10 водных аттракционов, ресторан на более чем 700 посадочных мест, пиццерию, летние кафе.

Горки и аттракционы объединены в комплексы. Особо создатели аквапарка позаботились о детях. Здесь есть площадка с горками, качелями и ба-

тутами. Предусмотрены здесь и развлечения для самых маленьких посетителей от трех лет. Метровые горки и фонтанчики доставляют море удовольствия малышам.

В «Золотой бухте» можно провести весь день, по всей территории равномерно расположены более трех тысяч шезлонгов и солнцезащитных зонтов, ресторан на 700 посадочных мест (шведская линия), пиццерия, летние кафе. Кроме того, на территории аквапарка осуществляется оплата по банковским картам (безналичный расчет) и за наличный расчет.

В аквапарке постоянно ведется работа по озеленению, он богато декорируется цветами, клумбами. По наружному периметру сохранены реликтовые сосны высотой до 10 м, второй ярус выполнен из кустарниковых посадок, что создает свой особый микроклимат, защищает от ветров.

Удобная парковка находится на отдельной территории от аквапарка и включает в себя места для автомобилей и автобусов, посты наблюдения въездов и выездов, здание охраны и обслуживания персонала. Данная территория располагается между двумя сосновыми полосами большой протяженности, что позволяет снизить шум автомобилей, паркующихся на автостоянке.

Второй по величине в России аквапарк находится в Анапе — это «Золотой пляж». В этом аквапарке расположен самый крупный на всю Европу водный аттракцион «Штормовая волна», представляющий собой большой бассейн с силой волны в 4 балла. Открылся в 2001 году, аквапарк «Золотой пляж» успел завоевать любовь жителей и многочисленных гостей солнечной Анапы. Этот комплекс состоит из трех сообщающихся между собой бассейнов, трех отдельно расположенных бассейнов и 20 водных горок различной высоты.

В городе Сочи расположен аквапарк «Амфибиус». На 4 бассейна установлено 16 аттракционов. Бассейны аквапарка Амфибиус. В аквапарке Амфибиус четыре бассейна: основной бассейн, плавательный бассейн, бассейн для детей (детский бассейн) и бассейн «Бочонок», в форме бочонка с глубиной 120 см. Все бассейны обладают уникальной системой очистки. Самый экстремальный аттракцион этого аквапарка — горка «Blue Hall» — это 100-метровая труба с умопомрачительными виражами и поворотами. В аквапарке интересно всем, и взрослым и детям, так как в аквапарке «Амфибиус» к услугам отдыхающих более 15 различных аттракционов.

При посещении аквапарков были выявлены следующие минусы:

- большое количество людей, на которых не рассчитано количество шезлонгов;
- ожидание в очереди на горки разной сложности 15 – 30 минут;
- высокие цены в кафе;
- не достающие количество тюбингов для катания;
- не безопасные стыки на горках;
- большой концентрат хлора в воде;
- не соответствие цена - качество;
- не добросовестное отношение персонала к посетителям.

Пути решения этих проблем могут показаться простыми, так как все минусы связаны с халатным отношением руководства к работе аквапарка.

Руководство должно рассчитывать количество людей и возможности услуг, которые они предоставляют. А так же следить за нормами безопасности воды и горок. Добросовестное отношение руководства и персонала сократит список минусов и увеличит количество отзывов с благодарностью и хорошими впечатлениями от отдыха.

Литература:

1. [Электронный ресурс] – URL: https://www.tripadvisor.ru/Attraction_Review-g608960-d7155646-Reviews-Water_Park_Golden_Beach-Anapa_Krasnodar_Krai_Southern_District.html#REVIEWS – отзывы посетителей после посещения аквапарка «Золотой пляж»,
2. [Электронный ресурс] – URL: https://www.tripadvisor.ru/Attraction_Review-g298514-d5542087-Reviews-or20-Zolotaya_Bukhta_Water_Park-Gelendzhik_Gelendzhiksky_District_Krasnodar_Krai_.html#REVIEWS – отзывы посетителей после посещения аквапарка «Золотая бухта»
3. [Электронный ресурс] – URL: https://www.tripadvisor.ru/Attraction_Review-g298536-d2333894-Reviews-Amfibiys_Aquapark-Sochi_Greater_Sochi_Krasnodar_Krai_Southern_District.html#REVIEWS - отзывы посетителей после посещения аквапарка «Амфибиус»
4. [Электронный ресурс] – URL: <http://www.buhtagold.ru/content/1/> - официальный сайт аквапарка «Золотая бухта»,
5. [Электронный ресурс] – URL: <http://akvapark-amfibiys.g-sochi.ru/> - официальный сайт аквапарка «Амфибиус»,
6. [Электронный ресурс] – URL: <http://anapa-akvapark.ru/> - официальный сайт аквапарка «Золотой пляж».

А. КОРНИЕНКО
н.р. Т.А. МЕРКУЛОВА

ОСНОВНЫЕ РЕКРЕАЦИОННЫЕ ЗОНЫ РОССИИ

Территория нашей страны необъятна. Красота её неизмерима. Но есть такие места, где мы можем объединиться с природой и насладиться отдыхом.

Рекреационные зоны России – это уголки живой природы, созданные как естественным, так и искусственным путём. Это - специально выделяемая территория в пригородной местности или в городе, предназначенная для организации мест отдыха населения. Включает в себя парки, сады, городские леса, лесопарки, пляжи, иные объекты. В рекреационные зоны могут включаться особо охраняемые природные территории и природные объекты.

Это зоны, к которым относят природные комплексы и их компоненты (рельеф, климат, растительность, водоемы), редкие природные объекты (водопады, карстовые пещеры, красивые ландшафты, экзотические для данной местности виды растений, месторождения полудрагоценных камней и пр.), культурные и исторические памятники, города и другие населенные пункты, уникальные технические сооружения.

Строительство рекреационной зоны необходимо не только потому, что людям нужно удобное и безопасное место отдыха. Природе тоже надо

отдохнуть от людей. Так как, люди сами в любом случае находят место отдыха в лесу или на берегу реки, но после себя оставляют горы мусора, а иногда костёр, что приводит к пожару.

Зачастую создание рекреационной зоны на месте поглощаемого городом леса или водоема – единственный способ спасти его от уничтожения. В противном случае озеро будет осушено и засыпано, а лес вырублен, чтобы освободить место под застройку. Сохранение участков живой природы в городе – задача крайне важная. А высокие цены на недвижимость вызывают у застройщиков исключительный трудовой энтузиазм.

В нашей стране в 2009 году были разработаны проекты семи туристско-рекреационных зон: «Новая Анапа» (Краснодарский край); «Гранд Спа Юца» (Ставропольский край); «Алтайская долина» (Республика Алтай); «Бирюзовая Катунь» (Алтайский край); «Куршская коса» (Калининградская область); «Байкал: Бурятия» (Республика Бурятия); «Байкал: Иркутск» (Иркутская область).

В настоящий момент рекреационные зоны в Краснодарском крае и Калининградской области решением правительства были ликвидированы. Зона на Куршской косе в Калининградской области прекратила свое существование, поскольку ни одного договора с резидентами заключено не было и бизнесменов, желающих вложить средства в развитие туристической инфраструктуры, не нашлось. Туристско-рекреационная зона в Краснодарском крае прекратила существование по той же причине. А ведь она должна была располагаться на территории всем известных и любимых курортов: Сочи, Геленджика, Анапы, Туапсе. Городов, которые всегда были исключительно туристскими.

Поэтому рекреационные зоны представлены следующим списком:

- рекреационная зона в Ставропольском крае;
- в Иркутской области – «Ворота Байкала»;
- на Алтае – «Алтайская долина» и «Бирюзовая Катунь»;
- зона в Итум-Калинском районе Чеченской республики.

Природно-рекреационная зона, расположенная в Ставропольском крае, называется «Кавказские минеральные воды». Она расположена на территории Кисловодска, Железноводска, Ессентуки, Пятигорска, городов Минеральные воды и Лермонтов, Предгорного и Минераловодского района. Потенциальные возможности зоны обширны. Прекрасные пейзажи, горный воздух, неповторимый колорит Кавказа. Уникальные здравницы Ставропольского края славились еще во времена царской России, а минеральная вода Ессентуки – одна из лучших минеральных вод мира. Рядом с рекреационной зоной расположены базовые элементы инфраструктуры, доступ к ним не составит труда. В этой предполагается развивать прежде всего оздоровительный и бальнеологический туризм, перспективными кажутся спортивный, познавательный и экологический.

Туристско-рекреационная зона «Бирюзовая Катунь» расположена на берегах реки Катунь. Эта территория напоминает классические пейзажи северной Европы: горы, альпийские луга и смешанные леса. Здесь солнечно и относительно тепло, среднегодовая температура составляет +5о. В этих местах выпадает много снега, высота покрова достигает 600 мм. Предполага-

ется создать маршруты для пешего, водного, горнолыжного, конного туризма. Здесь будет интересно рыбакам и грибникам, альпинистам и поклонникам спелеотуризма, охотникам и любителям сплавов по горным рекам. Традиционные промыслы и ремесла жителей Алтая, большое количество памятников археологии и культуры, музеи Алтайского края тоже могут привлечь туристов в этот район. Проект рекреационной зоны «Алтайская долина» должен охватить территории двух государственных заповедников и четырех заказников, сюда же войдут 5 объектов из списка Всемирного наследия ЮНЕСКО.

Наиболее привлекательными для туризма видятся Нижнее-Уймонский, Нижнекатунский, Урсульский, Бие-Телицкий районы. На территории туристической зоны расположен такой уникальный природный объект, как Манжерокское озеро. Рядом расположена гора Синюха. Это идеальное место для создания горного курорта, соответствующего мировым стандартам. В данный момент в стране таких нет. Правительство Республики Алтай уже не раз пыталось начать возведение туристического комплекса, но на это постоянно не хватало денег. Возможно, в рамках этого проекта средства найдутся. Один из существенных недостатков этой территории – отсутствие аэропорта. Добираться до зоны отдыха очень неудобно. Пункт «возведение аэропорта» включен в проект, но вряд ли будет профинансирован, во всяком случае до тех пор, пока выгода от этого не станет очевидной. Пока что положительный баланс проекта под вопросом.

Рекреационная зона «Ворота Байкала» в Бурятии предполагается создавать рядом с самим озером, ведь именно оно является целью приезжающих в регион туристов. В этом районе есть все для создания горного спортивно-оздоровительного курорта бальнеологического направления: горы, горные реки, теплое озеро, минеральные источники и целебные грязи.

В состав крупного курортного объекта должны входить горнолыжные курорты, водные и грязевые лечебницы, тропы для экологического и спортивного туризма. На берегу озера Котокельское предполагается создать центр водного туризма с яхт-клубом и крытым аквапарком.

Горнолыжный курорт в Чеченской республике будет располагаться в горах, недалеко от г. Грозного. Она будет организована как горнолыжный курорт высокого класса. Предполагается возведение огромного туристического комплекса. Кроме того, будут построены канатные подвесные дороги, трассы для беговых лыж, 19 горнолыжных трасс разной сложности, конный манеж и конюшня. Рядом планируют создать систему искусственного снегообразования и водохранилище для ее запитки.

Туристско-рекреационные зоны — вид особой экономической зоны, создаваемой для развития и оказания услуг в сфере туризма.

Целями создания туристско-рекреационных зон являются: повышение конкурентоспособности туристской деятельности, развитие лечебно-оздоровительных курортов, развитие деятельности по организации лечения и профилактике заболеваний. В туристско-рекреационных зонах может осуществляться разработка месторождений минеральных вод, лечебных грязей и других природных лечебных ресурсов.

В связи с последними событиями происходящими в нашей стране, по итогам лета 2015 года спрос на внутренний туризм в России вырос 30%, считают в Российском союзе туриндустрии (РСТ), причем в первую очередь это связано с падением рубля и удорожанием зарубежных туров.

По данным туроператоров, рост продаж туров на российские курорты составляет от 30 до 50%. При этом ситуация очень разнится от курорта к курорту. Так, в Крыму, Большом Сочи и Геленджике турпоток вырос, в Анапе – наоборот, наблюдается спад, так как, по мнению туроператоров, местные отельеры завысили цены после прошлогоднего удачного сезона. Также вырос турпоток в Москву, Санкт-Петербург, Алтайский край, в Татарстан, Вологодскую область (особенно в Вотчину Деда Мороза), Калининградскую область, Чечню и многие другие регионы.

Ростуризм прогнозирует, что из-за запрета продаж туров в Турцию и Египет в 2016 году внутренний турпоток вырастет еще больше – на 3-5 млн человек. Туроператоры, в свою очередь, сомневаются, что отечественные отели смогут предоставить похожий уровень сервиса по приемлемым ценам.

Литература:

1. <http://sokolov33.ru/index.php/osnovy-turizma/97-turistsko-rekreatsionnye-zony-rossii> - Туристско-рекреационные зоны России
2. http://tourism.interfax.ru/ru/analytics/market_overview/31227 - Главные события 2015 года для российского туризма
3. http://www.syl.ru/article/181736/new_что-такое-rekreatsionnye-zonyi-turistsko-rekreatsionnye-osobyie-ekonomicheskie-zonyi-rossiyskoy-federatsii - туристско-рекреационные особые экономические зоны российской федерации-

И. КОЧМАН
и.р. Т.А. МЕРКУЛОВА

ИСТОРИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЗАПАДНОЙ ЕВРОПЕ

Для анализа становления той деятельности, которую сегодня связывают с сервисом, немаловажным остается вопрос о том, на каком историческом этапе и каким способом она стала появляться как составная часть хозяйственной активности. Сегодня наука располагает неполными данными о том, каким было хозяйство так называемых первобытных сообществ, или, как их определяют ученые, сообществ доисторического времени. Такие сообщества названы доисторическими потому, что жившие тогда люди не располагали письменностью и не оставили о себе текстовых источников. Не обращаясь к анализу хозяйства всех типов первобытных людей, рассмотрим в данном случае, как жил и добывал средства к существованию человек современного типа (кроманьонец), т.е. наш непосредственный предок, живший примерно 35-40 тыс. лет назад. В настоящее время с помощью археологов через реконструкцию жизнедеятельности людей того далекого времени установлен целый ряд принципиально важных характеристик доисторических сообществ. Люди того времени умели использовать огонь, использовали

орудия труда. Сбор растений, ягод, плодов являлся основным способом добывания пропитания. Но постепенно первобытные общины переходили от собирательства к типам производящего хозяйства: к охоте, кочевому скотоводству, простейшему растениеводству. В общении между собой люди использовали развитую речевую коммуникацию. Внутри сообществ уже были сформированы небольшие группы человеческих коллективов (мать и дети, родственники и др.), а также более крупные ассоциации (охотники, женщины, совместно ведущие хозяйство, и т.д.). В то время огромное значение в развитии человека стало приобретать его мышление и связанные с ним образы, нормы поведения, запреты, традиции, словом, все то, что резко отличало социальную среду от животных сообществ. Изменение сознания и мышления человека привело к появлению в обществе таких феноменов, как мифология, магическая практика. В мифах первобытного общества отражались представления людей о мире и о себе, а также формировались зачатки тех образов и знаний, которые позже легли в основу религиозных систем. Одновременно мифология служила формой коллективного познания, была способом художественно-эстетического переживания мира. В ней также присутствовало мощное созидательно-практическое начало. Еще более многофункциональной являлась магическая практика. Так, человеку того времени казалось, что магия помогает осуществлять связь с потусторонним миром, способствует успешному решению сложных проблем. Сегодня мы должны признать, что магия позволяла человеку чувствовать себя более уверенно в окружающем его мире. Другими словами, магическая практика выступала механизмом психической регуляции, способом упорядочивания внутригрупповых отношений и социальных связей. В доисторических сообществах еще не дифференцируются такие области человеческой практики, как многообразные хозяйственные занятия, эстетическая деятельность (искусство). Границы между разными видами деятельности были неопределенными. Это позволяет говорить об аморфности ранних форм человеческой активности, их взаимопроникновении друг в друга. То, что мы сегодня называем хозяйственной практикой, также существовало в простейших формах. Не было деятельности, связанной с услугами, в «чистом виде»: любой член сообщества участвовал в коллективных видах труда, в самообслуживании. Человек добывал вместе с другими средства существования через собирательство, охоту, а также мог приготовить пищу, выполнял магические обряды и т.п. Вместе с тем в первобытном обществе присутствовали зачатки разделения труда. На определенных этапах развития такого общества начинают дифференцироваться разные занятия, статусные положения и социальные роли, которые напрямую связаны с половыми или возрастными признаками. Подобное разделение порождало иерархию человеческих отношений, а также фиксировало многообразие индивидуальных качеств людей. Сильные мужчины охотились на животных; женщины выхаживали детей, готовили пищу. Молодежь училась у старших. В опасных ситуациях более умные, сообразительные имели преимущество перед остальными. В монотонной работе, требующей тщательного исполнения, лучший результат получался у терпеливых и усидчивых, чем у непоседливых. Все это приобретало особое значение для будущего разделения труда и дифференциации занятий. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. К сообществам

древнего мира относят народы и государственные образования, которые существовали в ряде крупнейших регионов мира (долины Нила, Тигра, Евфрата, Инда, Хуанхэ, а также на юге Западной Европы) уже в период исторического времени, о котором человечество располагает письменными свидетельствами. К данному периоду относят промежуток времени между 3000-4000 гг. до н.э. и V в. н.э. На первоначальных стадиях этого масштабного периода истории человек начинал осваивать принципиально новые виды деятельности: он переходил от кочевого образа жизни к оседлому, создал гончарный круг, освоил выплавку металлов, разрабатывал письменность. Однако перечисленные новшества зарождаются и развиваются в древности постепенно, почти незаметно для живущих поколений. Жизнь конкретных людей по-прежнему определяется обычаями, традициями. Поэтому подобные сообщества нередко называют традиционными - здесь жизнедеятельность и повседневную практику пронизывают принципы традиционализма, т.е. привычные нормы деятельности, устойчивые представления, духовные ценности. Именно традиционализм является основой великих культур древнего мира - Древнего Египта, Месопотамии, Древней Индии, Древнего Китая, античности (культур Древней Греции и Древнего Рима). Современные ученые, располагая научными фактами и теоретическими знаниями, определяют еще целый ряд важных особенностей древних сообществ, которые отличают их от сообществ доисторического времени. Перечислим эти особенности:

- формируются государственно-правовые формы организации и регулирования общественной практики;- развивается частная собственность, что ведет к экономическому и социальному расслоению; появляется институт рабства;- в хозяйственной практике зарождаются простейшие элементы товарно-рыночных отношений, что углубляет разделение труда, формирует крупные сферы хозяйства - сельское хозяйство, торговлю, ремесленное производство и т.п.;- появляется множество новых занятий и профессий (в том числе связанных с письменностью, государственным управлением и правовой деятельностью и т.п.);- развиваются устойчивые формы духовной активности, представителями которой являлись, прежде всего, служители религиозного культа (жрецы, храмовые служители), а также деятели, связанные с созданием художественно-эстетических ценностей (сказители, художники, артисты, музыканты);- образуются, с одной стороны, большие социальные общности(народы, государства, города); с другой, окончательно формируется малая социальная ячейка - семья. Примечательно, что уже в древности зародились и стали развиваться общественные услуги со стороны государства и правовой системы. Один из наиболее древних правовых кодексов, дошедших до нас - законы царя Хаммурапи (правил в 1792-1750 гг. до н.э.), - был создан в Вавилоне. Столб из черного базальта с высеченным на нем правовым кодексом был установлен в Вавилоне на рыночной площади. На этом столбе представлена одна из первых в истории попыток регламентировать работу ряда специалистов, чью деятельность мы сегодня относим к сфере услуг. Так, на этом столбе указывалось, что смерть ожидает строителя в том случае, если построенный им дом обвалился и придавил хозяина. Если же погибал сын хозяина, то убивали сына строителя. Если врач плохо делал операцию, то ему отрезали руку. В странах Запада на смену рабовладельческому производству, ремесленным мастерским идет мануфактурное производство,

связанное с дальнейшей дифференциацией и специализацией труда. Появляются кредитно-финансовые учреждения, дающие возможность аккумулировать масштабные денежные ресурсы в одних руках и давать их под проценты на развитие производства. Отношения между собственником, организатором производства, с одной стороны, и наемным работником, с другой, стали определяться принципами товарно-денежных механизмов. Приобрели более совершенную форму профессионально-корпоративные отношения в торговле. Были созданы торговые ассоциации, общества (гильдии), ганзейские союзы, которые позволили регулировать внутрикорпоративные нормы торговой активности (сбыт, безопасность торговли и др.). С аналогичными целями были образованы ремесленные цеха, корпоративные объединения, которые к тому же регламентировали труд на производстве. В ряде городов Западной Европы появились университеты, школы, которые из центров подготовки богословов постепенно трансформировались в светские учебные заведения. На исходе средних веков, еще в условиях доминирования христианского мировоззрения и церковной организации, в городах Северного Средиземноморья стала бурно развиваться система торговли и, как следствие, денежное обращение рыночного типа. Во многом именно торговля являлась лидером в оживлении средневековой экономики Запада, в ее специализации. Предложения ремесленников были подчинены спросу торговцев. Купец этого времени был настоящим предпринимателем. Он посещал рынки и ярмарки, снабжал ремесленников сырыми продуктами, а когда те превращали их в готовые изделия, он покупал эти товары и торговал ими. Все это увеличивало значение финансовых обращений. В городах Северной Италии появлялся прототип нынешней кредитно-банковской системы, что обусловило появление здесь ранних форм капиталистического хозяйствования. Возможность отдавать деньги в рост под проценты появилась в средневековой Европе не без борьбы и сложных препятствий: христианская церковь долгий период противилась этому, считая такую процедуру лихоимством. Но начиная с XIII в. банкиры Ломбардии в Северной Италии стали преодолевать эти запреты и начали развивать процесс выдачи денег взаем под проценты. Таким образом можно сделать вывод, что Сервис и Сервисная деятельность развивались вместе с развитием человечества и что, Сервис это неотъемлемая часть жизни любого человека.

Литература:

1. Ромакнович.Ж.А. Сервисная деятельность. М ,: Дашков и К,2006. - 284 с.
2. URL:http://studopedia.ru/3_195511_uslugi-i-zhiznedeyatelnost-lyudey-v-traditsionnih-soobshchestvah.html

РАЗВИТИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ В ЭПОХУ ФОРМИРОВАНИЯ ПОСТИНДУСТРИАЛЬНОГО ОБЩЕСТВА

Сфера услуг - один из секторов экономики, и ее состояние всегда зависит от развития остальных секторов. Изменения в сервисной деятельности всегда были составной частью развития мировой экономики. Выдающийся американский экономист Джон Гэлбрейт так описывает особенности сервиса в доиндустриальном обществе: «В доиндустриальную эру очень большая часть несельскохозяйственной экономической деятельности сводилась к личному обслуживанию одного человека другим. Сюда относилось приготовление пищи, присмотр за гардеробом, помощь в личном туалете и гигиене, услуги в области образования и многочисленные другие услуги одного лица непосредственно другому. Человек, оказывающий услуги находился в зависимом отношении к потребителю услуги». Многочисленные услуги, которые ранее выполнялись самими членами семьи передаются мелким фирмам и независимым частным предпринимателям. Развивались бесплатные услуги образования и здравоохранения, оказывались туристические, некоторые информационные услуги, услуги культуры и искусства.

Главным видом деятельности в постиндустриальном обществе становится уже не производство товаров, а обработка информации и оказание услуг, в особенности получают распространение новые виды услуг. Это гуманитарные - образование, здравоохранение, и профессиональные услуги - анализ и планирование, дизайн, программирование и т.д. Расширение постиндустриального сектора требует, чтобы как можно больше людей имели высшее образование, получили навыки абстрактно-концептуального мышления.

Выделим основные задачи системы сервиса:

1. Консультирование потенциальных покупателей перед приобретением ими изделий данного предприятия.
2. Подготовка персонала покупателя к наиболее эффективной и безопасной эксплуатации приобретаемой техники.
3. Передача необходимой технической документации.
4. Доставка изделия на место эксплуатации таким образом, чтобы свести к минимуму вероятность повреждения его в пути.
5. Приведение изделия в рабочее состояние на месте эксплуатации и демонстрация ее покупателю в действии.
6. Оперативная поставка запасных частей, тесный контакт с изготовителями запасных частей.
7. Сбор и систематизация информации о том, как эксплуатируется техника потребителями и какие при этом высказываются замечания, жалобы, предложения.
8. Участие в совершенствовании и модернизации потребляемых изделий по результатам анализа.
9. Сбор и систематизация информации о том, как ведут сервисную работу конкуренты, какие новшества сервиса они предлагают клиентам.

10. Формирование постоянной клиентуры рынка по принципу: «Вы покупаете наш товар - мы делаем все остальное».

Основные подходы к осуществлению сервиса можно представить следующим образом:

Негативный подход. При данном подходе производитель рассматривает проявившиеся дефекты изделия как случайно возникшие ошибки. Сервис рассматривается не как деятельность, добавляющая потребительскую стоимость продукта, а, скорее, как излишние расходы, которые нужно подерживать как можно меньшими.

Исследовательский подход. Акцент делается на внимательный сбор и обработку информации о дефектах продукции для улучшения в дальнейшем ее качества.

Сервис-обязанность поставщика. Обязанности производителя исчерпываются поставкой оговоренных запасных частей и помощью в рамках гарантийного срока. Сервисная скидка - это очень часто используемое решение для организаций, придерживающегося данного подхода.

Ограниченная ответственность. Производитель и поставщик имеют обязанности по техническому обслуживанию до окончания гарантийного периода. После этого сервис осуществляется независимыми фирмами.

Сервис-средство в конкурентной борьбе. Специалисты по сервису обязаны периодически посещать потребителей независимо от того, поступил ли сигнал о возникших проблемах. Цель - делом убедить потребителя, что в будущем при возникновении необходимости покупки нового изделия товарной гаммы соответствующего производителя он не должен вообще задумываться о каком-либо ином выборе. Цель - оптимальное качество. При этом подходе внимание направлено на исследование реальных потребностей и условий потребителей и на приспособление к ним технико-эксплуатационных показателей продукции. Сервис рассматривается как важный источник информации о том, почему появилась неисправность и что нужно для усовершенствования продукции, чтобы в будущем этого не случилось.

Современные маркетологи отмечают следующие основные тенденции в развитии послепродажного обслуживания:

1. Производители создают все более надежное, легко адаптируемое к различным условиям оборудование. Одна из причин такого прогресса - замена электротехнического оборудования электронным, которое дает меньше сбоев в работе и более ремонтпригодно. Кроме того, компании расширяют выпуск автономного и одноразового оборудования.

2. Современные потребители прекрасно ориентируются в вопросах послепродажного обслуживания и требуют индивидуального подхода.

3. Особенность контрактов на обслуживание заключается в том, что продавец обеспечивает техническое обслуживание и производит ремонт в течение определенного периода времени по оговоренной в контракте цене.

4. Число предоставляемых услуг быстро растет, что снижает цены на них и прибыль от продажи оборудования по цене, не включающей в себя стоимость послепродажного обслуживания.

5. Требование дополнительных услуг все чаще становится как условие оплаты основных услуг.

6. Все больше возрастает стремление к самообслуживанию.

Прежде, чем говорить о принципах современного сервиса, хотелось бы определиться с самим понятием сервис на современном этапе.

Наиболее распространено определение сервиса как работы по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-либо потребностей. Но если расширить данное определение, то сервис - это система обеспечения, позволяющая покупателю выбрать для себя оптимальный вариант приобретения и потребления технически сложного изделия, а также экономически выгодно эксплуатировать его в течение разумно обусловленного срока, диктуемого интересами потребителя.

Существует ряд общепринятых норм, соблюдение которых предостерегает от ошибок:

— Обязательность предложения. В глобальном масштабе компании, производящие высококачественные товары, но плохо обеспечивающие их сопутствующими услугами, ставят себя в очень невыгодное положение.

— Необязательность использования. Фирма не должна навязывать клиенту сервис.

— Эластичность сервиса. Пакет сервисных мероприятий фирмы может быть достаточно широк: от минимально необходимых до максимально целесообразных.

— Удобство сервиса. Сервис должен представляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают покупателя.

— Информационная отдача сервиса. Руководство фирмы должно прислушиваться к информации, которую может выдать служба сервиса относительно эксплуатации товаров, об оценках и мнениях клиентов, поведении и приемах сервиса конкурентов и т.д.

— Разумная ценовая политика. Сервис должен быть не столько источником дополнительной прибыли, сколько стимулом для приобретения товаров фирмы и инструментом укрепления доверия покупателей.

— Гарантированное соответствие производства сервису. Добросовестно относящийся к потребителю производитель будет строго и жестко соразмерять свои производственные мощности с возможностями сервиса и никогда не поставит клиента в условия «обслужи себя сам»

Литература:

1. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме учебное пособие. - СПб.: Питер, 2007. - 512 с.
2. <http://www.litsoch.ru/referats/read/245696/>

ДЕТСКО-ЮНОШЕСКИЙ ТУРИЗМ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ

Наверное, каждый из нас может вспомнить приятные моменты из детства связанные с поездками и отдыхом. Миллионы детей и подростков с большим удовольствием едут летом в детские пионерские лагеря, а зимой с радостью посещают горнолыжные курорты.

Хороший, активный отдых является залогом психического и физического здоровья для подрастающего поколения граждан, не говоря уже о приятных воспоминаниях на всю жизнь.

Детско-юношеский спортивно-оздоровительный туризм, в отличие от других видов отдыха является одной из наиболее эффективных оздоровительных технологий.

Так же важной задачей детско-юношеского туризма, как спорта, оздоровления и вида деятельности - это формирование здорового образа жизни молодежи и всего общества, что является большим государственным значением в воспитании детей.

Дети и молодежь, являясь будущим поколением страны, должны быть, ограждены от насилия, безнравственности и наркомании. Поэтому перед детским туристским движением страны сегодня стоят первоочередные задачи:

- вернуть молодому поколению прекрасный мир спортивного туризма и развивать его;
- эффективно обучить жизненным навыкам выживания человека в природной и городской среде обитания;

Спортивно-оздоровительный туризм России, в состав которого входит детско-юношеский туризм поддерживается Правительством Российской Федерации: Федеральная программа развития туризма Российской Федерации от 26. 02. 1996 года № 177. «Развитие туризма в Российской Федерации».

Актуальность изучения детского оздоровления в виде спортивно-оздоровительного туризма Российской Федерации, обусловлена социально-экономическими реформами проведенными в стране - созданы новые государственные системы оздоровления детей действующие и по линии просвещения и по линии социально-страховых учреждений.

В последние годы педагогами было выяснено, что особой эффективностью обладает оздоровление детей и юношей в естественной природной среде, ставились вопросы профессиональной ориентации и самоопределения в детском спортивно-оздоровительном туризме, в многогранности, специфичности, особенности и сложности воспитания всесторонне развитого ребенка, познавательные-оздоровительные мероприятия, которого проводятся в суровых условиях природы. Но оздоровление, обучение, воспитание и экономическое обоснование эффективности деятельности этой сферы, в условиях природного туристского оздоровительного

детского лагеря, как структурного подразделения коммерческой системы туризма не рассматривалось.

Детско-юношеский туризм - это способ для подростков и юношей, осуществляемое в форме отдыха и общественно полезной деятельности, характерным компонентом которого является путешествие (экскурсия, прогулка, поход, экспедиция). Это, прежде всего, указывает на то, что в туризме должны объединяться все основные стороны воспитания: идейно-нравственная, трудовая, эстетическая, физическая, патриотическая и интернациональная, умственное развитие, политехническое образования и другие. Опираясь на историю развития туристской деятельности можно сказать, что познавательная функция в той или иной степени наблюдается в любом туристическом мероприятии, поэтому познание для детей нового и неизведанного на экскурсиях, в походах, экспедициях, полевых лагерях основывается на одной из основных составляющих туристской деятельности.

Эта форма организации учебно-воспитательного процесса в детском туризме основывается, кроме вышеперечисленного, на теоретических базисах исследовательского метода обучения в походах, который определяет деятельность руководителя детской группы при подготовке и проведении учебных мероприятий и участников похода.

Заметим, что при организации и проведении данного вида учебно-воспитательного процесса применяется личностно-ориентированная педагогическая парадигма. В рамках этой парадигмы осуществляются следующие основные принципы и подходы к учебно-воспитательной работе в туристском лагере с отдыхающими детьми:

- личностно-деятельностный;
- диалогический или полисубъектный
- индивидуально-творческий;
- культуросообразности;
- целесообразности;
- природосообразности;
- краеведческий;

Основываясь на этих теоретических позициях можно определить те принципиальные педагогические взгляды, на которых следует основываться в практике организации и проведения туристских детских лагерей. Главная задача педагога в оздоровительном лагере заключается в создании некой гипотетической модели по формированию развивающей и обучающей среды для детей.

Именно педагогом-воспитателем или инструктором туризма в детском туристском лагере должны создаваться условия, формы и методы исследовательской деятельности в походах. Благодаря этому ребенок должен научиться относиться ко всему новому и неизведанному с творчеством.

Следовательно, одной из самых существенных задач является решение вопроса о методах, которые будут формировать у ребенка внутреннюю мотивацию для творческого подхода, то есть превращения внешней необходимости исследования нового и неизвестного встречающегося ребенку в туристских походах во внутреннюю потребность.

Одним из самых важных принципов в организации познавательного отдыха детей в туристских лагерях становится принцип целостности воспитательного процесса и единства педагогического влияния. Эта деятельность способна одновременно воздействовать на умственную, эмоциональную и волевую стороны личности ребенка, и осуществлять слияние образовательного, воспитательного и оздоровительного процессов.

Совместная практическая деятельность ребят в походе должна основываться, в первую очередь, на интересе, увлечении конкретным делом, осмыслении работы, и уже во вторую - на занятиях теоретического и практического характера по изучению основ туризма и оздоровления.

Туристско-краеведческая форма учебно-воспитательной работы является эмоционально яркой и очень содержательной стороной жизни детей. Такая форма работы способствует укреплению здоровья, разностороннему воспитанию, становлению гражданственности и патриотизма подрастающего поколения. Особенно актуальными в настоящее время для жителей урбанизированных пространств являются: укрепление здоровья учащихся через дозированные физические нагрузки, знакомство воочию с красивейшими ландшафтами страны, непосредственный контакт с природой.

Использование разнообразных туристских и технических средств в оздоровительном туристском лагере: лазание по скалам, плавание на байдарках, лодках и катамаранах, работа с различными приборами и механизмами, проведение радиосвязи, к которым у детей среднего и старшего возраста имеется повышенный интерес, создает дополнительный привлекательный фактор участия в туристском походе.

Основу личностно-деятельностного подхода в экологическом воспитании детей в походе составляет общественно-полезная экологическая деятельность. Она отвечает следующим требованиям:

- подчиняется основополагающим воспитательным задачам;
- имеет коллективный характер проведения, основанный на принципах
 - ответственной зависимости, взаимодействия и взаимопонимания;
 - адекватна личным потребностям, целям, мотивам;
 - является творческой;
 - способствует активизации деятельности школьников;
 - имеет высокий уровень организации;
 - базируется на принципах самоуправления, самостоятельности и сотворчества;
 - имеет очевидный практический фундамент;
 - учитывает возрастные и индивидуальные особенности;
 - является посильной;
- имеет комплексный характер, то есть включает в себя разнообразные формы экологической деятельности;
- проводится непрерывно и систематически.

Вся учебно-воспитательная работа в походе строится на полном самоуправлении, организуется на основе развитой административной и ис-

следовательской инструментовки. Детские туристские походы и экспедиции проходят в форме, максимально приближенной к настоящей исследовательской экспедиции в спортивном туризме.

Проблемы детско-юношеского туризма в современной России состоят в следующем. Кризисное состояние российского общества выражается, в частности, в отсутствии интересов у большей части общества к экологии, эстетике, этике, здоровью, духовному развитию подрастающего поколения. Это состояние общества можно охарактеризовать следующими противоречиями.

Во-первых, Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также программы, концепции по развитию туризма не затрагивают конкретно такую социальную общность как дети, которые нуждаются не только в нормативно-правовом регулировании, но и в социальной защите. Нормативно-правовая база в сфере детско-юношеского туризма не представлена в виде Федерального закона, где закрепились бы: доступность детско-юношеского туризма, права детей на отдых, на организацию досуга.

Во-вторых, детско-юношеский туризм для государства является средством дохода, а не средством организации досуга, развития детей. Детско-юношеский туризм стал внутри страны элитарным. Родители школьников вынуждены тратить непосильные в большинстве случаев средства. В стране отсутствует регулируемый рынок в сфере детских поездок, цены раздуты, поездки осуществляются только в период высокого сезона. Ими могут воспользоваться лишь 1–3% школьников.

Ситуация на рынке детского туризма в России за последнее десятилетие следующая: из 17,6 млн детей в возрасте от 7 до 15 лет могут позволить себе отдохнуть в оздоровительных учреждениях чуть больше 6 млн, что говорит о существовании потенциально неохваченного сектора этого рынка.

В-третьих — это коммерциализация детско-юношеского туризма. Последнее изменяет ценностное восприятие туристической культуры у многих детей. Из-за дороговизны туристических услуг не многие родители способны отправить детей на отдых. Дети все больше посвящают свой досуг домашним посиделкам, общению с соседями, переписке с друзьями по интернету, компьютерным играм, что приводит к ослаблению культурных запросов и к росту агрессивности. Все вышеизложенное не способствует формированию культуры и бережного отношения к природе. Результат — большое количество мусора, оставленного после отдыха на природе, непотушенные костры, испорченные транспортом лесные массивы.

В-пятых, это отсутствие экологического, эстетического воспитания подрастающего поколения. В школах недостаточно уделяется внимания таким учебным гуманитарным дисциплинам как экология, эстетика, этика, а это формирует в сознании детей пренебрежительное отношение к природе, чистоте, порядку.

В-шестых, школьные программы не обеспечивают систематического общения детей с природой, что не позволяет формировать опыт поведения в природной среде на основе соблюдения правовых и этических

норм. Экологическому образованию в школе уделяется внимание, но у него есть существенные недостатки: оторванность от жизни, невозможность применять полученные вербальным путем знания, овладеть практическими умениями и навыками и, наконец, применять все это на практике. Кроме того, выезды на природу требуют определенных финансовых затрат, которые не предусматриваются школьной программой, а личный бюджет учителя недостаточен

В-седьмых, средства массовой информации (особенно телевидение) практически не пропагандируют здоровый образ жизни и ценности туризма для детей. Туристическая литература из-за недостатка финансовых средств также не поступает в массовые школьные библиотеки.

Существовавшая система детско-юношеского туризма во многом решала эти вопросы, однако, снижение за последние годы государственного финансирования сказалось на формировании здорового образа жизни, нравственной устойчивости детей и подростков.

До 90-х гг. XX в. организация детского отдыха была на хорошем уровне. Практически каждый ребенок, даже из необеспеченной семьи, мог поехать в пионерский или оздоровительный лагерь. В течение многих лет существования государства создавался и развивался туризм, который обеспечивал равное положение детей. Дотации государства и предприятий были существенными, зачастую путевки предоставлялись бесплатно. В 1990 г. в стране функционировало около 5 тыс. лагерей. К 2001 г. их число снизилось до 3342. За последние четыре года потеряны еще 242 объекта. В последующие годы должен открыться 3001 лагерь.

Переход к новому этапу развития общества изменил существовавшие представления о положении детей. Нестабильная экономическая обстановка, и, как следствие, снижение жизненного уровня многих семей, наличие значительных слоев населения, находящихся на грани или за чертой бедности, ослабление институтов здравоохранения, образования, культуры заметно ухудшили положение детей и возможности семьи и государства по их жизнеобеспечению и социализации. Образ жизни, дефицит интереса, также является одним из ключевых факторов, негативно сказывающихся на психологическом равновесии и мироощущении ребенка. А между тем, потребности, нравственные установки и ценности, сформированные в процессе занятия детско-юношеским туризмом, представляют собой основополагающие моменты в становлении полноценной личности, способной достойно жить в обществе.

Заключение.

Для решения выше перечисленных проблем, правительству нужно выделить достаточное финансирование для обустройства туристических объектов, подготовки кадров по работе с детьми, обеспечения социальной защиты. Необходимо привлекать опытных и профессиональных туристов для работы с детьми. Обеспечить каждому ребенку достойную туристическую подготовку и своевременный отдых в лагерях и санаториях. Дети заслуживают право быть здоровыми.

Литература:

1. Туризм и краеведение. Программы для системы дополнительного образования детей. - М.:ФЦДЮДТиК, 2014.

2. Константинов Ю.С. Из истории детского туризма в России (1918 – 2008гг.) - М.: ФЦДЮТиК, 2008.
3. Константинов Ю.С., Митрахович С.С. Туристско-краеведческая деятельность в школе. Учебно-методическое пособие. - М.: ИСВ РАО, 2011.
4. Константинов Ю.С. Детско-юношеский туризм: Учебно-методическое пособие. – М. ФЦДЮТ и К, 2006.
5. Спортивный туризм в системе образования / под ред. С.М. Губаненкова - СПб.: ИД «Петрополис», 2008.
6. [Электронный ресурс] turist.edu.yar.ru/publikatsii/2014...dyuturizma.../zhurnal_3-14-tekst.pdf (дата обращения 15.03.2016).
7. [Электронный ресурс].-URL www.tssr.ru/files/materials/1048/Сборник%2010.pdf (дата обращения 15.03.2016).
8. [Электронный ресурс] www.m-economy.ru/art.php?nArtId=3172 (дата обращения 15.03.2016).
9. [Электронный ресурс] - URL ru.wikipedia.org/wiki/Детско-юношеский_туризм_ref.by/refs/62/33887/1.html (дата обращения 15.03.2016).

М. КУЛИКОВА
н.р. С.А. ОЛЬШАНСКАЯ

ВЫЯВЛЕНИЕ ПРЕИМУЩЕСТВ И НЕДОСТАТКОВ УВЛЕЧЕНИЯ КОМПЬЮТЕРНЫМИ ИГРАМИ

Уже с появлением самого простого калькулятора, жизнь человека изменилась. Люди больше не тренировали свои мозги, не думали, когда считали самые простые задачи. Можно сказать, что компьютер, это тот же самый калькулятор, но который выполняет больше операций, и имеющий более лучшее программное обеспечение и интерфейс. То есть с компьютером более удобнее и легче работать, а также на нем можно подсчитать более сложные задачи. Безусловно, калькуляторы нужны для работы в разных сферах деятельности. Представьте себе кассиршу в супермаркете, которая считает стоимость покупки в столбик на листочке. Это занимает сверх много времени. Правильных случаев использования счетных помощников много.

Калькулятор, это только один из примеров, которые убивают мышление человека. Есть также еще одна беда, которая увеличивает свои масштабы с каждым днем. Эта беда называется компьютерные игры. Компьютерные игры бывают разными. Основными являются «экшен» и Стратегия. В «экшене» игроку необходимо выполнять различные задания и разумеется воевать от первого или третьего лица. В стратегии необходимо строить города, либо военные базы, чтобы в конечном итоге уничтожить противника. Такие игры переполнены насилием. Насилие и разрушает психику человека.

Компьютеры стали неотъемлемой частью современного общества. Конечно, все понимают, что подобная техника изначально создавалась в благих целях, чтобы облегчить жизнь человеку.

С появлением компьютеров - появились компьютерные игры. Они совершенствуются с невероятной скоростью, привлекая все больше и больше людей. С каждым скачком в области компьютерных игр растет количество

людей, которых в народе называют «компьютерными фанатами» или «гей-мерами» (от английского «game» — игра).

Основной деятельностью этих людей является игра на компьютере, круг социальных контактов у них очень узок, вся другая деятельность направлена лишь на выживание, на удовлетворение физиологических потребностей, а главное — на удовлетворение потребности в игре на компьютере.

В компьютерные игры любят играть многие, даже дети, начиная с 4-5 лет и старше. Следует отметить, что каждый родитель должен воспринимать компьютерные игры как должное и неминуемое, при этом обращать внимание на то, в какие игры играет его ребенок. Слишком жестокие игры воспитывают в несформировавшемся организме далеко не самые хорошие качества, которыми его может наделить общество.

Было бы полезно разобраться, действительно ли игры так опасны, как полагают или же это действительно выдумка? В наше время это является распространенной проблемой среди разных возрастов и считается зависимостью. Опишем стадии игровой зависимости.

Можно выделить четыре стадии развития игровой зависимости, каждая из которых имеет свою специфику.

Стадия легкой увлеченности возникает после того, как человек несколько раз поиграл в компьютерную игру и увидел красоту графики, оценил реальность звуковых эффектов, а также возможности имитации реальной жизни. Компьютер позволяет человеку с приближением к реальности осуществить мечты. Человек получает удовольствие, играя в компьютерную игру, ощущая при этом положительные эмоции, и хочет это повторить. Однако такое стремление к игровой деятельности носит скорее ситуационный, чем систематический характер.

Фактором, свидетельствующим о переходе человека на следующую стадию — стадию увлеченности, является появление потребности играть. Проведение времени за игрой носит систематический характер.

Стадия зависимости характеризуется не только значимостью игры, которая становится такой же важной, как, например, сон или еда. Эта зависимость может проявляться в одной из двух форм: социализированной и индивидуализированной. В первом случае игрок общается с людьми, правда, чаще с такими же игровыми фанатами. Однако связь с социумом в данном случае не теряется. Социальное окружение, пусть состоящее из таких же игроков, не дает человеку полностью уйти в виртуальный мир и довести себя до психических и соматических отклонений.

При индивидуализированной форме зависимости такая перспектива реальна. В этом случае человек теряет связь с окружающим миром и компьютерную игру уже можно сравнить с наркотиком. Такая привязанность требует вмешательства психолога.

Стадия привязанности характеризуется угасанием игровой активности человека, сдвигом психологического содержания личности в целом в сторону нормы. Это самая длительная из всех стадий, она может длиться всю жизнь (в зависимости от скорости угасания привязанности).

Игровая зависимость может остановиться на одной из предыдущих стадий. Наиболее опасной является третья, где без специалиста не обойтись.

Однако естественный переход на четвертую стадию опасности для пользователя не несет. Умеренное время, проведенное за компьютерной игрой, может быть даже полезным.

Существуют причины, которые приводят к возникновению игровой зависимости. Основной из них является уход от реальности, желание выплеснуть эмоции. При отсутствии болезненного пристрастия компьютерные игры могут оказывать неплохой антистрессовый эффект.

Процесс благотворного влияния ролевых игр представляется следующим образом: человек на время уходит в виртуальность, чтобы снять стресс, отвлечься от проблем и т. д. Однако следует быть осторожным, чтобы не перейти тонкую грань, когда благотворное влияние игр превращается в болезненную зависимость. В патологических клинических случаях происходит обратное: человек на время выходит из виртуального мира. Реальный мир начинает казаться чужим и полным опасностей, так как в нем нельзя делать то, что доступно в виртуальном. Утверждение «все есть яд, и все есть лекарство» в случае компьютерной игромании особенно точно.

Таким образом, игрокам стоит научиться знать меру, определять периоды, когда остановиться. Ведь если что-то правильно использовать, это что-то может быть очень полезным.

В исследовании проведен опрос о влиянии компьютерных игр на испытуемых, проанализированы преимущества и недостатки влияния компьютерных игр в жизни человека.

В исследовании принимали участие 15 человек. Возраст испытуемых - 18-25 лет, большинство испытуемых - студенты ВУЗов. 15 испытуемых серьезно увлекаются компьютерными играми и имеют подозрение на игровую зависимость. Критериями отбора служили следующие факторы: отношение к играм и компьютеру в целом, наличие потребности в игре на компьютере, регулярность и продолжительность игры, игровой «стаж».

Как же влияют компьютерные игры («игрушки») на человека? Существует немало коммерческих компьютерных игр познавательной и развивающей направленности. Они расширяют кругозор и общую осведомленность, развивают логическое мышление ребенка, глазомер, быстроту реакций, формируют навыки планировать умственные действия. Но наряду с ними, существует также немало «игрушек», которые классифицируются на «леталки», «стрелялки», «боевики», «гонки», «стратегии». Они также способствуют развитию отдельных способностей игрока, но одновременно негативно влияют на психику. Несмотря на это, большинство людей любят их гораздо больше, чем не агрессивные познавательные и развивающие игры.

Опрос содержал в себе такие вопросы как:

1. Сколько лет вы уже увлекаетесь компьютерными играми?
2. Сколько времени вы проводите перед компьютером?
3. В какое время суток вы играете в компьютерные игры?
4. Сильно ли вы переживаете о проигрышах в играх?
5. Часто ли вы используете денежные средства в отношении игр?

Ответы испытуемых на первый вопрос показали, что в компьютерные игры играют в среднем 8,2 года.

На второй вопрос отвечали: все свободное время, большую часть суток; как можно дольше; пока не выиграю; после 15:00 до полночи; по возможности сразу же сажусь играть; всегда, когда есть время.

На третий вопрос: чаще отвечали вечером и ночью, можно предположить, что днем эти люди ходят сонные и полноценно выполнять свои обязанности не могут.

На четвертый вопрос мнения разделились, третья часть вообще не переживает, а остальные переживают, но не сильно, сильные переживания, если высокие ставки.

На пятый вопрос все игроки ответили, что используют денежные средства в игре.

Таблица 1 - Преимущества и недостатки компьютерных игр

Преимущества	Недостатки
1. Можно завести кучу друзей (в необычной для нашего мира обстановке)	1. Потеря времени
2. Развивают воображение, быструю реакцию	2. Агрессия из-за проигрышей (стресс)
3. Денежные выигрыши	3. Трата денег
4. Отвлечение от проблем и снятие стресса	4. Испорченное зрение
5. Расширяют кругозор и общую осведомленность	5. Ненормированный сон
6. Развивают логическое мышление	6. Разрушают нервную систему
	7. Приводят к уменьшению подвижности
	8. Приводят к сужению круга интересов и снижению социализации.
	9. По отношению к ребенку блокируют процесс позитивного личностного развития

Результаты: В связи с показателями и выявленными результатами, можно сделать вывод что, увлечение компьютерными играми несет в себе больше вреда, чем пользы. И блокируют нормальное развитие личностных качеств человека.

А компьютер продолжает вовлекать в виртуальный мир всё больше и больше людей, делая их зависимыми. Круг социальных контактов у них очень узок, и они не замечают, как попадают в зависимость от игр.

Особенно опасны компьютерные игры для школьников и молодых людей с неокрепшей еще психикой.

Компьютерные игры стимулируют лишь определенную часть детского мозга, поэтому дети должны больше читать, писать и заниматься математикой. К тому же, детям полезно играть на улице и как можно больше общаться с другими детьми.

Нужно ограничивать время работы за компьютером и игр на нем, ведь длительное пребывание перед экраном монитора может негативно сказаться на физическом самочувствии. Это проблемы со зрением, с позвоночником, руками, психикой и сном, а также информационные перегрузки. Электромагнитная вибрация и ионизирующее излучение даже наиболее защищенных современных мониторов — большая нагрузка на зрение и осанку.

Проблема влияния компьютера на человека очень обширна и многогранна. В этой работе были рассмотрены лишь некоторые аспекты этого вопроса, касающиеся компьютерных игр.

Если увлекаться ими разумно, то они приносят много пользы. Помогают разрядиться, напрячь мозги, чтобы решить очередную загадку или наострить внимание. Однако, когда увлеченность компьютерными играми переходит некий предел, то вред данного увлечения становится неоспоримым. Вообще тут есть большое количество тонкостей, очень важно, во что именно играет человек. Невозможно причесать под одну гребенку всех любителей компьютерных игр.

Литература:

1. Медицинформ. Компьютер [электронный ресурс] URL: <http://www.medicinform.net/>
2. Медкниги. Компьютерные игры [электронный ресурс] URL: <http://med-tutorial.ru/med-books/book/49/page/2-2-negativnoe-vliyanie-kompyutera-kak-ego-umenshit/22-kompyuternie-igri-i-ih-vliyanie-na-psihiku>
3. Горсун. Дети и компьютер [электронный ресурс] URL: <http://gorsun.org.ru/lib/children/>
4. Ронл. Информатика [электронный ресурс] URL: <http://www.ronl.ru/informatika-programmirovanie/103961/>
5. Интересный портал. Влияние компьютерных игр на человека [электронный ресурс] URL: <http://nsportal.ru/ap/library/drugoe/2015/01/21/vliyanie-kompyuternykh-igr-na-cheloveka>

**А. КУПЧИНЕНКО
н.р. Е.А. ШАРАПОВА**

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОЛИМПИЙСКОГО НАСЛЕДИЯ Г. СОЧИ

О том, что Сочи примет Олимпийские игры, стало известно в июле 2007 года. Тогда же и началась работа над созданием проекта Олимпийского Сочи. Реализация олимпийского проекта дала уникальный шанс Сочи. Была проделана огромная работа по обновлению и реконструкции городской инфраструктуры, созданию благоприятной среды для людей с ограниченными способностями, были построены спортивные объекты мирового уровня, средства размещения не уступающие зарубежным, а также повысился уровень сервиса и профессионализма персонала. Стоит отметить что вся это огромная работа была проделана не только в срок, но и качественно.

В 2014 году состоялось торжественное открытие олимпийских игр, которые были проведены на высшем уровне и с отличными результатами Российской сборной. Но и после окончания Олимпиады, её наследие не перестаёт радовать. Олимпийское наследие не остаётся в запустении, горнолыжные трассы, олимпийский парк и прочие объекты стали доступны туристам, которые с комфортом могут проживать в различных отелях и гостиницах.

Стадион Фишт – это один из самых уникальных и больших проектов в Олимпийском парке, именно здесь проходили церемонии открытия и закрытия зимних Олимпийских игр 2014 года. На его проектирование, был приглашен знаменитый британский архитектор Дэймон Лавелле. На территории стадиона могут располагаться до 40 000 человек одновременно. Этот проект был спроектирован с учетом требований ФИФА, что и позволяет в первую очередь проводить матчи ЧМ по футболу, стать тренировочной базой для спортсменов, а также позволит проводить различные мероприятия связанные с массовыми развлекательными моментами. При строительстве такого огромного стадиона, специалисты постарались минимизировать ущерб окружающей среды. По официальным источникам, стоимость стадиона в Сочи — 23,5 миллиарда рублей. В данный момент проводятся работы по переоборудованию стадиона для проведения ЧМ по футболу в 2018 году. При этом вместимость стадиона планировали увеличить до 45 тысяч человек. Однако позже министр спорта Виталий Мутко заявил, что вместимость стадиона не будет увеличена к чемпионату мира по футболу 2018. В настоящее время стадион закрыт на реконструкцию до 2017 года. Реконструкция предварительно обойдётся в 3 миллиарда рублей.

Ледовый дворец Большой - хоккейный стадион, который находится в Олимпийском парке города Сочи. Был основным хоккейным стадионом во время зимних Олимпийских игр 2014 года. Ледовый дворец «Большой» для хоккея с шайбой рассчитан на 12 тыс. зрителей. По архитектуре Дворец напоминает замёрзшую каплю, стадион повторяет форму Пекинской оперы. Цвет покрытий купола — жемчужно-белый. Рядом с дворцом находятся другие стадионы: кёрлинговый центр «Ледяной куб», ледовая арена «Шайба» и тренировочный стадион. Ориентировочная стоимость строительства ледового дворца — 300 млн долл. После окончания Игр стадион передан в собственность Краснодарскому краю, организовано эксплуатирующее бюджетное учреждение, а с июля 2014 года базируется местная команда КХЛ. Дворец по-прежнему будет использоваться для проведения массовых мероприятий: концертов, спортивных соревнований, выставок, форумов и т. п. В июне-июле 2014 года здесь проходил танцевальный конкурс «Виват, Россия!» (1).

Сочи автодром - гоночная трасса для проведения автомобильных соревнований в Адлерском районе города Сочи Краснодарского края России. Располагается в Имеретинской низменности на территории Олимпийского парка Сочи. Идея трассы вокруг Олимпийского парка зимних Олимпийских игр 2014 года схожа с автодромом имени Жилия Вильнёва и трассой

Homebush Street Circuit вокруг олимпийского парка в Сиднее. 14 октября 2010 года при поддержке Правительства Российской Федерации и в присутствии Владимира Путина в Сочи было подписано соглашение между ОАО «Центр „Омега“» и компаниями группы Formula One Management на организацию Формула-1 Гран-при России. Контракт рассчитан на семь лет с возможностью продления. 28 октября 2010 года ОАО «Центр „Омега“» заключил договор на проектирование трассы с компанией Tilke GmbH & Co. KG. На строительство трассы было выделено 5,8 млрд рублей из федеральных источников.

Сочи парк - тематический парк развлечений в городе Сочи. Первыми посетителями парка стали участники и зрители Олимпийских игр в Сочи. В период зимних Олимпийских и Паралимпийских игр Сочи Парк принял 140 000 гостей. Для широкой публики парк открылся в Международный день защиты детей 1 июня 2014 года. Официальное открытие парка состоялось 28 июня 2014. Оно сопровождалось представлением канадского цирка Cirque du Soleil «Футуристическая сказка», созданным специально для Сочи Парка, и закрылось фейерверком. Первый в стране тематический парк, идея которого основана на культурном и историческом богатстве России. На территории 20,5 га располагаются тематический парк аттракционов и гостиничный комплекс «Богатырь», стилизованный под средневековый замок. Все аттракционы парка изготовлены и установлены зарубежными компаниями-производителями. Гордость парка - экстремальные аттракционы: гравитационная горка «Квантовый скачок», развивающая скорость до 105 км/ч; 65-метровая башня свободного падения «Жар Птица»; катальная гора «Змей Горыныч» с эффектом ускорения и длиной трассы 1056 м. В парке работают 16 аттракционов, включая семейную горку «Шаролёт ПИНКОД» с длиной трассы 408 м и скоростью 65 км/ч. В числе развлечений, предлагаемых гостям парка, сложной конфигурации Волшебный Лабиринт, созданный из 3264 кустов фотинии сорта Ред Робин, водный игровой комплекс для детей, площадка-лаборатория и комплекс активностей "Джунгли", музей занимательных наук "Экспериментаниум". 1 мая 2015 года на территории Сочи Парка открылся Дельфинарий, предлагающий гостям развлекательную программу с участием морских обитателей - белухой, черноморскими дельфинами и морскими котиками. Работают дневная и вечерняя шоу-программы, различные представления проходят на Сочи Парк Арене, представляющей собой классический шатер-шапито. На фестивальной сцене и других концертных площадках парка проходят всероссийские международные культурные мероприятия: фестиваль фольклорного искусства под патронажем ЮНЕСКО "Параллели", фестиваль мексиканской культуры VIVA MEXICO, «Акваджаз. Sochi Jazz Festival». Летом 2015 года Сочи Парк стал площадкой для гастролей французского театра воды Aquatic. Развлечения, предлагаемые парком, включены в стоимость единого входного билета, позволяющего находиться в парке целый день и неограниченное количество раз кататься на всех аттракционах.

Также было закуплено большое количество пассажирского автотранспорта, который обеспечивал перевозку гостей во время Олимпиады. Автобусы оснащены хорошо, главным их преимуществом является кондиционер, который позволяет передвигаться с комфортом даже в летнее время. После

окончания Олимпиады автобусы были распределены по крупным городам Краснодарского края и заменили устаревшие маршрутные автобусы.

Итак, Олимпийские игры в Сочи оставили после себя огромное наследие, во всех сферах и отраслях всего Краснодарского края. И всё это наследие, после окончания игр, продолжает функционировать и радовать гостей и жителей Краснодарского края (2).

Литература:

1. URL: <http://sochi.snowrock.ru/objects>
2. URL: <http://olimp-history.ru/node/381>

А. ЛАРКИНА
и.р. С.А. ОЛЬШАНСКАЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПРАВИЛ ПРИВЕТСТВИЯ И ПРОЩАНИЯ В ЭТИКЕТЕ

Этикет, как и любой другой вид культуры, имеет свою историю происхождения. Основы этикета достаточно просты. Можно предположить, что свое начало этикетные формы получили в то время, когда человек начал осознавать себя частью социума и ощущать необходимость быть вежливым и внимательным к окружающим его людям, а также оберегать не только собственные права и свободу, но и других. Нормы этикета актуальны по сей день и их знание на практике очень ценится в обществе.

Самая актуальная проблема в наше время, касается приветствия и прощания людей друг с другом. Не все люди, особенно новое поколение, умеют это делать и знают, как это делать правильно, проживая в многонациональной стране многие правила перемешались, интегрировали из одних мест в другие.

Рассмотрим некоторые из национальных особенностей, например, русские люди при встрече с древнейших времен спрашивали: "Как здоровье?". Древние греки приветствовали друг друга: "Радуйся!", а современные жители Греции говорят "Будь здоровым!". А вот древние египтяне полагали, что при короткой встрече незачем интересоваться состоянием здоровья. Они спрашивали: "Как вы потеете?". В Монголии до сих пор, независимо от рода деятельности, профессии и образа жизни, при встрече осведомляются: "Как кочуете? Как зимуете? Как ваш скот?". У осетин, абхазов и многих других народов Кавказа, как и у русского народа "здравствуйте". Еврей, приветствуя знакомого, говорит: "Мир вам", китаец спрашивает: "Ел ли ты?", перс желает: "Будь весел", а зулус сообщает: «Я тебя вижу».

Каждый день мы встречаемся со своими товарищами, будь-то в общественном месте, да и просто на улице, обмениваясь приветствиями и рукопожатиями. Но далеко не каждый знает, как правильно это делать. Приветствуя друг друга, мужчина должен здороваться первым, немножко кланяясь ей, а женщина отвечает ему, как правило, кивком головы. Мужчине не прилично останавливать не знакомую женщину, но есть исключения, например, если он должностное лицо. Когда встречаются две пары, то сначала здороваются женщина с женщиной и только после этого мужчина с мужчиной. Если мужчина идёт с женщиной и навстречу ему идёт его знакомый, то он ни в

кчем случае не должен оставлять её одну, чтобы поприветствовать и поговорить с ним, представив ему свою спутницу. Ещё один важный элемент в приветствии - это рукопожатие. Рукопожатие - традиционный, символический жест, приветствие. В наше время им стали немного злоупотреблять. Так, например, сослуживцам, ежегодно встречающимся на работе, вовсе не обязательно утром и вечером пожимать друг другу руки. Подавая руку, полезно помнить о том, чтобы не предлагать ее своему знакомому расслабленной, лениво, как бы вручая подержать медузу. Но не следует также изо всех сил жать руку партнера, потрясая ею в воздухе несколько раз. Подавайте руку надо жестом свободным и уверенным. Пожатие должно занимать совсем немного времени. Женщина, здороваясь, может не снимать перчатку. Исключением может быть встреча с женщиной много старше себя. Мужчины, здороваясь между собой, остаются в перчатках. Но если один из них снял свою, другой должен последовать его примеру. Обычай при встрече целовать женщине руку все дальше уходит в прошлое, оставаясь национальной особенностью только некоторых народов.

Если при встрече на улице вы протягиваете для приветствия руку, то вы должны помнить, что в этом случае обе руки должны быть без перчаток, либо обе в них. Не полагается, однако, протягивать в перчатке руку женщине, у которой перчаток нет. Здороваясь же с мужчиной или с тем, кто моложе вас, можно этого правила не придерживаться. Сделать отступление от этикета можно и женщине, которая приветствует более молодую женщину без перчаток. Войдя в помещение, полагается в первую очередь снять перчатки, а потом уже поздороваться с присутствующими. Разумеется, речь не идет о перчатках, которые служат дополнением к вечернему туалету. Надо помнить, что при представлении, независимо от того представляетесь вы сами, или вас кто-то представляет собравшимся, не следует первым подавать руку. Также не стоит подходить к каждому из присутствующих и пожимать руку. В этом случае ограничьтесь легким поклоном, и вы окажете внимание всем собравшимся.

Практическое значение правил этикета состоит в том, что они дают возможность людям без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях.

Из вышесказанного следует, что этикет - это молчаливый язык, с помощью которого можно многое сказать о человеке. Надо не только знать, но и уметь пользоваться этими навыками, чтобы в любом обществе чувствовать себя достойно и комфортно.

Литература:

1. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений - Москва: Финансы и статистика, 2004.
2. «Золотая книга этикета», Изд. «Вече», Москва, 2004 год.
3. Кибанов, А.Я., Захаров, Д.К., Коновалова, В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / под ред. А.Я.Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2006. – С285 – (Высшее образование).
4. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. – 4-е изд. – М.: «Ось – 89», 2000.

5. Черноскутов В.Е., Парфенова И.Ю., Ступак И.М. Этика деловых отношений: Учеб. пособие / В.Е. Черноскутов, И.Ю. Парфенова, И.М. Ступак. — Новосибирск : СибАГС, 2006.
6. «Школа этикета: поучения на всякий случай» Сост. Лихачева Л.С. - Екатеринбург, 1996.
7. «Энциклопедия этикета», серия «Карманная библиотека», М., Болеро, 2007 год.

А. ЛАРКИНА
н.р. А.А. САМОЙЛЕНКО

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ГОРНОГО, ПЕШЕХОДНОГО ТУРИЗМА И АЛЬПИНИЗМА КАК ВИДОВ СПОРТА

Горный, переходный туризм, а также альпинизм относятся к активному спортивному отдыху. Когда мы говорим активный отдых, то подразумеваем под этим различные виды физической активности. Преимуществами активного отдыха по сравнению с пассивными времяпрепровождениями являются возможность побывать на свежем воздухе во время загородных прогулок или путешествий, что непосредственно влияет на здоровый образ жизни, на расширение кругозора и знакомство с чем-то новым и интересным.

Каждый человек путешествует по-разному, в зависимости от интересов и жизненной сил. Если немного вспомнить историю, то в России первая крупная туристская организация основана в 1885 в Петербурге — «Предприятие для общественных путешествий во все страны света» Липсона. Были учреждены Альпийский клуб в Тбилиси (1877), Крымский горный клуб в Одессе (1890) с филиалами в Ялте и Севастополе (позже Крымско-Кавказский горный клуб), Русский туринг-клуб (общество велосипедистов-туристов) в Петербурге (1895) с отделениями в Москве, Киеве, Риге и др., преобразованный в 1901 в Российское общество туристов (РОТ). По уставу РОТ его членами не могли быть учащиеся и нижние военные чины. Общество организовывало поездки по стране и за границу. К 1914 насчитывалось около 5 тыс. членов РОТ, главным образом представителей имущих классов.

Возникновение советского туристского движения относится к началу 20-х гг. Организацией поездок для рабочих занимались профсоюзы, для учащихся и красноармейцев — Наркомпрос. (Первая советская туристская организация создана в 1918 — Бюро школьных экскурсий Наркомпроса.) Однако туристские путешествия не носили массового характера.

На сегодняшний день существуют такие туристические поездки как заграничный туризм, это поездки по городам или странам на самолётах, теплоходах, поездах и т.п. Это всё не активные путешествия, которые люди совершают без физических затрат сил и интеллектуальных способностей. Возможности организации туристских путешествий по нашей стране практически не ограничены. Также есть и активный туризм, такой вид туризма более привлекателен для путешественников. Это путешествия по горной местности, в которой сосредоточены разные природные объекты: перевалы, гребни, вершины, озёра, реки, ледники, кары, водопады, снежники и многое другое. У каждого есть свое представление о том, что такое «большая река», «высокая

гора», «дремучий лес», «бескрайняя степь». Чем больше видел рек, гор, лесов и степей, тем точнее эти представления. Не каждый правильно представляет, что такое ледник, кар, пещера. Суть активного туристского путешествия состоит в том, что путешественники сами выбирают цели - объекты природы, которые они хотели бы посетить и посмотреть, сами прокладывают маршрут, обеспечивающий рациональное преодоление препятствий, достижение выбранных целей. Активные маршруты, в основном определяются следующими критериями, руководствуясь двумя критериями: район путешествия должен быть доступным, то есть существующая транспортная сеть должна обеспечивать быстрое надежное его достижение, маршрут должен быть коротким, интересным, разнообразным и достаточно простым. Активное путешествие подразумевает тесное взаимодействие человека с природой. Активное путешествие – длительное, комплексное мероприятие, которое требует большой затраты физических, выносливости, и интеллектуальных усилий. Существует несколько независимых разделений спортивного туризма на классы:

1. по возрастному, социальному признаку;
2. по дисциплинам;
3. по видам передвижения;
4. прочие.

Классификация по возрастно - социальному признаку:

1. детский туризм;
2. юношеский туризм;
3. взрослый туризм;
4. семейный туризм;
5. туризм для людей с ограниченными возможностями.

Классификация по дисциплинам:

1. дисциплина «маршрут»;
2. дисциплина «дистанция».

Классификация по видам передвижения:

1. автотуризм;
2. велосипедный туризм;
3. мотоциклетный туризм;
4. парусный туризм;
5. конный туризм;
6. водный туризм — сплав по рекам в зависимости от категории, река может быть горной
7. лыжный туризм — передвижение на маршруте производится в основном на лыжах;
8. пешеходный туризм — передвижение на маршруте производится в основном пешком;
9. горный туризм — передвижение пешком в условиях высокогорья;
10. спелеотуризм;
11. комбинированный туризм.

Прочие классы:

1. путешествия (в том числе — одиночные путешествия);
2. экстремальный туризм;

3. короткие маршруты в классе спортивных походов.
4. экскурсионный туризм
5. походы выходного дня (ПВД)

Если говорить обо всех видах туризма, то наиболее востребованные из них это горный, пешеходный туризм и альпинизм.

Что собой представляет горный туризм - это такой вид спортивного туризма, который заключается в передвижении группы людей с помощью мускульной силы по определенному маршруту. Ошибка многих людей в том, что они обобщают горный туризм с альпинизмом только из-за того что оба они используют элементы скалолазания при прохождении маршрута. Главное отличие состоит в том, что целью альпиниста является подъём на вершину, а целью горного туриста — прохождение маршрута определённой сложности. В высших категориях сложности границы между этими видами спорта могут быть разными. Основным фактор который отличает горный туризм от других видов спортивного туризма, это то, что походы проходят на значительной, свыше 2500-3000 м. над уровнем моря. Особенностью горных походов является то, что многие группы не просто восходят на вершины, но проходят траверсы, то есть, поднимаются на вершину с одной стороны, а спускаются с другой. В альпинизме это так же практикуется, но менее распространено. Сложность маршрута в горном туризме определяется в основном большим объёмом категорий видов перевалов, которые в него входят. Дополнительными параметрами такого вида туризма является длина маршрута, которая измеряется в километрах и продолжительность похода, измеряющаяся в днях. В горном туризме выделяют 6 категорий сложности походов. В пределах одной и той же категории походы могут значительно различаться по фактической сложности. Пешеходный туризм это ещё один немаловажный вид спортивного туризма. Его цель - преодоление группой маршрута по слабо пересечённой местности, как говорится, из точки А в точку В за указанный промежуток времени. Категория сложности маршрута определяется наличием локальных препятствий, географического показателя района, автономности маршрута, напряжённости маршрута, а так же других факторов. В зависимости от этого походы подразделяются на: • походы выходного дня; • походы 1-3 степени сложности, которые используются в детско-юношеском туризме; • походы с 1 по 6 категорию сложности. Первая категория — самая простая, которая не требует специальных знаний, шестая — самая сложная категория, она требует специальной и физической подготовки, соответствующего снаряжения. Что касается альпинизма, то это такой вид спорта, основной целью которого является прохождение маршрута, пролегающего через горную вершину, подъём на вершину и спуск с неё с полным комплектом снаряжения. Часто, техническая часть маршрута бывает протяжённостью от нескольких 100 м. до нескольких километров, при этом на всём протяжении маршрута, как правило, не существует стационарных точек страховки. Восхождение в зависимости от сложности и протяжённости маршрута может длиться от нескольких часов, до нескольких дней, недель и даже месяцев.

Выделяются альпийский и гималайский стили восхождений. Альпийский стиль — это последовательный подъём на вершину вместе со всем снаряжением. Гималайский стиль отличается предварительной подготовкой маршрута восхождения, провешиванием страховочных верёвок и перил, установкой промежуточных лагерей, доставкой снаряжения и кислорода в эти лагеря, что предполагает многократные подъёмы и спуски из лагеря в лагерь. Гималайский стиль — это своеобразная осада горы, занимающая иногда 2-3 месяца, но именно эта тактика позволила достичь вершин Эвереста и других восьмидесяти тысячников. Если мы будем говорить конкретно о альпинизме в России, то ней проводятся ежегодные соревнования по альпинизму в нескольких классах:

- Высотно-технический класс — восхождения выше 7000 метров;
- Технический класс — технически сложные восхождения до 7000 метров;
- Скальный класс — прохождение чисто скальных маршрутов, в том числе и Крымских;
- Зимний класс — восхождения, совершенные в зимний период времени.

Таблица - Общие и отличительные признаки пешеходного, горного туризма и альпинизма.

Вид спорта	Общие признаки	Отличительные признаки
Горный туризм	<ol style="list-style-type: none"> 1. Относится к активному спортивному туризму; 2. Заранее строится план маршрута; 3. Средство передвижения пешком; 4. Групповой вид спорта; 5. Предусматривает затрату физических сил и выносливости; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цель - прохождение маршрута в определённой сложности; 2. Походы проходят на высоте свыше 2500-3000 м. над уровнем моря; 3. Препятствиями могут быть перевалы, гребни, вершины, озёра, реки, ледники, кары, водопады, снежники.
Пешеходный туризм	<ol style="list-style-type: none"> 6. Передвижение группы людей с помощью мускульной силы. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цель - преодоление группой маршрута по местности за указанный промежуток времени; 2. Сложность маршрута определяется наличием локальных препятствий, географического показателя района, автономности маршрута и его напряжённости;

		3. Препятствиями могут быть вершины, перевалы, каньоны, водные участки и т.д.
Альпинизм		1. Цель – подъём на вершину и спуск с неё с полным комплектом снаряжения; 2. Походы проходят на высоте свыше 3000 м.

Вместо того чтобы бездумно просиживать своё время, лучше развивайтесь духовно и физически, путешествуйте и делайте всё, что развивает ваш ум и тело. Выберите любой активный туристический отдых и проживайте жизнь с хорошим настроением и работоспособностью ко всему. Ведь жизнь так интересна и многогранна, она полна яркими и светлыми красками, и вы имеете полную возможность быть её непосредственным участником.

Литература:

1. Вяткин Л.А., Сидорчук Е.В., Немытов Д.Н. Туризм и спортивное ориентирование,- М.: 2001г.
2. Гальчун Н.З. Методические рекомендации по туризму. М. 1974г.
3. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности. М.: Нолидж, 2008г.
4. Константинов Ю.С. Детско-юношеский туризм. Учебно-методическое пособие - М. ФЦДЮТиК, 2006г.
5. Куликов В.П., Киселев В.И. «Потребность в двигательной активности» Новосибирск «Наука» 1998г.
6. Курилова В.И. «Туризм» учебное пособие для педагогических институтов. М. 1988г.
7. Макаревич Э.А. Туристические походы выходного дня 1990 г.
8. Наркевич Ф.В. Туризм - лучший отдых. М. 1980г.
9. Симаков В. И. Туристические походы выходного дня. - М.: Россия, 1984г.
10. Чешихина В.В., Кулаков В.Н., Суслов Ф.П. Физическая культура и здоровый образ жизни студенческой молодежи: Учеб. пособ. - М.: Изд-во МГСУ «Союз», 2000г.
11. Шнормер Ю.А. Карманный справочник туриста. М. 198 г.
12. Энциклопедия физической подготовки /Под ред. Е. Н. Захаров, А. В. Карасёв, А.А. Сафонов. М: «Физкультура и спорт 1998г.

АНАЛИЗ МАРКЕТИНГОВОЙ КОНЦЕПЦИИ РЕСТОРАНА

Среди последних концепций развития ресторанного бизнеса можно выделить следующие.

Популярно комбинировать ресторанный бизнес и искусство. Концепция должна соответствовать стилю ресторана. Если же речь о целой сети в ресторанной индустрии, то концепция должна быть согласована с общим брэндом. Главное в концепции — это собственные идеи, нечто очень индивидуальное. Также популярным рекламным ходом является организация выставок в ресторане.

Поле деятельности шеф-поваров заметно расширяется с появлением большего числа возможностей достать хорошие продукты, а без качественных продуктов не может быть хорошей кухни. Русские шеф-повара все более заинтересовываются своей работой. У них заметно прибавилось профессионализма, уверенности в себе, новых рабочих навыков. В целом средний уровень московского шеф-повара объективно повысился.

В последнее время считается очень престижным следить за собой, быть стройным, подтянутым, заботиться о своем здоровье, заниматься спортом и т. д. Привлечение экологически чистых и только натуральных продуктов — часть подобного имиджа, это присуще идеалу современности. Единственная проблема — очень трудно досконально проверить качество продукта, точно установить его чистоту, т.е. отсутствие вредных веществ, удобрений и т.д. Постепенно человечество будет переходить только на них. В Европе уже сейчас люди готовы платить большие деньги за чистые продукты, но для этого понадобилось 30 лет подготовки. В Москве этот процесс только начинается. Нужно время, чтобы люди осознали всю важность использования в кулинарии только чистых продуктов и были готовы заплатить за это. Но уже сейчас спрос на подобные продукты заметно повышается.

Москва следует во многом модным мировым традициям, иногда даже слепо следует. Сегодня открывается очень много ресторанов, созданных полностью в соответствии с последним пискм моды. Но они недолговечны — ведь мода быстро проходит. Например, кухню «фьюжн» сумели сделать модной. Сейчас ее можно найти почти во всех заведениях. Это просто слепое следование моде. В будущем, по прогнозам специалистов, более популярными станут традиционные рестораны [1].

В любом городе мира есть рестораны, в которые ходят всегда, которые существуют 50, 100 лет без особых изменений. Это рестораны с традицией. В Москве ресторанный бизнес насчитывает немногим более 10 лет, поэтому сейчас трудно говорить о том, у каких ресторанов действительно есть традиция и какие из них будут существовать еще долго. Традиция рождается из красивого оформления, оригинального интерьера, качественного дизайна, интересного меню. Главное — не мода, а хороший вкус.

Охарактеризовать полноценные рестораны, то есть те, где есть фарфоровая посуда, метрдотель, скатерти и официанты, крайне трудно. В западных странах их бесчисленное множество и разнообразие. Все стараются привлечь

клиентов экзотическими кушаньями. Есть рестораны вьетнамские, тайские, корейские, монгольские, азербайджанские, афганские, русские, эфиопские, испанские, португальские, мексиканские, ирландские, арабские и т.д. Среди этой пестроты выделяются следующие группы.

1. Китайские рестораны. Отличаются прекрасной морской кухней. Интересно ходить туда большими компаниями. Можно заказать 5-6 блюд, сервированных на больших тарелках или подносах, так чтобы все могли попробовать по кусочку каждого. Цены невысокие. Второе блюдо стоит \$7-8. Лобстер целиком \$10-12. Уложиться в \$10-15 на человека за обед можно легко.

2. Итальянские рестораны. Буквально на каждом шагу. Меню в явном конфликте с интересами фигуры. Готовят пиццу и так называемую пасту (Paste), то есть макароны, вермишель и спагетти. Рыбные блюда тоже представлены. Цены сравнимы с «китайскими», пожалуй, повыше - \$15-20 за обед.

3. Греческие рестораны. Кухня похожа на балканскую - много свежих овощей, фирменные вещи - сулваки (шашлык) и сиррос (доняр кебаб), греческий салат (огурцы и помидоры с брынзой). Цены довольно высокие. Вторые блюда за \$12-15 не редкость. В итоге обед выйдет не меньше \$20.

4. Японские рестораны. Эти заведения известны в основном двумя блюдами - суши (Sushi) и сашими (Sashimi). Они так популярны, что их стали готовить и в китайских ресторанах. Суши - это кусочки сырой, только что выловленной рыбы - тунца, лосося, сомика, а также креветок, кальмара, осьминога и т.п., размером с мизинец, каждый сервированный на маленькой колбаске из вареного клейкого риса. Сашими - то же самое, но без риса. В качестве приправы подается японский зеленый хрен и соевый соус. Без них суши не едят. В зависимости от набора элементов стоит это от \$7 до \$12-15.

5. Французские рестораны. Бесспорно, самые дорогие. Классическая кухня, вина, шампанское. В меню французские названия с английской расшифровкой. Второе блюдо может стоить \$20 и более, а весь обед под \$50. Некоторые заведения предлагают бесплатно неограниченное количество столового вина (Unlimited Wine) за заказ обеда на двоих.

6. Грили (Grills). Все готовят на открытом огне - не только мясные блюда, но и морские - креветки, стейки из лосося и рыбы-меч и т.п. Вкусно, но довольно дорого. Большое второе блюдо и пара бутылок импортного пива - \$35.

Специфику маркетинговой концепции того или иного ресторана можно определить, только исходя из знания специфики конкретного заведения.

В каждом конкретном случае систему продвижения должен формировать специалист в маркетинге и рекламе. Поскольку ресторанный как никакая другая сфера трудна для стандартизации. Можно сформулировать только некоторые общие принципы для некоторых видов заведений. Причем в некоторых случаях речь идет о классе заведений, а в некоторых о конкретных видах, или отрасли. Например:

Модный ресторан. При раскрутке, как правило, хорошо работает PR. Часто такие заведения создаются «модными» людьми, притягивающих себе подобных. Потом тянутся и остальные. Очень хорошо работают рассказы о

тех, кто посетил ресторан. Факторы места существенны, но не так значительны, как для многих других типов заведений. Сувенирная продукция тоже должна быть.

Кофейни. В настоящий момент хорошо раскручен сам этот сегмент ресторанного рынка. Но, тем не менее, и кофейни отнюдь не обречены на успех, как часто ошибочно считается. Основной успех кофейни заключается в удачном месте расположения. Рекламирывать в прессе практически бесполезно. Учитывая, что существенную часть контингента посетителей составляет молодежь – очень рекомендуется использовать интернет. Большинство любителей кофейной культуры получает информацию именно оттуда. Они же, в значительной степени могут сделать конкретную кофейню модной или же наоборот, сильно испортить настроение. Хотя, один из самых больших источников дохода кофейни – условно-спонтанная покупка. Условно, потому что многие гуляя по городу предпочитают перекусить или выпить кофе именно в кофейне. При этом не важно в какой. В дешевых кофейнях можно раздавать флаеры что-то вроде купил одну, получил две. При грамотном подходе, в кофейне работает продажа всевозможных кофейных аксессуаров. Но, при этом кофейня не должна напоминать посудную лавку, как некоторые из московских кофеен. Статистика нам неизвестна, но почти наверняка они практически ничего не продают таким образом. Еще в кофейнях плохо работает завышенные цены и выпуск карточек со скидками, опускающих цену до среднерыночной. Такое тоже бывает. Поскольку аудитория во многом молодежная, неплохо работает введение DJ.

Элитный ресторан. В элитном ресторане главное – это высокий уровень обслуживания. Если этого нет, то ничего никогда не будет работать. Привлекают посетителей по-разному. Часто для этого используется личность шеф-повара, для чего нередко сочиняются несуществующие легенды о его творческой биографии. Нередко привлекают изысканной кухней. В элитном ресторане материальное стимулирование в виде скидок встречается довольно часто, но не рекомендуется. Гораздо важнее так называемая персонификация отношений клиент-ресторан. Иначе говоря, гораздо лучше будет работать нематериальное стимулирование. Естественно, в нашей стране к этому не привыкли и не понимают важность этого. Но это представляется одним из ключевых факторов успеха во многих видах ресторанов. Кроме того, в определенной степени работает реклама (чаще заказные статьи) в прессе. Сувенирная продукция безусловно должна быть. Причем соответствовать уровню заведения, и не существовать в виде только банальных спичек. Часто делают буклеты таких ресторанов. Дело конечно хорошее, вот только что делать с таким буклетом после посещения ресторана не очень понятно. Думается, что большинство посетителей их просто выбрасывает, или забывает об их существовании. Большая винная карта почти всегда сопровождает элитный ресторан. Можно звать клиентов и на нее. Что есть большая винная карта сказать сложно, потому что кто-то хвалится двумя сотнями наименований, а кто-то рекламирует сорок с теми же претензиями.

Пивной ресторан. В настоящее время можно отчасти отнести к модным заведениям. Многие такие рестораны имеют постоянных клиентов, готовых ехать с другого конца города. При этом тем не менее фактор удобного места расположения также является одним из основных. Неплохо работают

карточки скидок, сувенирная продукция должна быть обязательно. Поскольку пивной ресторан совершенно не похож на пивную, обслуживание должно быть на уровне. Реклама в прессе возможна, во всяком случае во всяких каталогах – обязательно. Для большого или сетевого ресторана очень полезно иметь собственный интернет-ресурс.

Иметь интернет-сайт представляется просто обязательным. Манипулирование со всевозможными программами скидок вполне себя оправдывает. Пригласительные билеты с расписанием выступлений представляются неизбежными. Анонсы программ внутри заведения тоже. В любом случае, для «раскрутки» ресторана необходимо провести маркетинговое исследование рынка.

Литература:

1. Зорин И.В. Менеджмент персонала. Учебник. М.: РМАТ, 2006. 270 с.
2. Измайлова Н.Н. Роль организационной культуры в сфере гостеприимства Учебное пособие. М.: ОТЕЛЬ, 2006. 89 с.
3. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. Минск: Новое знание, 2002. 368с .

А. МЕТАШОП
н.р. Е.А. ШАРАПОВА

СРЕДНИЙ КЛАСС В РОССИИ

Сегодня возгласы про российский средний класс слышно на каждом шагу. Причем, рассуждающие о нем разделяются на два фронта. Одни говорят о том, что средний класс никак не образуется, и видят в этом всю проблему реформенной России. Другие убеждены, что средний класс давно сформировался, но они пока не определили его границ. Однако все они все же сходятся на одной простой истине, что средний класс - это важно. Ему приписывают чуть ли не сверхспособности. Он выступает и в качестве проводника «подлинных» реформ, и в качестве их результата. Средний класс представляют как мощный движок, так и гарант стабильности общества (1. С.14).

Средний класс входит в число самых известных понятий социологической литературы последнего десятилетия. Кардинальные изменения, которые произошли в стране, буквально преобразили ее социальный, политический, экономический и культурный имидж. Российская Федерация стала одной из составляющих мировой системы, характеризующейся постоянно растущими темпами интернационализации.

Средний класс считается уникальным явлением мировой истории, которое стабилизирует общество, предохраняет от международных конфликтов и социальных катаклизмов.

В гражданском обществе почтение к индивиду преподносится в виде незыблемого фундамента общественно-политического строя, а современные технологии облегчают жизнь людей, меняют ее стиль, способствуют расцвету частного сектора, скорой урбанизации, гражданское общество стает

сильнее. Страны, не игнорировавшие инновации, сделали скачок далеко вперед, а другие остались в стороне от интеграции, и неравноправное их положение по отношению к другим странам усугубляется.

Обладателями культурно-исторических генотипов каждого этнополитического сообщества, его жизненных сил и прочего являются средние слои, потому и не случайно, что проблема среднего класса считается ключевой в российских реформах.

Первые упоминания существования среднего класса в России можно отнести к периоду перестройки. Тогда существовало мнение, что он может стать опорой демократизации политического и государственного строя. В вопросе о масштабе и составляющих среднего класса высказываются самые разные мнения. Е. Стариков в качестве индикатора использовал уровень дохода, жилье, автомобиль и основную бытовую технику, и таких он насчитал к 1989 г. - 13,2 %. П. Зайченко к обеспеченным людям относит всех, у кого есть собственный автомобиль - 11,2 %. По подсчетам Н. Наумовой, средний класс составляет 20-30 % населения. В других источниках, до кризиса 1998 г. к среднему классу относилось около 25 % трудоспособного населения, но после 2000 г. до 15-18 % (2. С.110).

По данным Всемирного банка, российский средний класс определен как домохозяйство, чей уровень потребления в полтора раза превышает национальную шкалу бедности (доходы ниже прожиточного минимума), но был ниже минимального уровня потребления «среднего класса мирового уровня», и составлял 55,6 % в 2008 году. Однако, по расчётам этого же Всемирного банка среднемесячный доход представителя среднего класса мирового уровня начинается с 3,5 тысячи долларов и к этому классу относятся не более 8 % населения мира. В 2009 году, по оценке Всемирного банка, средний класс России мирового уровня сократился на четверть с пикового (12,6 %) до кризисного уровня (9,5 %). По данным Forbes в 2012 году, к среднему классу России можно отнести 47,8 %. Исходя из доходов на душу населения от 4 до 10 тысяч долларов в год и разницы между покупательной способностью доллара в России и ее рубежами - 28 %, что значительно меньше данных Всемирного банка в 37 тысяч долларов. По данным Института современного развития, в 2013 году, как и ранее в 2008 году, к среднему классу можно отнести всего 7 % россиян. Критерии для этой оценки приняты как совокупность месячного дохода на каждого члена семьи в размере 2-2,5 тысячи долларов, не менее 40 квадратных метров площади на каждого члена семьи и 2 автомобиля на семью. Исходя из отчета «Global Wealth Report 2015» швейцарского банка Credit Suisse, в 2015 году к среднему классу России относилось 4,1 % взрослого населения, а это 5 миллионов человек. Состояния, которым располагает средний класс, хватит на обеспечение «достойной» жизни, в связи с чем, средний класс отличается высокой социальной устойчивостью. Согласно данным «Global Wealth Report 2015» швейцарского банка Credit Suisse, в 2015 году Китай обогнал США по числу представителей среднего класса - 109 миллионов в Китае против 92 миллионов в США. Критерием принадлежности к среднему классу являлись свободные бюджетные средства (годовой доход) на 1 человека от 10 тысяч долларов до 100. На Украине принадлежность к среднему классу определялась годовым доходом на 1 человека в 11 258 долларов, в Швейцарии - 72 900 долларов, в

США - 50 000 долларов, в Китае - 28 000 долларов, в России - 18 тысяч долларов (7).

Существует несколько признаков, характеризующих средний класс: средний уровень благосостояния, стабильность и постоянный источник доходов; высокий уровень образования и профессиональная квалификация, высокий уровень вертикальной мобильности. Стремление к стабильности и менталитет, характеризующийся реформизмом, индивидуализмом и поддержкой существующего режима, также называют одними из признаков принадлежности личности к среднему классу.

Различают «старый» средний класс - к нему относятся мелкая буржуазия и независимые профессионалы, и «новый» средний класс - к нему относятся работники нефизического труда, создающие профессиональные группы, связанные с современным производством.

Хорошая подготовка и статус позволяют объединить представителей среднего класса в группы, образующие его структуру. У. Уорнер в 40-х годах 20 века выделяет два подвида среднего класса - «высший средний» и «низший средний». В высший входят солидные собственники и преуспевающие специалисты (около 10 % городского населения), а в низший - торговцы и квалифицированные рабочие (менее 30 %).

На сегодняшний день становится предельно ясно - главным претендентом на место ведущего субъекта модернизации, считается средний класс - фундамент нашего общества. При стабильном развитии экономики средний класс занимает среднюю часть политического спектра. Его представители склоняются больше к мирным процессам, а не революционным. Американский исследователь Д. Боуз (3. С.18) говорит о том, что в гражданском обществе решения, которые касаются, непосредственно, вас и вашей жизни, принимаете вы сами.

Литература:

1. Малева Т. Средние классы в России: экономические и социальные стратегии. 2003
2. Михайленок О.М. Понятие «среднего класса» в современной социально-политической науке / Социально-гуманитарные знания. 2007. № 1
3. Боуз Д. Либертарианство: история, принципы, политика / пер. с англ. Челябинск. 2004
4. [Электронный ресурс]. URL: <http://files.school-collection.edu.ru.htm>. (дата обращения: 24.03.2016)
5. [Электронный ресурс]. URL: <http://iph.ras.ru.htm>. (дата обращения: 24.03.2016)
6. [Электронный ресурс]. URL: <http://cyberleninka.ru.htm>. (дата обращения: 24.03.2016)
7. [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.wikipedia.org.htm>. (дата обращения: 24.03.2016)

ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ КЛАССИФИКАЦИИ ИЗДЕРЖЕК ПО НАПРАВЛЕНИЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Эпиграфом данной статьи может служить изречение Аристотеля: «We do not know trust without knowing its cause». («Мы не знаем истины, не зная ее причины»). Одной из главных причин успехов или неудач бизнеса являются его издержки. Очевидно, что при высоких накладных расходах бизнес вряд ли будет процветать, в то время как их снижение повышает эффективность деятельности компании. Далее мы рассмотрим несколько иной аспект издержек, а именно, информационный. Дело в том, что прежде, чем снижать издержки в них надо разобраться, ведь зачастую о них мы имеем весьма отдаленное (от реального положения дел) представление. И причина кроется в отсутствии эффективной системы управленческого учета. Так как статья носит систематизирующий характер, попытаемся разместить все вопросы сбора, анализа, планирования и управления издержками в «прокрустово ложе» управленческого учета.

Понятие «издержки» (они же расходы, затраты) является достаточно ёмким, требующим отдельного рассмотрения. В целом, когда говорится об издержках, мы понимаем широкий круг вопросов, связанных с причинами, которые, с одной стороны, создают необходимые условия существования бизнеса, а с другой – уменьшают прибыль, т. к. тенденцию к росту. Далее представлена достаточно распространенная классификация-описание, демонстрирующая общий взгляд на феномен издержек в целом (рис. 1).

Основные фрагменты представленной классификации не требуют каких-либо комментариев. Остановимся только на последней – классификации издержек для принятия решений.



Рисунок 1 - Классификация-описание издержек

Релевантными называются те издержки, которые меняются в результате принятия решения. Такое понятие появляется, к примеру, когда нет строгой привязки ни к системе с полным распределением затрат (Absorption Costing), ни к системе по переменным затратам (Direct Costing).

В некоторых случаях при калькуляции себестоимости включаются только переменные затраты, в других – и переменные, и постоянные. Таким образом, решение о том, какие издержки включать в себестоимость продукции является нечетким и зависит от конкретной ситуации. Понятие *понесенных* издержек (*Sunk Costs*) используется для выражения факта, что какой-либо вид издержек был обусловлен ранее принятым решением, и в процессе текущей деятельности приходится мириться с этим. Задача состоит в том, чтобы максимально использовать понесенные издержки, а если это невозможно – стремиться к постепенному избавлению от них. Наконец, *стоимость возможностей* (*Opportunity Costs*) – это затраты, измеряющие возможность, которая потеряна или которой пожертвовали в результате выбора одного из вариантов действий. При этом от остальных вариантов приходится отказаться. Это понятие по существу обозначает сумму потерь, которые пришлось понести вследствие принятия какого-либо альтернативного решения. Данное понятие можно использовать в более конструктивном плане. К примеру, менеджер анализирует стоимость сырья, предложенного новым поставщиком, с позиции существующих у него альтернативных возможностей. И это может служить аргументом в переговорах о назначении цены за сырье.

Обратимся теперь, собственно, к понятию учета издержек. На рис. 2 представлена таксономия управленческого учета.

Финансовый учет упомянут в данной схеме в виде элементарной ссылки, а основное внимание уделено управленческому учету, который можно трактовать с двух вариантов. Первый предполагает утилитарное отношение к вопросам управленческого учета – условно назовем этот вариант как «измерение издержек» (на рис. 2 он помечен буквами А и В). Основная задача данного варианта состоит в сборе и обработке данных об издержках с целью их лаконичного представления для менеджеров. Таким образом, в этой опции реализована исключительно информационная функция управленческого учета. Второй вариант предполагает более основательное отношение к управленческому учету и по существу серьезно пересекается с финансовым менеджментом предприятия. Помимо информационного аспекта, здесь рассматриваются вопросы принятия решений, основанные на использовании упорядоченной информации об издержках предприятия. Содержание этой функции помечено буквами С, D, E. На сегодняшний день опубликовано большое количество книг и учебников, посвященных управленческому учету именно в его расширенной опции. В дальнейшем мы будем трактовать управленческий учет в широком понимании, как совокупность всех пяти функций: А, В, С, D, E.

УЧЕТ

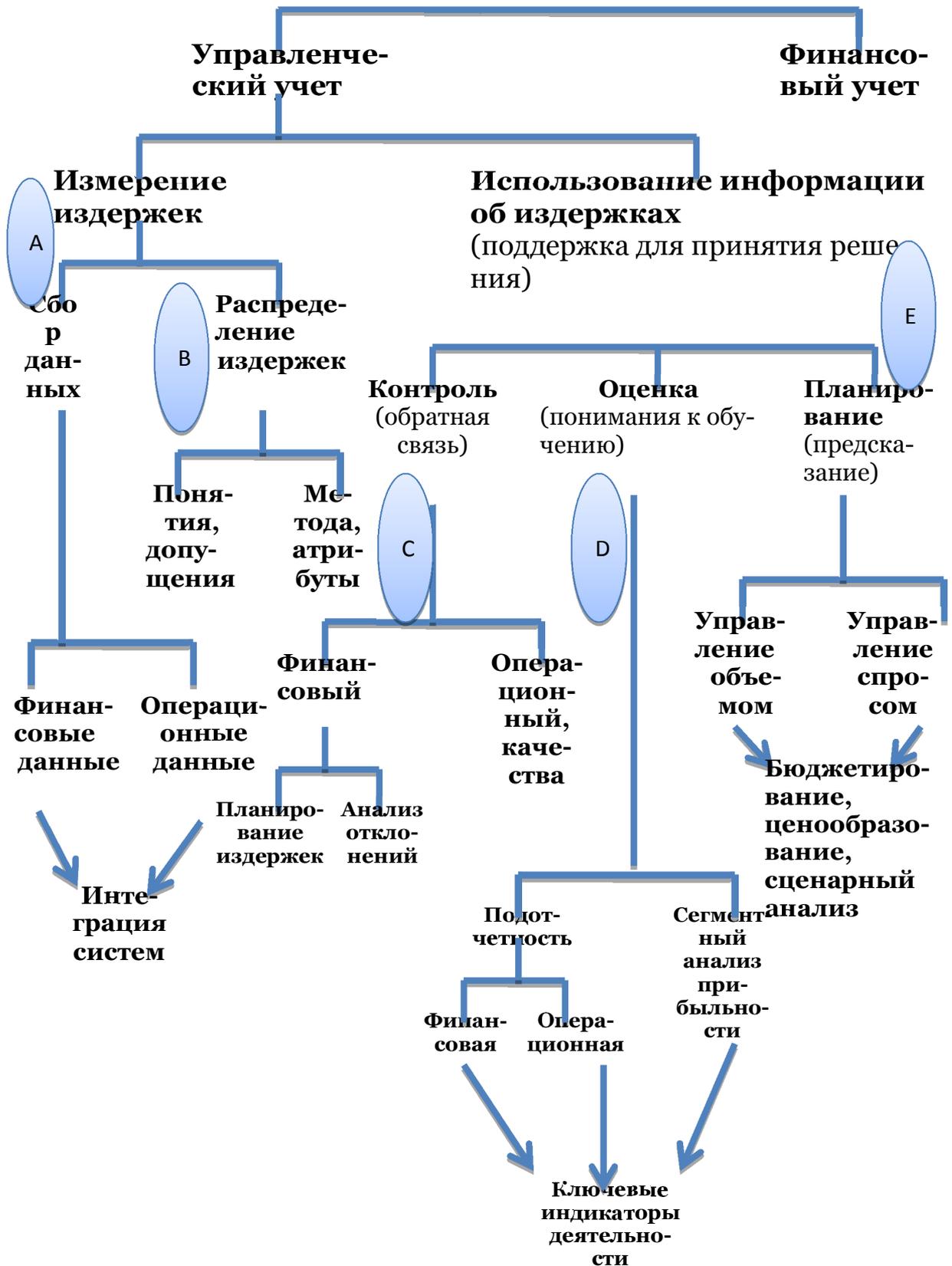


Рисунок 2 - Таксономия управленческого учета издержек

Процесс разделения издержек по направлениям деятельности и по продуктам является серьезной методической задачей и требует формализованного описания. Прежде всего, отметим, что издержки могут быть периодическими и непериодическими. Для периодических издержек характерны следующие свойства:

- они рассчитываются для некоторого объема продукции и определенного календарного периода;
- момент появления издержек внутри периода не играет роли;
- жизненный цикл продукта играет второстепенную роль.

Для непериодических издержек все эти понятия проявляются с точностью до наоборот:

- они рассчитываются для специфического проекта или продукта и приписываются к адекватному (некалендарному) периоду;
- момент появления и исчезновения издержек имеет решающее значение;
- жизненный цикл продукта играет важную роль.

Следующей важной проблемой является разделение издержек, преследующее цель адекватного описания себестоимости готовой продукции и себестоимости продукции реализованных товаров. Общий состав методов и подходов представлен на рис. 3.

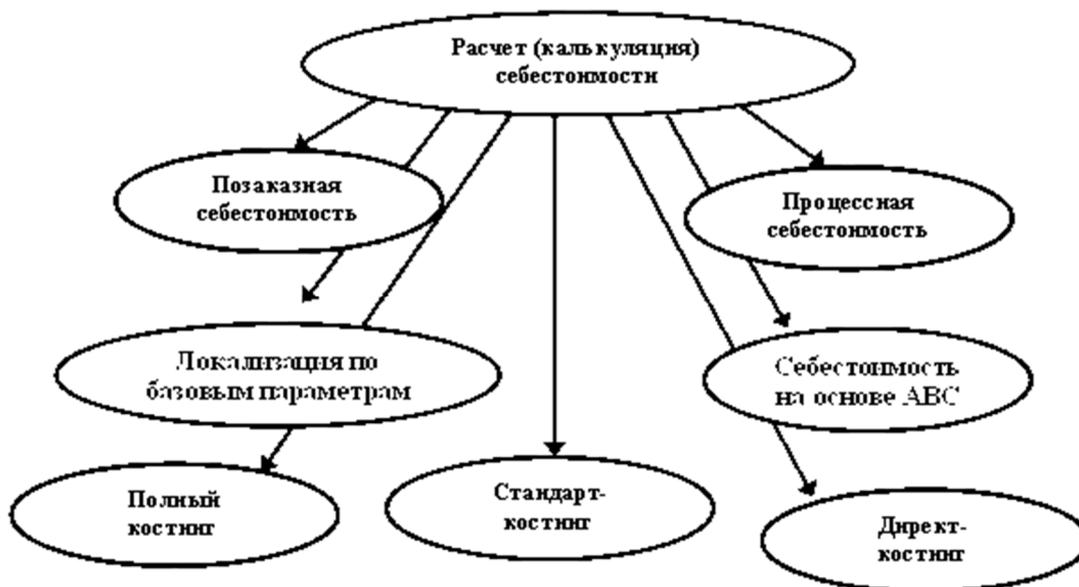


Рисунок 3 - Системы и методы расчета себестоимости

В качестве ключевых здесь рассматриваются следующие вопросы:

- на какой тип производственного процесса ориентировано предприятие – выполнение работ по заказам или непрерывное производство на склад с последующей продажей (показанная и процессная себестоимость);
- каким образом разделяются косвенные (накладные) издержки по видам продукции и/или направлениям деятельности (подход на основе базовых показателей или ABC-метод);

- какой период выбирается для отнесения производственных накладных затрат на себестоимость проданных товаров – период, когда затраты понесены, или период, в котором происходит реализация продукции (метод полных затрат и директ-костинг);

- как устроить процесс управления затратами на основе себестоимости – собирать издержки по мере их появления и затем пытаться их уменьшать, либо сразу же установить стандартные нормы издержек (Standard Costing) и управлять себестоимостью по отклонениям.

Оценка результатов деятельности компании призвана обеспечить понимание бизнеса, которое менеджмент компании должен научиться использовать для повышения эффективности. Оценка состояния бизнеса происходит чаще всего по двум направлениям: финансовому и операционному. Блок финансового направления предполагает использование довольно общих показателей, таких как:

- экономическая добавленная стоимость;
- суммарный денежный поток;
- рентабельность активов (ROA);
- рентабельность собственного капитала (ROE).

Планирование является завершающей стадией управленческого учета.

Задача планирования издержек является частью более общей задачи бюджетирования. В процессе бюджетирования решается вопрос планирования не только прибыли, но и денежных потоков. В рамках управленческого учета рассматривается как текущий бюджет (обычно составляется на год или месяц), так и капитальный бюджет, задача которого состоит в обосновании необходимости использования достаточно большой суммы инвестиционных затрат при условии их окупаемости в течение нескольких ближайших лет.

Менеджмент предприятия должен для себя решить, какие технологии необходимы уже сейчас, а какие, возможно, станут актуальными несколько позже. Важно понять, что совершенствованию управленческого учета нет альтернативы.

Н. ПТАХОВСКИЙ
н.р. И.М. ФЕДИНА

СЛУХИ В БИЗНЕСЕ

Слухи... Для того чтобы разобраться с этим понятием, его происхождением, причинам возникновения, необходимо обратиться к коммуникациям в целом. Коммуникации - это обмен информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия. При возникновении коллектива, возникает потребность в удовлетворении человеческих потребностей, одной из главенствующих среди этих потребностей является обмен информацией [1]. Слухи это неотъемлемая часть такого информационного потока.

Организационная коммуникация - это процесс, с помощью которого руководители развивают систему предоставления информации большому количеству людей внутри организации, а также отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами. Она служит необходимым инструментом в координации деятельности подразделений организации, позволяет получать

необходимую информацию на всех уровнях управления. Она является важным связующим звеном между руководителем и его подчиненными, между руководителями одного уровня, между организацией и внешней средой[2].

Процессы коммуникации позволяют использовать информацию от различных доступных источников - вышестоящих руководителей, подчиненных, заказчиков, поставщиков, руководителей того же уровня и принимать решения о выборе оптимальной стратегии для достижения поставленных целей. Коммуникацию можно определить как использование слов, букв, символов или аналогичных средств для получения информации об объекте или событии. Коммуникация включает ряд терминов: семантика коммуникаций относится к значению слов и символов; синтаксис коммуникаций указывает на взаимосвязи между используемыми символами; прагматика коммуникаций связана с результативностью и эффективностью при достижении определенных целей[3]. В процессе коммуникации руководитель устанавливает критерии для подчиненных, контролирует результаты действий подчиненных и осуществляет их корректировку. Важным этапом коммуникации и принятия решения руководителем является процесс обратной связи. Формы, в которых осуществляются коммуникации, зависят от того, что известно о получателе (получателях) информации. Это означает, что руководитель в своих действиях должен ориентироваться на получателя информации, а не на источник, т. е. он должен быть уверен, что говорит на одном языке с получателем информации и что его оценка ситуации не противоречит оценке получателя. Наиболее важным фактором, нарушающим «общность» в коммуникациях между источником и получателем, являются изменения, которые происходят в ее кодировании и расшифровке, они должны быть единообразными. Когда они становятся разнородными, коммуникации разрушаются. Этот процесс называется энтропией, т. е. тенденцией процессов человеческого общения к распылению [4].

Коммуникативный поток может перемещаться в горизонтальном или вертикальном направлении. Вертикальное направление подразделяется на нисходящие и восходящие потоки. Нисходящее направление - коммуникативный поток перемещается от одного уровня в группе или организации к другому, более низкому уровню.

Он используется руководителем для постановки задач, описания работ, информирования о процедурах с тем, чтобы выделить проблемы, предложить варианты обратной связи по результатам работы.

Восходящее направление - перемещение информации от более низкого к более высокому уровню. Оно используется для обратной связи подчиненных с руководством. Служит средством доведения мнения работников до руководителей, которые используют полученную информацию при анализе того, как улучшить положение дел в организации. Важным моментом в коммуникации является информация. Разберёмся с этим понятием. Информационное обеспечение: процесс принятия решения для осуществления функционирования организации основан на приеме и выдаче информации, используемой для достижения поставленной цели.

Получением и производством информации, а также ее обработкой, занимается аппарат управления, который представляет собой «фабрику информации».

Аппарат управления получает информацию в самых разных формах. В тех же формах офис производит информацию.

Это могут быть:

- данные, выдаваемые компьютером в электронной форме;
- документы, передающие информацию в письменной или цифровой форме;
- устная информация, передаваемая по телефону, часто в электронной форме.

Между процессом получения и распространения информации аппарат управления выполняет ряд разнообразных действий.

Он может:

- преобразовывать информацию (информацию о продаже в информацию о полученной выручке);
- объединять информацию (информацию о продаже с информацией о закупках);
- накапливать информацию.

Аппарат управления использует полученную информацию в качестве основы для производства другой своей продукции - решений.

Решения могут быть самого разного характера:

- местного и оперативного характера, касающиеся закупок и продаж продукции, найма и увольнения работников, повышения или снижения цен;
- долгосрочного, стратегического характера, связанные с расширением предприятия, инвестициями, снятием с производства изделий, вхождением в корпорацию и выходом из нее.

Результатом работы (обработки информации) является выход продукции двух типов:

1. Информация (данные, документы, устная информация).
2. Решения (краткосрочные и долгосрочные).

По определению «слухами» называют неточные сведения, прошедшие по системе неформального общения. То есть слухами можно называть дезинформацию в коллективе. Из этой информации, не смотря на то что она является ложью или не подтвержденным фактом, обстоятельством или событием, можно извлечь нечто полезное, а именно контролировать один из информационных потоков в коллективе. В ходе обучения по направлению «Менеджмент» УЧР начинаешь понимать, что коллектив должен быть слаженным, дружным, направленным, именно для этой цели и нужен управленец. Для того чтобы достичь этой цели мы должны учитывать множество факторов. Слухи, пожалуй, это один из наибольших факторов, который влияет на это.

Какого же влияние слухов?

Попробую ответить на этот вопрос со своей точки зрения. Есть формальный канал обмена информацией, а есть не формальный. Так вот слухи это целый канал обмена информацией, но только не формальный, хотя по своим размерам и обширности может превосходить формальный в несколько раз. Информация, идущая по этому каналу, может сопровождаться множеством эмоций, различных жестов, мимики. Может быть продуманной, а может быть не с формулированным потоком мыслей и идей, чьего то воображения. Далее делим воздействия слухов, положительные и отрицательные.

Отрицательные:

Слухи могут не только деморализовать коллектив, но и экономически разрушить организацию, особенно в случае, если они «выйдут» на внешний рынок и отпугнут клиентов и партнеров. Так например, если во вполне благополучной организации появится слух о том, что завтра всех уволят, то это может не только демотивировать сотрудников, создать подавленное настроение, но и моментально снизить результативность работы всего коллектива. Это может произойти в самый неподходящий момент для организации. Один из хороших способов «потопить» конкурента.

Положительное:

В то же время, массу моментов можно решить и предопределить ход развития событий, используя слухи, как инструмент управления коллективом.

Как и наш конкурент, мы тоже можем вооружиться слухами. С помощью распространения слухов со стороны конкурентов, можно решать массу бизнес-задач: от устранения конкурентов до аккумуляции контрольного пакета акций. Так, например, во время корпоративной войны среди сотрудников может запускаться информация о «внешнем враге», и сотрудники в большинстве случаев тут же выступают в защиту руководства, то есть появляется та самая сплоченность перед общим врагом.

Сюда можно причислить ещё много нюансов связанных с управлением, корпоративной войной, соперничеством сотрудников, коллективов и компаний, но суть, по моему мнению, особо не изменится. Пользуясь таким информационным каналом как «слухи» мы можем во многом преуспеть, если совесть раньше не загубит душу, а можем ими и пренебречь, тем самым мы как говорится "подставимся". Это всё связано с тем, что такой речевой канал как слухи полностью управляемым никогда не будет, да и предвидеть когда он может повернуться против нас иногда сложно. Человек создание многогранное и всестороннее нельзя про это забывать, и пренебрегать этим при решении управленческих задач. Считаю, что настоящий управленец должен пользоваться этой многогранностью и разворачивать нужные грани для решения поставленных задач. По нашему мнению «слухи» должны учитывать, осознавать их пагубность, но пользоваться другими инструментами управления.

Литература:

1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: «Знание, 2001.с. 138.
2. Адаир Дж. Эффективная коммуникация. М.: Изд-во Эксмо, 2003. с.99.
3. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. — М.: Дело, 1999. С.145.
4. там же.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

В настоящее время туризм стал необходимостью для огромного количества людей в мире. В этом большую роль сыграл маркетинг и средства массовой информации, которые показали людям прелесть путешествия, причем, как ради пополнения своих знаний, так и ради восстановления своего здоровья и получения всевозможных удовольствий. Сейчас существует огромное количество самых разнообразных туристических предложений и именно это активизирует проблему выбора. Ведь очень тяжело с ориентироваться в сотне предложений, особенно если выбираешь обслуживание как бы «заочно», находясь вдалеке от места предполагаемого отдыха. И здесь приходит на помощь туроператорская деятельность.

В данный момент предоставление туроператорских услуг на рынке - это мощная индустрия, включающая в себя разнообразные формы обслуживания и удовлетворения потребностей населения. Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации турпродукта, которая осуществляется только юридическим лицом. Турпродуктом является комплекс услуг по перевозке и размещению туристов, оказываемых за общую цену по договору реализации турпродукта [5].

Туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры и передает их турагенту [6].

Основной задачей деятельности туроператора является создание тура, подкрепленного соответствующей программой обслуживания. Этот продукт и является основным туристским продуктом туроператора, выпускаемым на рынок и реализуемым через агентскую сеть [3]. Данный продукт весьма специфичен и включает в себя:

- маршрут, специально разработанный;
- тур с утвержденной программой обслуживания;
- товары, соответствующие туристскому обслуживанию.
- услуги, предоставляемые дополнительно;

Дополнительные услуги имеют довольно широкий спектр. При развитой инфраструктуре туризма на их долю приходится до 50% общего объема доходов. К ним относятся:

- дополнительные экскурсии, не вошедшие в перечень основных услуг;
- медицинские услуги;
- культурно-зрелищные и игровые мероприятия и др.
- физкультурно-оздоровительные услуги;

Современное состояние туристского спроса и предложения показывает нам, что туристский продукт, формируемый туроператором и реализуемый турагентом, должен быть довольно дифференцированным. Чтобы выжить завтра, уже сегодня нужно найти свой, неудовлетворенный сегмент рынка. Например, это может быть возрастной сегмент, а может быть и основанный

на цели путешествия[1]. Получается, что продаваемый туристскими операторами и агентствами продукт, исключительно своеобразен и непохож на продукцию большинства других видов предпринимательства.

Обычно выделяют четыре типа туроператоров:

- 1) массового рынка;
- 2) специализированного сегмента рынка;
- 3) внутреннего рынка;
- 4) внешнего рынка [2].

Туроператоры массового рынка — наиболее распространенный тип. Они продают пакеты на популярные курорты. Перевозка туристов осуществляется чартерными или регулярными перевозками. Туроператоры специализированного сегмента рынка специализируются на предоставлении определенного направления. Туроператоры внутреннего рынка (местные) продают турпакеты внутри страны проживания, т. е. организуют туры по своей стране, а внешнего рынка (въездные) продают турпакеты в разные страны. Они организуют различные услуги для зарубежных туроператоров[2].

В настоящее время рынок российского туризма характеризуется крайне неравномерным развитием. Объем выездного туризма преобладает над объемами въездного и внутреннего туризма. Несмотря на приоритет развития внутреннего, въездного и социального туризма, провозглашенный Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г., в стране наиболее активно функционирует все-таки рынок выездного туризма[4]. Это значит, что преобладает не только выезд туристов над въездом, но и вывоз за рубеж денег (валюты) над их поступлением в национальную экономику. Разумеется, это неблагоприятно сказывается на экономике страны. Именно сами компании, предоставляющие туроператорские услуги, могли бы сыграть огромную роль в оживлении внутреннего туризма, в информировании россиян о туристских приоритетах собственной страны. Но они не имеют прямой заинтересованности в этом, получается замкнутый круг: фирмы работают преимущественно с прибыльными зарубежными направлениями и опасаются браться за внутренний туризм, а клиенты этих фирм не покупают российские туры, потому что ничего о них не знают. Наблюдения последнего времени показывают, что некоторые туристские фирмы России начали постепенно проявлять интерес к внутреннему и въездному туризму. Это связано с тем, что во многих странах уже давно поняли необходимость развития программ обслуживания внутреннего туризма. В рамках каждой страны внутренний туризм способствует стабильному положению национальной экономики благодаря перераспределению национального дохода и развитию видов деятельности, благоприятных для экономики страны в целом. Постепенно понимание этой выгоды приходит и в Россию. Создание туристского продукта, насыщенного разнообразными основными и дополнительными услугами, является самой важной задачей развития российского туристского рынка

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что туроператорская деятельность стремительно развивается и имеет огромные перспективы на улучшение качества услуг. Туризм является показателем развития цивилизации, методом познания окружающей действительности, способом повышения

культурного уровня и восстановления здоровья людей. В настоящее время развитие туризма в России сдерживается комплексом факторов: низким профессионализмом, высоким налогообложением, экономической нестабильностью, дефицитом информации и т.д. Однако по прогнозам специалистов наша страна в состоянии войти в число регионов наиболее популярных среди туристов. И тогда туроператорская деятельность будет иметь возможность приносить гораздо больше пользы для экономики нашей страны.

Литература:

1. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2004. – 320 с.
2. Борисов Ю.Н. Маркетинг в туризме Издательство « Инфра-М» 2006г. с.286.
3. Горбашко Е.А. Менеджмент качества и конкурентоспособности: Учебное пособие. — СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2006. — с. 256.
4. Экономика и организация туризма: международный туризм: учебное пособие; под ред. Рябовой И.А., Забаева Ю.В., Драчевой Е.Л. – М.: КРОНУС, 2007. – 576 с.
5. Сапрунова В.Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: «Ось-89», 1997. с 200.
6. Кириллов А.Т., Волкова Л.А. Маркетинг в туризме. - СПб.: Изд-во СПбГУ, 1996.с 230.

К. ПШЕНИЧНАЯ
н.р. Т.А. МЕРКУЛОВА

СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАК НАУКА

Стандартизация как отрасль знания является молодой научной дисциплиной, находящейся на стадии своего формирования. В качестве научной дисциплины стандартизация официально зарегистрирована в нашей стране в 1965 г. под названием «Теория стандартизации».

Та или иная сфера познания окружающей действительности признается наукой, если она имеет свои объект, предмет и метод исследования.

Под объектом стандартизации как области практической деятельности и научных исследований понимается совокупность предметов, явлений и процессов, охватываемых всеми сферами народного хозяйства: материальным производством и обслуживанием, управлением и наукой, здравоохранением, просвещением и культурой.

Стандартизация—это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг. Современная стандартизация товаров народного потребления предполагает и обеспечивает приближение к оптимально целесообразно высокому уровню качества этих товаров. Стандартизация как наука выявляет, обобщает и формулирует закономерности деятельности по стандартизации в целом и по ее отдельным направлениям. Теория стандартизации – это фундаментальные и прикладные научные знания о социальной практике стандартизации.

Прикладная теория стандартизации прорабатывает и исследует:

- цели стандартизации как создание и систематическое обновление оптимального по составу, структуре и уровню требований фонда стандартов.
- оптимальный фонд стандартов как главный регулятор исходной нормативно-технической стороны (границы) производственно-экономических отношений в условиях социально ориентированного способа оптимального функционирования экономики.
- необходимые объекты стандартизации как результат творческого интеллектуально-технического труда человека.

Фундаментальная теория стандартизации изучает следующие проблемы:

- об основной технико-экономической закономерности социальной практики стандартизации
- об объективном законе социальной практики стандартизации.
- о собственном предмете стандартизации;
- о главном (регулятивном) методологическом принципе социальной практики стандартизации;
- о собственном научно-практическом методе социальной практики стандартизации;

Существуют определенные исходные положения, проще говоря, принципы, на которых базируется стандартизация, как вид деятельности и как наука. Принципы стандартизации показывают основные закономерности процесса разработки стандартов, определяют условия эффективной реализации и тенденции развития, передают ее необходимость в управлении народным хозяйством.

Можно отобрать семь самых важных принципов стандартизации:

1. Системность и комплексность стандартизации. Здесь речь идет о рассмотрении каждого объекта как части более сложной системы, а комплексность, следовательно, предполагает совместимость всех элементов сложной системы.

2. Сбалансированность интересов сторон, которые разрабатывают, предоставляют и потребляют продукцию (услугу) т. е. отсутствие возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон.

3. Динамичное развитие стандарта. Стандарты должны адаптироваться к происходящим переменам. Динамичность обеспечивается периодической проверкой стандартов, внесением в них изменений, отменой НД.

Для того чтобы вновь создаваемый стандарт был меньше подвержен моральному старению, он должен опережать развитие общества.

4. Эффективность стандартизации. Применение НД должно давать экономический или социальный эффект. Непосредственный экономический эффект дают стандарты, ведущие к экономии ресурсов, повышению надежности, технической и информационной совместимости. Стандарты, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья людей, окружающей среды, обеспечивают социальный эффект.

5. Приоритетность разработки стандартов, способствующих обеспечению безопасности, совместимости и взаимозаменяемости продукции (услуг). Важное требование к стандарту — это пригодность его для целей сертификации. Стандарты, содержащие четко выделенные по тексту обязательные

требования и методы их объективной проверки, являются «обязательными стандартами» и отвечают указанному требованию.

6. Четкость формулировок положений стандарта. Возможность двусмысленного толкования нормы свидетельствует о серьезном дефекте НД.

7. Принцип гармонизации. Этот принцип предусматривает разработку гармонизированных стандартов. Обеспечение идентичности документов, относящихся к одному и тому же объекту, но принятых как организациями по стандартизации в нашей стране, так и международными (региональными) организациями, позволяет разработать стандарты, которые не создают препятствий в международной торговле.

Стандартизация обеспечивает безопасность услуг, продукции, работ для нашей жизни, имущества и окружающей среды, создает условия для совместимости и взаимозаменяемости продукции, а также она способствует экономии ресурсов.

По нашему мнению, важным проявлением зрелости той или иной науки является её востребованность как учебной дисциплины. Стандартизация и конкретные ветви знания о ней преподаются в высших и средних учебных заведениях, в учреждениях дополнительного образования. Она утверждена как самостоятельная научная дисциплина. Для завершения становления теории стандартизации и её дальнейшего развития требуются усилия научно-исследовательских институтов. Назрела необходимость создания специальных научных отделов, которые будут заниматься научно-методическими основами стандартизации с задачами проведения научных исследований и координации работ.

Литература:

1. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии, сертификации: Учебник. — М.: Юрайт, 2000.- 200с
2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник. — М.: ЮНИТИ, 2000.-190с
3. Козлов М.Г. Метрология и стандартизация: Учебник / М.Г. Козлов. - СПб.: Изд-во «Петербургский ин-т печати», 2001. - 370 с.
4. В. В. Бойцова «Основы стандартизации в машиностроении». М.: Изд-во стандартов. 1983.- 263 с.

М. РЕВА
н.р. Л.А. ЛАЗАРЕНКО

ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА ПЕРСОНАЛА В СОВРЕМЕННЫХ КОМПАНИЯХ

На сегодняшний день актуальность организации труда имеет важное значение в сфере управления. Так как прогресс управленческой деятельности не стоит на месте, и в компаниях появляются новые методы работы организации труда, а также новое оборудование, необходимо обеспечивать подходящую организацию труда. Правильно организованный труд увеличивает эффективность производства, и повышает качество продукции.

Целью написания данной статьи является изучение основ организации труда персонала в современных компаниях.

Во всех сферах, человеческой и управленческой, деятельности хорошо организованный труд при прочих условиях, давал более высокие результаты. Организованный труд людей является одним из важнейших условий функционирования производства, а организация труда выступает составной частью процесса организации производства.

Организация труда – это организационная система, представляющая собой формы и методы соединения работника и технических средств в процессе производства.

Организация производства – это процесс, обеспечивающий соединение рабочей силы со средствами производства для достижения определенной производственной цели.

На сегодняшний день при высоком уровне конкуренции, большое значение приобретает результативность труда, которая оказывает влияние на эффективность производства, возрастает и значение организации труда. Правильно организованный труд способствует эффективному и рациональному использованию оборудования и времени работников, что снижает себестоимость продукции, увеличивает эффективность производства, а также повышает производительность труда.

Основные задачи организации труда:

- Техничко-технологические предполагают совершенствование организации труда в связи с внедрением нового оборудования, материалов, технологий.

- Экономические предполагают максимальное обеспечение экономии труда при производстве продукции требуемого качества.

- Психологические предполагают обеспечение благоприятных условий труда и отдыха, для достижения качественной, высокой и устойчивой работоспособности человека.

- Социальные предполагают обеспечение удовлетворенности трудом на основе повышения его содержательности, профессионального роста в соответствии с требованием технического прогресса.

Разрешение таких задач должно решаться в комплексе, чтобы достичь планомерного и рационального использования рабочей силы, а также роста производительности труда.

Рассмотрим основные направления организации труда:

- Разделение труда предполагают специализацию отдельных исполнителей на выполнение определенной части совместной работы.

- Организация рабочих мест предполагает рациональную планировку и обеспечение технологическим инструментом, оборудование, обеспечение бесперебойной работы.

- Обслуживание рабочих мест предполагает более оптимальный вариант взаимодействия основных и вспомогательных служб, которое обеспечивает постоянное снабжение рабочих мест исходным сырьем, материалами, заготовками и пр.

- Аттестация и паспортизация рабочих мест предполагает периодический учет, оценку и аттестацию рабочих мест на предмет их соответствия современным требованиям.

- Рационализация приемов и методов труда предполагает построение трудового процесса, обеспечивающего максимальную экономию рабочего времени при минимальных затратах физической энергии.

- Нормирование труда позволяет спроектировать оптимальную организацию рабочих мест, равномерную и взаимосвязанную работу.

- Мотивация и материальное стимулирование труда способствует повышению эффективности труда и качество производства.

- Условия труда. Создание более безопасных, комфортабельных и здоровых условий труда влияет на повышение эффективности труда.

- Кадровое обеспечение трудовых процессов является одной из немногих условий успешного функционирования трудового коллектива. Также осуществляется отбор кадров, подготовка новых рабочих и специалистов, повышение квалификации рабочих.

- Совершенствование режимов труда и отдыха предполагает снижение утомления, приводит к высокой работоспособности в течение всего рабочего дня.

- Укрепление дисциплины труда и повышение творческой активности работников предполагает соблюдение установленных режимов труда и отдыха, отношение к труду, а также активность в процессе трудовой деятельности.

Организацию труда на предприятии следует рассматривать как систему, включающую несколько подсистем: организацию трудовых процессов, условия труда, кадровое обеспечение, мотивацию и стимулирование труда.

Система отражает содержание, организационные и социально-экономические условия труда человека на предприятии. Первичным элементом организации труда является состав работ, выполняемых отдельным человеком, группой или коллективом работников.

Число работ характеризуется несколькими показателями: объем, уровень сложности и загрузка оборудования. При свершении трудовой деятельности происходит связь между рабочими различных категорий, также между рабочими и специалистами. Эта связь носит производственно – технологический и социально- экономический характер, что в процессе работ образуют в совокупности подсистему организацию трудовых процессов.

Подсистема «Кадровое обеспечение трудовых процессов» включает: подбор кадров, их подготовку и расстановку, определяющие место работника в производственном процессе и организационной структуре предприятия. Это дает возможность осуществления трудового процесса и его эффективность.

Подсистема «Мотивации и стимулирование труда» отвечает обеспечению эффективности организации труда.

При организации труда следует также соблюдать некоторые принципы, выполнение которых, даёт предприятию более высокую и качественную продукцию, равномерную и ритмичную работу в коллективе, удовлетворенность работника и клиента. Принципы научной организации труда представлены в таблице.

Таблица - Принципы научной организации труда

Принципы	Значение
Принцип пропорциональности	Обеспечение соответствия работника выполняемой работе и используемым средствам труда. Работник должен обладать не только определенными знаниями и практическим опытом, но и нужными физическими и психологическими данными. Соответствие этих данных дает более эффективное выполнение трудовых функций, а также удовлетворение самого работника.
Принцип рациональной специализации	Предполагает более приемлемый уровень разделения труда для каждого отдела производства в зависимости от применяемой техники и технологий. Работник выполняющий небольшой объем производственных функций, быстрее осваивает их, чем, когда он выполняет множество различных функций.
Принцип согласованности	Все взаимосвязанные трудовые процессы должны быть согласованы по месту их проведения и по времени, иначе это может привести к нежелательным простоям, а также потери рабочего времени.
Принцип равномерности(ритмичности)	Если обеспечивается равномерная и ритмичная работа, то трудовой процесс совершается значительно производительнее.

Поддержание работоспособности на высоком уровне имеет большое значение. Нарушение из выше перечисленных систем, не соблюдение задач может привести к значительному снижению производительности труда, так к упадку производимой продукции, быстрой утомляемости работников, к снижению физических и психологических сил.

Для решения этих задач организация труда прибегает к научным дисциплинам, таким, как эргономика и эстетика. Эргономика основывается на физиологии, психологии и технических науках. Она использует наиболее важные положения этих дисциплин для выработки рекомендаций по совершенствованию организационных и психофизиологических условий труда, проектирования новой техники. Эстетика позволяет научно обосновывать принципы разработки промышленных интерьеров, моделей одежды, формы инструментов, окраски оборудования и помещений, которые способствуют возникновению положительных эмоций у человека.

Таким образом, правильная организованный труд дает значительный эффект и целесообразное использование времени работника. Обращая внимание на такие задачи, как психофизические и социальные, обеспечивая благоприятные условия для работы и отдыха, также возможность роста по карьерной лестнице, соблюдая все выше перечисленные направления и прин-

ципы организации труда персонала – всё это дает предприятию значительный эффект планомерной и постоянной работы в коллективе, удовлетворенность работника. Все эти изменения в организации труда, приводят к повышению эффективности производительности труда, созданию благоприятных условий труда, а также повышению содержательности труда.

Литература:

1. Лазаренко Л.А., Сехан Ф.А. Особенности подготовки персонала сферы услуг и его мотивации. //Экономика. Право. Печать. Вестник КСЭИ. 2013. № 3. С. 250-253.
2. Крутцова М. Н. Управление адаптацией персонала : учебное пособие / М. Н. Крутцова. – Вологда : Легия, 2010. – 128
3. Аширов Д. А. Управление персоналом : учеб. пособие / А. Д. Аширов. – М., 2005. – 432 с
4. Дуракова И. Б. Управление персоналом организации : учеб. пособие для вузов / И. Б. Дуракова, О. А. Родин, С. М. Талтынов. – Воронеж, 2006. – 100 с

М. РЕВА
н.р. Е.А. ШАРАПОВА

ПРОФСОЮЗНОЕ ДВИЖЕНИЕ РОССИИ

Цель статьи: изучение особенностей и перспектив развития профсоюзного движения в России. Профсоюзом является массовое объединение людей, связанных между собой общими профессиональными или производственными интересами. Профсоюзная организация занимается защитой интересов и социально-трудовых прав своих членов.

В России появление профессиональных союзов и начало их развития относится к периоду 1890-х годов. Они создавались представителями творческой интеллигенции, учителями и преподавателями высшей школы, врачами и средним медицинским персоналом, купцами и ремесленниками. Профсоюзы боролись за оптимизацию условий труда, а именно: установление восьмичасового рабочего дня, повышение заработной платы, введение ежегодных оплачиваемых отпусков. Выступали за отмену сверхурочных и ночных работ, штрафов, запрет на эксплуатацию детского труда. Помимо этого, они выдавали пособия безработным и оказывали дорожную помощь в случае переездов.

В России первые профсоюзы зародились в конце 19-начале 20 века, а были легализованы в 1905г. Своим появлением они обязаны не рабочим, так как профсоюзные объединения появились благодаря интеллигенции, которая во всем стремилась подражать Западу. Возникли профсоюзные движения как объединения граждан, целью которых должно было стать их участие в разрушении государственности того времени. Сравнение западной и российской моделей профсоюза показывает, что в модели, принятой на Западе, работодатель – это основной контрагент и оппонент профсоюза, в России, наоборот, контрагентом большинства профессиональных союзов выступает государство. Советские профсоюзы являлись официальными проводни-

ками хозяйственной и социальной политики государства, а российские профсоюзы, напротив, являются его оппонентом. И советские и постсоветские профсоюзы объединяет одно: они вторичны по отношению к государству и зависимы от его политики. Ведь от того, какую политику ведет государство, формируются идеология, тактика и методы профсоюзов. Требования советских и российских профсоюзов обращаются к государству, разница состоит в отношении. ВЦСПС практически всегда было позитивно к режиму, а отношение большинства объединений современности во многих случаях негативно. Таким образом, можно сделать вывод, что огосударствление советских профсоюзов происходит позитивно, постсоветских – негативно.

В данный период российское профсоюзное движение переносит значительные изменения. Федерация независимых профсоюзов России, являющаяся главной официальной структурой, утрачивает свой авторитет для работников, уступая позиции независимым профсоюзам, которые зачастую появляются на крупных предприятиях при появлении серьезных конфликтов между работниками и руководством. Чаще всего к этому приходят предприятия, в которых присутствует иностранный капитал. Понизилось доверие к структурам ФНПР по причине появления у рабочих представления о том, что официальные профсоюзы не способны адаптироваться к изменяющимся условиям и занимаются защитой интересов работодателей. Второй причиной появления недоверия к официальным профсоюзам послужило устаревание имеющихся идей и отсутствие новых. Большинство профсоюзов неподконтрольны власти и это составляет для нее значительную угрозу. В государственных профсоюзах возрастают опасения о потере своего влияния. По этой причине, профессиональные союзы, которые входят в состав ФНПР, занялись активным поиском возможностей сотрудничества с независимыми профсоюзами, хоть это и противоречит ФНПР. Как пример можно привести тот факт, что в 2007 году, при забастовке работников, горно-металлургический профсоюз России и профсоюз морского транспорта поддерживали финансированием профсоюз «Ford». Что немаловажно, в период до 2005 года, численность профсоюзных организаций претерпела существенные сокращения. Опираясь на данные всеобщей конфедерации профсоюзов, отслеживается тенденция изменений численности. В 1990 году, во время проведения XIX съезда профсоюзов, численность составила 141 млн. человек, к январю 2001 года она изменилась до 61 млн., а к 2005 году понизилась до 53 млн. человек. На изменение численности союзов наложили свой отпечаток компании государственных властей и работодателей, стремившихся к разрушению профсоюзов. С периода появления в России иностранного капитала и крупных транснациональных корпораций, начали формироваться совершенно другие хозяйственные и управленческие структуры. Как показал анализ развития профсоюзных движений в России, появление независимых структур, альтернативных ФНПР, необходимо для того, чтобы отстаивать интересы трудящихся людей. Первоначально, независимые структуры появились на предприятиях с иностранным капиталом. Это были такие крупные предприятия, как: «Ford», «Nestle», «Coca-cola». Далее такая тенденция продолжает развиваться по всей территории России. В 2005 году развитие независимых профсоюзных организаций было характерно в основном для Северо-Западного федерального округа, а к 2008 году эта тенденция перешла

на общенациональный уровень. Наибольшую известность получили забастовки работников заводов «Ford» (Ленинградская обл.), «АвтоВАЗ» (Самарская обл.), «РУСАЛ» (Свердловская обл.), «РЖД» (Москва и Московская обл.). Участники забастовок смогли достигнуть своих целей: работодатели повысили им заработную плату. Благодаря чему резко возрастает влияние независимых профсоюзов во главе с их лидерами, показавших эффективность профобъединений в борьбе за интересы работников. Успешное образование независимых профсоюзов в организациях с иностранным капиталом обусловлено практикой ряда западных компаний, направленных на взаимодействие с профсоюзами. По данным за 2015 год в составе ФНПР находится 46 профсоюзов общероссийского назначения и 80 территориальных. Членов профсоюзных объединений насчитывается свыше 25 млн. человек.

В дореволюционной России профсоюзы не имели опыта как такового и во многом опирались на западную литературу того времени. Это был путь формирования профессиональных союзов, которые впоследствии показали свою эффективность.

В советский период профсоюзы приобрели вид объединения граждан одной профессии или специальности, которые объединялись с целью защиты своих интересов. Профсоюзы стали необходимым звеном, роль которого - ведение переговоров между работодателями и наемными работниками и защита интересов рабочего класса. Профсоюзы повлияли на многие важные аспекты труда: продолжительность рабочего дня, увеличение заработной платы и другие не менее важные для трудящихся моменты. К сожалению, в постсоветский период традиционные профсоюзы утрачивают свою эффективность из-за неготовности адаптироваться к изменяющимся условиям. Все большее доверие граждан завоевывают альтернативные профсоюзы, созданные предприятиями, без государственного участия. В настоящее время серьезное внимание приковано к условиям труда и охране труда – то, начало чему положила деятельность профессиональных союзов.

Таким образом, профсоюз – это эффективный способ ведения диалога между рабочими и руководством любого предприятия. На данный момент, для эффективного его существования, требуется создание новых форм, в соответствии с современными условиями.

Литература:

1. Петрова Л.Е. Как «умирают» советские профсоюзы. № 3. Мир России, 2001
2. Профсоюзы России. Современный этап 1990-2005 годы. АТИСО, 2005
3. Фролова Т.Л., Гончаров В.С., Зенков Р.В. Основы профсоюзного движения: учебно-методический комплекс. АТИСО, 2013
4. Гусов К.Н., Толкунова В.Н. Трудовое право России. М., 2004

**ГОРНЫЙ КЛАСТЕР «КРАСНАЯ ПОЛЯНА» В ПОСТОЛИМПИЙСКОМ
СОЧИ 2014: СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЕГО
РАЗВИТИЯ**

Начиная статью, в которой пойдет речь о состоянии и перспективах развития горного кластера «Красная Поляна», прежде всего, следует разобраться в понятие кластера, дать четкое определение. Само слово кластер происходит от английского cluster – (скопление, кисть, рой). Слово имеет разное значение и применяется во многих науках и отраслях. Общее понятие кластера по данным сайта «Википедия» - объединение нескольких однородных элементов, которое может рассматриваться как самостоятельная единица, обладающая определёнными свойствами. В градостроении кластер является собой отдельную автономную единицу внутри города, которая максимально самостоятельно функционирует, предоставляя местным жителям и пользователям кластера полный набор городских функций. Благодаря этому, кластер в своем устройстве интегрирует несколько разных задач, такие как: жилищный вопрос, административно-деловая, торгово-развлекательная, рекреационная функции.

В Государственную Думу Российской Федерации внесен проект Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об особых экономических зонах в Российской Федерации» и в отдельные законодательные акты Российской Федерации». В рамках указанного законопроекта предлагается ввести такие понятия как «туристический кластер» и «управляющая компания туристического кластера».

На сегодняшний день кластерный подход выступает как зона выращивания новых типовых решений регионального развития, что мы можем наблюдать на примере горного кластера «Красная Поляна» в г. Сочи. В роли управляющей компании туристического кластера, по решению Правительства Российской Федерации, могут выступать юридические лица в форме открытого акционерного общества. Управление производится на основе государственно-частного партнерства с передачей отдельных полномочий по управлению туристско-рекреационными особыми экономическими зонами, входящими в туристический кластер. Необходимость такого государственного решения вызвано принятое Правительством Российской Федерации 14 октября 2010 г. решение о создании на территории Северо-Кавказского федерального округа, Краснодарского края и Республики Адыгея шести особых экономических зон туристско-рекреационного типа, объединенных в туристический кластер. Создание туристического кластера по факту является инструментом конкуренции с другими объектами отдыха и курортными зонами, оказывая особое влияние на формирование имиджа региона.

Олимпийский горный кластер «Красная Поляна» - это группа взаимосвязанных между собой компаний и организаций, которые взаимно дополняют друг друга и объединены общей направленностью в конкретной сфере

деятельности. В состав Олимпийского горного кластера в Сочи входят биатлонный и лыжный комплексы, санно-бобслейная трасса, горнолыжный центр, комплекс трамплинов, а также сноуборд-парк и фристайл-центр.

С момента проведения зимних Олимпийских игр в Сочи прошло уже два года – достаточно времени, чтобы можно было подвести промежуточные итоги результатов функционирования горного кластера, дать оценку объектам, выявить плюсы и минусы.

Горно-туристический центр «Газпром» - это всесезонный курорт, расположенный в пос. Красная Поляна и с. Эсто-Садок Адлерского района города Сочи. Курорт работает круглый год: в «высокий» зимний сезон как горнолыжный центр мирового уровня, в «низкий» сезон – как оздоровительный курорт. В состав центра входят 26 горнолыжных трасс сложностью от «зеленых» до «черных», протяженность 23 км. Общая площадь курорта 373 га, перепады высот от 2200 м до 940 м над уровнем моря и протяженностью от 350 до 2500 м.

Транспортировку лыжников предоставляют 13 канатных дорог, в том числе одна из самых протяженных в мире канатных дорог 3S - более 5000 м. Все подъемники оборудованы специальными держателями для лыж и сноубордов. Инвестор строительства и собственник горно-туристического центра – ПАО «Газпром». Управляющая компания – ООО «Свод Интернешнл».

Строительство базы началось в 2000-м г. Открытие состоялось 2 января 2008 г., на котором присутствовал президент В.В. Путин. Первые тестовые соревнования прошли в 2012 г. К моменту проведения Олимпийских игр на территории горно-туристического центра был построен лыжно-биатлонный комплекс «Лаура». Вместимость биатлонного стадиона – около пяти тысяч зрителей, общая вместимость всего лыжно-биатлонного комплекса – 9 600 зрителей.

ГТЦ ОАО «Газпром» не подходит для экстремального катания. Также на курорте не предусмотрены детские трассы. На курорте Газпром возможно купить абонемент как на весь сезон катания (с декабря по апрель), так и на 7 дней. Для разнообразия отдыха в горно-туристическом центре предусмотрены различные экскурсионные программы по олимпийским объектам и окрестностям курорта. Помимо катания можно отдохнуть в общественно-культурном центре «Галактика». Летом «Газпром» организует конные прогулки, велосипедные туры и катания по горным трассам, а также высокогорный картинг, как летом, так и зимой. Курорт «Газпром» самый старый из всех объектов горного кластера «Красная Поляна» и успешно функционировал до проведения Олимпиады. По сравнению с курортом «Роза-Хутор» цены в «Газпром-Лауре» на ски-пассы, питание и проживание где-то на 30% дешевле.

Также Газпрому принадлежит горнолыжный курорт «Альпика-сервис». Это самый первый горнолыжный курорт Красной Поляны, который был открыт в 1993 г. и до недавнего времени был единственной канатной дорогой в Красной Поляне. В 2006—2007 гг. горнолыжный комплекс «Альпика-Сервис» стал предметом конфликта между его владельцами и губернатором Краснодарского края Александром Ткачёвым. В 2008 г. горнолыжный комплекс «Альпика-Сервис» был приобретён «Газпромом». Сумма сделки

составила \$15 млн., что, по оценкам экспертов, значительно меньше рыночной стоимости комплекса.

Для проведения Олимпиады 2014, в районе Красной Поляны, был сооружен горнолыжный комплекс под названием «Роза Хутор». Он расположен на склонах северо-восточной и южной части хребта Аибга. Горный курорт имеет категорию мирового класса и является самым большим в Северо-Кавказском регионе. После проведения игр «Роза Хутор» вошла в состав крупного горнолыжного кластера Сочи. Проект строительства считается по своей сути очень уникальным, так как проектировщикам удалось разместить трассы по всем видам горнолыжных соревнований, включенных в список Олимпийских игр.

В 2003 г. «Интеррос» создал компанию по девелопменту горнолыжного курорта «Роза Хутор» для строительства горнолыжного курорта в районе посёлка Красная Поляна. Общий объём инвестиций составил более 60 млрд. руб. Из них около 16 млрд. являются некоммерческими тратами исключительно под Олимпиаду. При строительстве курорта застройщики и владельцы горнолыжной базы сотрудничали со специалистами Всемирного фонда дикой природы (WWF), в результате чего приняли и установили на территории «Розы-Хутор» концепцию экокурорта.

Горнолыжный курорт Сочи «Роза Хутор» оснащен самой большой в Европе системой искусственного оснежения, благодаря которой возможность покататься предоставляется уже в конце ноября и длится до конца апреля. В зимний период к услугам отдыхающих 77 км горнолыжных трасс любого уровня сложности, спроектированные лучшими мировыми специалистами, 13 км из них сертифицированы Международной Федерацией лыжного спорта (FIS) для проведения международных соревнований самого высокого уровня. Специальные детские трассы в «Роза-Хутор» не предусмотрены, но в отличие от «Газпрома» руководство позаботилось о юных и маленьких клиентах и организовало «Детский клуб», на территории которого дети смогут пройти обучение на огороженном склоне под руководством профессиональных инструкторов.

Для любителей острых ощущений и экстремального катания на территории горнолыжного курорта открыт Экстрим-парк». «Роза Хутор» расположен к западу от «Роза Плато» на высоте 1400 м над уровнем моря. Трассы обслуживают 14 подъёмников: 4-х и 6-ти местные кресельные, 8-ми местные гондольные и конвейерные. Есть бэби-лифт. Пропускная способность подъёмников составляет от 500 чел/час (конвейерные подъёмники) до 3000 чел./час (кресельный 6-ти местный подъёмник «Волчья скала»). Средняя скорость подъёмников – 5-6 м/сек. За безопасность склонов в Розе Хутор отвечают горнолыжный патруль, представленный исключительно сертифицированными сотрудниками, Противолавинная служба и Служба медицинской помощи.

«Горная Карусель» - еще один уникальный проект, построенный к Олимпиаде 2014. Это самый большой и масштабный строительный проект во всей Красной Поляне. Для сравнения: «Роза Хутор» - около 420 000 кв. м, газпромовские курорты - около 500 000. Площадь освоения «Горной Карусели» — 950 га, самой базы - 600 000 кв. м жилой и коммерческой недвижимости, площадь горнолыжных трасс — 135 га, общая протяженность трасс

— 70 км. Сбербанк взял на себя обязательство от лица всей России перед Международным олимпийским комитетом (МОК). На время Олимпиады на территории всесезонного города-курорта «Горки Город», который входит в состав горнолыжного курорта Сбербанка, был устроен огромный медиа-центр, где проживали и работали журналисты со всего мира. Сбербанку принадлежит 92% акций «Красной Поляны» - инвестора-застройщика.

События зимы 2014 г. были важны для всей страны, перед Россией стояла большая задача и огромная ответственность, с которой наша страна успешно справилась. Российские спортсмены выиграли всевозможные награды и победили в командном зачете медалей. На весь мир прогремела Олимпиада Сочи 2014, мировое сообщество по праву признало сочинскую Олимпиаду лучшей из всех предыдущих Олимпиад. Масштаб строительства, подготовка олимпийских объектов, высокий сервис и качества обслуживания, финансовое обеспечение, многомиллиардные контракты, церемонии открытия и закрытия Олимпийских и Паралимпийских игр – все прошло по высшему разряду, отпечаток в истории на вечность.

Стоит подвести итоги спустя два года, есть хорошая поговорка «деньги любят счет». «Сочи является не только транспортным, но и спортивным тупиком», - к такому выводу пришли эксперты Центра изучения современных идеологий Института глобализации и социальных движений (ИГСО). Были проведены многочисленные исследования, которые были направлены на изучение влияния зимней Олимпиады в Сочи на финансовое положение российских регионов. Из-за огромных финансовых вливаний в Сочи множество других регионов нуждаются в денежной поддержке своих инфраструктур, которые на сегодняшний день находятся в упадке. Регионы не могут позволить себе нормально выплачивать зарплаты не только учителям и медикам, но даже чиновникам. Заместитель директора Института мировой экономики и международных отношений Евгений Гонтмахер признается и соглашается с тем, что по большей части региональные бюджеты нуждаются в помощи. Но как отметил Гонтмахер, что такое положение дел прямого отношения к Олимпиаде не имеет. Основная причина нехватки денежных средств – требования резкого повышения заработных плат бюджетникам. Обращаемся к цифрам и суммам, затраченным на строительство Олимпиады в Сочи: гос. бюджет - 822 млрд. руб.; Краснодарский край - 33 млрд. руб.; расходы госкомпаний - 343 млрд. руб.; кредиты «Внешэкономбанка» - 249 млрд. руб.; частные инвестиции - 53 млрд. руб.

По оценкам международного рейтингового агентства Moody's, «Олимпийские игры в Сочи являются «кредитно-нейтральными». Олимпиада по-разному повлияла на разные субъекты экономики. Для госкорпораций эффект был нейтральным, т.к. их бренды хорошо узнаваемы и не нуждаются в дополнительной рекламе. В секторе розничной торговли во время проведения Олимпиады был достигнут кратковременный положительный эффект, связанный с ростом продаж. Энергетическим компаниям повезло незначительно в связи с модернизацией инфраструктуры г. Сочи.

Международные спонсоры оказались в выигрыше от проведения Олимпийских игр благодаря полученным эксклюзивным маркетинговым

правам. Медиакомпании получили возможность увеличить объем продаваемой рекламы благодаря растущей популярности просмотров цифровых интерактивных трансляций на компьютерах и смартфонах.

Под большим ударом находится гостиничный сектор. Колоссальное увеличение номерного фонда на фоне жесткой конкуренции прогнозируют долгую неопределенность в отношении долгосрочных перспектив туристической отрасли Сочи. Для более наглядного сравнения: в Сочи было построено около 42 000 номеров, примерно столько обустроено в 14-миллионной Москве. Потребуется увеличение притока туристов в Сочи в 2,5—3 раза, чтобы улучшить экономическую картину гостиничного сектора Сочи.

Одна из самых больших проблем - это апартаменты в Олимпийской деревне. Постройки простаивают и не приносят никакой прибыли и пользы. Для них будущее только одно: быть трансформированными в жилой фонд и проданными. К летнему периоду квартиры «прибрежной деревни» были оборудованы кухнями и выставлены на продажу, но в связи с дороговизной (средняя цена – 150 000 за кв. м) количество сделок очень маленькое.

Строения миллиардера Олега Дерипаски тоже подстраиваются под текущий спрос-предложение. На территории аэропорта были поставлены стойки своего туроператора, которые предлагают размещение по сниженным ценам. Ледовый дворец «Айсберг» после Олимпиады стал использоваться как школа фигурного катания Максима Транькова и Татьяны Волосожар, арена ледовых шоу. В развитии школы помогает ледовое шоу Ильи Авербуха. На другом берегу Мзымты открылась школа аквабайка, Олег Дерипаска достроил и марину для яхт - открылась первая очередь, которая обеспечивает возможности обслуживания и круглогодичной стоянки 40 яхт. По сообщению вице-преьера правительства РФ Дмитрия Козака уже летом следующего года в горном кластере Сочи будет открыта новая игровая зона. Однако государству придется выплатить компенсации резидентам «Азов-Сити», поскольку, согласно федеральному закону, в регионе не могут существовать две игровые зоны.

После окончания Олимпийских игр ледовый дворец «Большой» был передан в собственность Краснодарскому краю и стал домашней ареной для хоккейного клуба «Сочи». Клуб также финансируется из краевого бюджета. Эти матчи собирают от шести до десяти тысяч болельщиков. Ледовая арена «Шайба» была передана в распоряжение Всероссийского детского спортивно-оздоровительного центра. Горнолыжный комплекс «Роза Хутор», биатлонно-лыжный комплекс «Лаура», экстрим-парк «Роза Хутор» продолжают функционировать, как курорт, который из-за экономического кризиса оказался более востребованным, чем предполагалось. В начале 2016 г. в Сочи прошли соревнования юниоров по горным лыжам и он снова стал столицей мировых горных лыж. В 2017 г. пройдет чемпионат мира по бобслею и скелетону на трассах горнолыжной базы «Санки». В Сочи стала известна программа «Новой волны — 2016», которая пройдет в сентябре месяце, что как ожидается, привлечет большое количество туристов и отдыхающих.

В заключении хочется сказать, что Сочи жив и будет жить как курортная зона. Правительство РФ старается поддерживать интерес и значимость Олимпийской столицы. Так называемый крымский фактор не способен по-

шатнуть позиции Сочи. В Крыму нет инфраструктуры такого размаха, а когда придет пора активного развития Крыма, пройдет много времени и Сочи успеет шагнуть вперед, будет процветать и шагать в ногу со временем

Литература:

1. [Электронный ресурс] <https://ru.wikipedia.org> (дата обращения 19.03.2016).
- 2.[Электронный ресурс] http://www.situation.ru/app/j_art_1178 (дата обращения 19.03.2016).
3. [Электронный ресурс]. [http:// legalnn.ru/news](http://legalnn.ru/news)(дата обращения 19.03.2016).
4. [Электронный ресурс] <http://sisp.nkras.ru/> (дата обращения 19.03.2016).
5. [Электронный ресурс] <http://polyanaski.ru/> (дата обращения 19.03.2016).
6. [Электронный ресурс]<http://tripsmile.ru/> (дата обращения 19.03.2016).
7. [Электронный ресурс] <http://sochi.snowrock.ru/> (дата обращения 19.03.2016).

А. РЫБАЛКО
н.р. С.А. ОЛЬШАНСКАЯ

РАЗВИТИЕ РОССИЙСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ

Динамичное развитие экономики России невозможно без повышения конкурентоспособности отечественных товаров и услуг, как на внутреннем, так и на внешнем. Ориентация только на ценовую конкуренцию в современных условия решающего успеха уже не гарантирует. Определяющим для потребителей во всех странах мира стало качество. Очевидно, что производители должны знать требования, предъявляемые к качеству выпускаемых ими товаров, изучать их. Эти требования, как правило, не одинаковы для различных групп потребителей и различаются в зависимости от покупательной способности населения, уровня конкуренции, климатических условий, культурных традиций и многих других факторов. А это означает, что качеством продукции и услуг необходимо управлять, уметь количественно оценивать и анализировать их показатели, варьировать влияющим на них процессам.

Система стандартизации и её метрологические аспекты уходят корнями во времена Древнего Египта и Древнего Рима. Начало 20-х гг. прошлого века было ознаменовано возникновением национальных организаций по стандартизации во многих развитых странах. Это было связано с ростом промышленности и развитием новых технологий.

Постановлением Совета Народных Комиссаров (СНК) 15 сентября 1925 г. был создан Комитет по стандартизации при Совете труда и обороны (ГОССТАНДАРТ). Это стало началом планомерной государственной стандартизации в России.

Стандартизация – это деятельность по установлению правил и характеристик в целях добровольного, многократного исполнения, направленная

на достижение упорядоченности в сферах производства и повышения конкурентоспособности, продукции, работы и услуг.

Непосредственным регулированием стандартизации является нормативный документ.

Нормативный документ – документ устанавливающий правила, общие принципы, или характеристики, касающихся различных видов продукции, работ или услуг.

Правовые основы стандартизации.

Техническое законодательство – это совокупность правовых норм регламентирующих обязательные требования к техническим объектам – продукции, процессам ее жизненного цикла, работа. Под техническим регулированием понимается действие государства с помощью установления норм и правил, организационное поведение на рынке хозяйственных субъектов. Исходя из опыта Евросоюза, определяют 3 основные формы регулирования:

1. Законодательство об ответственности за качество и безопасность поставленной продукции;
2. Система технического регулирования осуществляющего государством для обеспечения соблюдения поставленных целей в области безопасности и предотвращения классификации продукции;
3. Альтернативные методы, ведение которых создает условия для меньшего вмешательства государства в связку «Изготовитель - потребитель».

Главный приоритет системы технического регулирования и обязательные требования – безопасность. Техническое регулирование – это правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, к процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

Важнейшими результатами стандартизации являются:

- Обеспечение безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
- Повышение степени соответствия продукции, процессов и услуг их функциональному назначению;
- Устранение барьеров в торговле и содействие научно – техническому прогрессу и сотрудничеству;
- Обеспечение совместимости, взаимозаменяемости, унификации, защиты продукции, единства измерений, взаимопонимания, обороноспособности и мобилизационной готовности.

Результатом работы по стандартизации является принятие стандарта. Стандарт – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления, характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт так же может содержать требования к терминологии, симво-

лике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения. Стандарты разрабатывают, как на материальные предметы (продукцию, эталоны, образцы веществ и т.д.), так и на нормы, правила, требования к объектам организационно – методического и общетехнического характера.

Законодательную и нормативную базу стандартизации составляют:

- Конституция РФ, которая относит стандарты к вопросам исключительного ведения Российской Федерации;
- Закон о техническом регулировании, определивший правовые основы стандартизации в Российской Федерации, участников работ по стандартизации, правила разработки и добровольность применения стандартов;
- Нормативные правовые акты Правительства РФ по вопросам стандартизации;
- основополагающие стандарты национальной системы стандартизации (технические регламенты).

Организационно – функциональную базу стандартизации составляют:

- Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- Научно – исследовательские организации по стандартизации;
- Технические комитеты по стандартизации;
- Разработки стандартов.

Основополагающим документом в России по стандартизации является Закон о техническом регулировании. Настоящий Закон устанавливает правовые нормы стандартизации в Российской Федерации, определяет права и обязанности участников, регулируемые Законом отношения. Он регулирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении и использовании обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации и утилизации, а также разработке, принятии, применении и использовании на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг.

Согласно Закону о техническом регулировании стандартизация осуществляется в целях:

- Повышения уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности, безопасности жизни или здоровья животных и растений и содействия соблюдения требований технических регламентов;
- Повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и технического характеров;
- Обеспечения научно – технического прогресса;
- Повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- Рационального использования ресурсов;
- Технической и информационной совместимости;
- Сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико – статистических данных;
- Взаимозаменяемости продукции;

Для усиления роли стандартизации в научно – техническом прогрессе, повышения качества продукции и экономичности ее производства разработана Государственная система стандартизации (ГГС). В настоящее время производится работа по формированию нового комплекса национальных стандартов Российской национальной системы стандартизации (РНСС). В нее войдут с изменениями в свете Закона о техническом регулировании основные стандарты Государственной системы стандартизации: ГОСТ Р 1.0 – 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» - стандарт определяет цели и задачи стандартизации, основные принципы и организацию работ по стандартизации в российской Федерации, категории нормативных документов по стандартизации, виды стандартов, основные положения по международному сотрудничеству в области стандартизации; ГОСТ Р 1.2 – 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены» - стандарт устанавливает требования к разработке, согласованию, утверждению, регистрации, изданию, обновлению (изменению, пересмотру) и отмене стандартов Российской Федерации; ГОСТ Р 1.4 – 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения» - стандарт устанавливает общие положения по разработке, принятию регистрации, изданию, применению, изменению и отмене стандартов организаций; ГОСТ Р 1.5 – 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления обозначения» - стандарт устанавливает требования к стандартам, действующим только на федеральном уровне.

На современном этапе развития мирового сообщества характеризующегося высокими темпами интенсификации производства, применением взаимосвязанных систем машин и приборов, использованием широкой номенклатуры веществ и материалов, значительно выросли требования к специалистам в области стандартизации. В этих условиях роль стандартизации, как важнейшего звена в системе управления техническим уровнем и качеством продукции, и услуг на всех этапах научных разработок, проектирования, производства, эксплуатации и утилизации имеет первостепенное значение. Стандартизация имеет непосредственное отношение к совершенствованию управления производством, повышению качества всех видов товаров и услуг.

Литература:

1. Кальницкая, О.И. Система ХАССП: принципы, методология / О.И. Кальницкая, Е.Н. Кипин // Сертификация. – 2006. - № 2.
2. Крылова, Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник для вузов / Г.Д. Крылова. – М. : Аудит, ЮНИТИ, 1998.
3. Кузнецов, В.П. О новых Правилах по международной стандартизации ПМГ 96 – 2009. «ГСИ. Результаты и характеристики качества измерений. Формы представления» / В.П. Кузнецов // Законодательная и прикладная метрология. – 2011. - № 1.
4. Куприянов, Е.М. Стандартизация и качество промышленной продукции / Е.М. Куприянов. – М. : Высшая школа, 1991.

5. Кураков, Л.П. Метрология, стандартизация, сертификация : терминологический словарь – справочник / Л.П. Кураков. – М. : Изд-во стандартов, 1997.

6. Сергеев, А.К., Терегея, В.В. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник и практикум для академического бакалавриата / А.К. Сергеев, В.В. Терегея. – М. : ЮРАЙТ, 2015.

А. СИНДЕЙ
н.р. М.И. ЛЕНКОВА

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЕТА В ОРГАНИЗАЦИИ: ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ПОД КОНТРОЛЕМ

Управление компанией, на сегодняшний день, требует своевременного (ежедневного, ежечасного) получения информации для принятия управленческих решений. От того, насколько полно она будет представлена, зависит эффективность, а в настоящее время и жизнеспособность компании. Деятельность по сбору и обработке внешней и внутренней информации, то есть о самом предприятии и об окружающей его среде, и представляет собой систему управленческого учета.

При идеальном варианте систему управленческого учета можно было бы представить следующим образом – управленческий учет полностью строится на принципах бухгалтерского учета и на основе его данных.

В данном случае можно назвать управленческий учет подсистемой бухгалтерского. Многие компании используют именно такой подход из-за его дешевизны. Однако у него есть значительные недостатки, которые не позволяют должным образом решать задачи, поставленные перед управленческим учетом:

1 Несвоевременное отражение в бухгалтерском учете свершившихся фактов (например, из-за отсутствия документов по хозяйственной операции).

2 Жесткая регламентация бухгалтерского учета – нельзя сформировать информацию во всех необходимых разрезах (подробности сделки).

3 Не соответствие финансового результата, отраженного в бухгалтерском учете, действительному положению дел.

4 Несовершенство нормативной базы (противоречия различных нормативных документов, изменение законов «задним числом»).

В отличие от бухгалтерского учета, который ведется на предприятии в соответствии с законодательством, управленческий учет служит исключительно для принятия управленческих решений. Преимущества системы управленческого учета заключаются в следующем:

1 Она написана конкретно для данного предприятия.

2 Система гибка и легко адаптируется к изменениям в процессах, связанных с основной деятельностью.

3 Система включает как финансовые, так и натуральные показатели.

4 Она позволяет составлять промежуточную отчетность, используемую для более эффективного решения повседневных задач.

Основным критерием действенного управления является эффективное использование материальных, финансовых и людских ресурсов. Управленческий учет обеспечивает для этого необходимый механизм, давая возможность комплексно решать вопросы планирования, учета отдельных видов деятельности и контроля. Однако как разработать систему управленческого учета, чтобы этот механизм работал эффективно? Ответом на этот вопрос могут служить принципы и концепции учета развитых стран. В первую очередь, это международные стандарты финансовой отчетности (МСФО).

Для многих российских компаний подготовка отчетности по стандартам МСФО – не новшество: одни трансформируют отчетность в конце отчетного периода, другие ведут параллельный учет. Необходимость формирования отчетности по МСФО обусловлена либо присутствием иностранного акционера в составе директоров, либо желанием привлечь иностранного инвестора. Кроме того, многие банки при рассмотрении кредитных заявок стали требовать предоставления отчетности по МСФО.

Также, согласно концепции развития бухгалтерского учета и отчетности в России, в 2010 году на обязательное составление отчетности по МСФО перешли все общественно значимые компании. Управленческий учет на базе МСФО позволит в будущем значительно сократить материальные и временные затраты при составлении отчетности по международным стандартам.

Преимущества построения системы управленческого учета по принципам МСФО:

1. МСФО позволяют адекватно отразить свершившиеся факты хозяйственной деятельности;
2. МСФО наглядно отражают экономическую сущность операции;
3. МСФО позволяют увидеть реальные финансовые результаты, которых добилась компания.

Финансовые отчеты, рекомендуемые МСФО 1 «Представление финансовой отчетности» (бухгалтерский баланс, отчет о прибылях и убытках, отчет об изменениях в капитале, отчет о движении денежных средств), целесообразно использовать и в управленческом учете. Выполнение требований стандарта обеспечивает сопоставимость как собственных отчетов за разные периоды, так и отчетности разных компаний. В то же время, для управленческого учета требуются и другие отчеты, не регламентированные стандартом.

Также для целей управленческого учета логично использовать метод начисления, предлагаемый МСФО 1. Кассовый метод не пригоден для контроля и прогнозирования: при его использовании информация о понесенных убытках поступает намного позже, чем они возникли, и уже нет времени на исправление ситуации.

В управленческом учете имеет смысл использовать положение о существенности. Информация считается существенной, если ее пропуск или искажение влияет на экономическое решение. Это позволяет не перегружать отчетность компании позициями, не существенными с точки зрения учета и контроля.

Многие компании применяют требование МСФО 2 «Запасы», в соответствии с которым запасы отражаются в отчетности по наименьшей из двух величин: себестоимости или чистой цене продаж.

Применение требований МСФО 16 «Основные средства» позволяет сократить количество типичных ошибок при отражении основных средств в управленческом учете (например, в части начисления амортизации). Данный стандарт разрешает использовать два способа учета для разных групп основных средств. Основным методом – это учет по первоначальной (исторической) стоимости. Его целесообразно применять для тех объектов, чья стоимость со временем только уменьшается. Альтернативный метод учета заключается в том, что после принятия к учету основные средства регулярно переоцениваются по текущей справедливой стоимости. Такой подход позволяет отражать реальную стоимость активов, которыми владеет компания.

МСФО 14 «Сегментная отчетность» раскрываются принципы представления финансовой информации по сегментам. В стандарте собраны и систематизированы критерии сегментации. Применение МСФО 14 в управленческом учете актуально для многих российских компаний, так как в них часто не придерживаются принципа единообразия правил учета.

Опираясь на положения МСФО 18 «Выручка», компания может определить порядок учета выручки по конкретным сделкам. Критерии признания выручки, описанные в стандарте, применимы для составления управленческой отчетности.

Подводя итог вышесказанному, можно смело утверждать, что МСФО служит хорошим подспорьем в построении системы управленческого учета. Отдельные правила и стандарты МСФО могут с успехом применяться в управленческом учете. В то же время управленческий учет может служить информационной основой для составления отчетности по МСФО.

Управленческая и финансовая отчетность по международным стандартам решают разные задачи. Но при этом существует целый ряд вопросов, в которых использование МСФО при построении системы управленческого учета очень даже полезно. Целесообразно придерживаться следующего правила: если принципы, установленные в МСФО, позволяют получить отчетность, пригодную для управленческих нужд, они соблюдаются. В других случаях следует отказаться от стандартов или внести соответствующие корректировки.

Итак, в качестве основы для построения управленческого учета выступают МСФО. Однако, чтобы эта система действительно работала и выполняла все необходимые функции, необходима эффективная система контроля.

Деятельность каждой компании направлена на получение прибыли, завоевание и удержание своей доли на рынке, достижение преимущества и превосходства над конкурентами. В связи с этим, внутренний контроль ориентирован на обеспечение эффективного функционирования компании. Контроль представляет собой механизм регулирования деятельности организации, направленный на то, чтобы установленные ею показатели оставались в приемлемых пределах. Без такого регулирования организация не сможет получать информацию об эффективности своей работы, с точки зрения стратегической цели. Система контроля позволяет сравнивать полученные показатели с запланированными и в случае отклонения корректировать их.

В современных условиях внутренний контроль компании должен присутствовать на всех уровнях управления. Эффективная система внутреннего

контроля (СВК) – это основа функционирования системы управленческого учета, гарантия успешной деятельности компании.

В настоящее время во многих компаниях вопросы контроля возложены в качестве дополнительных функций на различные отделы и подразделения, которые часто и не подозревают об этом. В результате такого подхода возникают разногласия в определении обязанностей и ответственности между подразделениями по внутреннему контролю. Необходимая информация для контроля и анализа поступает с опозданием, когда уже сложно оказать влияние на эффективность деятельности и предотвратить потери и негативные отклонения. Нередко из-за отсутствия полной и своевременной информации руководители не могут объективно оценить, проанализировать причины упущений в работе, выявить резервы повышения эффективности и, как следствие, своевременно принять решения. Правильно организованная система внутреннего контроля позволяет не только своевременно находить изъяны в деятельности компании, но и принимать меры для устранения и предотвращения их появления в дальнейшем.

Таким образом, система внутреннего контроля представляет собой один из элементов управления, который включает комплекс организационных мер для эффективного функционирования компании, выявления отклонений и неблагоприятных ситуаций, а также оценки обоснованности и целесообразности принятых управленческих решений.

В большинстве компаний внутренний контроль ограничивается лишь годовой проверкой финансово-хозяйственной деятельности, которая дает оценку результатов проведенных в прошлом операций. Такой подход существенно снижает эффективность контроля в процессе подготовки и совершения хозяйственных операций. Этого можно избежать при помощи центров финансовой ответственности (ЦФО).

Для каждого центра финансовой ответственности должны быть четко сформулированы свои цели и задачи, направленные на обеспечение руководства необходимой информацией; установлены рамки ответственности и возможности, а также определены ресурсы. Разработка системы внутреннего контроля на основе ЦФО начинается со следующих шагов:

1. Разделение отделов, подразделений или конкретных сотрудников по ответственности;
2. Определение статуса каждого ЦФО;
3. Постановка целей и задач для каждого конкретного центра ответственности;
4. Определение целевых показателей, которые в наибольшей степени характеризуют деятельность ЦФО, разработка методики их расчета;
5. Определение регламента взаимодействия внутри центра ответственности и между различными ЦФО;
6. Создание форм управленческой отчетности, составляемых каждым центром ответственности в процессе деятельности, а также установление сроков их предоставления.

Преимущества выделения центров финансовой ответственности очевидны. Распределяя ответственность между подразделениями, руководство реально представляет, кто и за что отвечает. Внимание руководителя подраз-

деления концентрируется на деятельности своего центра, что позволяет оперативно оценивать результаты работы и своевременно корректировать дальнейшие действия. Все это в итоге способствует повышению оперативности и обоснованности принятия управленческих решений.

Подводя итог всему вышесказанному, можно смело утверждать, что управленческий учет необходим каждой компании, независимо от ее масштабов и видов деятельности. Он предоставляет возможность оперативно принимать грамотные экономические решения, что способствует успешной работе в условиях неопределенности на рынке. Однако все усилия по постановке управленческого учета будут пустыми без действенной системы внутреннего контроля. Таким образом, эффективная система управленческого учета – это система, созданная на базе МСФО, неотъемлемой частью которой является внутренний контроль.

А. СКЛЯРОВА
н.р. С.А. ОЛЬШАНСКАЯ

ОСОБЕННОСТИ ЭФФЕКТИВНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ВРЕМЯПРЕПРОВОЖДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ, ЗАНЯТОЙ ОБУЧЕНИЕМ И РАБОТОЙ

Актуальностью данной статьи является вопрос о том, для чего нужно соблюдать режим дня, какова более эффективная организация распорядка дня и каковы последствия, если не заострять на этом внимание.

Режим дня – это организация и целесообразное распределение временных ресурсов человека, своеобразный жизненный график. Именно правильное чередование труда и отдыха, различных видов деятельности позволяет организму полностью восстановить силы в физическом и психологическом плане. Эффективная организация режима дня позволяет грамотно распределить временные ресурсы на отдых, труд, питание, саморазвитие, уход за собой. Существуют внешние и внутренние факторы, способствующие выработке определенного режима дня человека. Основным внутренним фактором, способствующим выработке определенного поведения человека, являются биоритмы. Биоритмы – фундаментальные процессы живой природы, закономерная активность организма, его систем, осуществляемая с определенной периодичностью. Биологические ритмы зафиксированы на всех уровнях живой материи: от простейших биологических реакций, происходящих в каждый момент времени в клетке, до сложных поведенческих реакций человека. Все физиологические процессы, протекающие в организме, согласованы с общим ходом времени. Основным фактором, регулирующим биоритмы всего живого, является Солнце. Значение биоритмов для человека было доказано физиологом И.П. Павловым, который утверждал, что нет ничего более значимого для живого организма, чем ритмичность и периодичность физиологических изменений, протекающих в организме. Биологические ритмы во многом определяют режим дня человека. Именно от биоритмов зависит работоспособность человека, способность к усвоению информации, обучению. Построение режима дня, противоречащего естественным

биоритмам человека, приведет к повышенной утомляемости, психологическому стрессу, длительному периоду нетрудоспособности. Внешним фактором, определяющим режим дня человека, является его участие в жизни социума: обучение и посещение учебных заведений (детские сады, школы, высшие учебные заведения), труд на предприятии, что способствует выработке более или менее постоянного распорядка дня. Обязательными составляющими режима дня должны быть:

- труд – физиологическая потребность человека, основное условие его существования в социуме, целесообразная, сознательная деятельность индивида, направленная на удовлетворение потребностей его самого и общества;
- отдых – необходимая составляющая режима дня, способ проведения времени, целью которого является восстановление физических сил и стабилизация психоэмоционального состояния для достижения нормального уровня работоспособности;
- приемы пищи – достаточный интервал времени в период трудовой занятости, отдыха для полноценного приема пищи;
- личная гигиена – период времени для проведения процедур для сохранения и укрепления здоровья;
- время на саморазвитие и совершенствование – период для прочих видов активности (чтение, посещение театра, общение с людьми)(1).

Режим дня ребенка: как правильно организовать день для ребенка? Почему важно приучить ребенка к правильному режиму дня? Дети легко привыкают к новому распорядку дня в силу того, что в их сознании еще не выработался четкий динамический стереотип – форма деятельности мозга человека, проявлением которой является фиксированный порядок осуществляемых действий. Нарушение динамических стереотипов ведет к напряжению нервных элементов коры головного мозга, выходящему за пределы их функциональных возможностей, результатом чего является нарушение высшей нервной деятельности и развитие невротических состояний. Режим дня ребенка несколько отличается от распорядка дня взрослого человека. Режим дня для детей является основой воспитания, приучения ребенка к ответственному использованию временных ресурсов, самодисциплины, выработки характера и силы воли. Первые 3 года жизни ребенка работоспособность его нервной системы постоянно изменяется, что обуславливает смену режима дня ребенка в различные периоды его жизни.

При несоблюдении режима дня для ребенка могут возникнуть следующие последствия: плаксивость, раздражительность ребенка; нестабильность психоэмоционального состояния; отклонения в развитии; трудности с приучением ребенка к распорядку детского сада, школы. Каждый период в жизни ребенка должен быть правильно организован с точки зрения чередования активности и отдыха. Продолжительное бодрствование и сокращение продолжительности сна могут негативно сказываться на деятельности нервной системы ребенка, результатом чего станет нарушение его поведения. Не существует единого правильного режима дня, который бы подошел каждому ребенку. Однако существует ряд правил, придерживаясь которых родители смогут правильно организовать такой режим дня ребенка, который будет способствовать его полноценному физическому и психическому развитию.

Правила режима дня ребенка: соблюдение точного времени подъема и отхода ко сну, что способствует выработке рефлекса; соблюдение интервалов между приемами пищи (время приема пищи полностью зависит от периодов сна и бодрствования ребенка). Однако режим дня выстраивается так, чтобы после кормления ребенок бодрствовал, а затем спал, что способствует поддержанию оптимального состояния ребенка на любом этапе развития; бодрствование ребенка должно включать в себя развивающие игры, пребывание на свежем воздухе, общение со сверстниками. Не стоит забывать о «свободном времени» для ребенка, когда он не занят другой деятельностью и может заняться тем, что ему интересно самому(2).

Понятие эффективного режима дня для каждого человека. Не существует единственно правильного режима дня, подходящего каждому человеку. Любой режим дня, как для ребенка, так и для взрослого человека, носит лишь рекомендационный характер. Наиболее эффективный распорядок дня позволяет наиболее эффективно использовать энергетические ресурсы человека. При составлении распорядка дня необходимо учитывать биоритмы, периоды максимальной работоспособности человека. Так, правильный режим дня способствует: поддержанию здорового функционирования организма; нормализации психоэмоционального состояния; гармоничному развитию личности; воспитанию пунктуальности; высокой самодисциплины и организованности, как в труде, так и в период отдыха; значительному снижению утомляемости; повышению эффективности труда. Анализ своего режима дня поможет определить причины высокой утомляемости, низкой продуктивности, рассеянности внимания, частых депрессивных состояний. Не стоит придерживаться стереотипного режима дня, если он противоречит биологическим ритмам человека. Основа эффективного распорядка дня: нормальная продолжительность сна; соблюдение времени отхода ко сну и ежедневного пробуждения; соблюдение графика приема пищи(3).

Из вышесказанного следует, что соблюдение наиболее эффективного проведения личного времени является не мало важным фактором, на который стоит обращать внимание. Анализируя свою деятельность и подстраивая график на каждый день, можно более эффективно развивать свою деятельность, так же проследить за тем, куда девается время, которого нам так всегда не хватает на проведение важных дел.

Литература:

1. Не болеем [Электронный ресурс] URL: <http://www.neboleem.net/> (дата обращения 17.03.2016)
2. Двое детей [Электронный ресурс] URL: <http://dvoye-detey.ru/> (дата обращения 17.03.2016)
3. О здоровой жизни [Электронный ресурс] URL: <http://besage.ru/> (дата обращения 17.03.2016)

ПЕНСИОННАЯ РЕФОРМА РОССИИ

Актуальность настоящего исследования обусловлена коренными изменениями в российской системе пенсионного обеспечения. Целью исследования является анализ результатов пенсионных реформ в России последнего десятилетия.

С 2000 по 2012 год средние пенсии россиян выросли более чем десятикратно, с учётом инфляции - более чем в пять раз. Если в 1999 году средняя пенсия составляла мизерные 449 рублей, то уже в 2000 году она поднялась до 700 рублей, в 2005 году выросла до 2 538 рублей, а в 2010 достигла отметки в 7 593 рубля (1). На 2014 год средняя пенсия составляет 11 600 рублей. Однако с 2014 года отчисления в накопительную часть пенсии стали равными 0 % для всех граждан, которые не подали заявление на передачу накопительной части пенсии в НПФ. У тех, кто перевел свою накопительную часть в НПФ, данные отчисления замораживаются уже третий год подряд. По факту, государство отобрало накопительную часть с целью затыкания дыр в бюджете, стимулируя граждан работать по черным схемам, ибо только так возможно сохранить накопления (2).

С 1 января 2015 года действует новый порядок формирования пенсионных прав граждан и расчета пенсии в системе обязательного пенсионного страхования - так называемая «новая пенсионная формула». Трудовая пенсия трансформируется в два вида пенсий: страховую и накопительную.

Для расчета страховой пенсии по новым правилам впервые вводится понятие "индивидуальный пенсионный коэффициент" (пенсионный балл), которым оценивается каждый год трудовой деятельности гражданина. Чтобы получить право на назначение страховой пенсии по старости, необходимо иметь 30 и более пенсионных баллов, однако эта норма в полной мере начнет действовать с 2025 года, а в 2015 году достаточно будет иметь 6,6 баллов.

Меняются и требования к минимальному стажу для получения права на пенсию по старости. С нынешних 5 лет он вырастет до 15 лет. Однако, как и в случае с пенсионными баллами, предусмотрен переходный период: в 2015 году требуемый минимальный стаж составит 6 лет и будет в течение 10 лет поэтапно увеличиваться - по 1 году с каждым годом (3). Стоит отметить, что в новой пенсионной формуле, помимо периодов трудовой деятельности, баллы также будут начисляться за социально значимые периоды жизни человека, такие как военная служба по призыву, отпуск по уходу за ребенком, период ухода за ребенком-инвалидом, гражданином старше 80 лет и др.

С 1 января 2015 года стоимость пенсионного балла составляет 64,1 рубля, размер фиксированной выплаты к страховой пенсии - 3 935 рублей. Но уже с 1 февраля 2015 года стоимость балла и размер фиксированной выплаты будут проиндексированы на фактически сложившийся индекс потребительских цен за 2014 год - прогнозно на 11,5% (4).

Все сформированные на сегодня пенсионные права при конвертации в пенсионные баллы сохраняются, их размер не будет уменьшен.

Все уже назначенные пенсии при конвертации пенсионных прав в баллы не могут быть уменьшены.

В конце 2014 года Пенсионный фонд России запустил новый электронный сервис «Личный кабинет застрахованного лица». Он позволяет гражданам допенсионного возраста в режиме реального времени узнать о своих уже сформированных пенсионных правах. Кабинет размещен на официальном сайте ПФР, доступ к нему имеют все пользователи, прошедшие регистрацию в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) или на сайте государственных услуг.

Через Кабинет гражданин может узнать о количестве накопленных пенсионных баллов и длительности стажа, учтенных на его индивидуальном счете в ПФР. Важно отметить, что все представленные в Кабинете сведения о пенсионных правах граждан сформированы на основе данных, которые ПФР получил от работодателей. Поэтому, если гражданин считает, что какие-либо сведения не учтены или учтены не в полном объеме, у него появляется возможность заблаговременно обратиться к работодателю для уточнения данных и представить их в ПФР.

При этом сервис позволяет узнать, сколько пенсионных баллов гражданину может быть начислено в 2015 году. Для этого достаточно ввести в соответствующее окно ожидаемый ежемесячный размер своего дохода от трудовой деятельности до вычета НДФЛ. Максимальное количество баллов, которое можно набрать в 2015 году, - 7,39 (2). Для удобства пользователей предусмотрена функция мгновенного формирования и печати извещения о состоянии индивидуального лицевого счета гражданина. Кроме того, сервис предоставляет информацию о пенсионных накоплениях, в том числе данные о добровольных взносах в рамках Программы государственного софинансирования пенсии и средствах госсофинансирования.

Граждане 1967 года рождения и моложе в 2015 году имеют возможность выбрать вариант формирования пенсионных прав: либо формировать страховую и накопительную пенсии, либо выбрать формирование только страховой пенсии. Выбор варианта будет напрямую влиять на количество пенсионных баллов, которое гражданин может набрать за год. Если гражданин формирует только страховую пенсию, максимальное количество баллов, которое он может заработать за год, - 10 (2). Если гражданин формирует и страховую, и накопительную пенсии - 6,25.

При выборе соотношения процентов формирования страховой и накопительной пенсий следует помнить о том, что страховая пенсия гарантированно увеличивается государством не ниже уровня инфляции. Средства же накопительной пенсии инвестирует на финансовом рынке выбранный гражданином негосударственный пенсионный фонд или управляющая компания. Доходность пенсионных накоплений зависит от результатов их инвестирования, может быть и убыток от инвестирования. В этом случае к выплате гарантируется лишь сумма уплаченных страховых взносов.

Важно отметить, что в 2015 году независимо от выбора варианта пенсионного обеспечения у всех граждан формируются пенсионные права

только на страховую пенсию исходя из всей суммы - 22% - начисленных страховых взносов (1).

Право на пенсию в размере 50 % оклада военнослужащие приобретают после 20 лет выслуги, то есть без льготной выслуги — в 37-38 лет, с льготной выслугой — значительно раньше (3). Финансовое обеспечение идёт через бюджет Министерства обороны: таким образом, военнослужащие не платят взносов в Пенсионный фонд. Начисление пенсии зависит от периода нахождения на службе (календарные годы), выслуги лет (с учетом повышающих коэффициентов за особые условия службы) и ещё ряда факторов (4).

Современная пенсионная система России играет огромную роль не только в социально-общественной жизни всего государства, но и в финансово-бюджетной системе страны. В статье были рассмотрены основные этапы реформы, процессы и проблемные аспекты пенсионной реформы в настоящее время, а также изменения последних десяти лет. Также рассмотрены новые правила расчёта страховой пенсии. Таким образом, можно прийти к выводу, что законодательное обеспечение пенсий в РФ имеет довольно сложную и разветвленную систему, но, к сожалению не всегда эффективную, и еще не один год потребуются, чтобы сбалансировать данную систему и привести ее в равновесие, заставить работать.

Литература:

1. Пенсии и законы [Электронный ресурс] URL: <http://pension.biz.ua/topic127.html>
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] URL: <http://cyberleninka.ru>
3. Турбина Н., Косенкова Ю. Реформирование системы пенсионного страхования в Российской Федерации. М., 2015.
4. Завьялов Л. Н. Законодательство о пенсионной системе РФ: тексты и комментарии. 2015.

А. СКЛЯРОВА
н.р. Л.А. ЛАЗАРЕНКО

СУЩНОСТЬ И ЗНАЧИМОСТЬ ДЕМОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА КОМПАНИИ

В последнее время нередко организации обращаются со следующей просьбой: "Постройте, пожалуйста, эффективную систему оплаты труда. Сотрудники работают не так усердно, как хотелось бы, и, главное, не так, как они способны!". Оклад, проценты, бонусы, подарки - вот те инструменты, на которые менеджеры всех уровней возлагают свои надежды, пытаясь расшевелить свой персонал и удержать в компании самых ценных сотрудников. Конечно, руководители знают, что деньги - не всегда самое главное, и пытаются использовать и нематериальные стимулы - доски почета, корпоративные праздники, общие ценности. Но, как показывает опыт, они снова и снова обращаются к экспертам за помощью - потому что уходят ценные сотрудники, уходят топ-менеджеры, а оставшиеся не проявляют того рвения и энтузиазма, которого хотелось бы...

Почему это происходит? Все перечисленные выше усилия обращены на создание внешних систем мотивирования, т.е. способов, которыми организация пытается оказать влияние на эффективность производственного поведения своих сотрудников. Но есть еще один сильнейший фактор, определяющий трудовое поведение и лежащий в "зоне трудного доступа" для организации. Речь идет о внутренней мотивации. О том, почему сам человек хочет выполнять порученную ему работу на наивысшем уровне, или наоборот, работает "спустя рукава", почему какой-то род деятельности ему по душе, а другой - нет.

Заставить кого-то что-нибудь полюбить или захотеть чем-то заниматься - чрезвычайно сложно. Поэтому многие руководители, понимая, что не могут так глубоко повлиять на своих подчиненных, оставляют вопрос внутренней мотивации на совести специалистов по найму. Они полагают (впрочем, достаточно справедливо), что эта задача должна решаться на уровне входа в организацию - т.е. надо брать на работу только тех, у кого уже есть эта самая, странная и неуловимая, внутренняя мотивация работать именно в их компании и именно над поставленными задачами.

Тезис этот абсолютно безусловен. Тем не менее, в долгосрочной перспективе даже самые изощренные многоступенчатые методы отбора кандидатов не решают проблемы внутренней мотивации. Потому что она имеет свойство испаряться: вчера вроде еще была, а сегодня уже нет... А поскольку эта прозрачная субстанция тяжело идентифицируема, особенно в крупных компаниях, где все поставлено на поток, то процесс ее "испарения" зачастую остается незамеченным до тех пор, пока не происходит серьезных срывов в работе, или пока сотрудник внезапно (для компании) не покидает ее.

Яркий пример - молодые специалисты. Кому не доводилось слышать историю о том, как компания взяла на работу выпускника ВУЗа, талантливого, но еще мало знающего о практике применения своих талантов и реалиях бизнеса. Компания учила новичка всем премудростям, руководство лепило надежды: "этот энтузиазм плюс немного опыта - и это будет самый эффективный наш сотрудник". Однако в тот самый момент, когда эти розовые надежды были, кажется, уже на грани реализации, их главный реализатор, поблагодарив за все, чему его здесь научили, исчезает в офисе другого работодателя (хорошо еще, если не конкурента)!... Порой это происходит из-за того, что финансовое вознаграждение молодого специалиста сильно отстает от его фактических успехов. Однако нередко решающей причиной является смена сильной внутренней мотивации на сильнейшую внутреннюю демотивацию. Чаще всего - по вине организации.

Особенно жгуче эта проблема встает при управлении группой сотрудников, которых в науке именуют "интеллектуальными работниками". Для этих самостоятельных, творческих профессионалов наличие собственной внутренней мотивации к работе является одним из ключевых факторов выбора компании и эффективности труда. А сколько сегодня на рынке компаний, в которых эта группа не просто обслуживает производство, а является как раз тем основным ресурсом, за счет которого создается рыночный продукт? Для такой компании демотивация нескольких ключевых фигур практически равна скорому краху.

Таким образом, особенностью внутренней мотивации выражает то, что организация практически не способна повлиять на нее в положительную для себя сторону, но зато в отрицательную сторону - способна. Однако отчаиваться не стоит: на самом деле все не так уж плохо, потому что обычно организация стартует в своих отношениях с работником из чрезвычайно выгодной для себя позиции. Когда сотрудник только приступает к новой работе, чаще всего внутренняя мотивация сильна и может быть основным фактором, определяющим поведение на рабочем месте. Для многих, по крайней мере, для квалифицированных специалистов, новая работа - это новые задачи, новые преграды, которые хочется преодолеть, это возможность чему-то научиться. Не только для молодежи, но и для сотрудника с десятилетним опытом работы в данной области, любой новый работодатель интересен, т.к. представляет собой уникальный набор задач, которые предстоит научиться решать.

Соответственно, основная задача - это не потерять эту выгодную позицию. Раз организация может повлиять на внутреннюю мотивацию только в отрицательную сторону, необходимо приложить все усилия для минимизации этого влияния. Т.е. предотвратить или смягчить возможные факторы демотивации. Что это за факторы и как это сделать - попытаемся обсудить. Выделяются некоторые из возможных факторов демотивации, которые оказывают ключевое влияние, и расположены они в приблизительном хронологическом порядке проявления на новом месте работы, хотя в зависимости от ситуации этот порядок может быть и иным:

1. Нарушение негласного "контракта"

При найме на работу кандидат и компания заключают "сделку", в которой свободное время, энергия и интеллект обмениваются на определенное материальное вознаграждение, потенциальные возможности реализовать свои личные мотивы и некую "среду обитания". Зачастую со стороны кандидата деньги в данной сделке не являются доминирующим фактором, но в ходе интервью принято делать акцент именно на компенсационный пакет. А вот реальная "среда обитания", в которую кандидату предстоит войти, обсуждается очень мало - потому что кандидаты боятся задавать вопросы, а менеджеры по персоналу то хранят никому не ведомые коммерческие тайны, то расписывают работодателя только в розовом цвете. В результате у потенциального сотрудника формируются серьезно завышенные ожидания, которые расходятся с действительным положением вещей в компании. Вскоре после начала работы сотрудник обнаруживает, что обучение формально, перспектив для роста никаких, коллектив представляет собой закрытые группки сотрудников, не пускающие аутсайдеров. Результат - внутренней мотивации больше нет...

Рекомендации: максимум реалистичной информации в процессе отбора. Формирование реалистичных ожиданий.

2. Неиспользование каких-либо навыков сотрудника, которые он сам ценит

Опытным руководителям известно, как опасно брать на работу специалиста, слишком квалифицированного для предлагаемой ему позиции. Даже если он вдруг согласится на эту работу сам по каким-то личным причинам

(например, из финансовых соображений), через несколько месяцев он заскучает и начнет искать применение своим нереализованным талантам и навыкам. И пока он не найдет другую, более соответствующую своему профилю работу, возможно, придется терпеть его попытки "подсидеть" не более квалифицированное чем он, начальство или сунуть нос со своими советами всюду, надменное отношение к коллегам или открытое неповиновение "этим безграмотным дуракам". Однако наивно полагать, что существует идеальное совпадение кандидата и вакансии - опытные рекрутеры знают, что чаще всего наилучший кандидат чего-нибудь все-таки не умеет, но при этом обладает какими-либо неуказанными в описании вакансии навыками. Поэтому организации практически всегда чему-нибудь учат вновь пришедших, откладывая при этом "на дальнюю полку" не пригодившиеся навыки. Неосмотрительное отбрасывание таких навыков со временем чревато серьезнейшей демотивацией - если туда попадают навыки, которыми сам сотрудник дорожит.

Рекомендации: одно из решений заключается в том, что многообразие задач и ситуаций, с которыми сталкивается организация, часто предоставляет возможность "протирать пыль" с неключевых навыков и знаний сотрудников. Пусть это будут временные, проектные задачи, пусть отнимающие немного времени (а порой - и вовсе решаемые во внеурочное время), но они дадут вашему сотруднику понять, что вы цените все его многогранные умения, и что вы не позволите ему забыть то полезное, что он знал раньше.

3. Игнорирование идей и инициативы

Приступая к новой работе, сотрудники обычно "фонтанируют" новыми идеями - от совершенствования методов работы до перестановки мебели в офисе для произведения наиболее благоприятного впечатления на клиента. И чаще всего от этих идей просто отмахиваются - частично от недоверия новичкам, частично - от нежелания расстаться с привычной рабочей рутинной, даже если она не эффективна.

Рекомендации: прислушивайтесь к идеям и предложениям. Даже если они не настолько гениальны, чтобы стоило их воплощать в "первозданном" виде, из них часто можно что-то почерпнуть. И всегда объясняйте, почему, на Ваш взгляд, та или иная идея не подходит для реализации в Вашей компании.

4. Отсутствие чувства причастности к компании

Данный демотиватор, на наш взгляд, наиболее актуален для сотрудников, работающих вне штата компании или для вспомогательного персонала. У таких работников нередко складывается впечатление, что для менеджеров компаний они вообще являются людьми второго сорта, которые работают на компанию исключительно из-за денег. Вот и получается, что промоутер, работающий по срочному контракту, не чувствуя себя частью компании, может "пускать мыльные пузыри" во время большого наплыва покупателей в торговом зале.

Рекомендации: Чувство причастности к общему делу и командный дух являются очень сильным стимулом. Сотрудники, жертвуя своими личными интересами и временем, готовы работать на достижение целей компании. Поэтому привлекайте таких сотрудников к общекорпоративным мероприятиям, регулярно информируйте их о происходящем в компании. И помните,

что эта проблема может касаться не только внештатников, но и постоянных сотрудников, а иногда - и целых подразделений.

5. Отсутствие ощущения достижения, не видно результатов, нет личного и профессионального роста.

В ситуации, когда сама специфика работы не дает возможности развиваться и достигать результатов, рутинная однообразная деятельность через определенное время нейтрализует внутреннюю мотивацию большинства сотрудников, даже тех, которые не любят разнообразия. День сменяется за днем, а содержание работы остается таким же, как год, два, три назад. Анализируя проведенные с компанией годы, сотрудник понимает, что кроме исправно получаемой зарплаты, он не получил ничего. Особенно болезненно переживают отсутствие интересной, «вызывающей» работы люди творческих профессий.

В другом случае, демотивирующей оказывается работа, которая структурирована таким образом, что конечный результат виден только в конце длинного отрезка времени. Может пройти несколько лет до того момента, когда сотрудник увидит свои результаты. Не у каждого хватит терпения и настойчивости работать без ощущения результатов в течение такого длительного срока.

Рекомендации: Для сотрудников "рутинной" сферы создавайте время от времени проекты - краткосрочные задачи, часто в смежных со специализацией сотрудника областях. Это разбавит рутину и позволит им чему-нибудь поучиться. Для долгосрочных проектов - всегда разделяйте их на "ощутимые" этапы, активно артикулируйте промежуточные результаты, и, конечно, поощряйте их. Последний тезис настолько важен, что мы решили вынести его в отдельный фактор демотивации.

6. Отсутствие признания достижений и результатов со стороны руководства

Предположим, что сотруднику удастся заключить очень выгодный для компании контракт, но этого никто из компании не замечает, считая, что все так и должно быть. Как вы думаете, какова будет реакция этого человека? Возможно, в компании не принято замечать своих достижений или выделять отдельных сотрудников из общей массы. А может быть, руководство сильно завышает критерии оценки результатов работы сотрудников?

Рекомендации: радуйтесь "победам" Ваших сотрудников. Поощряйте их за это, возможно, не всегда финансово, но зато всегда - словесным одобрением и поддержкой.

7. Отсутствие изменений в статусе сотрудника

Структурные ограничения являются наиболее распространенной причиной замедления и остановки карьерного роста, точнее сказать, изменения статуса сотрудника в организации, дающего полномочия, власть, возможность решать новые задачи и расти. Ситуация типична для крупных компаний с иерархичной структурой. К примеру, когда на место супервайзера претендует до 15 торговых представителей, в такой ситуации, как правило, даже выдающийся сотрудник может просидеть на своей должности не один год. Многие многонациональные компании, производящие потребительские товары, предлагают очень достойный компенсационный пакет и множество

других возможностей при отсутствии возможностей повышения своего статуса, но, тем не менее, не могут гарантировать высокий уровень мотивации и лояльности их сотрудников. В результате сотрудники уходят в другие компании на более высокие позиции. Не последним по значимости демотиватором является субъективизм руководства при принятии решений о перемещении сотрудников. Представьте себя на месте сотрудника, засидевшегося в своей должности и явно из нее выросшего, в момент, когда на освободившееся вакантное место назначают другого человека.

Рекомендации: в этом случае целесообразно использовать различные приемы изменения статуса без изменения должности, например, руководство временным проектом.

Вывод. Обратим внимание руководителей на этот особый фактор поведения сотрудников - внутреннюю мотивацию, потому что, к сожалению, он остается в стороне, что приводит к негативным последствиям, препятствуя эффективной работе сотрудников и стимулируя уход самых ценных из них.

Изложены идеи и рекомендации дадут импульс к лучшему пониманию персонала компаний и реализации неиспользуемого до этого потенциала сотрудников. Более того, многие из предложенных рекомендаций достаточно просты и являются составляющей частью эффективного управления - и при этом, как показывает опыт, действительно помогают бороться с демотивацией.

Литература:

1. Лазаренко Л.А. разработка программы стимулирования сбыта на предприятии. //В сборнике: Экономика. Теория и практика. материалы II международной научно-практической конференции. Саратов, 2014. С. 78-80.

2. Лазаренко Л.А., Сехан Ф.А. особенности подготовки персонала сферы услуг и его мотивации. //Экономика. Право. Печать. Вестник КСЭИ. 2013. № 3. С. 250-253.

А. СТАДНИКОВА
н.р. С.К. БУТКЕВИЧ

МОТИВАЦИЯ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Мотивацию можно определить не только как фактор управления, но и как феномен. С этой точки зрения определение выглядит следующим образом: мотивация – это совокупность факторов, побуждающих поведение человека.

Мотивация персонала – одно из самых сложных направлений деятельности управленцев, а умение мотивировать подчиненных – большое искусство. Система мотивации является действенным инструментом управления персоналом только в том случае, если она качественно разработана и правильно используется на практике. Разработкой эффективной модели мотивации занимается - мотивационный менеджмент.

Мотивация является неким процессом, суть которого заключается в том, чтобы активизировать именно эти мотивы, которые у данного человека уже есть. Каждого человека, которого руководитель пытается мотивировать,

нужно изучать. Первая заповедь мотивационного менеджмента – успешное мотивирование должно быть индивидуальным. Если хочешь мотивировать правильно и эффективно – сначала исследуй того, с кем собираешься работать, и мотивируй точно в цель.

Система мотивации существует практически на каждом предприятии. Однако многим компаниям не удается добиться желаемых целей: повысить производительность труда, заинтересовать в результатах деятельности компании рядовых сотрудников и т. д. Причина подобных неудач в том, что система мотивации не учитывает особенностей конкретного предприятия. Система мотивации каждого предприятия должна разрабатываться с учетом его специфики и особенностей персонала.

Существует ряд требований, на которые следует ориентироваться при создании системы стимулирования:

- объективность: размер вознаграждения работника должен определяться на основе объективной оценки результатов его труда;
- предсказуемость: работник должен знать, какое вознаграждение он получит в зависимости от результатов своего труда;
- адекватность: вознаграждение должно быть адекватно трудовому вкладу каждого работника в результате деятельности всего коллектива, его опыту и уровню квалификации;
- своевременность: вознаграждение должно следовать за достижением результата как можно быстрее (если не в форме прямого вознаграждения, то хотя бы в виде учета для последующего вознаграждения);
- значимость: вознаграждение должно быть для сотрудника значимым;
- справедливость: правила определения вознаграждения должны быть понятны каждому сотруднику организации и быть справедливыми, в том числе с его точки зрения.

Для того чтобы система мотивации персонала предприятия принесла положительный эффект, при ее создании рекомендуется последовательное выполнение следующих шагов:

1. Формирование структуры персонала компании и определение размера постоянной части заработной платы.

Один из наиболее распространенных вариантов оплаты труда представляет собой выплату постоянной части вознаграждения (ежемесячно) и его переменной части (по результатам труда). Ошибочно полагать, что эффективно мотивировать персонал компании можно только за счет выплаты переменной части вознаграждения. Хотя постоянная часть вознаграждения и не позволяет сориентировать сотрудников на более интенсивный труд и решение определенных задач, она призвана сформировать у них лояльность по отношению к компании (направлена на формирование долгосрочных стимулов).

2. Декомпозиция стратегических целей на уровень подразделений и отдельных сотрудников (выделение ключевых показателей эффективности деятельности для расчета переменной части заработной платы).

На этапе анализа деятельности на рабочих местах нужно определить, выполнение каких действий входит в обязанности работника при существующей системе управления, а также проанализировать их необходимость.

Анализ деятельности требует профессиональной подготовки по регламентации деятельности. В идеальном случае руководители подразделений должны пройти короткий курс обучения. После того как список обязанностей будет составлен для каждой должности, нужно внести коррективы в существующие должностные инструкции и ознакомить с ними сотрудников.

3. Разработка механизмов стимулирования (определение правил расчета переменной части вознаграждения сотрудников).

Для координации усилий персонала на конкретных задачах необходимо создать переменную часть выплачиваемого сотрудникам вознаграждения, которая будет зависеть от качества их работы. К переменному материальному стимулированию относится выплата процентов, бонусов и надбавок.

Важно признать, что люди решают, оставаться им в компании или нет, руководствуясь исключительно эмоциями. Если же человек ощущает эмоциональный дискомфорт, то рано или поздно он покинет компанию. Если он всё же останется, то продуктивность его будет весьма далека от той, на которую он действительно способен. Ведь энергия сотрудников, направленная на работу, зависит не только от размера заработной платы, она в значительной степени зависит от того, как он себя чувствует.

Всё это основывается на их эмоциональном состоянии и эффективность работы зависит от того, что они чувствуют, выполняя её. Всё просто: если человек хочет хорошо работать – он работает. Если не хочет – он не старается работать и не использует свой потенциал в полной мере. Задача мотивации как раз в том и состоит, чтобы человек хотел работать хорошо. И одних только материальных стимулов здесь явно недостаточно.

Для эффективного воздействия на эмоциональную сферу сотрудников желательно проведение семинаров и тренингов по эмоциональной компетентности для менеджеров компании. Это позволит менеджерам научиться качественно управлять своими эмоциями и влиять на эмоции своих сотрудников в интересах дела. Управление персоналом обязательно должно затрагивать эмоциональные факторы. И, конечно, целесообразным будет внедрение элементов коучинга – одного из наиболее эффективных стилей управления на сегодняшний день. Коучинг позволит не только значительно повысить эффективность управления, но и обеспечит позитивное влияние на эмоциональную сферу сотрудников. Таким образом, вариантов влияния на эмоциональную сферу сотрудников довольно много, нужно лишь захотеть начать изменения в этой области. Эффект многократно окупит расходы.

Мир бизнеса стремительно меняется. Меняется и рынок труда. Возможность развития любой компании заключается в способности найти и удержать у себя квалифицированных специалистов, талантливых работников. Материальные стимулы, безусловно, играют здесь большую роль. Но всё большую роль начинают играть факторы эмоциональные. Не учитывать это в работе с персоналом будет, по меньшей мере, неразумно. Только комплексная система мотивации с обязательным учётом эмоциональной составляющей позволит добиться от сотрудников полной самоотдачи на работе, максимальной эффективности и продуктивности.

Литература:

1. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами/ М.Ф. Антонов – СПб.: Питер, 2006 – 428 с.
2. Аширов, Д. А. Трудовая мотивация/ Д. А. Аширов. - М.: Гардарики, 2007. – 428 с.
3. Дмитренко, Г.А. Мотивация и оценка персонала: Учебное пособие для вузов/ Т.М. Максименко, Е.А. Шарапатова. - -М.: Феникс, 2007. – 358 с.
4. Егоршин, А. П. Мотивация трудовой деятельности/ А. П. Егоршин - М.: НИМБ, 2007. – 486 с.
5. Кондратьев, О. В. Мотивация персонала. Нет мотива - нет работы/ Ю. Е. Мелихов, М. В. Снежинская - М.: ИНФРА-Пресс, 2007. - 648 с.
6. Маслоу, А. Мотивация и личность/С.Г. Беляева– С-Пб.: Питер, 2006. – 345 с.
7. Сальникова, Н. И. Кадры для эффективного бизнеса. Подбор и мотивация персонала/ Н. И. Сальникова. - М.: Генезис, 2007. – 546 с.

Н. СТРЕЛЬЦОВА
н.р. Л.А. ЛАЗАРЕНКО

МОТИВАЦИОННЫЙ АСПЕКТ ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА

Актуальность избранной темы обусловлена тем, что для эффективной деятельности, с целью повышения труда работников, правильно разработанная система мотивации и стимулирования труда выполняет фундаментальную роль для дальнейшего существования организации в целом. Освещение данного вопроса актуально в рамках развивающихся социально-экономических условий.

Вопросы мотивации с давних времен интересовали тех, кто задумывался над проблемой организации труда, в целях получения эффективного результата. Метод «кнута и пряника» известен еще с библейских времен. Уже тогда в управлении большими массами людей использовали отрицательное и положительное мотивирование.

Современные исследования, проведенные в странах с развитой экономикой, доказали, что использование положительного мотивирования, в большей степени повышает эффективность организации труда.

Примером может служить создание крупнейших Египетских пирамид, построенных «не из-под палки», а на основе добровольного желания жителей Древнего Египта.

Стоит разобраться в чем состоит суть мотивации и какие мотивы побуждают людей к эффективной работоспособности.

Мотивация – это совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к деятельности, ориентированной на достижение определенных целей.

Влияние мотивации на поведение человека сугубо индивидуально, зависит от множества факторов и способно меняться под воздействием внешней среды.

Функция мотивации заключается в том, что она оказывает влияние на трудовой коллектив организации в форме побудительных мотивов к эффективному труду, общественного воздействия, коллективных и индивидуальных поощрительных мер. Данные формы воздействия активизируют работу субъектов управления, повышают эффективность всей системы управления организацией.

Суть мотивации труда состоит в стремлении работника к удовлетворению собственных потребностей, посредством труда.

Мотив включает в себя:

- потребность, которую желает удовлетворить работник
- некое благо, которое способно дать удовлетворение потребности
- действие, направленное на получение блага
- материальные и моральные издержки, как следствие осуществления трудовой деятельности

Мотив – это осознанное побуждение к достижению конкретной цели, понимаемое индивидом как личностная необходимость.

Трудовой мотив, эта та причина, для удовлетворения которой работник осуществляет высокопроизводительную трудовую деятельность.

Мотив труда возможно сформировать только в том случае, если труд является основным условием получения блага.

Каждая деятельность имеет определенные издержки. Труд подразумевает затрату физических и моральных ресурсов человека.

Мотивы труда можно разделить на социальные и биологические.

К социальным относятся потребность быть в коллективе, личное самоутверждение, мотив приобретения новых знаний и навыков, мотив справедливости.

Биологические мотивы соотносятся с первичными физиологическими потребностями.

Также решающим фактором является сила мотива. Сила определена степенью актуальности потребности для работника организации. Чем сильнее необходимость в каком-либо благе, тем сильнее желание его получения и тем с большей активностью будет действовать работник.

Мотивирование – это процесс воздействия на человека, с целью побуждения в нем определенных действий, путем побуждения определенных мотивов.

Мотивирование составляет основу управления персоналом. Эффективность управления в большей степени зависит от успешного процесса мотивирования.

Мотивирование труда происходит задолго до начала трудовой деятельности. Оно начинается с процессом социализации индивида, с помощью усвоения ценностей и норм морали, путем личностного участия в трудовой деятельности в рамках семьи и образовательных учреждениях.

В последствии формируются такие трудовые качества, как ответственность, дисциплинированность, инициативность.

Одним из основных способов достижения эффективной мотивации труда является материальное и нематериальное стимулирование.

К материальному способу стимулирования относится заработная плата, премии, путевки, транспортные расходы.

К нематериальным можно отнести возможность профессионального роста, уважение со стороны окружающих, награды, возможность самосовершенствования.

Мотивация труда является важнейшим фактором результативности работы, составляет основу трудового потенциала работника.

Таким образом, путь к эффективному управлению работником лежит через понимание его мотивации. Зная то, что движет человеком и побуждает его к деятельности, какие мотивы лежат в основе его действий, можно попытаться разработать эффективную систему форм и методов управления персоналом. Для этого необходимо знать, как возникают, или вызываются те или иные мотивы, как и какими способами, мотивы могут быть приведены в действие, как осуществляется мотивирование работников.

Литература:

2. Лазаренко Л.А., Сехан Ф.А. Особенности подготовки персонала сферы услуг и его мотивации. //Экономика. Право. Печать. Вестник КСЭИ. 2013. № 3. С. 250-253.
3. Шапиро С.А. Мотивация и стимулирование персонала / -М.: ГроссМедиа, 2006.
4. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы; Питер - Москва, 2014. – 512
5. Пряжников Н. С. Мотивация трудовой деятельности; Академия - Москва, 2012. - 338 с.

Н. СТРЕЛЬЦОВА
н.р. Е.А. ШАРАПОВА

ОБРАЗ ВЫДАЮЩЕЙСЯ ЖЕНЩИНЫ ДОРЕВОЛЮЦИОННОЙ РОССИИ

Актуальность избранной темы обосновывается степенью важности поддержания у молодежи уровня культурного наследия. Знание истории своей страны, в частности своих героев, имеет огромную ценность для нашего общества. Не зная прошлого, невозможно осмыслить и понять настоящее, заглянуть в будущее. Михаил Васильевич Ломоносов сказал, что «Народ, не знающий своего прошлого, не имеет будущего». Целью данной научной работы является обозначение роли выдающейся женщины в исторических хрониках дореволюционной России.

Историю человечества в равной мере вершат и женщины, и мужчины. Всех их объединяет сила духа, любовь к семье, Родине, преданность своим убеждениям и несомненный вклад в историю нашей страны. Но чаще всего, пальма первенства достается именно мужчинам, в то время как женщины выступают в роли серых кардиналов, скрытых в тени, но, несомненно, очень могущественных. Оглядываясь назад, мы видим разные судьбы, но каждая из них по-своему прекрасна и трагична.

В России вплоть до 18 века господствовали нормы Домостроя, когда женщины являлись существом второго сорта и были во всем подчинены мужчине, но управляли страной долгое время именно они. Только в одном 18 веке пять женщин занимали престол на протяжении 67 лет.

Одной из самых ярких и величественных правительниц дореволюционной России, несомненно, является Великая княгиня Ольга, первая правительница-христианка X века. Правила Киевской Русью после гибели мужа, князя Игоря Рюриковича, погибшего от рук древлян при взятии у них дани. По требованию языческих обычаев, Ольга жестоко отомстила убийцам за смерть мужа, а когда ее вынуждали еще раз выйти замуж, Ольга предпочла отречься от веры предков. При этом ей пришлось справиться с тяжким бременем – возглавить и сохранить лишненное правителя государство. Ольга направила свою деятельность на сплочение Киевской Руси и объединение русских земель. При Ольге Россия стала известной и в самых отдаленных странах Европы. Приняла христианство еще до Крещения Руси. Впоследствии причислена к лику святых (1).

Период правления Екатерины Великой знаменовался для России «золотым веком». В возрасте 14 лет прусскую принцессу Софию Августу Фредерику выдают замуж за наследника Российского престола Петра III. Несмотря на то, что отношения с будущим царем не складывались, юная Екатерина приняла веру русского народа. Все свои усилия направила на изучение русского языка и всевозможных наук (1).

К власти пришла в ходе дворцового переворота, свергнув с престола Петра. В своем окружении держала самые лучшие умы того периода. Находилась в длительной переписке и дружбе с видными деятелями культуры и науки. В числе ее корреспондентов были язвительный философ Вольтер, энциклопедист Дени Дидро. Известна ее многолетняя дружба и переписка с блестящей Екатериной Дашковой. Получив государство в состоянии упадка, сформировала основные направления его развития, просвещение нации. Активно развивала промышленность и сельское хозяйство. При правлении Екатерины за Россией окончательно закрепились плодородные южные земли – Крым, Прикубанье, Причерноморье. Императрица заставила считаться с Россией, как с державным государством – сильным, мощным, мирным и добрым.

Елизавета, как и Екатерина II, являлась немецкой принцессой. С детских лет была религиозно настроена, участвовала в делах благотворительности. После вступления в брак с великим князем Сергеем Александровичем, братом российского императора Александра III, почиталась как великая княгиня царствующего дома Романовых. В совершенстве овладела русским языком. Приняла православие.

С началом русско-японской войны Елизавета Федоровна организовала Особый комитет помощи воинам, при котором в Большом Кремлевском Дворце был создан склад пожертвований. Кроме того, Елизавета возглавила Дамский комитет Красного Креста (2).

После трагической гибели мужа, Елизавета Федоровна заменила его на посту Председателя Императорского Православного Палестинского общества.

Создала в Москве Марфо-Маринскую Обитель Милосердия, монастырь с сочетанием благотворительной и медицинской работы. В настоящее время в обители работает приют для девочек-сирот, благотворительная столовая и патронажная служба. Обитель милосердия была преобразована в

Ставропигиальный женский монастырь Русской православной церкви. Княгиня Елизавета Федоровна была причислена к лику святых.

В истории России известны неоднократные вступления народа против гнета феодалов-бояр и помещиков. Так во время крестьянского восстания под руководством Степана Разина, вошла в историю как сильная духом воительница за свободу народа, женщина-атаман Алена Арзамасская.

Детство и юность Алены было безрадостным. Нежеланное замужество с немолодым крестьянином. Вскоре вдовство. Затем пострижение в монахини. В женском монастыре Алена обучилась грамоте и врачеванию. Испытав в юности крепостной гнет и унижения, мятущаяся душа Алены не желала мириться с тиранией народа.

Поэтому во время крестьянских бунтов, решительная девушка покинула монастырскую келью и примкнула к восставшим. Собрав вокруг себя крестьян, Алена двинула свой отряд на соединение с войском донского казака Федора Сидорова. Из отряда в 200 человек, Алене удалось собрать войско около 6 тысяч последователей. Женщина, которую согласно тому времени можно было продать или купить, обменять или убить, становится во главе шеститысячного отряда.

В конечном итоге, восстание было подавлено. Алену приговорили к сожжению на костре.

В нашей же памяти героиня народной борьбы сохранится как образ нестигаемой воли к справедливости и борьбы за свободу нашего народа.

Попытка государственного переворота, так называемого восстания революционно настроенных дворян, вошедшего в историю как восстание декабристов, в значительной мере повлияло на ход истории России. Выступление смутьянов было подавлено. Многие были приговорены к смертной казни, но некоторым из них приговор заменили ссылкой в Сибирь. За своими мужьями в сибирскую ссылку добровольно отправились 11 женщин: Прасковья Анненкова, Мария Волконская, Александра Давыдова, Александра Ентальцева, Камилла Ивашева, Александра Муравьева, Елизавета Нарышкина, Анна Розен, Екатерина Трубецкая, Наталья Фонвизина, Мария Юшневская (3).

Это были разные женщины: по своему социальному положению, возрасту, уровню образования. Но всех их объединяет преданность и любовь к своим избранникам. Дворянки и аристократки отказались от роскоши, оставили своих детей родственникам и отправились за мужьями в Сибирь. Они разделили с ними все тяготы изгнания. Все они были лишены дворянства и соответствующих привилегий. Дети, рожденные в Сибири считались казенными крестьянами. Однако, мужественных женщин ничто не остановило. По зову сердца они последовали в далекий, плохо обжитый, холодный край, разделяя участь своих мужей. Это вызывает искреннее восхищение и по праву считается подвигом.

«Принцесса науки» Софья Васильевна Ковалевская сказала: «Я чувствую, что предназначена служить истине-науке и прокладывать новый путь женщинам, потому что это значит служить справедливости».

Интерес к математике у Софьи Васильевны появился в возрасте 12 лет. Поскольку она была из дворянской семьи, воспитанием девочки занима-

лись няни и гувернантка. Помимо школьных преподавателей, она также занималась с домашним учителем, который гордился ее литературными способностями. Но Софья всерьез решила заняться математикой. За 2 года она освоила всю арифметику. Софья мечтала о высшем образовании, которое могла получить только за границей. Для того, чтобы учиться за границей, Софья вступает в фиктивный брак. В Германии Софьи Васильевне было разрешено посещать лекции по физике и математике. Профессора восхищались ее умениями. Со временем пришло общественное признание. Научные работы, выполненные Софьей Ковалевской, были самыми выдающимися, за них ей присудили ученую степень доктора философии по математике и магистра изящных искусств. Ковалевская была избрана членом Московского математического общества. После приезда в Стокгольм Софье Васильевне предложили работу в Стокгольмском университете. Она преподавала там 8 лет.

Софья Васильевна очень тосковала по Родине. Вернулась в Россию, в надежде, что ее изберут в члены академии. Но в России ей отказали и она вернулась обратно в Стокгольм. Ковалевская внесла огромный вклад в развитие науки. Ее работы известны во всем мире.

Софья Васильевна Ковалевская первая в России и Северной Европе женщина-профессор и первая в мире женщина-профессор математики.

Важность роли женщины в истории нельзя недооценивать, ведь каждая из них по праву может рассматриваться в качестве символа своей эпохи. Дореволюционный период славится именами многих выдающихся женщин. Это знаменитые правительницы, которые способствовали благополучию и величию России. И отчаянные борцы за свободу русского народа. Женщины, посвятившие свою жизнь благотворительной деятельности. Женщины-ученые, женщины-жены, любящие и преданные. Все они, без сомнения, золотой фонд Великой России. Сегодня, образ исторических женщин отображает тенденции современности.

Литература:

1. Сизенко А.Г. Великие женщины великой России / А.Г. Сизенко – издание Владис, 2010. – 544 с.
2. Незнамова И.А. Женщины-правительницы России / Незнамова И.А., Разумовская Е.А. – издание Феникс, 2009. – 288 с.
3. Жены декабристов [Электронный ресурс] URL: <http://www.factruz.ru/history>

Н. СТРЕЛЬЦОВА
н.р. С.А. ОЛЬШАНСКАЯ

СЕКРЕТЫ УПРАВЛЕНИЯ ВРЕМЕНЕМ

Актуальность данной работы заключается в эффективности ее применения на практике. Время, как ресурс дан каждому в равной степени. Важно понять, что самодисциплина является важнейшим фактором успеха.

Время — единственный невозполнимый ресурс, который имеет каждый из нас. Времени не хватает всем, независимо от возраста, психологического типа, социального и материального положения.

В спешке повседневной жизни мы беремся за важные дела и бросаем их на пол пути. Часто нас преследуют мысли о том, что мы упустили что-то невероятно важное. Так жизнь проходит мимо. Время не восполняемо, его нельзя купить, принять в подарок или найти на дальней полке секретера.

Существует великое множество так называемых пожирателей времени, которые мешают человеку сконцентрироваться на каких-то важных, неотложных делах и приводят к снижению эффективности человеческой деятельности.

Таковыми пожирателями являются различные социальные сети, компьютерные игры, сериалы, пустые размышления о своих делах, потребление развлекательного контента.

В результате действительно важные дела остаются несделанными. В душе возникает чувство невозвратимости и бессмысленности. Мы становимся жертвами стресса и синдрома хронической усталости.

Сегодня управление временем - одно из самых необходимых и полезных знаний для современного человека. Темп современной жизни ускоряется. Приходится действовать в скоростном режиме. При этом находить время на семью, друзей, отдых, путешествия. Научиться планировать свой день, актуализироваться, преодолевать лень и продуктивно работать помогает грамотное и четкое управление своим временем.

Тайм-менеджмент - это технология организации времени и повышения эффективности его использования. В некотором роде это не столько набор техник, сколько стиль жизни и философия ценности времени в быстром потоке информации и постоянно меняющемся мире. Есть несколько нехитрых приемов, которые помогают эффективно управлять своим временем. Позволяющие все успевать, не откладывать неприятные дела в пыльный ящик и уверенно двигаться к поставленным целям. Так называемые секреты планирования времени.

Секрет № 1. «Дело дня»

Дело дня – это та задача, чья приоритетность важнее, среди мелких, не особо важных дел.

Секрет № 2. «Слона надо кушать по кусочкам»

Это тот объем работы, который невозможно решить за день или два. Зачастую представляет собой размытые сроки исполнения. Написание диплома, изучение иностранных языков или потеря лишнего веса. Обычно такие дела мы часто отождествляем с понедельником, возлагая все надежды на мистическую силу данного дня недели. Но чудеса не происходит. Нужно поставить перед собой задачу – огромный слон, которого надо обязательно «съесть». Сразу это сделать не получится. Тем более это от нас и не требуется. А вот если разделить слона на небольшие кусочки и в день, в обязательном порядке, «съесть» по ломтику, то результат не заставит себя ждать.

Секрет № 3. «Съешь лягушку на завтрак»

В нашей жизни бывают дела, требующие, может быть, совсем немного времени, но вызывающие у нас неприязнь и отторжение. Каждый раз мы откладываем их на потом. Но невыполненные вовремя проблемы, могут перерасти в серьезные неприятности. Испанская поговорка гласит: «Каждое утро съдай лягушку». И будешь чувствовать себя на протяжении дня бодро и ясно.

В противном случае, невыполненные дела будут давить на нас в течении всего дня.

Секрет № 4. «Гибкие задачи»

«Лягушку» с утра съели, с делом дня определились, выделили время и для кусочка «слона», но помимо этого осталось множество текущих дел и задач. Стоит записать в дневнике в две колонки фиксированные задачи и те, которые не привязаны к определенному времени. Фиксированных дел должно быть не больше 60 %.

Секрет № 5. «Важный эпизод»

Рутинa – это нечто скучное, повседневное, повторяющееся раз за разом. Так важно замечать красоту вокруг себя. Дабы разбавить жизнь яркими красками. Будь то встреча с интересным человеком или закат, невероятной красоты. Обязательно стоит записать важный эпизод дня, чтобы не оставлять его незамеченным.

Секрет № 6. «Промежуточные радости»

Не оставляйте без поощрения любое, даже самое незначительное свое достижение. Человек – не робот, если постоянно ставить перед собой цели и задачи, не поощряя их выполнение, долго это не продлится. Балуйте себя, устраивайте маленькие радости каждый день и тогда работа будет только в удовольствие.

Итак, регулярное применение основных секретов планирования времени дает возможность сократить срок работы, при этом меньше уставать, оставляя больше свободного времени на отдых, семью, увлечения.

Тайм менеджмент — эффективный инструмент для тех, кто четко сформулировал цель и уверенно идет к ее достижению.

Литература:

1. Меллен Эндрю Избавь свою жизнь от хлама!; Альпина Бизнес Букс, 2012. - 336 с.
2. Сидорова Н. А., Анисинкова Е. Б. Тайм-менеджмент; Дашков и Ко, 2012. - 220 с.
3. Райан М. Дж. В этом году я... Как изменить привычки, сдержать обещания или сделать то, о чем вы давно мечтали; Манн, Иванов и Фербер, 2013. - 372 с.

И. СУРКОВА
н.р. М.И. ЛЕНКОВА

**БУХГАЛТЕРСКАЯ УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ОТЧЕТНОСТЬ КАК
ИНФОРМАЦИОННАЯ БАЗА ВНУТРИФИРМЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ**

В настоящее время учет традиционно подразделяется на две подсистемы - финансовый и управленческий учет. Такое подразделение обусловлено различием в целях и задачах внешней и внутренней бухгалтерии.

В финансовой бухгалтерии формируется информация о доходах и расходах организации, о дебиторской и кредиторской задолженности, о финансовых инвестициях, состоянии источников финансирования, взаимоотноше-

ниях с государством по уплате налогов и т.д. Финансовая отчетность не является коммерческой тайной, открыта к публикации и в определенных случаях должна быть заверена независимым аудитором.

В системе управленческого учета формируется информация о расходах, доходах и результатах деятельности в необходимых для целей управления аналитических разрезах. Информация управленческого учета предназначена для руководства организации, руководителей структурных подразделений и менеджеров, является коммерческой тайной и носит строго конфиденциальный характер.

Таким образом, управленческий учет – это установленная организацией система сбора, регистрации, обобщения и предоставления информации о хозяйственной деятельности организации и ее структурных подразделений для осуществления планирования, контроля и управления деятельностью.

На основе внутренней отчетности принимаются решения на всех уровнях управления предприятием.

Управленческая отчетность - внутренняя отчетность, т. е. отчетность об условиях и результатах деятельности структурных подразделений предприятия, отдельных направлений его деятельности.

Целью составления управленческой отчетности является удовлетворение информационных потребностей внутрифирменного управления путем предоставления стоимостных и натуральных показателей, позволяющих оценивать и контролировать, прогнозировать и планировать деятельность структурных подразделений предприятия (отдельные направления его деятельности), а также конкретных менеджеров.

Существуют специальные требования к составлению внутренней отчетности организации. К ним относятся:

- гибкая, но единообразная структура;
- понятность и обозримость информации;
- оптимальная частота представления;
- пригодность для анализа и оперативного контроля.

Непосредственно в отчетных формах должна приводиться первичная аналитическая информация: отклонения от целей, норм и смет расходов.

Гибкая, но единообразная структура отчетной информации вытекает из самой сути внутреннего управления и управленческого учета. Информация должна обладать достаточной внутренней гибкостью, обеспечивающей реагирование на изменяющиеся цели и потребности управляющих центрами ответственности. В то же время необходимо обеспечить информационное единообразие. Она может меняться в связи с существенными изменениями в характере деятельности организации. Гибкость и единообразие внутренней управленческой информации обеспечивается тем, что на первичном уровне регистрации накапливается необходимый объем данных, которые отбираются и группируются в требуемом информационном контексте.

Понятность и обозримость информации сводится к тому, что каждая отчетная форма должна содержать информацию, необходимую конкретному руководителю.

Оптимальная частота представления отчетности является производной от назначения информации и возможностей принятия решений, т. е. от

факторов, определяющих использование отчетов на предприятии. Одни отчеты нужны чаще, другие реже. Внутренние отчеты могут быть ежегодными, ежеквартальными, ежемесячными, еженедельными, ежедневными или представляться по мере возникновения отклонений. На нижних уровнях управления необходимы более частые и более детальные отчеты. С переходом на более высокие уровни отчетность представляется реже и содержит более укрупненные агрегированные показатели.

Внутренняя отчетность индивидуальна, и шаблонный подход в данном случае неуместен. Тем самым можно выделить классификационные признаки, характеризующие общие подходы к характеристике форм отчетности. По содержанию информации внутренние отчеты подразделяются на комплексные, тематические (по ключевым показателям), аналитические.

Комплексные итоговые отчеты представляются, как правило, за месяц или иной отчетный период (квартал, шесть месяцев, девять месяцев и т. п.) и содержат информацию о выполнении планов и использовании ресурсов за данный период, о доходах и расходах по подразделениям, об исполнении сметы издержек, рентабельности, движении денежных средств и иных показателей для общей оценки и контроля.

Тематические отчеты представляются по мере возникновения отклонений по наиболее важным для успешного функционирования показателям, таким, как объем продаж, потери от брака, недопоставки по заказам, график производства продукции, и другим не входящим в оценочные плановым показателям, подконтрольным центру ответственности.

Аналитические отчеты подготавливаются только по запросам руководителя и содержат информацию, раскрывающую причины и следствия результатов по отдельным аспектам деятельности, например всесторонняя оценка причин перерасхода ресурсов, изменения рентабельности, уровня продаж по секторам рынка, анализ рынка и использования производственных мощностей, факторов риска деятельности в определенных направлениях и т. п. По уровням управления различают оперативные, текущие и сводные отчеты.

Оперативные отчеты, представляемые на нижнем уровне управления в подразделениях, содержат подробную информацию для принятия текущих решений; составляются еженедельно и ежемесячно.

Текущие отчеты, содержащие информацию для среднего уровня управления в центрах прибыли и центрах инвестиций, составляются с периодичностью от ежемесячного до ежеквартального.

Сводные отчеты формируются для руководителя предприятия. На их основе принимаются стратегические решения и осуществляется общий контроль и контроль деятельности управленческого персонала на среднем, иногда на нижнем уровне. Периодичность этих отчетов колеблется от ежемесячных до ежегодных.

Оперативная информация, адресованная низовым центрам ответственности, не должна в неизменном виде представляться на высший уровень управления. На нижнем уровне принимаются оперативные решения по согласованию и выполнению производственных планов использования ресурсов подразделения. Данная информация должна обобщаться, агрегироваться в более общие показатели для представления на средний уровень

управления. На высшем уровне требуется еще большая степень обобщения информации. Например, в таблицах 1-3 показана связь между отчетами центров затрат различных уровней управления в условиях машиностроительного завода.

По формам представления внутренние отчеты составляются в табличной, графической или текстовой форме.

В табличной форме большая часть внутренней отчетной информации выражается цифровыми показателями, которые удобнее всего представлять в табличной форме. Нужно уметь правильно структурировать отчетные показатели, разделять их на зоны, выделяя главные, требующие особого внимания, а самое важное, стараться изложить отчет на одной странице без оборота.

Таблица 1 – Отчет бригадиру бригады №1

Показатели	Отчетный период		Всего с начала года	
	По смете	Отклонение	По смете	Отклонение
Основные материалы	4300	-100	13400	+120
Прямые трудовые затраты	21400	+240	56830	+840
Вспомогательные материалы	1850	-30	4000	-80
Энергия на технологические цели	980	+35	2940	+250
Прочие	340	+10	540	+40
Итого по бригаде №1	28870	+155	77710	+1170

Таблица 2 – Отчет начальнику производственного цеха

Показатели	Отчетный период		Всего с начала года	
	По смете	Отклонение	По смете	Отклонение
Бригада № 1	28870	+155	77710	+1170
Бригада № 2	17720	+111	64850	+890
Бригада № 3	22340	+10	68500	+360
Бригада № 4	19850	-30	64320	+180
Итого по бригадам	88780	+246	275380	+2600
Общеховые расходы:				
заработная плата мастера цеха	12600	0	70000	0
амортизация оборудования цеха	10400	0	30800	0
электроэнергия на освещение	3500	+260	10450	+640
уборка помещений	1890	-67	8350	-300
Итого по бригадам с учетом общеховых расходов	117170	+439	394980	+2940

Для пояснений к отчету может быть приложена записка с комментариями и раскрытием основных показателей.

Графическая форма более наглядна, но не следует перегружать графики (диаграммы) излишней цифровой информацией; нужно стремиться уместить в один график (диаграмму) всю имеющуюся информацию.

Текстовая форма подачи информации приемлема в тех случаях, когда отсутствуют цифровые данные либо их объем незначителен; нужно подробно объяснять взаимосвязь и значение представляемой информации. Текстовые отчеты составляют в дополнение к отчетам в табличной и графической форме.

Таблица 3 – Отчет генеральному менеджеру завода

Показатели	Отчетный период		Всего с начала года	
	По смете	Отклонение	По смете	Отклонение
Производственный цех	117170	+439	394980	+2940
Фрезерный цех	120300	-390	430600	-870
Сборочный цех	134790	+580	487320	+1980
Литейный цех	89350	-190	302679	+230
Итого по цехам	461610	+439	1615576	+4280
Общехозяйственные расходы:				
Амортизация здания	3500	0	16500	0
Отопление и освещение	8400	+150	21300	+478
Заработная плата администрации	23500	+1230	48760	+4578
Итого затраты завода	497010	+1819	1702139	+9336

Не следует рассматривать управленческую отчетность как альтернативу финансовой и налоговой, в основном это дополнительный аспект отчетности, тем не менее связь между ними должна существовать. Это достаточно важный аспект, о котором следует всегда помнить. Желательно, чтобы налоговая, финансовая и прочая обязательная отчетность была взаимосвязана с управленческой отчетностью, а именно: данные обязательных отчетов могли быть получены из управленческой отчетности по определенному алгоритму. Это обеспечит преемственность данных и возможность достаточно быстрой проверки результатов деятельности предприятия по имеющейся оперативной управленческой отчетности. Такого рода корреляция является делом не очень простым, и она может быть отнесена к заключительной фазе формирования системы управленческой отчетности.

Литература:

1. Вахрушина М.А. Бухгалтерский учет: Учебник для ВУЗов. 2-е изд., доп. И пер. – М.: Омега-Л; Высш. Школа, 2003г.
2. Гуцина И.Э. Управленческий учет: основы теории и практики: Учебное пособие. - М.: КНОРУС. 2009г.
3. Кондраков Н.П., Иванов М.А.. Бухгалтерский управленческий учет: Учебное пособие – Москва: ИНФРА-М, 2007г.

4. Попова Л.В., Маслова И.А., Маслов Б.Г. О внедрении управленческого учета/Бухгалтерский учет. – 2009г.
5. Соколов Я.В., Пятое М.Л. Управленческий учет: как его понимать // Бухгалтерский учет. – 2008 г.

Д. ТАБУНКОВА
н.р. С.А. ОЛЬШАНСКАЯ

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ

Каждая организация стоит перед необходимостью формирования собственного облика - определения своих целей и ценностей, стратегии качества производимой продукции и оказываемых услуг, цивилизованных правил поведения и нравственных принципов работников, поддержания высокой репутации фирмы в деловом мире. Все это, именуемое организационной культурой, является задачей, без решения которой нельзя добиться эффективной работы компании. [1]

В статье мы рассмотрим особенности организационной культуры филиала ОАО «АТЭК» «Краснодартеплоэнерго». История предприятия начинается в августе 1966 года, когда было создано Предприятие объединённых котельных и тепловых сетей, на обслуживании у которого было чуть больше сотни маленьких котельных, а из оснащения – один старенький автомобиль с прицепом и самая натуральная «лошадиная сила», которую впрягали в дизельную помпу.

С каждым годом увеличивалось число объектов, росла протяженность тепловых сетей, улучшалась материальная база, росла численность работающих. Добавлялись котельные, менялись названия предприятия, но цель оставалась неизменной – нести тепло людям.

В конце 1998г. предприятие стало закрытым, а в феврале 2005г - открытым акционерным обществом, в функции которого входит не только эксплуатация теплоэнергетического хозяйства, но и решение технических задач по прокладке новых тепловых сетей, по ремонту старых и по реконструкции котельных и тепловых пунктов.

От различных организаций и ведомств на баланс предприятия постоянно принимаются котельные, ранее принадлежавшие учреждениям здравоохранения, народного образования, а также бывшим промышленным гигантам.

В 2005 году на предприятии внедрены новые передовые технологии по противонакипной и антикоррозийной обработке воды, которые снижают затраты и позволяют увеличить срок службы котлов, теплообменников и теплотрасс. Для замены старых и строительства новых теплотрасс используются предварительно изолированные трубы, которые сокращают потерю тепла и замедляют процессы коррозии и износа тепловых сетей.

Сегодня «АТЭК» – крупное развитое предприятие со своей инфраструктурой. 8 линейных эксплуатационных районов – это основа. Для продуктивной работы этих районов создан ряд служб: аварийно-диспетчерская, ремонтная, газовая, автотранспортная, тепловой автоматики и измерений, химического контроля, электриков, группа наладчиков-теплотехников.

Структурные подразделения, в свою очередь, тоже развиваются – в последние годы на нескольких участках построены производственные помещения при котельных.

Стратегия предприятия – обеспечение качественного и бесперебойного теплоснабжения потребителей.

Для «АТЭК» главной ценностью является его персонал, его сотрудники. Именно ценности упорядочивают и побуждают их действовать сообща во имя общих интересов. [2]

Организационная структура предприятия, представляет собой линейно-функциональную модель. Руководителем ОАО «АТЭК» «Краснодартеплоэнерго» является генеральный директор. В его подчинении находятся: директор по сбыту, директор по перспективному развитию, директор по строительству, директор по экономике и финансам, директоры филиалов. В подчинение директора филиала «Краснодартеплоэнерго» входят: отдел кадров, бухгалтерия, главный инженер, главный энергетик, планово-экономический отдел, отделы тарифов и заработной платы, учебный центр.

На предприятии предусмотрена униформа, для аварийных и ремонтно-восстановительной служб. Форма соответствует современным стандартам, применяемым сегодня. На рукавах курток и брюках сделаны специальные светоотражающие полосы, чтобы работника, было заметно в тёмное время суток, при выполнении работ на объекте. У сотрудников энергетической службы, в униформе, дополнительно используются диэлектрические перчатки и боты. Они выполнены из прорезиненных материалов и служат для предотвращения несчастных случаев, связанных с работой под напряжением.

Как и любое современное предприятие, «АТЭК» важно иметь квалифицированные и хорошо обученные кадры. В большинстве, специалисты «АТЭК» – выпускники Кубанского Политехнического института. При предприятии создан свой филиал кафедры промышленной теплоэнергетики КубГТУ.

Однако иметь в своём штате дипломированных специалистов - мало. Знания, полученные в высших учебных заведениях, стремительно устаревают, возникает необходимость их обновления. Для успешной работы предприятия важно своевременно повышать уровень знаний своих сотрудников. В связи с этим на базе предприятия был создан собственный учебный центр, который готовит операторов котельных, аппаратчиков химводоочистки, слесарей по контрольно-измерительным приборам и автоматике, слесарей по ремонту и эксплуатации газового оборудования, проводит обучение лиц, ответственных за газовое хозяйство.

Повышение уровня образованности сотрудников состоящих в штате «АТЭК», и получение ими новых навыков, безусловно, сказывается и на работе выполняемой предприятием.

Ежегодно сотрудники энергетической и тепловой служб проходят аттестацию по охране труда и технике безопасности. Перед проведением аттестации проводится курс лекций направленный на повторение и ознакомление с нововведениями в области охраны труда и техники безопасности.

Ознакомившись с организационной культурой ОАО «АТЭК» «Краснодартеплоэнерго» можно определить тип организационной культуры, как

смешанный, перетекающий из иерархического в рыночный. Иерархической, культуру «АТЭК», возможно считать, так как деятельность предприятия основывается на господстве регламентов, правил и процедур. В то же время организационная культура «АТЭК» - рыночная, основана на стоимостных отношениях и ориентирована на прибыль.

В 2016 году Краснодарский филиал ОАО «АТЭК» празднует замечательную дату – 50 лет. Полувековая история предприятия – это наглядное подтверждение эффективности политики, деятельности и организационной культуры «Краснодартеплоэнерго».

Литература:

1. Акперов И.Г., Масликова Ж.В. Особенности формирования организационной культуры в современной России. // Сборник научных трудов "Теория коммуникации и прикладная коммуникация". Вестник Российской коммуникативной ассоциации, выпуск 1. /Под общей редакцией И.Н. Розиной. - Ростов н/Д: ИУБиП, 2002. - 200 с
2. Бланшар К., О'Коннор М. Ценностное управление / Пер. с англ. П.А. Самсонов. – Мн.: ООО «Попурри», 2003. – 144с
3. Официальный сайт «Автономной теплоэнергетической компании». История предприятия - <http://oao-atek.ru/o-kompanii/istoriya-predpriyatiya/>

Т. ТРОЯН
н.р. Т.А. МЕРКУЛОВА

ЗАДАЧИ КУРОРТНОГО ДЕЛА НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

На современном этапе меняется назначение санаторно-курортного комплекса в системе общественных взаимоотношений, чему способствует постепенный уход (главным образом финансовый) правительства из этой отрасли.

Сформировался рынок санаторно-курортных услуг, и, как следствие, появилась необходимость организации доходной деятельности здравниц.

В следствии чего в санаториях возникли новые должности, подразделения и направления, до этого не входившие в эту сферу (сервис - центры, маркетинг, анимация и т д.).

Традиционное лечебно-оздоровительное направление отечественной санаторно-курортной организации, которой мы по праву гордимся, требует от специалистов не только немедицинского знания курортологии.

В тоже время курс изучения курортного дела не включает разделы, которые не изучаются в его рамках, поскольку это хотя и близкие, но различные дисциплины. В первую очередь это требуется управленческих аспектов, вопросов курортного сервиса и организации отдыха. Полагать на то, что клиент будет мириться, зная о плохом обслуживании, было бы раковой ошибкой. Поэтому в пределах своей деятельности организаторы курортного дела должны ставить в известность вероятного клиента об наличии и качестве предоставляемых услуг и обеспечивать их соответствие указанному уровню.

Согласно официальному, законодательно закрепленному определению, курортное дело - это совокупность всех видов научно-практической деятельности по организации и осуществлению лечения и профилактики заболеваний на основе использования природных лечебных ресурсов.

Научную медицинскую часть курортного дела основывает курортология.

Курортология - медицинская научная дисциплина, изучающая целебные свойства природно-климатических и переформированных физических факторов, характер их воздействия на организм человека, возможности их применения для лечения и профилактики заболеваний, а также оздоровления.

Курортология как наука основывается на следующих направлениях:

- бальнеология (лат. *balneum* - ванна) - наука о лечебных водах, бальнеотерапия - применение минеральной воды в лечебных целях;

- климатология - наука о климате, климатотерапия - использование климатических условий в лечебно-оздоровительных целях:

- гелиология - наука о солнце, гелиотерапия - использование солнечных лучей в лечебных и оздоровительных целях;

- аэрология - учение о воздухе, аэротерапия - применение воздуха в лечебных и оздоровительных целях,

- талассология - наука о море; талассотерапия (греч. *thalassa* - море) - лечение морским климатом и купаниями в сочетании с солнечными ваннами;

- диетология - наука о питании, диетотерапия - использование питания в лечебно-оздоровительных целях;- кинезитерапия - лечение движением, физическая культура - активный отдых и лечебная физическая культура (ЛФК);- физиотерапия-использование перереформированных физических факторов (искусственных факторов) в лечебных целях.

Курортный фонд Российской Федерации - это собрание всех известных и утвержденных природных лечебных ресурсов, лечебно-оздоровительных территорий, а также курортов и курортных регионов.

В зависимости от целей в функции курортов могут входить:

- медицинская реабилитация больных;

- восстановительное лечение лиц с преморбидными и донозологическими формами и состояниями;

- санаторно-курортное лечение;

- оздоровительный отдых и профилактика заболеваний;

- культурно-познавательная и развлекательная. Оздоровительный отдых - нахождение на курортах практически здоровых лиц, не нуждающихся в специальном уходе, медицинском наблюдении и лечении. На современном этапе основными оздоровительными факторами служат физическая культура и спорт, природные лечебные факторы, ближний и дальний туризм, применяемые для укрепления организма.

Курортное хозяйство, задачей которого является обслуживание людей с целью лечения и отдыха, представляет собой совокупность лечебно-профилактических учреждений: санаториев, лечебных пансионатов, курортных поликлиник, галерей минеральных вод, водолечебниц, радонолечебниц, грязелечебниц, пляжей, соляриев, аэрариев, бассейнов и аквапарков, исторических и природных парков и тому подобное.

Таким образом, на современном этапе, научно-практическая деятельность на курортах достаточно многогранна и включает несколько основных направлений.

Это обусловлено комплексностью санаторно-курортного продукта, содержащего ряд основополагающих: лечебно-оздоровительные услуги, услуги размещения, питания, досуга.

Задачи курортного дела включают в себя:

- разработку научных основ организации курортного дела, вопросы управления и экономического управления этой деятельности;
- разработку методов и технологий санаторно-курортного лечения и оздоровления;
- изыскание курортных ресурсов;
- изучение потребности населения в санаторно-курортном оздоровлении и лечении, в том числе рекреационных потребностей;
- разработка правовых аспектов курортной деятельности, лицензирования, стандартизации и сертификации курортных услуг;
- эксплуатацию курортных объектов (здравниц, курортной инфраструктуры);
- улучшение технологий и повышение качества курортного обслуживания, в том числе размещение, питание, анимационно-досуговую деятельность;
- разработку научных основ и нормативов санаторно-курортной инфраструктуры, благоустройства, в том числе санитарной охраны курортов.

Литература:

1. Биржаков М.Б., Введение в туризм. - СПб.: Герда, 2000. - 192 с.
2. Курорты. Энциклопедический словарь/ Под ред. Е.И. Чазова. - М., 1983
3. Курортное дело. Справочник/ Ассоц. курортов Северо-запада РОССИИ. - СПб. б. п., 1У99 -98 с.
4. Курорты. Энциклопедический словарь / Под ред. Е.И. Чазова. - М., 1983
5. Кусков Л.С., Лысинова О. В: Курортология и оздоровительный туризм: Учебное пособие. - Ростов н/Д. «Феникс», 2004 -320 с.
6. Организация туризма: Учебное пособие / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева. - Мн.: Новое знание, 2003. -632 с.
7. Приезжева Е.М. Анимация в курортном деле. - М.: РИБ «Турист», - 2007. - 158 с.

Т. ТРОЯН
н.р. А.А. САМОЙЛЕНКО

ПАРАПЛАНЕРИЗМ И ТУРБИЗНЕС НА КУБАНИ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

Параплáн (от слов: Парашют Планирующий) — безмоторный пилотируемый летательный аппарат с неподвижным крылом, планёр с мягким одно- либо двухоболочковым крылом, которое надувается через воздухозаборники набегающим потоком воздуха.

Парапланеризм — это полёты на параплане. В отличие от прыжков с управляемым парашютом, парапланеризм — это естественный полёт на

крыле с использованием энергии восходящих потоков воздуха. Для набора высоты летчики используют восходящие воздушные потоки: термические (возникающие от разницы температур воздуха и поднимающихся от нагретой земли воздушных масс) и динамические (возникающие при столкновении ветра с препятствием, чаще всего горой). При спокойном ветре параплан планирует — двигается одновременно вперед и вниз. Чтобы набрать высоту, параплан должен уловить в восходящие потоки воздуха. Это как динамический поток обтекания, который обычно образуется вблизи склона, термик (термический восходящий поток, обусловленный конвекцией), так и волновой поток обтекания. Благодаря наличию термик (в основном в тёплое время года), параплан может набирать высоту до границы атмосферной инверсии. Существует ещё один — «смешанный» тип потоков: «термодинамики». В таком потоке параплан летает у склона, но на большей высоте. В термодинамике и термике воздух часто турбулизируется, и купол приходится постоянно «отлавливать», чтобы компенсировать клевки.

Чаще всего пилоты стартуют на склонах холмов, сопки или горы, строго против ветра, используют восходящий динамический поток (динамик) и, набрав достаточную высоту (до 3500 м), уходят на маршрут, используя падающие термические потоки (термики).

Существует два способа управления парапланом: аэродинамический и балансирный. В полете они обычно используются совместно.

Аэродинамический способ управления.

Затягивая клеванты, пилот подгибает заднюю кромку купола. Это приводит к изменению аэродинамических сил, действующих на параплан, и, далее, к изменению траектории полета. Здесь необходимо сделать одно очень важное дополнение. Если по какой-либо причине клеванты запутались, «потерялись» или оборвались, то следует иметь в виду, что парапланом можно управлять с помощью свободных концов четвертого ряда строп. Однако делать это придется весьма аккуратно, поскольку деформация крыла при зажатии свободных концов существенно больше, чем при работе клевантами. Главной особенностью аэродинамического способа управления парапланом является так называемый ЭФФЕКТ МАЯТНИКА выражающийся в запаздывании реакции аппарата на управляющие воздействия, а также возможности появления раскачки пилота относительно купола. Пилот должен постоянно помнить об этом и предугадывать характер поведения купола в воздухе на 1—2 секунды вперед. Это явление объясняется большим удалением друг от друга центров масс и давления. При изменении формы купола происходит изменение сил действующих на купол, в то время как пилота (центр масс) держат в воздухе не аэродинамические силы, а силы натяжения строп. Запаздывание реакции параплана возникает из-за того, что сначала изменяется траектория полета КУПОЛА и лишь спустя некоторое время, когда купол параплана «уйдет» достаточно далеко и стропы наклонятся, пилот тоже начнет менять траекторию своего движения. Если же купол начинает «уходить» слишком быстро, то пилот может начать раскачиваться под ним на стропах, как на качелях. Движения клевант должны быть плавными. Чрезмерно резкое руление ведет к раскачке параплана.

Балансирный способ управления

Своим перемещением в подвесной системе, а также перемещением подвесной системы относительно купола с помощью триммеров или акселератора пилот может изменять положение центра тяжести относительно крыла параплана. Это приводит к изменению ориентации крыла относительно воздушного потока и, далее, к изменению аэродинамических сил и траектории полета. Выполнение энергичных маневров данным способом невозможно, но потери высоты при выполнении маневров оказываются несколько меньше, чем при аэродинамическом способе управления.

Управление горизонтальной скоростью полета

Обычно параплан балансируется таким образом, чтобы при отпущенных клевантах его траектория снижения была наиболее пологой. При затягивании клевант пилот подгибает заднюю кромку купола, что приводит к увеличению значений коэффициентов подъемной силы C_u и сопротивления C_x . Параплан тормозится. Причем, поскольку коэффициент сопротивления C_x растет значительно быстрее, чем коэффициент подъемной силы C_u , траектория полета крыла наклоняется вниз.

Торможение параплана клевантами.

При торможении параплана его ориентация относительно земли не меняется, так как центры давления и тяжести расположены далеко друг от друга. А поскольку траектория полета наклоняется вниз, то угол атаки крыла увеличивается. Чем глубже зажимаются клеванты, тем сильнее тормозится параплан, тем больше наклоняется к земле траектория его полета и увеличивается угол атаки. Угол атаки не может расти бесконечно. После выхода крыла за критический угол атаки происходит срыв потока. Плавность обтекания крыла воздухом прерывается, и оно начинает, складываясь, валиться вниз и назад за спину пилота. Этот режим называется ЗАДНЕЕ СВАЛИВАНИЕ. На многих парапланах выход из сваливания проблематичен из-за непредсказуемости поведения аппарата в момент раскрытия крыла.

Русский парапланеризм появился позже европейского.

В конце 80-х годов в России появились первые парапланы. Ходят слухи, что одним из первых парапланов был ПО-16 с двумя дополнительными секциями по бокам. По техническим параметрам такие парапланы очень сильно уступали зарубежным парапланам, где это уже развивалось около 10 лет. Резкий прогресс в (тогда еще) в советском парапланеризме произошел, когда наши энтузиасты-парапланеристы привезли первый параплан, импортного производства, в Россию. Наши конструкторы проанализировав это крыло, создали свое, которое по техническим параметрам на порядок превосходило все летающие у нас парапланы. Именно с этого момента началось активное развитие парапланеризма в России.

Крыло и подвесная система являются принадлежностями параплана, если рассматривать его как летательный аппарат. Однако, классифицируются и сертифицируются они отдельно и независимо. При этом конкретные крылья и подвески можно использовать практически в любых комбинациях, учитывая условия эксплуатации.

Сертификация и классификация крыльев.

Классификация парапланов по безопасности неразрывно связана с их сертификацией. В разное время существовали различные системы сертификации парапланов по безопасности:

Французская система ACPUL (фр. Association des Constructeurs des Planeurs Ultra-Legers — Ассоциация конструкторов безмоторных СЛА) — первая система сертификации парапланов, получившая широкое признание и активно применявшаяся с начала 1990-х годов.

Система AFNOR на парапланы (фр. Association Francaise de NORmalisation — Французская ассоциация по сертификации) — французский государственный стандарт на парапланы, поглотивший систему ACPUL в средние 1990-х годов.

Немецкая система LTF (нем. Lufttüchtigkeitsforderungen — требования к лётной годности), ранее называвшаяся DHV (нем. Deutscher Hangegleiter Verband — Немецкая ассоциация дельтапланеризма) — начала разрабатываться одновременно с развитием массового парапланеризма (с середины 1980-х годов) исключительно для немецкого рынка, оказалась более продуманной системой сертификации, чем ACPUL и AFNOR, и, в отличие от последних, со временем приобретала всё большее распространение и авторитет.

Единая евроорма на парапланы CEN (фр. Comité Européen de Normalisation или англ. European Committee for Standardization — Европейский комитет по стандартизации) — разрабатывалась как единая система для всех стран Евросоюза с начала XXI века на основе систем AFNOR и DHV, но широко применяться начала лишь в 2006 году.

Краснодарский край является уникальным местом для парапланеристов. Как правило любители этого вида отдыха и спорта зависят от ветра его скорости и направления. На Кубани для парапланирования единственным препятствием для осуществления полетов является отсутствие нужного направления ветра, которое компенсируется Азовским и Черным морями которые создают собственные воздушные потоки и термики. Развитая дорожная сеть с легкостью позволяет парагライダーам преодолевать короткие расстояния между излюбленными местами такими как: пляж «Маяк» в районе станицы Голубицкой, пляжи поселка кучугуры, Анапы, Новороссийска. Основным мероприятием для туристов желающих испытать новые ощущения является полет на «тандеме», где им остается только наслаждаться чувством полета и видами с высоты птичьего полета. К сожалению, в большей своей массе полеты не оказываются организованными мероприятиями, а являются чистой предпринимательской деятельностью исходящей из инициативы владельцев парапланов.

Ветер, в свою очередь, главная проблема туристов, ибо при желании полета необходимо постоянно отслеживать прогнозы погоды, а точнее направление и скорость ветра, но есть и альтернативный метод, который мало распространен в крае, это подъем с помощью лебедки на равнинной местности. Применяются пассивные и активные лебёдки. Пассивные лебёдки устанавливаются на транспортном средстве, которое и тянет параплан за собой. Для регулирования натяжения троса используется дисковый тормоз или гидротормоз. При затяжке трос постепенно разматывается. Активные лебёдки устанавливаются на земле и имеют собственный двигатель, с помощью которого они и затягивают параплан. В последнее время значительную популярность набирает «малинка» — чрезвычайно простая и дешевая кон-

струкция, состоящая из гидроцилиндра, цепляющегося одним концом к любому автомобилю, быстродействующего замка, закреплённого на другом его конце, растяжимого шнура длиной не менее 1 км, и подсоединённого к этому цилиндру манометра, показывающему силу тяги водителю.

В Краснодарском крае не существует специально оборудованных площадок, является основным показателем не развитой сферы туристического бизнеса, однако есть множество профессионалов, которые обучают любого желающего этому виду спорту, из чего можно сделать вывод что данное направление является относительно новым и начинает переходить в фазу активно развивающегося бизнеса.

Литература:

1. Френкель З. "Введение в параглайдинг" [Текст] = "An introduction to paragliding" / Z Frankel / Пер. с англ. А. С. Серебрякова. — СПб.: ЛИРО (Трим Авиэйшн), 1994. — 187 с. — ISBN 5-900341-01-1.

2. Волков И. "Мечта летать". [Текст] — М.: Сфинкс, 1999. — 239 с.

3. Виктор Владимирович Гончаренко. «Как люди научились летать». [Текст] К: «Веселка», 1986.

4. Сайт Краснодарского параклуба: <http://parakuban.ru/> [электронный источник]

5. Места для полетов в Краснодарском крае <http://www.parakub.d-n-t.ru/FlyPls.htm> электронный источник

6. Все летные места с картой: <http://parakuban.ru/letniemesta/> [электронный источник]

7. <https://ru.wikipedia.org/wiki/Параплан> [электронный источник]

8. <http://www.paravia.ru/syn/library/metod/mechta/?curPos=3> [электронный источник]

9. <http://nowa.cc/showthread.php?p=668978> [электронный источник]

А. УСТИНОВА

н.р. С.А. ОЛЬШАНСКАЯ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ НА ПРИМЕРЕ МБДОУ №17 «ЖУРАВУШКА» Г. ТИХОРЕЦКА

На сегодняшний день вопрос об эффективном использовании трудовых ресурсов в условиях рыночной экономики является наиболее востребованным, потому как от него зависит уровень занятости населения, а также работа организации в целом. Организация сама отвечает за свою деятельность, и сама принимает решения о дальнейшем развитии. А в рыночной экономике выживает тот, кто наилучшим образом использует имеющиеся у него ресурсы для получения максимального количества прибыли, решая основные проблемы экономической деятельности.

Трудовые ресурсы являются одним из главных, а зачастую и основным, фактором производства, требующим наибольших затрат, от них зависят финансовые результаты деятельности организации.

Касимовский Е.В. определяет трудовые ресурсы как, часть трудоспособного населения, как занятого, так и находящегося в резерве, количественные и демографические рамки которого зависят от общественной формы производства и уровня развития производительных сил.

По Черненко Г. В. как экономическая категория трудовые ресурсы определяются трудоспособной частью населения страны, которая, обладая необходимым физическим и интеллектуальным развитием, способна производить материальные блага и услуги.

Для увеличения объемов продукции, а также повышения эффективности производства большое значение имеет обеспеченность организации необходимыми трудовыми ресурсами, их рациональное использование и высокий уровень производительности труда. Трудовые ресурсы приводят в движение материально-вещественные элементы производства, создают продукт, стоимость и прибавочный продукт в форме прибыли.

Пути совершенствования использования трудовых ресурсов непосредственно связаны с анализом обеспеченности организации кадрами, использованием фонда рабочего времени, анализом производительности труда.

Сегодня выделяют несколько основных факторов, препятствующих эффективному развитию и функционированию трудовых ресурсов:

- нестабильность экономической системы,
- несоответствие спроса и предложения на квалифицированный труд и определенные специальности,
- недостаточное государственное регулирование занятости и необходимость совершенствования трудового законодательства с учетом интересов не только работодателей, но и работников.

Трудовые ресурсы занимают особое место и являются основой в любой организации, поэтому изучение проблемы совершенствования использования трудовых ресурсов играет важную роль в ее успешном функционировании.

Проблема эффективного использования трудовых ресурсов имеет особое значение не только для организации. Так как опыт любой работающей организации, показывает, что одним из важных факторов, которые определяют стабильность на рынке, является способность персонала обеспечить пути достижения своей цели, причем это может осуществлять коллектив, проявляющий нестандартный подход в работе, инициативность, который подходит к делу творчески. Роль эффективного использования трудовых ресурсов в результатах деятельности организации велика. Каждый сотрудник обладает определенным набором социально - психологических и профессионально - личностных характеристик, определяющих его способности к труду и влияющих на эффективность его деятельности. Эффективность производства зависит от квалификации рабочих, их правильной расстановки и рационального использования, все это, в конечном итоге, влияет на объем и темпы прироста вырабатываемой продукции, выполняемых работ, оказанных услуг, использование материально-технических средств. То или иное использование кадров прямым образом связано с изменением показателя

производительности труда. Рост этого показателя является важнейшим условием развития производительных сил страны и главным источником роста национального дохода.

Поэтому проблема эффективности использования трудовых ресурсов принимает более широкие масштабы, нежели в рамках одной только организации.

Рассмотрим проблему эффективности использования трудовых ресурсов на примере муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения центра развития ребенка детский сад № 17 «Журавушка» города Тихорецка (далее МБДОУ № 17 «Журавушка»). Учреждение функционирует с 1 сентября 1986 года, и реализует основную общеобразовательную программу дошкольного образования в группах общеразвивающей и компенсирующей направленности, а также группа кратковременного пребывания для детей с ограниченными возможностями. МБДОУ № 17 «Журавушка» осуществляет свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», приказом Министерства образования и науки РФ от 30.08.2013г. №1014, на основании лицензий, устава и других локально-нормативных актов и договоров. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов включает в себя несколько этапов, а именно:

- изучение организационной структуры учреждения;
- изучение использования рабочего времени;
- анализ заработной платы;
- оценка эффективности использования трудовых ресурсов.

Проанализировав работу учреждения за 3 года, периодом с 2013-2015 г., было выявлено несколько проблем:

1. списочная численность сотрудников не постоянна, за 3 года были скачкообразные изменения:
 - 2013-2014 год-численность сократилась на 10 человек,
 - 2014-2015год -увеличилась на 4 сотрудника;
2. большая часть специалистов - люди в возрасте от 40 до 55 лет
 - только 17.2 % от всего числа сотрудников – это молодые люди в возрасте до 30 лет;
 - около 52 % всех сотрудников это люди предпенсионного и пенсионного возраста;
3. оплата труда сотрудников производится из средств муниципального бюджета в соответствии с тарифной сеткой и фактической работой, а сверхурочная работа и замена сотрудника оплачивается по обычной ставке;
4. отсутствие кадрового резерва.

Рекомендовано провести ряд мероприятий по исключению существующих проблем:

- в качестве повышения заработной платы для привлечения новых специалистов и стимулирования старых, нужно формировать собственный бюджет при помощи организации дополнительных платных услуг,
- производить внутреннюю аттестацию персонала, которая покажет, какие кадры убрать, какие повысить в должности, а какие отправить на обучение,

— создание кадрового резерва, который поможет в минимизации сроков закрытия необходимых вакансий, в случае увольнения или болезни сотрудников.

Из выше сказанного можно сделать вывод, что нужно не просто владеть квалифицированными кадрами, но и эффективно ими распоряжаться, а также постоянно анализировать и совершенствовать эффективность использования трудовых ресурсов.

Литература:

1. Касимовский, Е.В. Трудовые ресурсы: формирование и использование / Е.В. Касимовский. М.: Экономика, 1975.

2. Черненко Т.В. Особенности формирования и эффективного использования трудовых ресурсов региона: автореф. дис. ... канд. экон. наук: / Т. В. Черненко – Волгоград, 2004. – 22 с.

3. Повышение - эффективность - использование - трудовые ресурс [электронный ресурс] URL: <http://www.ngpedia.ru/id270063p1.html> (дата обращения 14.03.2016)

1. Оценка структуры формирования капитала [электронный ресурс] URL: <http://bukvi.ru/ekonomika/analiz/razrabotka-meropriyatij-po-povysheniyu-effektivnosti-ispolzovaniya-trudovykh-resursov-predpriyatiya.html> (дата обращения 15.03.2016)

2. Ли Е.А. Обоснование плана повышения эффективности использования трудовых ресурсов [электронный ресурс] URL: <http://www.scienceforum.ru/2013/62/469> (дата обращения 15.03.2016)

А. ХАРЧЕНКО
н.р. С.К. БУТКЕВИЧ

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА

Основным звеном экономической системы выступает предприятие. В данном звене создается нужная обществу продукция, и оказываются различные услуги. В процессе их создания и реализации предприятия вступают в различные экономические отношения, соотносясь со своими интересами и действиями объективных экономических законов. Рыночная среда и конкуренция определяют характер отношений всех субъектов рынка, их деятельность.

Экономика предприятий гостиничного бизнеса и туризма направлена на изучение всей системы экономических отношений данных предприятий в сфере услуг. Предприятия гостиничного бизнеса и туризма являются важной составляющей сферы услуг, которая динамично развивается, усиливает свою роль и значение в производстве валового внутреннего продукта страны и в решении социальных проблем общества. В свою очередь предприятия гостиницы и турфирмы являются одними из самых перспективных, быстроразвивающихся отраслей сферы услуг. Поэтому понимание экономической природы данных предприятий, сущности и особенностей производимых ими услуг исключительно важно для управления этими предприятиями.

Конкурентоспособность гостиничного-туристического комплекса определяется его возможностью создавать и реализовывать услуги в условиях широкого предложения продуктов-аналогов. Поэтому конкурентоспособность гостиничного (туристского) предприятия зависит, прежде всего, от качества услуг и культуры сервиса. Решение этих проблем, «битва за клиента» между гостинично-туристскими комплексами приводит к обострению ценовой конкуренции, введению различных систем скидок, льгот и уступок клиентам.

Однако в настоящее время имеет место слабое дифференцирование и позиционирование гостиничных (туристских) услуг. Поэтому необходимо учитывать быстроту реакции конкурентов на маркетинговые инициативы того или иного гостиничного-туристического комплекса. Выигрывают те предприятия, которые предвидят действия конкурентов, располагают объективными данными об их потенциале и т.д. При этом увеличивается разрыв между гостинично-туристскими предприятиями в области их стратегии, поведения на рынке, наличных ресурсов и т.п. Анализ деятельности конкурентов и выработка соответствующих ответных действий часто оказываются для гостиничных и туристских предприятий более эффективными, чем рост продаж в своем сегменте рынка. Система маркетинговых исследований поведения конкурентов, открывает для гостиничного-туристического комплекса ряд дополнительных возможностей успешного развития:

- комплексно оценить перспективы развития рынка и выбирать собственную нишу;
- более точно определять ориентиры и цели стратегического развития;
- находить быстрые и адекватные ответные комбинации на действия конкурентов;
- вырабатывать стратегию нейтрализации сильных сторон конкурентов и полнее использовать собственные конкурентные преимущества;
- совершенствовать работу персонала, повышать мотивацию их деятельности, информируя о предполагаемых действиях предприятий-конкурентов;
- лучше защищать позиции своего гостиничного-туристического комплекса на рынке, повышать эффективность и конкурентоспособность в целом.

Анализ деятельности всех конкурентов представляется достаточно сложным и дорогостоящим мероприятием. Поэтому принято выделять две основных группы конкурентов: прямые конкуренты и потенциальные конкуренты (предприятия-новички).

Для анализа используется количественная и качественная информация об их деятельности. Количественная информация включает следующие сведения: организационно-правовая форма предприятия; руководители предприятия; численность персонала; собственные активы; доступ к источникам заемных и иных средств; объемы продаж; доля рынка; рентабельность; наличие и размеры филиальной сети; перечень основных видов услуг; стоимость услуг; расходы на рекламу и т.п.

Качественная информация включает такие субъективные сведения: репутация предприятия и ее руководителей; известность; престижность; опыт руководства и персонала предприятия; гибкость маркетинговой стратегии; эффективность продуктовой стратегии; ценовая и сбытовая стратегия; уровень и качество услуг и культуры обслуживания клиентов;

реакция на изменение рыночной ситуации; методы конкурентной борьбы; приверженность потребителей; способы продвижения новых услуг и т.п. Результаты анализа позволяют выявить и оценить сильные и слабые стороны деятельности конкурентов, их предпочтения и собственные перспективы в конкурентной борьбе.

Определение собственного конкурентного статуса и статуса прямых и потенциальных конкурентов позволяет решить две взаимосвязанные задачи: установить особенности развития конкурентной ситуации и выявить, степень доминирования тех или иных предприятий на рынке. Для анализа состояния рынка гостиничных (туристических) услуг широко используется индексный метод, основанный на расчете специальных показателей и их сравнении. При этом важнейшими показателями являются коэффициент загрузки номерного фонда и средняя цена номера.

На основе этих показателей рассчитываются соответствующие индексы. Коэффициент загрузки номерного фонда определяется по отношению числа проданных номеров к общему числу номеров, представленных к продаже.

Аналогично рассчитываются и другие индексы: ARI - индекс проникновения по цене, RGI - общий индекс проникновения. Например, определение ближайших конкурентов гостиничного предприятия производится с учетом следующих показателей: • набор услуг и классность гостиницы; • цена за номер; • местоположение; • вместимость; • качественный состав номерного фонда; • контингент гостей и специализация гостиницы; • технические характеристики здания гостиницы; • время работы на рынке; • формы управления (независимая гостиница, контракт на управление, франшиза). Полученные значения для каждого гостиничного предприятия сравниваются со средними групповыми индексами. Если гостиничное предприятие имеет индекс проникновения, равный единице, это означает, что положение гостиницы на рынке полностью соответствует ее потенциальным возможностям. Если индекс больше единицы, это значит, что данная гостиница занимает на рынке более высокое положение, чем то, на которое она рассчитывала. При индексе меньше единицы гостиница реализует свою рыночную стратегию, менее успешно, чем ее конкуренты. Таким образом, основой оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия является метод сравнительного анализа.

Результаты этого анализа позволяют определить, какая из сравниваемых гостиниц лучше работала на рынке и получила соответственно лучший результат по количеству проданных номеров.

Литература:

1. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие. – М.: Альфа-М:ИНФРА-М, 2006. – 252 с.
2. Восколович Н.А. Маркетинг гостиничных услуг: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н.А. Восколович. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 207 с.

3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие для студентов высших. учеб, заведений. / Н.А.Зайцева. – 4-е изд., стер. – М.:ИЦ Академия, 2008. -240 с.
4. Зорон И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 288 с.

А. ХИШБА
н.р. С.К. БУТКЕВИЧ

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Эффективность деятельности предпринимательских структур - это свойство предпринимательских структур, связанное с их способностью формулировать свои цели с учетом внешних и внутренних условий функционирования и достигать поставленных результатов путем использования социально одобренных средств при установленном соотношении затрат и результатов.

Экономика сферы услуг тесно связана с экономическим положением субъектов предпринимательской деятельности, которые являются базовым элементом формирования благосостояния отрасли. Эффективность деятельности предпринимательских структур в условиях конкурентной среды определяется двумя основными факторами: снижением цены и ростом качества оказываемых услуг, который, в свою очередь, подразумевает увеличение затрат. Именно эти факторы позволяют предпринимательским структурам успешно функционировать. В условиях обостряющейся конкуренции появляется необходимость в управлении процессом повышения эффективности деятельности предпринимательской структуры. Другими словами, проблема повышения эффективности становится очень актуальной в настоящее время.

В результате развития рыночных отношений значимую роль в организации питания населения получило общественное питание, субъектами которого, в основном, являются малые предприятия.

Бизнес, который связан с организацией общественного питания, является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и, соответственно, росте жизненного уровня населения.

Главной целью деятельности предприятий сферы услуг общественного питания, как и любого предприятия, является получение прибыли. В

месте с тем, каждая фирма стремится к достижению другой цели - удовлетворение потребностей общества. Таким образом, цель предприятия содержит два невероятно важных и взаимосвязанных аспекта: внешний по отношению к предприятию (удовлетворение потребностей общества) и внутренний (получение прибыли). Взаимосвязь выражается в том, что предприятие не получит прибыли, если его продукция не будет нужна потребителям, т.е. не будет удовлетворять их потребности.

Для достижения главной цели предприятию необходимо реализовать ряд задач:

- увеличить объем выпускаемой продукции, расширить спектр предоставляемых услуг;
- снизить издержки, связанные с производством и реализацией продукции;
- обеспечить соответствующее требованиям потребителей качество продукции и предоставляемых услуг;
- обеспечить условия труда, которые будут соответствовать требованиям работников предприятия;
- обеспечить должный уровень оплаты труда работникам предприятия;
- повысить квалификацию кадров;
- предупредить сбои в работе предприятия.

Большинство предприятий общественного питания осуществляют свою деятельность в условиях конкуренции, которая в последнее время только усиливается в результате появления все новых фирм, предлагающих свои услуги в питании. Поэтому для выживания и получения стабильного дохода руководители организаций применяют маркетинговые подходы и ориентацию на потребителя.

Сейчас на рынке общественного питания функционирует огромное число предприятий различных типов и уровней обслуживания. Одни из них довольствуются тем доходом, который уже получают, а другие не останавливаются на достигнутом и постоянно ищут пути расширения и повышения эффективности своей деятельности.

Конечно же, успешная деятельность предприятия, предоставляющего услуги в сфере питания, должна обеспечиваться производством продукции и услуг, которые:

- отвечают четко определенным потребностям;
- удовлетворяют требованиям потребителей;
- соответствуют применяемым стандартам;
- отвечают действующему;
- предлагаются потребителю по конкурентоспособным ценам;
- обуславливают получение прибыли.

Услуги питания и обслуживания должны быть конкурентоспособными. Основные критерии конкурентоспособности- безопасность, ассортимент, цена, сервисные услуги.

Улучшение показателей предприятий общественного питания основывается на общих для всех принципах интенсификации производства- достижение высоких результатов при наименьших затратах материальных и трудовых ресурсов. Это означает, что существует два основных направления повышения эффективности деятельности: мероприятия по увеличению выручки и мероприятия по снижению издержек.

При проведении работ по повышению эффективности деятельности предприятия, руководители могут придерживаться концепции Balanced ScoreCard-BSC (система сбалансированных показателей- ССП). Данная концепция является одной из наиболее эффективных и известных на данный момент. BSC является основным инструментом исполнения стратегии в 402 компания из 500, входящих в рейтинг Fortune-500. Среди них такие корпорации как Coca-Cola, General Electric, McDonalds, L'Oreal, BMW и т.д.

Теперь BSC активно внедряется и на российских предприятиях (первые компании "Лукойл" и "Северсталь")

Стержневая идея BSC заключается в том, что все показатели деятельности компании предлагается рассматривать через призму четырех вопросов:

- каких финансовых результатов должна добиться компания, чтобы быть привлекательной для акционеров и инвесторов?
- чем компания может заинтересовать потенциальных клиентов, чтобы добиться запланированных финансовых показателей?
- как нужно организовать бизнес-процессы, чтобы реализовать конкурентные преимущества?
- за счет каких знаний, умений, технологий и других нематериальных активов возможно реализовать конкурентные преимущества компании?

Каждый из этих вопросов образует блок показателей: блок финансовых показателей, блок показателей клиенты-рынок, блок бизнес-процессы и блок обучение-развитие.

Используя концепцию BSC, руководители могут управлять такими процессами как перевод видения в стратегии, доведение стратегий до всех уровней системы управления, бизнес-планирование и распределение ресурсов, обратная связь, обучение и текущий мониторинг исполнения стратегии.

Кроме того, они получают ответы на основные вопросы: за счет чего компания создает свою стоимость, какие процессы являются ключевыми в ее деятельности, каков уровень квалификации персонала и применяемых технологий, каково их соответствие выбранной стратегии, какие инвестиции нужно осуществить в развитие компании с целью достижения долгосрочных целей организации. В результате использования BSC деятельность компании становится более прозрачной и управляемой.

Литература:

1. Ткачева Л.Е. Основы процессов управления предпринимательскими структурами. М.: ИНФРА, 2010. 230С
2. Монастырский Г.Л. Теория организации: Учебник- метод. комплекс. Т.: Экон мнение, 20014. 84с
3. Бельских И.Е. Международные стандарты финансовой отчетности в системе развития российского предпринимательства: к вопросу об эффективном внедрении // Международный бухгалтерский учет. №35. 2015. С 2-5.
4. Бельских И.Е. Особенности формирования инвестиционной деятельности бизнеса. Финансы и кредит.2011. №32. С.61-68.

Т. ЧЕРНЕГА
н.р. А.А. САМОЙЛЕНКО

ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В ТУРИСТСКОМ БИЗНЕСЕ

Туристический бизнес - это одна из отраслей мирового хозяйства, которая развивается быстрыми темпами. Так же **туристический** бизнес - это не одна разновидность бизнеса, а сразу несколько видов деятельности,

каждый из которых имеет свою особенную специфику. Туристическая индустрия – это гостиницы, а также другие средства размещения. Так же в понятие туристической индустрии также входят транспортные средства, объекты общественного питания и объекты развлечения.

Тема кадровых обучений в туристическом бизнесе была и остается очень актуальной, особенно в наши дни. С переходом к рыночным отношениям в России, стало ясно, что без высококвалифицированных, знающих свое дело кадров качественные изменения в туристической отрасли не смогут произойти. Система подготовки кадров для сферы туризма в России получила развитие, начиная с 1993 г., в связи со стремительным ростом количества туристских фирм [4].

Цель данной работы состоит в выявлении особенностей кадрового обучения в туристическом бизнесе с одной стороны, и проблемы с другой стороны.

Эффективное управление людьми - это одна из важнейших функций туристической организации, так называемая функция управления персоналом. Именно персонал в индустрии туризма является очень важной составной частью конечного продукта, ведь даже удовлетворение клиента в сфере обслуживания достигается вежливостью персонала и его отношением к клиенту.

Главная задача кадровой работы сегодня – это поиск и привлечение квалифицированных работников, и так же создание условий для полного раскрытия их возможности. Управление персоналом опирается на определение будущих потребностей и развитие потенциала работника. Анализируя современное состояние туризма в России, можно сказать, что в последние годы данная сфера бизнеса развивается стабильно и быстро. Из-за постоянного спроса на туристические услуги, началось интенсивное строительство малых гостиниц, ну естественно в основном, в курортных регионах (побережья Черного моря).

Современное состояние подготовки кадров в туристическом бизнесе складывается следующим образом. Несомненно, нельзя не отметить успехи последних лет в развитии курортно-туристического комплекса Краснодарского края, а именно города Сочи, место проведения зимней олимпиады 2014 года. Не стоит забывать про то, что в разных регионах России, туристический бизнес и его особенности разные. Северо-Западный регион России занимает лидирующее положение в стране по динамике развития туристской индустрии. Первые места по развитию туризма в России держат Москва, Санкт-Петербург и Сочи. Проанализировав данные Российского союза туристической индустрии, можно сказать, что равным со столицами потенциалом по приему иностранных туристов сейчас обладают Карелия, Камчатка, район озера Байкал. Наиболее приоритетными направлениями внутреннего туризма стали так же средняя полоса и юг России. В Южном федеральном округе основными городами, где развивается туризм и гостиничное дело, являются Сочи и города Кавказских Минеральных Вод. Сочи – город-курорт федерального значения, сравнимый по своим уникальным характеристикам с лучшими курортами юга Франции, а Красная Поляна за последние 2 года превратилась в блестящий горнолыжный курорт.

К серьезным проблемам развития туризма относится неразвитость мест для туристического бизнеса. Россия имеет в своем арсенале самую большую территорию в мире, одни из самых красивых, живописных мест, но к сожалению, доля нашей страны в туризме около 1 процента, и это очень плачевно. Конечно же, в первую очередь это связано с отсутствием соответствующей инфраструктуры. Ведь именно плохая инфраструктура отпугивает иностранцев от посещения нашей страны. Бюджет страны мог значительно пополниться за счет туризма. Но дальше Москвы и Санкт-Петербурга иностранные туристы практически не выезжают. Алтай, Байкал, Дальний Восток – красивейшие территории нашей страны могут поразить своим великолепием любого туриста. Наиболее актуальной на данный момент является проблема профессиональной подготовки кадров в индустрии туризма. В нынешнее время в сфере туризма происходит большой дефицит высококвалифицированных кадров. Туристическая отрасль нуждается в молодых специалистов, которые могут предложить что-то новое, что-то, что усовершенствует туристическую индустрию.

Проанализировав статические данные, смело можно сделать вывод, что особенно не хватает у специалистов узкой квалификации, требующей знания особых программ, обладания определенными навыками. В связи с этой проблемой, возникает вопрос: “а как же исправить данную проблему?”. Для начала необходимо исправить у выпускников учебных заведений следующие

- низкую профессиональную подготовленность - низкий уровень знаний иностранных языков
- отсутствие необходимого количество часов, отведенное для развития именно для профессиональных навыков.

Для решения всех проблем, связанных с профессиональной подготовкой кадров в индустрии туризма, необходимо:

- существенно повысить качество образования в туризме, в связи, с чем следует разрабатывать единые стандарты, для усиления существующих учебных программ, а так же создание новых систем образования и подготовки кадров;
- наличие современного материально-техническое оснащения высших образовательных учебных заведений. Так как нынешняя устаревшая материально-техническая база образовательных заведений, не позволяет обеспечить подготовку кадров необходимой квалификации, владеющих новейшими технологиями в сфере обслуживания.

Проблема качественного сервиса недостаточно эффективно решается не только в рамках подготовки работников гостиничного и туристского бизнеса, но и специалистов смежных отраслей, обслуживающих туристов [4, с. 56]. К сожалению, остаются нерешенными проблемы, связанные с качеством подготовки специалистов:

1. При нехватке квалифицированных кадров для туристической индустрии имеет место не востребованность выпускников профильных вузов из-за отсутствия у них практических навыков и должных знаний по конкретным специализациям [1]. Исправить это можно следующим образом, учебный процесс студентов должен носить не только формальный характер, но и необходимые практические профессиональные знания и навыки.

2. Не маловажную роль в учебном процессе играют преподаватели. В условиях, когда увеличивается число учебных учреждений, имеется нужда во все более квалифицированных преподавателях. Они должны обладать современными профессиональными умениями и знаниями, а так же должны иметь опыт работы в данной сфере.

В нашей стране существует на сегодняшний момент немало проблем в процессе обучения и подготовки кадров в сфере туризма. Обучение по туристическим специальностям проводится в основном только на уровне теории, хотя она имеет далеко не решающее значение в данной профессии. Просто необходимо сопровождать теоретические знания, практическими, которые могут дать практики, обучающие стажировки и тренинги. Все это оказало влияние на становление системы профессионального туристического образования, и на значительное количество не квалифицированных кадров в сфере туризма.

Литература:

1. Распоряжение Правительства РФ от 11 июля 2002 г №954-р «Концепция развития туризма в Российской Федерации на период до 2005 года» // Правовая система «Консультант Плюс»
2. Постановление Законодательного Собрания Краснодарского края №292-П «Об утверждении Концепции развития санаторно-курортного и туристического комплекса Краснодарского края на 2003-2010 годы»
3. Квартальнов В. А. Теория и практика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2003.
4. Левина М.А. подготовка кадров для туристического бизнеса // Современные проблемы науки и образования. – 2006. – № 1. – С. 63-64; URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=74> (дата обращения: 21.03.2016).
5. Информация предоставлена с Сайта Российского союза туристической индустрии [Электронный ресурс] – URL: rata.spb/Rspti/zakon409-r.html (дата обращения 21.03.2016).

Д. ЧЕРНЫШОВА
н.р. Т.А. МЕРКУЛОВА

ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ ЧЕРТЫ ПЕРСОНАЛА В СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ СФЕРЕ

Сервисное обслуживание должно качественно повышать уровень жизни людей, но достичь этого реально возможно только при условии, если обслуживаемый и обслуживающий понимают друг друга в процессе обслуживания. Как клиента принять - учат многие, и процедура эта в общем-то стандартна, хотя и может иметь специфические черты. Для возможности удовлетворения запросов клиента у персонала должна быть соответствующая квалификация и избыточные ресурсы, которые предоставляются клиенту, а так же оценка персонала. Но помимо чисто профессиональных знаний необходимы знания специальные, необходимые для того, чтобы процесс оказания услуг стал взаимовыгодным.

Специалист в социокультурной сфере должен отвечать следующим требованиям:

- знать основы современных дисциплин о человеке, его потребностях; методы удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества;

- знать законодательство в социокультурной сфере, правовые нормы, регулирующие отношения между личностью и семьёй, обществом, окружающей средой;

- знать нормы деловой письменной и устной речи, процессы организации эффективной речевой коммуникации в социокультурной сфере;

- иметь способность продолжать обучение и вести профессиональную деятельность в иноязычной сфере;

- обладать знаниями по созданию условий для формирования рынка услуг в социокультурной сфере с учётом применения прогрессивных технологий;

- знать возможности современных информационных технологий и владеть методами сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений в социокультурной сфере;

- принимать участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб в социокультурной сфере и разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности;

- принимать управленческие решения в рамках компетенции и осуществлять связь с общественностью; участвовать по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб в социокультурной сфере;

- иметь способность в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики к переоценке накопленного опыта, анализу своих возможностей; уметь приобретать новые знания, использовать современные научные технологии;

- иметь способность обеспечивать деятельность предприятий и организаций, представляющих услуги по рекреации, социально - культурному сервису и туризму;

- уметь разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги социально - культурного сервиса и туризма;

- использовать несколько иностранных языков при организации услуг социально - культурного сервиса и туризма;

- владеть приёмами и методами формирования системы межличностного общения;

- обладать знаниями и навыками по разработке и внедрению инновационных технологий в социально - культурный сервис и туризм;

- владеть знаниями организации и обеспечения контроля качества, оказываемых услуг социально - культурного сервиса и туризма;

- обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых услуг предприятия социально - культурного сервиса и туризма.

Особое значение придается психологическим умениям будущих специалистов: владение приемами и методами формирования системы межличностного общения, умение организовать эффективную коммуникацию в

сфере сервиса; участие в совершенствовании деятельности служб сервиса; умение принять решение в экстремальных ситуациях и т. д.

Под функциональной готовностью работника социокультурной сферы к эффективному профессиональному и деловому общению понимается: его настроенность на продуктивное установление и развитие профессиональных и деловых контактов; нацеленность на результативный обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; на восприятие и понимание собеседников, а также на оказание влияния на них знаковыми средствами в целях формирования необходимого психического состояния, поведения и установок. Она складывается из:

- а) мотивационной готовности работника к продуктивному установлению и развитию профессиональных и деловых контактов;
- б) нацеленности на результативным обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, на восприятие и понимание собеседников, а также оказание влияния на них знаковыми средствами в целях формирования необходимого психического состояния, поведения и установок;
- в) профессионально-коммуникативной компетентности работника;
- г) его волевого развития;
- д) оптимального протекания интеллектуально-познавательных, эмоционально-чувственных и психомоторных процессов.

Оценка потенциала готовности работника социокультурной сферы к эффективному профессиональному к деловому общению осуществляется по: продуктивности установленных и развиваемых профессиональных и деловых контактов; результативности, обмена информацией, выработанных стратегий взаимодействия; адекватности восприятия и правильности понимания собеседников, а также успешности оказания влияния на них знаковыми средствами в целях формирования необходимого психического состояния, поведения и установок; профессионально-коммуникативной компетентности работника; оптимальности протекания интеллектуально-познавательных, эмоционально-чувственных и психомоторных процессов в различных ситуациях профессионального и делового общения; самооценке.

Одной из важнейших профессионально значимых характеристик является коммуникабельность или коммуникативная компетентность. Под коммуникативной компетентностью обычно понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности включают совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное общение. Такого рода компетентность предполагает умение изменять глубину и круг общения, понимать и быть понятым партнерами по общению. Коммуникативная компетентность - это развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми, который формируется в условиях непосредственного взаимодействия. Процесс совершенствования коммуникативной компетентности связан с развитием личности.

Важнейшим профессионально значимым качеством специалиста сервиса является адекватная самооценка. Самооценка - оценка личностью самого себя, своих возможностей, качеств, места среди других людей. Это

наиболее существенная и наиболее изученная в психологии сторона самосознания личности. С помощью самооценки происходит регуляция поведения личности.

Тот факт, что самооценка есть результат, далеко не всегда отчетливо осознаваемый личностью, своего рода проекция реального Я на идеальное, позволяет понять сложный, составной характер самооценки, выяснить, что оценка самого себя осуществляется не непосредственно, а с помощью эталона, который составлен из ценностных ориентаций, идеалов личности.

Значение самооценки очень велико. Самооценка в значительной степени определяет социальную адаптацию личности, является регулятором поведения и деятельности. Сложившаяся у человека самооценка может быть адекватной (человек правильно объективно оценивает себя) либо неадекватно завышенной и неадекватно заниженной.

Завышенная самооценка приводит к тому, что человек склонен переоценивать себя в ситуациях, которые не дают для этого повода. В результате он нередко сталкивается с противодействием окружающих, отвергающих его претензии, озлобляется, проявляет подозрительность, мнительность или нарочитое высокомерие, агрессию и, в конце концов, может утратить необходимые межличностные контакты, замкнуться.

Чрезмерно низкая самооценка может свидетельствовать о развитии комплекса неполноценности, устойчивой неуверенности в себе, отказа от инициативы, безразличия, самообвинения и тревожности.

Адекватная самооценка важна для определения личностью своего места в жизни, выбора жизненной позиции.

Уровень самооценки влияет на уровень притязаний личности, на выбираемый круг трудности жизненных целей, на соотношение удач и неудач на жизненном пути человека, обуславливает тенденции развития личности и её жизненной судьбы. Вероятность нарастания фрустрированности и невротичности. Завышенный уровень притязаний, когда человек ставит перед собой слишком сложные, нереальные цели, объективно может приводить к частым неудачам, к разочарованиям, фрустрациям.

Таким образом, к профессионально значимым качествам специалиста сервиса относятся: коммуникабельность, экстраверсия, направленность на общение, самооценка, подвижность нервных процессов, тип стрессоустойчивость, направленность на «дело».

Литература:

1. Минеева С.В. Введение в специальность Гостиничный и туристский бизнес. Краснодар: Изд-во Южного института менеджмента, 2006. 131с.
2. Мухина А.М Основы квалификационных требований к некоторым профессиям и должностям работников гостинично-туристского комплекса: Учебное пособие. М.: Ун-т гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 2002. 115с.
3. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны): Учебник. М.: Экономика, 2000. 312с.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКО-КРАЕВЕДЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В
СИСТЕМЕ ДЕТСКО-ЮНОШЕСКОГО ТУРИЗМА
В КРАСНОДАРСКОМ КРАЕ**

Возможности развития познавательной активности детей средствами туристской деятельности представлены в работах Ю.В. Козловой, В.В. Кулаева, Е.Ю. Ривкина, Е.Н. Ханиной. Педагоги и учёные считают, что туристско-краеведческая деятельность вводит подрастающее поколение в социальную среду, знакомит с ней, чем значительно ускоряет процесс воспитания. Организация досуга, игровая деятельность, в туристских условиях побуждает к приобретению новых знаний, к серьёзным размышлениям. Разумное сочетание отдыха и труда, спорта и творчества дисциплинирует ребёнка, балансирует его мышление и эмоции(1).

Целью данной статьи является выявление поставленных целей, педагогических задач и принципов организации туристско-краеведческой деятельности в системе детско-юношеского туризма в Краснодарском крае.

Туристские путешествия проводятся путем формирования туристских групп в разнообразных организационных формах: прогулки, экскурсии, экспедиции, походы. Такие организационные формы в Краснодарском крае формируются в городах Армавир, Геленджик, Горячий ключ, Ейск, Краснодар, Темрюк, Туапсе.

В городе Армавир с 1998 года ежегодно проходит традиционный кросс-поход, посвященный освобождению Армавира от немецко-фашистских захватчиков. Поход приурочен к дате 25 января 1943г. - день освобождения города. Основная цель данного похода это - усиление гражданско-патриотического воспитания детей и молодежи, привитие любви к истории и культуре родного края, пропаганда и популяризация туризма как средства совершенствования физических и духовных качеств личности, совершенствование знаний, умений и навыков по туризму.

Маршруты кросс-похода пролегают по местам освобождения города от немецко-фашистских захватчиков и памятным местам боевых действий. На данный момент существует 4 маршрута:

г. Армавир - пос. Прочнокопский – пос. Красная поляна – г. Новокубанск – ст. Прочнокопская – пос. Фортштадт – ст. Старая Станица – г. Армавир;

г. Армавир - х. Радищев - пос. Стеблицкий - пос. Заветный - г. Армавир;

г. Армавир – ст. Убеженская – х. Новенький - пос. Прикубанский – ст. Старая Станица – г. Армавир;

г. Армавир – ст. Марьино – ст. Вольное – г. Армавир.

Участниками данного похода может стать каждый желающий не моложе 10 лет и имеющий опыт похода выходного дня. С 2009 г. эта традиция стала не только армавирцев, но и ребят из других регионов края: Новокубанска, Кропоткина, Гулькевичи, Лабинска и других муниципальных образований края. Ежегодно в этом районе проводится двухдневный слет юных туристов «Мы за здоровый образ жизни!». В данном мероприятии принимают

участие команды общеобразовательных учреждений муниципального образования г. Армавир в составе 10 человек (не менее 2-х девочек) – учащиеся 5-7 классов.

Слет, который проводит ЦДЮТур, преследует следующие цели и задачи:

- пропаганда и популяризация туризма как средства здорового образа жизни в сочетании с активным летним отдыхом детей и подростков;
- воспитание бережного отношения к природе, углубление и расширение эколого-краеведческих знаний, развитие творческой активности учащихся;
- совершенствование умений и навыков, обеспечивающих жизнедеятельность в природной среде.

В городе Горячий Ключ благодаря работе туристических объединений Центра детского творчества "Следопыт", "Спортивное ориентирование", "Азимут", "Юные жуковцы" был реализован проект "Памятники", в котором воспитанники не просто провели учёт всех мемориалов, но и собрали информацию об истории их создания, о тех, кто помогает заботиться о них сегодня. Участники объединений туристско-краеведческой направленности прошли по местам сражений на Туапсинском направлении, своими силами произвели небольшой ремонт некоторых мемориалов. Ребята побывали в историческом музее и узнали о героях, в честь которых названы улицы Горячего Ключа и воздвигнуты памятники в окрестностях города.

Педагоги этого проекта старались обратить внимание воспитанников ЦДТ на важность сохранения памятных мест, на необходимость ухода за ними, чтобы золотом горели на обелисках имена наших защитников, напоминая новым поколениям о великих подвигах. Результатом их работы стала интерактивная доска, содержащая информацию о мемориалах и обелисках, установленных в Горячем Ключе и его окрестностях. (2)

Благодаря увлеченным педагогам в эколого-биологическом центре в городе Ейск в 2003 г. начал свою работу кружок «Краеведение и туризм», а затем и «Пешеходный туризм». Эти объединения дают возможность детям получать, развивать и совершенствовать свои туристские навыки, направляют в выборе занятия, готовят к жизни и действиям в условиях экстремальных ситуаций, способствуют оздоровлению и физическому развитию подростков. Также занятия в туристских кружках эколого-биологического центра насыщены темами о животном и растительном мире Краснодарского края, в походах ребята самостоятельно определяют видовой состав флоры и фауны, что делает эти походы отличными от походов, проводимые другими туристскими организациями края. За последние пять лет было организовано 38 экологических походов, экспедиций и сборов в которых приняло участие более 500 воспитанников. Ребята проводили экологический мониторинг в приазовских плавнях, изучали степные растительные сообщества, проводили орнитологические наблюдения на хребте Уна-коз и Азиш-Тау, измеряли радиологический фон реки Белой и Лабы, собирали минералы и окаменелости, проводили сбор гербариев на плато Лаго-наки и в природном парке Большой Тхач республики Адыгея, изучали животный мир в Кавказском биосферном заповеднике. Исследования ребят были использованы в создании научно-популярной литературы по природе Краснодарского края.

При подготовке походов большое внимание уделяется изучению природоохранного кодекса. Воспитанники не только занимаются изучением и наблюдением природы, но и ее охраной. Создаются и распространяются природоохранные листовки, проводятся беседы с местным населением и встречающимися туристами. В экологических экспедициях ребята оказывают большую помощь в методической работе центра: заготавливают гербарные материалы, собирают фотоколлекцию животного и растительного мира Краснодарского края, заготавливают природный материал для работы кружков «Флористика» и «Природа и фантазия». Собранные в походах и экспедициях наблюдения систематизируются, анализируются и используются для создания научно-исследовательских работ, которые впоследствии ребята успешно защищают в районных, краевых, всероссийских конкурсах научно-исследовательских работ и проектов

Не менее интересная программа была разработана педагогами МБОУ СОШ №100, которая должна выдернуть ребят из привычной среды, дать им альтернативные способы самореализации, возможность проявить свой потенциал и увеличить их самооценку. Для этого, считается необходимым сформировать у подростков стремление к труду, отзывчивое и бережное отношение к природе, привить любовь к природе и родному краю, к познанию окружающей среды, познакомить их с основами полевых исследований и привить если не любовь, то уважение к науке. Цель программы: создание эффективных организационно-педагогических условий для выявления, поддержки и развития способностей у детей в летний период. Методом реализации данной программы была выбрана экспедиция в Мостовском районе, если точнее – на маленьком хуторе Кизинка. Это очень интересное место с исторической, геологической, топографической, экологической точки зрения. Основным видом деятельности были выбраны радиальные выходы в разные точки, со сбором как фактического, так и теоретического материала. Весь поток разбился на 3 отряда по географическому, историческому и фольклорному направлениям. У каждого из участников экспедиции в наличии имелись блокнот для ведения полевых дневников, карандаши. Каждый отряд занимался сбором информации, и итогом их исследований стала газета, где собиралась самая любопытная информация по тематике и подводились итоги экспедиции. По итогам экспедиции были достигнуты значительные результаты. Во-первых, у детей, принявших участие в экспедиции, отмечается повышенный интерес к истории, географии, кубановедению. У многих детей изменилось отношение к природе, что проявилось в последующих выездах, как однодневных, так и многодневных, где они подавали пример поведения на природе, мусор складывали только в отведенных местах, не отлынивали от работы (сбор дров, приготовление пищи). В целом, данный проект считается успешным, и организаторы стремятся его реализовывать.

Совместно с управлением образования администрации муниципального образования Темрюкский район начинается работа по активному вовлечению заинтересованных учителей и детей всех возрастов в туристско-краеведческую деятельность. Для создания совершенной модели детско-юношеского туризма для этого района была выбрана следующая схема:

По программе модернизации во все образовательные учреждения района было закуплено туристское оборудование; Приказом директора образовательного учреждения назначены ответственные за туристско-краеведческую деятельность в школе; Организована районная Школа «инструкторов детско-юношеского туризма» для обучения тур-организаторов всех 32-х школ Темрюкского района; Станция юных туристов г. Темрюка проводит большое количество мероприятий по туристско-краеведческой деятельности для привлечения большой массы детей к занятиям туристско-краеведческой направленности, а тур-организаторы привлекаются в качестве судей, помощников для повышения квалификации в данном виде деятельности. И результат этой работы 75 % учащихся нашего района (8 600 из 11 500) заняты туристско-краеведческой деятельностью.

Коллектив МКОУ ДОД СЮТур г. Туапсе в 2014 г. предложил усовершенствовать одну из форм туристско-краеведческой деятельности, а именно, проведение профильной смены в молодежном туристско-оздоровительном лагере «МАТУР». За смену ребята научились жить бок о бок, общими заботами и устремлениями, в готовности при надобности в любую минуту прийти на помощь нуждающемуся в ней. Приобрели навыки жизни в лесу в различное время и при разных погодных условиях. Дождливые дни научили, как можно уберечь от промокания палатку, высушить одежду. Интересными и познавательными были занятия по туристской технике, ориентированию на местности в любое время суток с помощью карты и компаса. В свободное время звучали песни у костра под гитару. При встрече с воинами-интернационалистами, помимо патриотического воспитания, проводилась профориентационная работа по привлечению в военные училища с дальнейшей службой в рядах российской армии. Соревнования в рамках «Школы безопасности» научили преодолению препятствий без хныканья и раздражения. Настойчивость, упорство, труд и шутки помогли справиться с поставленными задачами.

Подводя итоги смены, можно с уверенностью заявить, что все намеченное было выполнено. Ребята познали особенности туристского быта, научились ответственности за каждый свой шаг, проявили лидерские способности. И как продолжение следует отметить то, что после смены были проведены экспедиции в Архыз, Гуамское ущелье, Лагонаки. «Матур» обеспечил не только интерес и доверие к СЮТур, но и пополнил воспитанниками на 2014-2015 учебный год (260 учащихся в 2013-2014 уч.году, более 400 чел. - в 2015).

Перед Всероссийским детским центром "Орлёнок" стоит задача формирования у подростков ценностного отношения к своему здоровью- потребности вести здоровый образ жизни, ибо здоровье человека- важный показатель личного успеха. За период 2011-2015 г. наблюдается тенденция в увеличение приезжающих в "Орлёнок" подростков с основной группой здоровья. Факторами здорового образа жизни являются: рациональное питание, закаливание, оптимальный двигательный режим, личная гигиена, положительные эмоции, отсутствие вредных привычек, познавательная деятельность [3]. При планировании дня и отдыха в смене максимальное количество мероприятий проводится на свежем воздухе, учитывая природно-климатиче-

ские условия Центра: прогулки, экскурсии, походы носят не только оздоровительный фактор (горный, лесной, морской воздух и др.), но и расширяет кругозор ребёнка.

Из выше изложенного можно сделать вывод: для реализации поставленных целей организаторами одним из наиболее подходящих периодов является летняя туристско-краеведческая деятельность. Учащиеся свободны от уроков в общеобразовательных учреждениях, многие родители находятся в отпусках, погодные условия благоприятны для работы загородных летних лагерей. Необходимо стремиться к использованию в школе всего многообразия форм туристских занятий детей, так как только при этом можно полнее удовлетворить разнообразные интересы детей, вовлечь наибольшее их количество в туризм, построить в школе так называемую систему туристско-краеведческой деятельности. От массового развития туристического движения зависит наше будущее, и отраднo, что сейчас наблюдается рост интереса администрации районов Краснодарского края, общественности к организации туристско-краеведческой деятельности.

Литература:

1. Гончарова Н.Ю. Палаточный туристский лагерь как форма организации активного летнего отдыха // Материалы 8 Международной научно-практической конференции «Твердовские чтения». г. Краснодар 26-27 февраля 2016 г. – С. 87-89.
2. Гучетль А.А., Черных М.Б. Патриотическое воспитание детей средствами туризма и краеведения // Материалы 8 Международной научно-практической конференции «Твердовские чтения». г. Краснодар 26-27 февраля 2016 г. – С. 101-105.
3. Постоногова О.Г., Яловая Л., Р.Р. Янбердина Р.Р. и др. Формирование культуры здорового образа жизни // Материалы 8 Международной научно-практической конференции «Твердовские чтения». г. Краснодар 26-27 февраля 2016 г. – С. 111-115.

И. ЧУКАНОВА
н.р. С.А. ОЛЬШАНСКАЯ

ОСОБЕННОСТИ ПРАВСТВЕННОГО ВОСПИТАНИЯ ТЕАТРОМ

В истории русской культуры есть немало имен выдающихся деятелей, ученых, мыслителей, художников, которые составляют славу и гордость нации. Среди них одно из самых почетных мест по праву принадлежит Константину Сергеевичу Станиславскому. Имя Станиславского известно всему миру как имя великого реформатора театрального искусства. Поэтому хотелось бы начать именно с его слов: "Играть при полном и сочувствующем вам зрительном зале то же, что петь в помещении с хорошей акустикой. Зритель создает, так сказать, душевную акустику. Он воспринимает от нас и, точно резонатор, возвращает нам свои живые человеческие чувствования"[1].

Зритель-тот, кто смотрит представление [2]. Однако просто смотреть театральное представление без понимания и увлечения пустая трата времени. Ведь для кого, как не для зрителя, существует театр? Ни зря Станиславский говорил, что зритель? словно душа для актёра.

В этой статье мы попытаемся выяснить каким должен быть современный зритель, который получил удовольствие побывав в театре, и доставил удовольствие актёрам играть для него. Способствовать формированию представлений о правилах поведения, а также воспитанию положительных нравственных привычек.

Театр-это отдельное учреждение со своими нормами правил поведения. Собираясь в театр, каждый воспитанный человек должен знать эти правила и придерживаться их. Ознакомившись с репертуаром, заинтересовавшийся спектакль должен быть изучен, иначе просто идти на название, не зная сути, довольно глупо. Дальше выбор места и покупка билета, чтоб выбрать удобное место так же желательно изучить зал.

Как говорится "встречают по одежке...", когда слышишь слово театр сразу представляются красивые дамы в вечерних нарядах, мужчины в смокингах, но никак пляжная либо спортивная одежда, шорты и слишком открытые наряды. Издавна, собираясь в театр, посетители надевали лучшие наряды, а обыденная одежда считалась моветоном. Сейчас, закрыв глаза, вас могут пусть, например, в джинсах, но не так давно это было не позволено, так как считалось и считается дурным тоном и неуважением к актёрам. Правило, которое также должно быть соблюдено — одежда должна быть чистой и опрятной. Современный воспитанный мужчина для похода в театр облачится в костюм классического покроя, а женщина для больших театров и именитых постановок подберёт нарядную одежду, а в театры помельче, на просмотр будничной постановки, современного перформанса [3] наденет наряд неброских, тёмных тонов, иначе рискует выглядеть белой вороной в вечернем платье. Следует в меру пользоваться духами, не делать высоких причёсок. В наши дни берут с собой сменную обувь только настоящие театралы и некоторые девушки с длинными платьями в пол, но каждый мужчина и женщина должны следить за тем, чтобы обувь выглядела аккуратной. Ещё из прошлых веков поход в театр считался посещением храма искусства, поэтому не только поведение должно отражать воспитанность человека, но и подходящая такому случаю одежда.

Приобретая билет на спектакли театра, зритель выражает своё согласие с основными правилами, обязуется соблюдать этические нормы, не нарушать общественный порядок в здании театра. Можно привести литературный пример, в котором герой романа приезжает в театр с опозданием, считая это хорошим тоном, представление давно началось: «Всё хлопает. Онегин входит, Идя меж кресел по ногам...» [4], этот пример бессовестного поведения показывает, как не надо вести себя в театре. Вход в театр, работа персонала театра и сотрудников театрального кафе для зрителей обычно начинается не ранее, чем за 1 час до начала спектакля. Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка. После третьего звонка запрещается вход зрителей в партер, опоздавшие занимают места, предложенные контролером или администратором. Пересесть на место, указанное в билете, можно только в антракте. В театр нужно приходить заранее, чтобы успеть раздеться и оставить в гардеробе всё ненужное, дамам можно взять в зал маленькую сумочку, окинуть себя взглядом в зеркале и, если что-то не так, выйти в туалетную комнату и поправиться, в фойе этого делать нельзя. В гардеробной

можно взять театральный бинокль, если боитесь что-то не рассмотреть, просить у соседа бинокль некультурно. Далее следует выключить телефон, чтобы не отвлекать не только зрителей, но и актёров.

В зал рекомендуется заходить после первого звонка, особенно если куплены билеты на места, которые расположены в середине ряда, чтобы потом не беспокоить сидящих, но если придётся проходить по заполненному ряду – повернитесь лицом к сидящим и тихим голосом или кивком головы извинитесь перед сидящими за причиненное беспокойство. Мужчина проходит первым на свое место, за ним следует женщина.

Заняв места, не следует занимать оба подлокотника, нужно помнить о соседе. Также не стоит сидеть наклонившись друг к другу, поскольку нужно помнить о сидящих сзади.

Соблюдение тишины во время спектакля – главное правило. Нельзя во время спектакля перешептываться, шаркать ногами, стучать пальцами по подлокотнику кресла; если вы простужены, из-за уважения к актёрам лучше остаться дома, так как кашель и другие проявления нездоровья отвлекают их. Хлопать в ладоши, пока идет действие на сцене, неуместно; аплодисменты своевременны после окончания акта или в конце всего спектакля. Но есть исключения: аплодировать позволено в конце особенно удачно сыгранной сцены, а также после появления широко известного и талантливого актёра. В антракте – можно остаться в зале, или выйти. Если пьеса не понравилась, нужно проявить терпение и можно уйти из театра до начала второго действия. Наиболее грубой ошибкой и серьёзным нарушением норм театрального этикета считается уход из зрительного зала во время продолжения или за несколько минут до окончания спектакля.

В финале спектакля не стоит бегом устремляться в гардероб, чтобы получить свою одежду. Пять минут не спасут, а настроение будет испорчено. К тому же артисты выходят на поклон, и зачастую не один раз. Разве приятно видеть артистам, что люди для которых они работали, думают только о гардеробе. Поблагодарите их аплодисментами. По-прежнему считается хорошим тоном выходить из зала, когда актеры покинут сцену.

Таким образом, театральный этикет сегодня - это сложившиеся нормы нравственности, которые являются результатом длительного по времени процесса становления поведения человека в театре. Можно отметить, что посещение театра – нормальная духовная потребность современного человека, ведь побывав в театре, хочется вернуться туда ещё ни раз. Издавна сложились театральные нормы и остались по сегодняшний день. Мода меняется с каждым годом, поэтому меняется в театре для зрителя лишь репертуар и одежда, а нормы поведения остаются без изменений, и следуя этим нормам зритель уважает актёра, а актёр видя и чувствуя увлечённый зал отдаётся ему полностью, поэтому хотелось бы закончить словами В. Гёте: «Сцена и зрительный зал, актеры и зрители создают целое только в совокупности».

Литература:

1. Станиславский К.Н. Константин Сергеевич Станиславский Моя жизнь в искусстве. Собрание сочинений в восьми томах. Государственное издательство "Искусство", М., 1954
2. Ожегов С.И. «Толковый словарь русского языка» (21-е исправленное и значительно дополненное издание Под редакцией Н.Ю. Шведовой)

3. Крысин Л.П. Толковый словарь иноязычных слов. — М.: Эксмо, 2008. — 944 с
4. А.С. Пушкин «Евгений Онегин» Роман в стихах.

М. ШИХА
н.р. Т.А. МЕРКУЛОВА

АНАЛИЗ МОТИВАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА

Метод анализа мотивационного потенциала разработан Хэкманом и Олдхэном и назван моделью характеристик работы в проектировании работы. Теория утверждает, что определенные ключевые параметры вызывают у человека решающие психологические состояния, которые затем влияют на результаты работы. Основные понятия этой модели.

Метод называется «Диагностическое исследование работы» (ДИР) определяет меру пяти следующих ключевых параметров: выполнением множества различных рабочих операций, что требует от работника применения разнообразных навыков и способностей:

1) Определенность задания - показывает, в какой степени данное задание требует выполнения целый и определённой части работы, т.е. выполнение задания сначала до ощутимого результата;

2) Значимость задания - показывает, насколько значительно влияние, которое данная работа оказывает на жизнь и труд других людей, как внутри организации, так и во внешнем окружении;

3) Автономность – показывает, в какой степени данная работа предоставляет работнику свободу действий, независимость и самостоятельность в планировании своего труда и в определении процедур, необходимых для выполнения этой работы;

4) Обратная связь со стороны работы – показывает, в какой степени работник, выполняя данную работу, может ясно и непосредственно судить о её эффективности.

Значение общего мотивационного потенциала может быть получено путём простого сложения оценок респондента по этим пяти ключевым параметрам.

Психологические состояния. Существует три психологических состояния работника, которые являются определяющими факторами ключевых параметров и результатов труда.

1. Чувство осмысленности труда. Показывает, в какой степени работа в целом воспринимается как полная смысла, ценная и достойная.

2. Чувство ответственности за результаты труда. Показывает, в какой степени работник чувствует лучшую ответственность за работу, которую выполняет.

3. Значение результатов труда. Показывает, в какой степени работник понимает, насколько эффективно он выполняет работу.

Эмоциональные следствия. От выполнения своей работы человек может испытывать три разных чувства.

1. Общая удовлетворённость трудом. Является мерой того, в какой степени работник удовлетворён своей работой.

2. Внутренняя мотивация труда. Показывает, в какой степени работник внутренне мотивирован качественно выполнять эту работу; другими словами, испытывает ли он положительные внутренние эмоции, работая хорошо, и отрицательные – работая плохо.

3. Удовлетворённость ростом. Показывает, в какой степени работник удовлетворён возможностями личного роста и совершенствованием в этой работе.

Эффективность труда. Обычно для организации решающий критерий любой реорганизации работы – то, насколько при этом повышаются качественные и/или количественные показатели деятельности работников.

Процесс реализации изменений для обогащения рабочего процесса включает пять понятий, каждое из которых представляет собой особую последовательность действий, направленных на повышение как качества переживаний личности, связанных с работой, так и производительность труда.

- 1) Формирование естественных единиц труда;
- 2) Объединение заданий;
- 3) Установление взаимоотношений с потребителями;
- 4) Распределение обязанностей по вертикали;
- 5) Открытие каналов обратной связи.

После проведения диагностики работы руководитель или его помощник по изменениям обращаются к понятиям реализации изменений, чтобы уяснить, как усовершенствовать наиболее проблематичные аспекты работы. Как это можно применить на практике, показано ниже, по мере обсуждения каждого из понятий.

1. Формирование естественных единиц труда. Идея распределения труда может показаться естественной частью проектирования любой работы. Однако во многих случаях эта логика связана с какими угодно соображениями, но только не с удовлетворённостью и мотивацией работника. К этим соображениям относятся диктат технологии, уровень подготовки или опыт рабочего, «эффективность» в том понимании, какое принято в промышленности, и текущая рабочая норма. Во многих случаях группа заданий, с которыми ежедневно или еженедельно сталкивается работник, кажется естественной всем, кроме самого работника.

В основе естественных единиц труда, лежит принцип «чувство хозяина» - постоянная ответственность за цельный фрагмент руда.

Создание естественных единиц труда проходит в два этапа. Первый – выделение основных единиц труда. В машинописном бюро, например, такое единицей может быть число страниц, которые надо отпечатать. Второй этап – группирование единиц труда в естественные категории. Например, каждой машинистке может быть поручено постоянно отвечать за все работы, выполняемые для одного или нескольких конкретных отделов. При этом рабочая норма у машинисток должна быть примерно одинаковой на продолжительный период времени (например, одной машинистке можно поручить всю работу для одного загруженного отдела, а другой – работу для нескольких мелких подразделений).

Посмотрим, как понятия реализации связаны с ключевыми параметрами работы. «Чувство хозяина», создаваемое естественными единицами труда, может показать разницу между ощущением того, что данная работа

имеет смысл и вознаграждается, и чувством ее бессмысленности и скучности. Естественные единицы труда напрямую связаны с двумя ключевыми параметрами: определённостью и значимостью задания.

Эффективность труда часто измеряют по эффективности затрат. Однако при этом руководитель должен быть уверен, что учтены все возможные затраты. Может быть так, например, что высоко специализированные работы полностью соответствуют критериям временных затрат на достижение результата, но если в результате этой специализации выполнение работы изо дня в день приводит к более высокой текучести кадров, прогулам и забастовкам, то производительность труда в действительности окажется ниже (а затраты выше), чем на этом могут указывать показатели эффективности.

Принцип объединения заданий, таким образом, означает, что по возможности раздробленные задания должны быть объединены в новые, более крупные трудовые модули. На заводе GozningGlassWozk (Медфилд, шт. Массачусетс) электропластины теперь собираются от начала до конца, операции, выполняемых разными людьми.

Некоторые задания после их объединения в допустимо большой модуль могут стать слишком крупными для того чтобы их мог выполнить один человек.

В таких случаях часто бывает полезно попробовать поручить новую, более крупную задачу небольшой команде работников, которым дается большая самостоятельность в действиях для ее выполнения. На заводе EmersonElectric в Рейсине, шт. Винконсин, процесс монтажа электрических мусоросборников реорганизован именно таким образом. Вместо того чтобы передвигать приборы от одного места сборки до другого, теперь выполняет от начала до конца одна команда. В такие команды входят и мужчины, и женщины, чтобы можно было распределять между ними более тяжелые и более тонкие рабочие операции. В случае жалоб со стороны покупателя ответ подготавливает команда.

Объединение заданий, как и естественные единицы труда, усиливает определенность заданий в работе. Например, сборщик электропластин может идентифицировать себя с созданием конечного продукта, готового к отправке, а не с пайкой почти невидимого стыка. Более того, чем больше заданий объединяются в работе одного человека, тем больше разнообразных навыков он должен использовать, выполняя эту работу. Поэтому объединение заданий также приводит к увеличению многообразия навыков - первому ключевому параметру, который способствует развитию чувства осмысленности работы.

3. Установление взаимоотношений с клиентами. Одно из последствий специализация труда заключается в том, что типичный рабочий при этом имеет мало контактов с конечным пользователем своего продукта или услуги. Разрешая работником устанавливать прямые взаимоотношения с потребителями своего труда, часто можно добиться улучшения одновременно трёх ключевых параметров работы. Возрастает обратная связь благодаря дополнительным для работников возможностям услышать положительный или отрицательный отзыв о результатах своего труда. Часто повышается многообразие навыков в связи с необходимостью вырабатывать и практиковать

свои межличностные навыки при установлении взаимоотношения с клиентами. Кроме того, может возрасти и автономность, так как работник часто несет личную ответственность за принятие решений, касающихся управления отношениями с потребителями своего труда.

Построение отношений с потребителями представляет собой трехэтажный процесс: первый этап - определение того, кто является фактическим потребителем; второй - по возможности установление прямых контактов работника и потребителя; третий - установление некоторых критериев, по которым потребитель может судить о качестве получаемого товара или услуги. И по возможности потребитель должен иметь обратную связь с работником.

Контакт между работником и потребителем должен быть как можно более полным и таким чистым, как того требует необходимость. Очень желателен личный контакт, хотя бы изредка. В любом случае важно, чтобы существовало взаимное понимание и договоренность о критериях, по которым потребитель будет оценивать деятельность работника.

4. Распределение обязанностей по вертикали. Обычно разрыв между выполняющей работы планирующей или контролирующей ее увеличивается вместе с дроблением труда по горизонтали. Логически это обосновывается повышением эффективности через специализацию труда. При распределении труда по вертикали целью является некоторое сокращение разрыва между исполнителями работы и теми, кто ее контролирует, - и в итоге появляются некоторые мотивационные преимущества.

Из всех понятие реализации распределение работы по вертикали может стать одним из решающих. В некоторых случаях, когда невозможно осуществить какие-нибудь изменения, одно только распределение по вертикали может дать значительный мотивационный эффект.

Когда работа распределена по вертикали, ответственность и контроль, которые ранее предназначались для высших уровней менеджмента, теперь добавляются к рабочим функциям. Для этого имеется огромное количество средств:

- вернуть работнику большую свободу действий при составлении рабочих графиков, при выборе рабочих методов, при проверке качества и оказание помощи делам или советом менее опытному работнику;

- предоставить ему дополнительные полномочия. Целью должно быть изменение такого положения, когда работники лишены всяких полномочий или они резко ограничены, до предоставления им почти полных полномочий в своей собственной работе;

- дать возможность распоряжаться рабочим временем. Работник должен иметь как можно большую свободу решать, когда начинать и прекращать работу, когда делать перерыв и как расставлять приоритеты;

- дать возможность принимать решения по устранению неисправностей и преодолению кризиса. Работников следует поощрять к самостоятельному поиску решения проблем;

- дать возможность управления финансами. Часто высокую мотивацию может иметь некоторая степень контроля работника надбюджетном и другими финансовыми аспектами своего труда. Однако доступ к информации, как правило, оказывается ограничен. Работники могут только выиграть от

знания себестоимости своего труда, возможного его влияние на прибыль и различных финансовых бюджетных альтернатив.

Распределение работы по вертикали неизбежно приводит к повышению автономности. А такое повышением личного контроля над своей работой ведет к усилению чувства личной ответственности за работу и в конечном счете - повышения внутренней мотивации труда.

5. Открытие каналов обратной связи. Практически в любой работе существует возможность открытия каналов обратной связи для отдельных работников и для команд, чтобы помочь ему знать, улучшилась, ухудшилась или осталась на прежнем уровне их деятельность. Хотя существует множество каналов обратной связи, работнику лучше узнать о результатах своей деятельности сразу после того, как работа выполнена, а не от случая к случаю от своего руководителя.

Обратная связь, обусловленное самой работой, обычно имеет более непосредственный личный характер, чем осуществляемая начальником; к тому же она повышает у работника чувство личного контроля над своей работой. Более того, она позволяет избежать множества потенциально разрушительных межличностных проблем, которые могут возникать, когда единственным способом для работников узнать о том, как они работают, является получение прямых указаний или неумолимых навыков от начальства.

Что именно должно быть сделано для открытия каналов обратной связи на рабочем месте, меняется от работы к работе и от организации к организации. Часто это заключается в устранении барьеров, мешающих человеку получить естественно возникающую информацию о своей деятельности, создание совершенно новых механизмов обратной связи. Например, установление прямых отношений с потребителем часто устраняет преграды между работником и естественными источниками информации о его работе.

Во многих организациях усилия по осуществлению контроля за качеством часто устраняет естественный источник информации. Проверка качества продукта или услуг осуществляется другими людьми, а не теми, кто отвечает за работу. Обратная связь с работниками, если она существует, осуществляется с опозданием и размывается. Это часто способствует развитию взгляда «качество - не моя забота».

Приближении функции работы за качеством к работникам (или передача этой функции в их руки) может исключительно повысить качество и количество доступной им информации о выполняемой работе.

Во многих организациях узаконено положение, когда качественные показатели деятельности находятся в компетенции начальника и передаются наверх (а не вниз) по организационной иерархии. Иногда руководители даже сами проверяют работу и исправляют все ошибки. Работник, совершивший ошибку, об этом может не узнать. Его лишают той информации, которая может улучшить как его внутреннюю мотивацию труда, так и техническую адекватность выполняемой работы. Во многих случаях можно напрямую обеспечивать работника информацией о показателях его деятельности, которая нужна им для повышения качества работы.

Для предоставления работникам информации можно использовать компьютеры. Например, многие операции теперь выполняются на компью-

терах с помощью панелей управления. Эти панели часто могут быть построены так, чтобы обеспечивать служащему немедленную обратную связь, позволяющую узнать о совершенной ошибке. Некоторые системы построены так, чтобы обеспечивать оператора даже положительной обратной связью, информируя о периоде, в течение которого ошибок не было вообще.

Важность обратной связи в качестве мотиватора труда осознаётся не всегда. Считается, что данные о качестве и других аспектах деятельности представляют интерес только для руководителя. Более того, работники часто изолированы от стандартов приемлемой деятельности, что лишает их того самого руководства к действию, в котором они нуждаются.

Литература:

1. Лобанова Т.Н. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: Учебник и практикум для академического бакалавриата/ Т.Н. Лобанова. М.: Издательство Юрайт, 2015.-482с.

2. Манзони Жан Франсуа. Синдром установки на неудачу : Harvard Business Review Россия/Жан Франсуа Манзони, Жан Луи Барсу 2006. № 4. С. 91-100.

3. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Теория и практика. Учебник для бакалавров/А.А. Литвинюк, С.Ж. Гончаров, В.В. Данилочкина и др. М.: Издательство Юрайт, 2014.-398с.

Е. ШИШОВА
н.р. А.А. САМОЙЛЕНКО

ХАРАКТЕРИСТИКА ГОРНОЛЫЖНЫХ КУРОРТОВ СКАНДИНАВСКИХ СТРАН (ФИНЛЯНДИИ, ШВЕЦИИ И НОРВЕГИИ)

Катание на горных лыжах является одним из самых популярных видов отдыха, как во всем мире, так и в России. В частности, весьма посещаемыми российскими туристами являются горнолыжные курорты скандинавских стран, в связи с чем избранная тема представляется актуальной. В настоящей статье хотелось бы более подробно остановиться на характеристике основных горнолыжных курортов Финляндии Швеции и Норвегии.

В числе факторов, влияющих на посещаемость вышеуказанных курортов, можно перечислить:

-современную инфраструктуру для отдыха всей семьей и молодежного отдыха

-географическое соседство с Российской Федерацией

-хорошие спортивно-технические характеристики: разнообразные трасы, хорошо продуманная система подъемников и великолепное техническое оснащение

-высокий уровень сервиса

-потрясающую экологию

-длительный период для горнолыжного катания (продолжительность сезона варьируется, но в среднем длится с ноября по май)

- выступающий в качестве бонуса, большой обширный выбор экскурсионных программ, программ спортивного и просто активного отдыха, а так же наличие тематических парков развлечений для детей

В **Финляндии** около 120 горнолыжных курортов, наиболее известными из которых являются: Леви, Химос и Воукатти.

Леви считается самым крупным (курорт может одновременно принять более 15 тысяч человек) и одним из лучших курортов Финляндии. На территории действует около 50 спусков, 28 из которых повышенной сложности. Максимальная протяженность — 2,5 километра. Есть детские трасы (Дети до 7 лет в сопровождении взрослых и в защитной маске получают бесплатный доступ к подъемникам). Кроме того, для отдыхающих работают аквапарк, парк для сноубордистов, рестораны, кафе и бары. Также в Леви можно покататься на снегоходе, на собачьих упряжках и порыбачить.

Курорт Химос служит местом проведения международных соревнований по зимним видам спорта и подходит как для летнего, так и для зимнего отдыха в Финляндии. На территории курорта расположены 17 спусков различной сложности, обслуживаемых снежными пушками. Сезон длится до конца апреля. Лыжные трассы имеют общую протяженность 20 километров, все они освещаются, так что можно кататься круглосуточно. Что касается инфраструктуры курорта, то недалеко от Химоса расположен бассейн — большой, общественный, с различными расслабляющими процедурами. На курорте работают ночные клубы, рестораны, множество отелей, а также школы горнолыжного спуска. Для начинающих лыжников специально оборудованы трассы невысокой сложности, где можно без боязни попробовать себя в горнолыжном спорте, причем абсолютно бесплатно.

Следующий широко известный финский горнолыжный курорт - Воукатти, где, к слову, часто проходят соревнования по фристайлу. Вышеназванный курорт примечателен специальным тоннелем для сноуборда, размером 100 метро в длину и 20 в ширину, в котором поддерживается нужная температура, благодаря чему кататься там можно не только в разгар зимнего сезона. Кроме горных лыж и сноуборда, гости могут покататься на снегоходе, мотосанях, оленях или собачьих упряжках, а также посетить аквапарк. Воукатти располагает 13 спусками различной сложности. Самая длинная трасса тянется на 1,1 километра. Более десятка трасс предназначены для катания в темное время суток. Подъемники обслуживают в час до 11 тысяч человек. Новички могут попробовать свои силы на легких трассах, куда можно попасть совершенно бесплатно [1].

В **Швеции** на сегодняшний день функционируют более 400 горнолыжных центров, крупнейшим из которых является комплекс Оре, состоящий из четырех поселков (Тегефельль, Дувед, Оре-Бю, Оре-Бьорнен) и пяти зон катания (Тегефельль, Дувед, Оре-Бю, Оре-Бьорнен и Редкулле). Туристы могут кататься на территории всего комплекса, передвигаясь между поселками на автобусах. Технические характеристики Оре позволяют принимать Кубок мира по горным лыжам. Сезон в Оре длится с середины ноября по май. Высокий уровень сервиса на курорте включает в себя подготовку склонов ратраками, освещение трасс, снегонапыление, наличие бугелей и трасс для детей и начинающих. Хорошо функционирует система подъемников, которых насчитывается 40 штук. Общая протяженность трасс - 102 км. Вышеуказанный курорт включает в себя множество заведений, развлекательных центров, кафе, баров и ресторанов [2].

Норвегия считается родиной горнолыжного спорта. Первые курорты для скоростных спусков были открыты там более века назад. *Эта страна может похвастаться блестящими характеристиками снежного покрова. Сезон катания на горных лыжах в Норвегии открывается в середине ноября по май.* Наибольшей популярностью у туристов пользуются: Лиллехаммер, Трюсиль и Гейло.

Лиллехаммер — столица Зимних Олимпийских игр 1994 года и курортный центр, объединяющий пять крупнейших и популярных горнолыжных курортов страны: Хафель, Квитфель, Голо, Скейкампен и Шушэен. Эти горнолыжные центры располагаются в радиусе 15-20 км. от Лиллехаммера и связаны с ним бесплатным автобусным сообщением и общим ски-пассом. В рассматриваемом курорте созданы прекрасные условия для комфортного катания на сноуборде и беговых лыжах, а снежный покров поддерживается многочисленными снеговыми пушками.

Хафель ключает в себя 32 спуска протяженностью 41 км, 18 подъемников, 4 сноупарка, терраинпарк, вечернее катание, 300 км прекрасно подготовленных трасс для беговых лыж.

Квитфель — излюбленное место сбора спортивной норвежской элиты. Здесь ежегодно проводятся этапы Кубка мира по слалому и соревнования по биатлону. На курорте функционируют 9 подъемников и 21 трасса различной сложности (из них 2 освещенные). Так же на территории располагается сноу-парк с трамплинами, рейлами, боксами и другими элементами. Спуски сноу-парка подходят для фрирайда и внетрассового катания. Весь сезон работает трасса для ски-кросса длиной 650 метров. Детская зона катания оборудована всем необходимым, включая детские подъемники, инвентарь для обучения и детскую комнату, в которой дети могут поиграть или посмотреть мультфильмы[3].

Голо располагает 15 различными по уровню сложности горнолыжными трассами, составляющими 3 связанные между собой зоны катания. В 2003 году Голо получил приз, как курорт с самым богатым выбором развлечений, включающих рыбалку, катание на санях, оленьих и собачьих упряжках, сноурафтинг, скисейлинг (на лыжах под парусом), тобогган, открытый бассейн. Стоит так же отметить, что в Голо часто проводятся всевозможные концерты, выставки и фестивали, включающие в себя гонки на северных оленях и "джойк" (традиционные народные песнопения). К услугам ценителей искусства — художественные выставки, для любителей спорта — Олимпийский музей в центре города.

Горнолыжная база курорта Скейкампен насчитывает 11 подъемников и 17 трасс. Для самых маленьких посетителей обустроен тематический - «Страна Барсука», туннели которого наполнены сказочными персонажами. Построены также санная горка и каток. Работает лыжная школа. На территории курорта предлагаются разнообразные развлекательные программы: картинг, катание на собачьих или оленьих упряжках, снежный рафтинг.

Исторически Шушэен считался местом равнинных лыж, но не так давно к великолепным «беговым» трассам добавились горнолыжные спуски. Горнолыжный комплекс представляет собой 9 спусков, которые обслуживаются четырьмя подъемниками. Есть детская бесплатная трасса.

Следующий горнолыжный центр, на котором хотелось бы остановиться более подробно - Трюсиль, в котором оборудовано 66 спусков общей протяжённостью 71 км. Трассы обслуживаются 31 подъёмником. Некоторые трассы имеют освещение для катания в тёмное время суток. Для любителей беговых лыж здесь оснащено около 100 км. равнинных трасс. Для взрослых и детей работает лыжная школа необходимо упомянуть, что на территории курорта открыты двери детского парка [4].

Резюмируя всё вышесказанное, можно прийти к выводу, что Скандинавия - настоящий центр горнолыжного спорта. Все рассматриваемые в работе курорты организованы на высочайшем уровне, имеют развитую лыжную инфраструктуру, славятся поразительно красивой природой и отличными климатическими условиями для катания на лыжах (и нет только) и, в конечном счете, облают всем необходимым для отдыха, независимо от возраста и уровня подготовки.

Литература:

1. Горнолыжные курорты Финляндии [Электронный ресурс]. URL: <http://tonkosti.ru/> (дата обращения: 27.04.2016)
2. Горнолыжные курорты Скандинавии [Электронный ресурс]. URL: <http://turtella.ru/Finland/Ruka/rassказы/s1320.html> (дата обращения: 27.04.2016)
3. Горнолыжные курорты Норвегии [Электронный ресурс]. URL: <http://tonkosti.ru> (дата обращения: 27.04.2016)
4. Тонкости туризма [Электронный ресурс]. URL: <http://tonkosti.ru> (дата обращения: 27.04.2016)

А. ШУТИНА
н.р. С.А. ОЛЬШАНСКАЯ

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА В ОАО «КРАСНОДАРГОРГАЗ»

История газоснабжения г. Краснодара начинается с далекого 1953 года. 25 декабря 1953 года был создан трест «Краснодаргоргаз». Уже в 1954 году была построена первая ветка газопровода, установлено газовое оборудование. В центре города на улице Пушкина был торжественно зажжен голубой факел и подано голубое топливо впервые газифицированные дома и квартиры.

Одним из первых управляющих трестом был Ковальчук Александр Михайлович, именно под его руководством была подготовлена база для эксплуатационной деятельности треста.

В марте 1965 г. управляющим треста стал Гаврилов Виктор Иванович, проработавший на этом посту более 20 лет. В это время построена новая газораспределительная станция (ГРС-6), газопровод высокого давления диаметром 1000 мм, обеспечивающий голубым топливом Краснодарскую ТЭЦ. Закольцованы газопроводы высокого давления, что заложило основу существующей системы газоснабжения г. Краснодара. Газификация Краснодара шла путем перевода котельных с твердого топлива на газ. С 1970 года началось строительство новых котельных средней и большой мощности, газовое хозяйство росло и вместе, с этим увеличивался коллектив предприятия.

Квалификация, опыт и профессионализм всегда были неотъемлемой чертой работников треста «Краснодаргоргаз». И сейчас главная составляющая нашей работы-люди. Можно купить новую технику, подготовить новый проект, но когда некому работать - это беда. Поэтому всегда в ОАО «Краснодаргоргаз» бережно, с уважением относятся к кадрам. В коллективе должна быть преемственность поколений, чтобы новый человек, вливающийся в коллектив, сразу пропитается его духом. Сегодня не без гордости можно сказать: ОАО «Краснодаргоргаз» - большая семья.

Без сомнения, история предприятия писалась людьми, их вдохновенным и самоотверженным трудом. Прежде всего, это президент ОАО «Краснодаргоргаз» Борис Григорьевич Семенко, который с апреля 1987 г. возглавляет предприятие. Должность руководителя сочетает в себе необходимость решения огромного числа задач. Из-за проблем, которые возникли в годы перестройки и реформирования экономики многие предприятия прекратили свое существование, но для предприятия газового хозяйства такое недопустимо. Заслуга Борис Григорьевича в том, что он сделал все возможное, чтобы не допустить катастрофы. Наоборот, в это непростое время предприятие активно развивалось, поэтому нет ничего удивительного в том, что газовики Краснодара произносят имя своего руководителя с уважением к его профессиональным и дипломатическим способностям отстаивать интересы горгаза на любом уровне. Требовательность, а порой и жёсткость сочетаются у Б.Г. Семенко с безмерной добротой к людям. Никто не остается без помощи, любые даже самые трудные обстоятельства будут преодолены. В период непосредственного руководства предприятия Б.Г. Семенко активно развивалась газификация пригородов Краснодара: таких как пос. Северный, Пригородный, Знаменский, Индустриальный, им. Ленина, ст. Старокорсунская, Елизаветинская.

В настоящее время в г. Краснодаре газифицировано более 260 000 квартир и частных домов, 13700 промышленных предприятий, организаций и объектов коммунально-бытового назначения. Газоснабжение потребителей осуществляется через разветвленную сеть газопроводов (3,8 тысячи км, из них более 1,2 тысяч км — подземных). Действующая система газоснабжения города в полной мере обеспечивает устойчивое и безопасное газоснабжение города.

Основной задачей ОАО «Краснодаргоргаз», является безаварийная эксплуатация системы газораспределения и газопотребления муниципального образования город Краснодар и обеспечение бесперебойного газоснабжения всех городских потребителей.

Для решения поставленных задач производятся необходимые регламентные эксплуатационные работы по обходу, техническому обслуживанию и ремонту газопроводов и технологического оборудования системы газоснабжения.

В плановом порядке проверяются состояние изоляции подземных газопроводов, техническое диагностирование, замена участков устаревших газопроводов, техническое обслуживание, текущий и капитальный ремонт газораспределительных пунктов и шкафных регуляторов, запорной арматуры, станций электрохимической защиты газопроводов, реконструируются переходы газопроводов над проезжей частью и т.д.

Создание центра обслуживания клиентов позволило поднять качество обслуживания на уровень отвечающий современным требованиям, позволяющий изменить сложившийся у населения стереотип недоступного монополиста на имидж открытой организации, в которой все обращения рассматриваются в кратчайшие сроки, клиенты получают компетентные ответы и качественные услуги.

Большое значение уделяется созданию благоприятных условий труда и отдыха коллектива, приобретаются современное оборудование, спецтехника, приборы и материалы. В соответствии с положениями коллективного договора своевременно выделяется спецодежда и обувь, проводятся дни охраны труда, проводятся регулярные медицинские осмотры, работают кабинеты с врачом общей практики и стоматологом. На основной базе организации, базах ее структурных подразделений размещены оздоровительные центры, в которых работники предприятия могут снять накопившуюся усталость трудового дня. На черноморском побережье функционирует собственная база отдыха. Выполняя коллективный договор, администрация ОАО «Краснодаргоргаз» стремится проводить социально-ориентированную политику бизнеса.

Сегодня город Краснодар стремительно расширяется, осваиваются новые территории, застраиваются новые микрорайоны и развивается промышленная инфраструктура. Вопросы развития перспективных зон рассматриваются администрацией муниципального образования город Краснодар в комплексе со всеми службами города, в том числе с ОАО «Краснодаргоргаз», прорабатывается генеральная схема газоснабжения с привлечением автора – институтом «Краснодаргражданпроект», с которым заключен договор разработку генеральной схемы газоснабжения г. Краснодара.

Активное взаимодействие с администрацией муниципального образования город Краснодар, другими структурами государственного и муниципального управления позволяет более оперативно и качественно решать поставленные перед коллективом ОАО «Краснодаргоргаз» непростые задачи.

Цель деятельности ОАО «Краснодаргоргаз».

Основной целью Общества является надежное и безаварийное газоснабжение потребителей обеспечение надежного функционирования системы газоснабжения г. Краснодара.

Основными видами деятельности Общества являются:

Транспортировка газа непосредственно его потребителям на территории муниципального образования город Краснодар.

Проведение единой технической политики, координация производственной деятельности и комплексное решение вопросов, связанных с эксплуатацией газораспределительных систем и газификацией, разработка прогнозов потребления газа в г. Краснодаре.

Разработка и реализация комплекса мер по:

- оптимальному развитию системы газоснабжения;
- внедрению энергосберегающих технологий, оборудования и приборов;
- реконструкции объектов газового хозяйства;

-рациональному использованию и учету расхода и качества газа, внедрению вычислительных комплексов с автоматическими корректорами расхода;

-техническому обслуживанию, мониторингу, диагностике и ремонту систем газоснабжения;

-созданию информационной системы газовых сетей и оборудования;

-программному и информационному обеспечению;

-разработке стандартов, норм, правил и инструкций по вопросам газификации, газоснабжения и эксплуатации газовых хозяйств.

Совершенствование финансово-экономических отношений, включая:

-обеспечение своевременной и полной оплаты поставки и транспортировки газа;

-участие в работе по совершенствованию ценообразования на энергоресурсы и услуги по их транспортировке;

-эффективная организация финансовых потоков;

-маркетинговые исследования региональных рынков;

-определение источников финансирования работ по газификации и способов привлечения финансовых ресурсов, создание и отработка инвестиционного механизма, обеспечивающего устойчивое развитие и работу газораспределительных систем при оптимальном соотношении различных источников финансирования.

Выполнение проектно-конструкторской документации на строительство и реконструкцию газовых сетей и других газовых объектов.

Строительство газопроводов среднего и низкого давления, систем газоснабжения и сооружений на них, их ремонт и реконструкция, а также строительство и ремонт производственных зданий и сооружений.

Организация научно-технических связей с научными, проектными, конструкторскими и производственными предприятиями по разработке и внедрению новых технологий, материалов, технических средств и оборудования, обеспечивающих высокую экономическую эффективность, надежность и экономическую безопасность газораспределительных систем, ресурсосбережение и квалифицированное использование газа.

Взаимоотношения с федеральными органами исполнительной власти с целью создания экономических, организационных и правовых условий, обеспечивающих эффективное функционирование системы газоснабжения.

Планово-предупредительный ремонт газовых сетей.

Организация технического обслуживания газопроводов, сооружений на них, газового оборудования и приборов у потребителей газа.

Организация инвестиционной деятельности предприятий, входящих в состав производственно-технологического процесса.

Разработка и внедрение системы технической диагностики газораспределительных систем, внутридомовых газопроводов и технологического оборудования.

Организация широкой пропаганды правил безопасности пользования газом в быту среди населения через сеть технических кабинетов, местную и многотиражную печать, радио и телевидение.

Обеспечение сохранности объектов газового хозяйства.

Проведение по заявкам газификации жилых домов, организаций и предприятий, монтаж газоиспользующего оборудования и газовых приборов.

Подготовка и повышение квалификации специалистов газовых хозяйств.

Переаттестация работников на знание правил безопасности в газовом хозяйстве, строительных норм и правил.

Организация поставок, в том числе изготовление запасных частей для газоиспользующего оборудования и газовых приборов.

Выполнение мероприятий по мобилизационной подготовке и мобилизационных заданий, учет и бронирование работников Общества.

Осуществление коммерческой деятельности.

Перевозка грузов и транспортно-экспедиционное обслуживание.

Общество вправе заниматься любыми иными видами деятельности не запрещенными законодательством Российской Федерации.

Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральными законами, Общество может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Если условиями предоставления лицензии на занятие определенным видом деятельности предусмотрено требование о занятии такой деятельностью как исключительной, то Общество в течение срока действия лицензии не вправе осуществлять другие виды деятельности, за исключением тех, которые предусмотрены лицензией и сопутствуют им.

Деятельность ОАО «Краснодаргоргаз» в области социальной защиты работников осуществляется в соответствии с коллективным договором. В нем предусмотрен комплекс мер, улучшающих положение работников по сравнению с действующим законодательством в виде дополнительных отпусков, материальной помощи, компенсаций за лечение и отдых, в том числе, работникам, в зависимости от должности, предоставляется дополнительный оплачиваемый отпуск в количестве от 3 до 14 календарных дней работникам предоставляются дополнительные оплачиваемые отпуска в случае:

- рождения ребенка - 5 календарных дней;
- собственной свадьбы - 5 календарных дней;
- свадьбы детей - 3 календарных дней
- смерти ближайших родственников - 5 календарных дней

Работникам предоставляется ежегодный дополнительный отпуск без сохранения средней заработной платы продолжительностью до 14 календарных дней (ст. 263 ТК РФ)

- работнику, имеющему двух и более детей в возрасте до 14 лет;
- работнику, имеющему ребенка – инвалида в возрасте до 18 лет;
- одинокой матери, воспитывающей ребенка в возрасте до 14 лет
- отцу, воспитывающему ребенка в возрасте до 14 лет без матери

Работникам, в зависимости от стажа работы в ОАО «Краснодаргоргаз» выплачивается ежегодное вознаграждение за выслугу лет при уходе в ежегодный отпуск.

В случае смерти близкого родственника производится выплата материальной помощи на погребение.

Выплачивается материальная помощь в случае длительного заболевания с учетом трудового вклада работника.

Выплачиваются поощрительные премии в зависимости от вклада и непрерывного стажа работников в обществе:

- за производственные результаты - 20; 25; 30 и каждые последующие 5 лет работы в обществе;

- в связи с юбилейными датами - 40; 50; 60 и каждые последующие 10 лет со дня рождения работников, 55 лет со дня рождения женщин;

- предоставляются путевки на лечение детей сотрудников в детский санаторный лагерь;

- компенсация стоимости санаторно-курортного лечения работникам и членам их семей.

Ежегодно на предприятии празднуют день образования ОАО «Краснодаргоргаз», традиционно, в торжественной обстановке, проводится награждение работников общества. За добросовестное выполнение трудовых обязанностей, высокие производственные показатели и безупречную работу работники награждаются Почетными грамотами либо им объявляется благодарность.

Предусмотрены выплаты премий, по итогам за год, к празднику - Международному женскому Дню 8 марта и Дню работника нефтяной и газовой промышленности.

Ежегодно к Дню Победы выплачивается материальная помощь ветеранам ВОВ

Ведется работа по оздоровлению работников ОАО «Краснодаргоргаз», прежде всего она направлена на предупреждение заболеваемости

- проведение ежегодных медосмотров
- проведение профилактических прививок
- санаторно-курортное лечение.

**ТВОРЧЕСТВО МОЛОДЫХ.
ВЕСТНИК СТУДЕНЧЕСКОГО НАУЧНО-ТВОРЧЕСКОГО
ОБЩЕСТВА КСЭИ**

Выпуск 119

**ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА
И СЕРВИСА**

Подписано в печать 22.04.2016.
Формат бумаги 60x84 ¹/₁₆. Усл. печ. л. 9.
Тираж 100 экз.

Издательство Кубанского социально-экономического института
Отпечатано с оригинал-макета заказчика в типографии
Кубанского социально-экономического института

Кубанский социально-экономический институт
350018 г. Краснодар, Камвольная, 3.