

СВЯЗЬ: СЕРТИФИКАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ, ЭКОНОМИКА

ВЕК



КАЧЕСТВА



4

ЖУРНАЛ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ, МЕНЕДЖЕРОВ И СПЕЦИАЛИСТОВ

2021

НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс»

ВЕК КАЧЕСТВА

Электронное научное издание

2021, №4

Журнал выпускается с 2000 года

<http://www.agequal.ru>

Все статьи, опубликованные в журнале, размещаются в базе
данных Российского индекса научного цитирования

Журнал зарегистрирован в Министерстве печати и информации РФ

Свидетельство о регистрации средства массовой информации ЭЛ № ФС77-38906 от 17 февраля 2010 г.

Адрес редакции: 123103, Москва, проспект Маршала Жукова, д. 78, корп. 2, офис Интерэкомс, каб. 8

Телефоны: +7 (495) 504-24-72

E-mail: info@agequal.ru Сайт: www.agequal.ru

Главный редактор

Мхитарян Юрий Иванович – доктор экономических наук, info@agequal.ru

Заместители главного редактора

Казакова Наталья Евгеньевна – кандидат психологических наук, info@agequal.ru

Тимохина Ольга Владимировна, info@agequal.ru

Web-редактор

Ларин Александр Александрович

РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ

Авдийский Владимир Иванович	доктор юридических наук, профессор
Аджемов Артем Сергеевич	доктор технических наук
Аслаханов Асламбек Ахмедович	доктор юридических наук, профессор
Басин Ефим Владимирович	доктор экономических наук
Булгак Владимир Борисович	доктор экономических наук, кандидат технических наук,
Викторов Михаил Юрьевич	доктор экономических наук, профессор
Вронец Александр Петрович	кандидат экономических наук
Голомолзин Анатолий Николаевич	кандидат технических наук
Гольдштейн Борис Соломонович	доктор технических наук, профессор
Дворкович Александр Викторович	член-корреспондент РАН, доктор технических наук, профессор РАН
Долинская Владимира Владимировна	доктор юридических наук, профессор
Иванов Олег Анатольевич	доктор военных наук
Иващенко Наталья Павловна	доктор экономических наук
Кузовкова Татьяна Алексеевна	доктор экономических наук
Колотов Юрий Олегович	доктор экономических наук
Крупнов Александр Евгеньевич	кандидат технических наук
Капинус Николай Иванович	доктор юридических наук, профессор
Ларина Ольга Григорьевна	доктор юридических наук, профессор
Макаров Владимир Васильевич	доктор экономических наук, профессор
Могилевский Станислав Дмитриевич	доктор юридических наук, профессор
Мухитдинов Нурудин Насретдинович	кандидат экономических наук
Мхитарян Александр Юрьевич	кандидат экономических наук
Окрепиллов Владимир Валентинович	доктор экономических наук, профессор, академик РАН
Пономаренко Борис Федосеевич	доктор технических наук
Пинчук Виктор Николаевич	доктор экономических наук
Руденко Галина Георгиевна	доктор экономических наук
Сагдуллаев Юрий Сагдуллаевич	доктор технических наук, профессор
Салютинна Татьяна Юрьевна	доктор экономических наук
Стегниенко Любовь Константиновна	кандидат экономических наук, доцент
Тверская Ирина Владимировна	кандидат экономических наук, доцент
Тимошенко Любовь Степановна	кандидат экономических наук
Туляков Юрий Михайлович	доктор технических наук

СОДЕРЖАНИЕ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

РЕЗОЛЮЦИЯ XXI Международной конференции «Стратегия и практика успешной деятельности» (14-24 октября 2021г., Египет, Марса-Алам)..... 10

Мхитарян Ю.И. Исследование правового механизма приоритетного развития саморегулируемых организаций в строительной отрасли.....20

Мхитарян А.Ю. Управление устойчивым развитием организаций в информационном обществе.....47

ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

Лаптева Е.В. Анализ основных социально-экономических индикаторов уровня жизни населения Российской Федерации.....63

Нанакина Ю.С., Рябова О.Н. Информационные каскады как форма управления потребительским поведением.....73

ФИНАНСОВАЯ СИСТЕМА

Салютина Т.Ю., Колотов Ю.О., Платунина Г.П., Васильева И.А. Применение осцилляторных методов прогнозирования во взаимосвязи с этапами цифрового развития.....84

ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

Овчаренко Л.А., Лебезова Э.М. Цифровизация как новая парадигма управления развитием туризма.....106

ЭКОНОМИКА БИЗНЕСА

Новикова А.В. Выявление проблем и разработка рекомендаций по поддержке малого и среднего бизнеса в период пандемии COVID-19.....127

ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЯ

Салмин П.С., Ильичева Н.М., Салмина Н.А. Интеграция системы умного обеспечения ресурсами в концепцию бережливого производства.....139

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Борейшо А.А. Инструментарий оценки качества менеджмента: функциональный подход.....153

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Хайруллина Л.И., Тучкова О.А., Гадельшина Д.Н. Культура безопасности производства: важнейший элемент системы управления охраной труда.....185

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Савин Г.В. Теоретические основы цифровой логистики при развитии «смарт-процессов»..... 200

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Поначугин А. В., Грачева Е.А. Оценка текущей работы ИТ-службы.....212

ПОДГОТОВКА КАДРОВ. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Кассирова А.А. Реализация социальных проектов: преодоление ресурсных ограничений в учреждениях системы образования.....223

Верниенко Л.В., Ситак Л.А. Развитие коммуникативных компетенций персонала организации в процессе карьерного роста.....235

Summary&References

PUBLIC ADMINISTRATION

RESOLUTION of the XXI International Conference "Success Strategy and Practice" (October 14-24, 2021, Egypt, Marsa Alam)

At the International Conference, topical issues were considered: the development of the digital economy in foreign countries and the Russian Federation; strategy for transition to a new model of economic development of the Russian economy; UN Sustainable Development Goals; Improving public telecommunication policy; development of the institution of self-regulation; consumer protection and good-faith activities of organizations; Establishment of road telecommunication networks; development of national standardization, quality of products (goods, works, services). The Conference made a number of proposals contained in the Resolution.

Mkhitaryan Yu.I. Study of the legal mechanism of priority development of self-regulatory organizations in the construction industry

The relevance of the article is due to the need to create an effective legal mechanism for regulating the market economy, ensuring safety and improving the quality of work. The market economy cannot automatically ensure safety, quality of work, consumer protection. State policies, legal mechanism, priority development of self-regulatory organizations form the basis of regulation of the market economy.

The strategic task to ensure the priority development of self-regulatory organizations in the economy was set in 2003 by Decree of the President of the Russian Federation. The most successful development of self-regulation as a form of mandatory regulation of the activities of legal entities is ensured in the construction industry. It seems relevant to investigate how the created legal mechanism in the industry solves the task set by the President of the Russian Federation.

The purpose of the article is to analyze the legal regime of self-regulation of the construction industry, to give a legal assessment of ensuring the priority development of self-regulatory organizations in the construction industry, to establish the patterns of development of the legal mechanism of self-regulation, legal gaps, and to propose legal ways to solve them.

Keywords: goals, criteria of priority development of self-regulatory organizations; principles of self-regulation in the construction industry; entrepreneurial activities; constitutional foundations; peculiarities of civil law regulation.

Mkhitaryan A.Yu. Information society, changing the role of communication organizations and methods of technical regulation

The study of the information society, features, and patterns of its formation allows us to improve the ways of regulating the economy, solve the problems of protecting producers and consumers in difficult conditions of a market economy. The information society objectively determines not only the growth of the importance of information, knowledge, the creation of digital information resources, information systems, national communication infrastructure, but also the increase in importance, a change in the role of organizations providing communication services, information technologies in the economy, society, requirements for organizing their activities, the quality of services provided, and ways to regulate their activities.

The information society opens up great prospects for the application of information and communication technologies, communication services, changes the methods of regulating the economy, the place of technical regulation in the system of regulators of the economic system.

Keywords: information society; goals, objectives, features of the information society; sustainable development of organizations.

ECONOMIC SITUATION

Lapteva E.V. Analysis of the main socio-economic indicators of the standard of living of the population of the Russian Federation

This article examines the dynamics of the qualitative indicators of the life of the country's population: demographic indicators, socio-economic indicators, indicators of monetary income and accrued wages, the level of poverty of the population.

Keywords: poverty, income, standard of living, quality, pension provision.

Nanakina Yu.S., Ryabova O.N. Information cascades as a form of consumer behavior management

In the new economic conditions, the digital environment dictates absolutely new requirements and opens up new opportunities in various spheres of the economy and human life as a consumer. The acceleration of information flows and trends is changing the ways and means of communication interaction between the consumer-producer system and other counterparties of consumer activity. The Internet is interpreted as a network of networks, a unified communication system that is the basis of the global information society, which is based on a network covering all types of relationships: family, hierarchical, organizational, industrial, etc [1]. In connection with these trends, the effect of network forms of communication (word of mouth, information cascades) is increasing. In this article, attention will be focused on the influence of information cascades, which will fully systematize the "line" of factors that transform consumer behavior in new socio-economic conditions.

Keywords: network externalities, information cascades, causes of information cascades, imitation behavior, innovative consumer behavior, network effect, complementarity of the information cascade, collaborative filtering of consumer.

FINANCIAL SYSTEM

Salutina T.Y., Kolotov Yu.O., Platunina G.P., Vasilieva I.A. Application of oscillation prediction methods in connection with digital development stages

At the present stage of digital development, the world economy is a free market in which there is an active movement of goods and services, the movement of capital is carried out freely between different countries and regions, which leads to higher profits. Therefore, at the moment, the global economy is influenced by: stock prices, exchange rates, interest rates. In this process, an important role is played not only by the stock market, which is part of the national financial market, as a result of which investors are massively involved in the process of trading in stock values, it also contributes to the creation and development of a monitoring system for these indicators.

Keywords: technical analysis; oscillatory methods; digital development; stochastic oscillator; exchange trading; analytical method; forecasting; indicator; market; product; trade.

DIGITAL ECONOMY

Ovcharenko L.A., Lebezova E.M. Digitalization as a new paradigm tourism development management

The structural changes in the tourism services market that have already appeared and likely to happen in the future are substantiated in this article based on the analysis of the main trends in the

development of the tourism market in the context of the ongoing net programming that has been intensified in the field as well as on the hospitality in the COVID-19 pandemic conditions. Programmed solutions are analyzed at all stages of the formation and promotion of a tourist product, opportunities are considered and the areas of competitive interaction of the tourist services market online and offline are substantiated.

The article analyzes a new socio-cultural phenomenon - "smart tourists", for whom internet communications have become the main attribute of life; a conceptual model is presented and the functioning of internet channels in the smart tourism environment is analyzed. The authors made an attempt to consider the genesis of the tourism industry programming and predict its prospects in the short and long terms based on the integration of several defining modern science areas – information science, sociology and economics. The article discloses the issues of the net support to business in the field quite comprehensively, analyzes the possibilities and prospects of tourist BigData, that are used to analyze information, make forecasts, sustainable development of the tourism industry and the transition to a new field – smart tourism.

Keywords: digitalization; world economy; tourism; COVID-19 pandemic; trends; development; market of tourist services; smart tourist; smart tourism.

CORPORATE MANAGEMENT

Khairullina L.I., Tuchkova O.A., Gadelshina D.N. Production safety culture: essential element of the occupational health management system

The concept of "production safety culture" is considered and its connection with the so-called integrated safety at work, the main elements of which today are safe working conditions; natural safe behavior of employees; responsible leadership of the manager. The objectives of the process of introducing a safety culture in enterprises are reflected, including: ensuring healthy, systematic work of employees; ensuring continuity of production processes; organization of continuous information flows. It was emphasized that the demonstration of a high safety culture is primarily a concern for people and the formation of a team confident in the care of management. Methods and measures to introduce occupational safety culture are described.

Key words: culture of work; occupational safety; professional risk; production safety; dangers; management system.

INFORMATION TECHNOLOGIES

Ponachugin A.V., Gracheva E.A. Assessment of the current work of the IT service

Information technologies are endlessly developing in the modern world and affect a variety of areas. The IT sphere also gave impetus to business. Nowadays, it is no longer possible to imagine a large or not so big company without an IT department. If problems arise with the computer system, the work of most departments will stop, therefore it is very important to have qualified specialists who will quickly and without loss solve these problems and allow the company's employees to continue the work process. With the emergence of an IT department in the company, the task of monitoring and evaluating the work of specialists in this field is faced. This often seems complicated enough. Analysis of the work of the IT department becomes a topical topic for company leaders when this department appears. The article discusses the problematic, methods and criteria for assessing the IT department. When writing the article, the authors used theoretical methods (analysis of domestic and foreign literature, generalization, comparison, forecasting). The scientific and practical significance of the work lies in the fact that it supplements the literature on the topic under

consideration, being the first systematic review of it in Russian, and also provides recommendations on the use of the information obtained.

Keywords: information technology; IT service; company; control, system administrator; evaluation of work.

BUSINESS ECONOMY

Novikova A.V. Identifying problems and developing recommendations for supporting small and medium-sized businesses during the COVID-19 pandemic

In 2020, the world community is faced with a serious problem - the COVID-19 pandemic. It has had and continues to have a negative impact on all spheres of the socio-economic life of society, but a particularly strong blow has been struck on the segment of small and medium-sized businesses. Before the leadership of the country and individual regions, the question arises: what measures to support small and medium-sized businesses need to be implemented so that the percentage of company closings does not become catastrophic. In this study, we identified the main problems of the development of small and medium-sized businesses in the Russian Federation at the present stage, presented statistics illustrating them, and also proposed specific measures to improve the current situation. Particular emphasis needs to be placed on the use of innovative and digital tools, which are key success factors.

Keywords: COVID-19; restrictions; small and medium businesses; support tools; modern information technologies; interaction with the state.

QUALITY MANAGEMENT

Boreisho A.A. Management quality assessment toolkit: functional approach

A functional approach to assessing the quality of management is described. It is argued that in order to assess the quality of management, it is necessary to assess the quality of performing the functions of planning, organizing, motivating, controlling and linking processes for developing and making decisions and establishing communications. The author's methods of assessing the quality of performance of management functions are described. Criteria for the performance of each function and linking process are formulated, scales for expert assessment of criteria are proposed, and technologies for interpreting the received expert assessments are described. For the first time, the quality of performance of the "Organizing" function has been structured, and indicators of the quality of departmentalization and delegation have been formulated. An integral indicator of the quality of management according to the functional approach is proposed.

Keywords: quality of management, management functions, organization, planning, motivation, control, linking processes in management, goal-setting, departmentalization, delegation.

ENTERPRISE ECONOMY

Salmin P.S., Ilyicheva N.M., Salmina N.A. Integration of the system of intelligent resources in the concept of lean **production**

The article discusses the basic principles underlying the philosophy of lean and the scope of work on its use at the enterprise. The concept of lean has been used in world management practice for quite a long time and still arouses irreducible interest from the point of view of the theory and practice of managing both an individual enterprise and on a larger scale (holding structures that unite enterprises into technological chains, including transnational companies' full technological cycle).

That is, the problem proposed by the authors is, on the one hand, not new, but on the other, it motivates us to take a fresh look at the concept of lean manufacturing within the framework of modern approaches to digital production management of various scales.

In the presented work, the models of inventory management are considered from the point of view of providing production with material resources in order to optimize them. At the same time, a critical analysis of existing management methods in this area is given and ways of improvement are proposed in terms of unification of parts and assembly units, which in itself is a novelty from the point of view of the classification of objects of labor in the production cycle. The method of smart production support proposed by the authors (smart production) allows to reduce the duration of the production cycle due to the proposed model.

Also the authors proposed a modified model of inventory management in terms of their classification according to demand, priority and statistics of use in the production process, which also determines the novelty of the provisions of the article.

Keywords: lean, smart resource production, reducing production cycle time, modernization of production reserves.

DIGITAL TECHNOLOGIES

Savin G.V. Theoretical foundations of digital logistics in the development of "smart processes"

The introduction of information and communication technologies (big data, blockchain, cloud technologies, digital platforms, the Internet of things, etc.) today imposes new principles, forms of future interactions and relationships between economic agents, which allows us to argue that now there is a radical change in traditional economic interactions under the influence of cumulative factors, the result of which will be a new model of economic relations.

Economic agents, introducing information and communication technologies, launch irreversible processes both inside supply chains and in the context of competitors of typical markets for them, as well as in the economy as a whole. The result of this action is the formation and development of a single information space "for strong" and successful enterprises and unions, in which their internal end-to-end information and intelligent processes (smart processes) are inherent, characterized by automated algorithms when performing standard procedures, without abolishing the use and introduction of new practices and technologies, as well as, without excluding in reference points conscious decision-making by individuals.

The digital transformation of logistics is also experiencing a renaissance in the field of streaming process management with the development of inter-organizational interaction between economic agents, which is expressed in the predominance of the development of the information space and transport and logistics, digital and intellectual infrastructure, which corresponds to the strategic management of the development of the Russian Federation, and is expressed in focusing efforts on the formation of intelligent systems when integrating with the logistics and production complex. Today, a new scientific paradigm of digital logistics is being formed, which is aimed at controlling transaction costs, which is due not only to the transition of economics and logistics to the information space with the decentralization of resources, but also to the need to offset excessive logistics costs and stocks in the supply chain to meet customer requests.

Keywords: digital logistics; information and communication technologies; smart processes; a systemic approach; digital type transport and logistics system; Institute of Digital Logistics.

PERSONNEL TRAINING. CORPORATE CULTURE

Kassirova A.A. Implementing social projects: overcoming resource constraints in educational institutions

The article deals with the results of the social project aimed at creating conditions for the formation of environmental culture among children and young people in the educational organizations of Smolensk. The efficiency of using the potential of the educational system of different levels (preschool, general education, secondary professional and higher education) to compensate resource limitations that arise during the implementation of social projects on the basis of educational organizations is demonstrated and confirmed.

Keywords: social designing, social project, ecological project, educational system, resource limitations, resource potential.

Verniyenko L.V., Sitak L.A. Development of the communicative competencies of the organization's personnel in the process of career growth

In the article, the concept of communicative competencies of personnel is considered; the content of career growth is characterized. The interrelation of the staff's communicative competence with the success of building a professional career is analyzed. The results of the study of the relationship between the communicative competence of the staff and the success of building a professional career are presented.

Keywords: competence approach; communicative competence of the individual; career growth.

РЕЗОЛЮЦИЯ
XXI Международной конференции
«Стратегия и практика успешной деятельности»
(14-24 октября 2021г., Египет, Марса-Алам)

Успешная деятельность органов власти, организаций – обязательное условие повышения эффективности, конкурентоспособности национальной экономики.

В рамках Международной конференции рассмотрены актуальные вопросы: развитие цифровой экономики в зарубежных странах и Российской Федерации; стратегия перехода к новой модели экономического развития российской экономики; цели устойчивого развития ООН; совершенствование государственной политики в сфере электросвязи; развитие института саморегулирования; защита потребителя и добросовестная деятельность организаций; создание автодорожных телекоммуникационных сетей; развитие национальной стандартизации, качество продукции (товаров, работ, услуг).

Участники Конференции отмечают высокий уровень мероприятия, проведенного при поддержке руководства Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Департамента государственной политики в сфере телекоммуникаций Минцифры России. Заслушав доклады, участники Конференции высказали единодушное мнение о доведении результатов конференций до руководства Минцифры России, об обсуждении в средствах массовой информации.

1. Участники Конференции признали целесообразность обращения к руководству Минцифры России с просьбой поддержать ежегодное проведение Международной конференции «Стратегия и практика успешной деятельности» с целью рассмотрения экспертным сообществом, руководителями организаций, представителями Минцифры России и других

ведомств актуальных задач развития российской экономики, совершенствования государственной политики в сфере телекоммуникаций.

Предлагается оказать поддержку проведению в 2022 г. XXII Международной конференции «Стратегия и практика успешной деятельности» в Коста-Рике (Сан-Хосе и Либерия 10-21.11.2022 г.). В ходе Конференции будут представлены доклады, позволяющие ознакомиться с развитием цифровой экономики, трендами развития мировой и российской экономики, методами государственного, корпоративного управления, методами совершенствования контрольно-надзорной деятельности, современными технологиями и наилучшими практиками. В программе Конференции – повышение квалификации по программе дополнительного профессионального образования «Инновационный менеджмент».

Участники Конференции предлагают представителям Минцифры России и Роскомнадзора принять участие в XXII Международной Конференции в ноябре 2022 г.

2. С учетом результатов обсуждения участники Конференции отметили, что рыночная экономика без эффективной государственной политики не способна обеспечить социальные гарантии, качество жизни человека, образование, безопасность, защиту потребителя. Важно повысить ответственность, добросовестность деятельности субъектов экономических отношений, их инновационную активность, а также обратиться к руководству Минцифры России с предложениями о необходимости:

- взаимодействия с общественными, некоммерческими организациями, участниками рынка с целью создания в Российской Федерации саморегулируемой инновационной экономики, обеспечивающей прогресс и социальную справедливость;
- создания системных правовых, экономических, информационных, политических мер и условий по ускорению темпов роста российской

экономики, повышению инновационной активности и добросовестной деятельности хозяйствующих субъектов, обеспечению безопасности продукции (товаров, работ, услуг), приоритетному развитию саморегулируемых организаций, обеспечению защиты потребителей, организации деятельности добросовестных участников рынка, повышению качества, совершенствованию систем менеджмента организаций;

- совершенствования гражданского законодательства с учетом того, что нормы права – составная часть информационной сферы, оказывают определяющее влияние на поведение, действия физических, юридических лиц, обеспечивают информационную, национальную безопасность Российской Федерации. Неэффективные нормы права снижают защищённость личности, общества, государства.

В этой связи содержание ст. 2 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), в соответствии с которым *«гражданское законодательство регулирует отношения между лицами, исходя из того, что предпринимательская деятельность направлена на систематическое получение прибыли»*, не имеет научного обоснования. Прибыль можно получать разными способами, в том числе за счет нарушения стандартов, правил, требований, законов. Граждане (физические лица) и юридические лица приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей, в своем интересе, но они не должны противоречить основополагающему принципу гражданско-правового регулирования, участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно.

Наделение прибыли «сверхценностью», рассмотрение прибыли в качестве главной цели предпринимательской деятельности дезинформирует человека, деформирует систему ценностей общества, нарушает

информационную, национальную безопасность, ограничивает возможности роста экономики.

Согласно основным началам гражданского законодательства ст. 2 ГК РФ должна быть представлена в следующей редакции: *«Гражданское законодательство регулирует отношения между лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, или с их участием, исходя из того, что предпринимательской является самостоятельная, осуществляемая на свой риск добросовестная деятельность, направленная на удовлетворение потребностей потребителя, общества, государства».*

Внесение изменений в ст. 2 ГК РФ, инициированное Минцифрой России, создаст надлежащую систему ценностей в обществе, которая будет содействовать организации добросовестной деятельности, выполнению законодательства Российской Федерации, указов Президента Российской Федерации, что обосновано с позиции правовой и экономической науки. Внесение изменений важно для защиты интересов пользователей услуг связи, обеспечения эффективной и добросовестной конкуренции на рынке услуг связи, создания условий для развития российской инфраструктуры связи.

3. Участники Конференции отмечают важность развития информационного общества, цифровой экономики, совершенствования государственного регулирования телекоммуникаций, повышения безопасности и качества инфраструктуры связи, услуг связи, информационных технологий, совершенствования контрольно-надзорной деятельности, систем менеджмента организаций, внутренних проверок, качества, информационной открытости деятельности субъектов экономических отношений для обеспечения добросовестной деятельности.

Проведение работ по установлению обязательных требований к предоставлению услуг связи, проведению независимой оценки систем менеджмента, качества услуг связи, информационных технологий повышает

защиту потребителей, организаций, способствует осуществлению добросовестной деятельности, содействует развитию информационного общества, цифровой экономики.

Участники Конференции рассматривают обеспечение добросовестной деятельности в сфере инфокоммуникаций как основу ответственного исполнения обязательств, важную задачу и считают необходимым просить руководство Минцифры России оказать поддержку Общероссийскому национальному проекту «Содействие обеспечению добросовестной деятельности в сфере инфокоммуникаций», который пропагандирует систему ценностей, взглядов, способствующих реализации Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации, создает благоприятные условия для защиты потребителя, добросовестных участников экономических отношений, способствует повышению эффективности национальной экономики.

4. Участники Конференции предлагают руководству Минцифры России, Департаменту государственной политики в сфере телекоммуникаций Минцифры России в связи с тем, что отрасль связи и информационных технологий – основа цифровой экономики, в целях создания условий для обеспечения безопасного и качественного развития инфраструктуры связи оказать:

- содействие отраслевой СРО Союз «СтройСвязьТелеком», осуществляющей деятельность с целью обеспечения безопасности, предупреждения причинения вреда при создании сооружений, объектов, сетей связи, организовывать деятельность на территории всей Российской Федерации согласно основополагающим положениям Конституции Российской Федерации, Федерального закона «О саморегулируемых организациях», Федерального закона «О безопасности».

В настоящее время в соответствии с п. 3 ст. 55.6 Градостроительного кодекса Российской Федерации (ГрК РФ), *«членами саморегулируемой организации, основанной на членстве лиц, осуществляющих строительство, могут быть только индивидуальные предприниматели и (или) юридические лица, зарегистрированные в том же субъекте Российской Федерации, в котором зарегистрирована такая саморегулируемая организация, за исключением:*

1) иностранных юридических лиц;

2) случая, если на территории субъекта Российской Федерации, в котором зарегистрированы индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, отсутствует саморегулируемая организация...».

Дополнение ч. 3 п. 3 ст. 55.6 ГрК РФ словами *«индивидуальных предпринимателей или юридических лиц, осуществляющих строительство сооружений, объектов, сетей связи»* позволяет реализовать конституционное положение, разрешающее отраслевой саморегулируемой организации осуществление деятельности на всей территории Российской Федерации;

- оказание экономической, организационной, информационной поддержки организациям, ставшим участниками Общероссийского национального проекта «Содействие обеспечению добросовестной деятельности в сфере инфокоммуникаций», организованной Национальной ассоциацией телекоммуникационных компаний - региональным отраслевым объединением работодателей «Регулирование качества инфокоммуникаций», обеспечивавшим эффективное внедрение национальных стандартов менеджмента, частичного возмещения затрат, связанных с внедрением национальных стандартов.

С учётом результатов обсуждения участниками Конференции принято следующее решение:

Рекомендовать Минцифры России: для повышения эффективности регулирования телекоммуникационного рынка, предоставления качественных услуг связи и обеспечения эффективного развития российской инфраструктуры связи инициировать разработку научно-исследовательских работ по следующим темам:

НИР № 1 «Разработка методологии установления обязательных требований к услугам телекоммуникаций и требований к обязательной сертификации услуг телекоммуникаций для целей реализации стратегии развития информационного общества в Российской Федерации»;

НИР № 2 «Разработка методологии присуждения ежегодной Премии Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций в области качества»;

НИР № 3 «Разработка аналитических подходов и рекомендаций по формированию Концепции управления качеством связи в условиях цифровой экономики на основе анализа существующих моделей, стимулирующих деятельность хозяйствующих субъектов».

В соответствии с решением XXI Международной конференции «Стратегия и практика успешной деятельности» в целях реализации прорывных проектов в российской экономике за счёт опережающего развития инфраструктуры **ПРЕДЛАГАЕТСЯ:**

1) В рамках обсуждения подготовленного Минтрансом России проекта Распоряжения об утверждении «Транспортной стратегии Российской Федерации до 2030 года с прогноза на период до 2035 года» Минцифре России внести предложение о необходимости создания телекоммуникационной автодорожной инфраструктуры, в том числе по технологии линейно-кабельных сооружений транспортной многоканальной коммуникации (ЛКС ТМК) как обязательного элемента автомобильных дорог;

2) ТК 021 Росстандарта России «Услуги связи, информатизации, организация и управление связью, строительство объектов в сфере связи и информационных технологий» оказать поддержку предложению АО «СМАРТС» о включении в План разработки и актуализации сводов правил на 2022 год работы по отмене в Своде правил СП 34.13330.2021 «СНиП 2.05.02-85* Автомобильные дороги» запрета на строительство линейно-кабельных сооружений транспортной многоканальной коммуникации (ЛКС ТМК) в обочинах действующих автомобильных дорог;

3) В целях реализации Указов Президента Российской Федерации, определивших важной составляющей государственной политики приоритетное развитие саморегулируемых организаций, повышение удовлетворенности потребителей, Концепции развития гражданского законодательства Российской Федерации, определившей важность для развития экономики и становления гражданского общества использование всевозможных мер и средств гражданского законодательства, чтобы обеспечить добросовестное и надлежащее осуществление гражданских прав и исполнение гражданских обязанностей, Федеральным законом «О саморегулируемых организациях» предметом саморегулирования рассматривать добросовестную предпринимательскую или профессиональную деятельность субъектов, объединенных в саморегулируемые организации.

Изменить критерии исключения СРО из государственного реестра саморегулируемых организаций. Не исключать СРО из государственного реестра в случае уменьшения количества членов СРО из-за несоответствия субъектов экономических отношений требованиям, правилам, стандартам, установленным саморегулируемой организацией.

Установить критерии, при которых ассоциации (союзы) включаются в государственный реестр саморегулируемых организаций, а именно:

- осуществление самостоятельной, инициативной, независимой деятельности;
- наличие стандартов, правил добросовестной предпринимательской или профессиональной деятельности;
- осуществление контроля за исполнением стандартов, правил добросовестной предпринимательской или профессиональной деятельности;
- обеспечение саморегулируемой организацией дополнительной имущественной ответственности на основе решения высшего органа управления СРО.

Устанавливать, что саморегулируемые организации разрабатывают и утверждают стандарты и правила добросовестной предпринимательской или профессиональной деятельности.

Внести изменения в критерии для исключения СРО из государственного реестра саморегулируемых организаций. Уменьшение количества членов СРО из-за несоответствия субъекта экономических отношений требованиям, правилам, стандартам не должно приводить к исключению СРО из Госреестра.

Признавать саморегулируемой организацией ассоциации (союзы) при условии осуществления самостоятельной, инициативной, независимой деятельности, наличии стандартов, правил добросовестной предпринимательской или профессиональной деятельности, осуществлении контроля за их исполнением, обеспечении саморегулируемой организацией самостоятельного выбора формы дополнительной имущественной ответственности.

Рассмотреть вопрос об участии представителей Минцифры России, Роскомнадзора в работе Технического комитета Росстандарта ТК 21 «Услуги связи, информатизации, организация и управление связью, строительство и эксплуатация объектов в сфере связи и информационных технологий».

Отсутствие единых национальных стандартов на современные услуги связи ограничивает возможность защиты потребителей, деятельности добросовестных участников рынка, а также замедляет процесс создания единого информационного пространства Российской Федерации. Совместно с ТК 21 разработать программу разработки национальных стандартов услуг связи, информационных технологий.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Мхитарян Ю.И. Исследование правового механизма приоритетного развития саморегулируемых организаций в строительной отрасли // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 20-46. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421001.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 338.24

Исследование правового механизма приоритетного развития саморегулируемых организаций в строительной отрасли

Мхитарян Юрий Иванович,

доктор экономических наук,

Заслуженный работник связи и информации Российской

Федерации, Председатель Совета МОО «Федерации

содействия саморегулированию, безопасности и

качеству работ»



Актуальность статьи обусловлена необходимостью создания эффективного правового механизма регулирования рыночной экономики, обеспечения безопасности и повышения качества работ. Рыночная экономика не может автоматически обеспечить безопасность, качество работ, защиту потребителя. Государственная политика, правовой механизм, приоритетное развитие саморегулируемых организаций – основа регулирования рыночной экономики.

Наиболее успешное развитие саморегулирования как формы обязательного регулирования деятельности субъектов права обеспечено в строительной отрасли. Представляется актуальным исследовать, насколько созданный правовой механизм в отрасли решает поставленную Президентом РФ задачу.

Цель статьи – провести анализ правового режима саморегулирования строительной отрасли, дать правовую оценку обеспечения приоритетного развития саморегулируемых организаций в строительной отрасли, установить закономерности развития правового механизма саморегулирования, правовые пробелы, предложить правовые способы их решения.

Ключевые слова: цели, критерии приоритетного развития саморегулируемых организаций; принципы саморегулирования в строительной отрасли; предпринимательская деятельность; конституционные основы; особенности гражданско-правового регулирования.

При исследовании правового механизма саморегулирования в строительстве важно учитывать, что строительная отрасль - отрасль комплексная. Объекты строительства федерального, регионального и местного значения оказывают существенное влияние на социально-экономическое развитие и безопасность экономики. В комплексной строительной отрасли создается материально-техническая база всех отраслей экономики и регионов национальной экономики. Объекты капитального строительства – здания, строения, сооружения - формируют, создают основу и инфраструктуру отраслей национальной экономики: гражданского строительства (строительство жилых домов, общественных зданий и сооружений), электроэнергетики, связи и информатики, транспорта, сельского хозяйства, атомной промышленности, авиационной, автомобильной, химической, угольной, горнодобывающей, нефтегазовой, металлургической, машиностроительной промышленности и т.д.

В укрупненном виде продукция строительства – это законченные, подготовленные к вводу в эксплуатацию новые или реконструированные здания, строения, сооружения и работы (общестроительные: земляные работы, устройство скважин, свайные работы, устройство бетонных и железобетонных работ и монолитных конструкций, монтаж общестроительных конструкций, устройство кровель и т.д.), устройство инженерных систем, сетей и объектов, монтаж инженерных объектов, пусконаладочные работы, устройство инженерных объектов и т.д.

Стратегическая задача по обеспечению приоритетного развития саморегулируемых организаций в экономике поставлена Указом Президента

Российской Федерации в 2003 г.¹. В соответствии с Конституцией Российской Федерации² Указы Президента Российской Федерации необходимо выполнять.

В 2009 г. в строительной отрасли была создана система саморегулируемых организаций, которая заменила коррупционную, неэффективную систему лицензирования. Система лицензирования в строительной отрасли воспроизводила экономическую ситуацию, в которой некомпетентные организации получали заказы на выполнение работ, а затем исчезали или выполняли работы, нарушая безопасность, с низким качеством и тем самым причиняли своими действиями вред заказчикам, третьим лицам.

Институт саморегулируемых организаций в строительной отрасли выполняет особую функцию. В структуре основных целей саморегулируемых организаций: предупреждение причинения вреда жизни или здоровью физических лиц, имуществу физических или юридических лиц, окружающей среде или здоровью животных и растений, объектам культурного наследия, повышение качества работ - особый предмет регулирования.

В строительной отрасли обязательное саморегулирование заняло важное место в регулировании предпринимательских отношений. Нормой Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) определено, что в случаях, предусмотренных законом, юридическое лицо может заниматься определенными видами деятельности только на основании специального решения (лицензии), членства в саморегулируемых организациях или

¹ О мерах по проведению административной реформы в 2003-2004 годах: Указ Президента Российской Федерации от 23.07.2003 № 824. – Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/19750> (дата обращения 14.12.2021 г.).

² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 14.12.2021 г.)

выданного саморегулируемой организацией свидетельства о допуске к определенному виду работ³.

Индивидуальный предприниматель, юридические лица для выполнения работ, влияющих на безопасность, должны были получать свидетельства о допуске к работе, что вполне закономерно. Оценить, насколько обеспечено приоритетное развитие саморегулируемых организаций в строительстве, возможно путем определения критериев для оценки правового механизма приоритетного развития саморегулирования.

На основе анализа основополагающих положений Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, федеральных законов Российской Федерации и проведенного исследования установлены **критерии, определяющие правовой механизм приоритетного развития саморегулируемых организаций:**

- субъекты права, выполняющие работы, влияющие на безопасность, должны получать свидетельства, подтверждающие способность выполнять эти работы безопасно;
- субъекты права, выполняющие работы, влияющие на безопасность объектов капитального строительства, должны быть членами саморегулируемой организации;
- саморегулируемые организации разрабатывают стандарты, правила, требования предпринимательской деятельности, члены саморегулируемой организации их применяют;
- саморегулируемые организации осуществляют контроль деятельности своих членов;
- саморегулируемые организации объединяют субъектов права на основе отраслевого и регионального принципов;

³ Гражданский кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 14.12.2021 г.).

- субъекты права на добровольной основе объединяются в саморегулируемые организации;
- саморегулируемые организации на добровольной основе объединяются в национальные объединения, организационно-правовая форма которых - ассоциация (союз);
- нормы права, регулирующие отношения участников саморегулирования, должны соответствовать нормам Конституции Российской Федерации, ФЗ «О безопасности»⁴, ФЗ «О противодействии коррупции»;
- деятельность саморегулируемых организаций должна стимулироваться на основе налоговой политики, государственных программ, мер информационной, экономической, правовой, политической поддержки.

Саморегулирование в строительном комплексе как правовая система имеет все необходимые признаки (атрибуты) - собственный предмет правового регулирования, правовой режим, источники права, методы и механизмы правового регулирования. Несмотря на это, предмет правового регулирования и источники саморегулирования до настоящего времени не определены. Нормы права не полностью соответствуют предмету правового регулирования. В результате нормы права, регулирующие деятельность участников саморегулирования, разсогласованы.

Предмет правового регулирования деятельности саморегулируемых организаций в сфере инженерных изысканий, архитектурно-строительного проектирования, строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства – это отношения, возникающие при выполнении работ на объектах капитального строительства в сфере защиты жизни и деятельности человека, животного, растительного мира, охраны

⁴ О безопасности: Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_108546/ (дата обращения 14.12.2021 г.).

окружающей среды, имущества юридических, физических лиц. Эти отношения представляют собой совокупность общественных отношений:

- по реализации прав граждан на свободу предпринимательской деятельности, объединение в ассоциации (союзы) с целью обеспечения безопасности;
- по реализации прав граждан, юридических лиц на защиту, обеспечение безопасности;
- связанных с разработкой мер по предупреждению причинения вреда;
- связанных с возмещением вреда;
- регулирующих деятельность саморегулируемых организаций и других субъектов права – участников саморегулирования.

Принимая во внимание предмет правового регулирования, саморегулируемые организации в строительном комплексе должны координировать деятельность своих членов – юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей для того, чтобы они разрабатывали и реализовывали меры по предупреждению причинения вреда, возмещали вред в случае его причинения.

Оказывая управленческие услуги по разработке членами саморегулируемых организаций предупредительных мер, саморегулируемые организации уменьшают риск возникновения причинения вреда при выполнении работ на объектах капитального строительства.

Формирование целей, правил деятельности по предупреждению причинения вреда, предоставление управленческих услуг, направленных на предупреждение причинения вреда – все это не только снижает риск причинения вреда, но и позволяет выработать систему ценностей (добросовестность, ответственность, профессионализм, качественное выполнение работы и др.) и, в конечном итоге, выполнять задачи

социального государства, нормы Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации.

Российская Федерация – социальное государство, политика которого в соответствии со ст. 7 Конституции Российской Федерации⁵ направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека и т.д. Таким образом, осуществляя деятельность, направленную на достижение целей социального государства, институт саморегулирования строительного комплекса становится одной из основ социального государства.

Саморегулируемые организации в сфере инженерных изысканий, архитектурно-строительного проектирования, строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства осуществляют общественно значимую деятельность, решают важные общественно значимые, социальные, государственные задачи по обеспечению безопасности работ на объектах капитального строительства, реализуют меры по предупреждению причинения вреда жизни, деятельности человека.

Выполняя свою миссию, саморегулируемые организации в своей деятельности вступают в противоречие с теми субъектами предпринимательской деятельности, цель которых заключается в систематическом получении прибыли, так как меры, которые организация должна предпринять для снижения риска причинения вреда, связаны с увеличением ее производственных затрат, что приводит к уменьшению прибыли.

В условиях рыночной экономики институт саморегулирования в строительном комплексе как одна из основ социального государства не

⁵ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 14.12.2021 г.)

только осуществляет управленческие услуги по предупреждению причинения вреда, защите жизни и деятельности человека, юридического лица, общества, но и представляет интересы своих членов, защищает их права.

В качестве источников правового режима в сфере обязательного саморегулирования важно рассматривать Конституцию Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, Федеральный закон «О безопасности», федеральные законы, подзаконные акты, нормативные правовые акты Российской Федерации, содержащие нормы права, регулирующие отношения в сфере безопасности.

Как показывают проведенные исследования, правовой механизм саморегулирования в строительной отрасли прошел два этапа развития. Первый этап правового механизма проходил с 2009 г. по 2015 г. включительно. Второй этап правового механизма проходил с 2016 г. по 2021 г. включительно.

Для первого этапа правового механизма, регулирующего предпринимательскую деятельность участников института саморегулирования, характерно:

- обязательность членства в саморегулируемых организациях при выполнении работ, влияющих на безопасность объектов капитального строительства;
- установление права выполнять работы, влияющие на безопасность объектов капитального строительства, только на основании свидетельства о допуске к определенному виду работ;
- юридические лица и индивидуальные предприниматели, независимо от формы собственности и организационно-правовой основы, получали право выполнять работы, влияющие на безопасность, при наличии определенного количества работников соответствующей

квалификации, имущества, необходимого для выполнения работ, и наличия определенного размера компенсационных фондов;

- юридические лица и индивидуальные предприниматели могли вступать в любую саморегулируемую организацию на основе решения высшего органа управления саморегулируемой организации;
- саморегулируемой организацией признавалась некоммерческая организация, основанная на членстве, объединившая субъектов предпринимательской деятельности, исходя из единства отрасли производства работ на объектах капитального строительства, промышленности, энергетики, связи и информатизации, атомной промышленности и т.д. или рынка произведенных работ;
- саморегулируемая организация была обязана объединять определенное количество субъектов предпринимательской деятельности, устанавливать стандарты, требования, которым должны были соответствовать члены саморегулируемой организации, формировать компенсационные фонды;
- саморегулируемая организация обязана была вступать в национальное объединение, независимо от места юридической регистрации, отраслевой и региональной принадлежности, цель которого состояла в обеспечении их прав и защите интересов саморегулируемых организаций.

Система саморегулируемых организаций, сформированная с учетом единства отрасли или рынка произведенных работ, на основе выдаваемых саморегулируемой организацией свидетельства о допуске к работам, влияющим на безопасность, получила высокую оценку компетентного органа управления – Министерства регионально развития Российской Федерации.

В 2010 г. Министр регионального развития Российской Федерации В.Ф. Басаргин отмечал, что *«переход строительной отрасли к*

саморегулированию – это свершившийся факт. Уже ощутили первые положительные результаты саморегулирования: отрасль избавилась от десятков тысяч фирм-однодневок, паразитировавших на несовершенстве законодательства.... Институт СРО (саморегулируемых организаций) заработал в полном объеме, обеспечил адекватную обратную связь с отраслью. Сегодня в отрасли создана самая развитая система саморегулируемых организаций среди всех отраслей народного хозяйства. Для нас СРО стали платформой, на которой мы совместно отрабатываем внедрение новых нормативных и технических решений...» [1].

Такая оценка институту саморегулируемых организаций в строительной отрасли была дана потому, что вместо коррумпированной системы лицензирования впервые была создана система саморегулируемых организаций, которая существенно отличалась от системы лицензирования, во многом соответствовала стратегическим целям, критериям приоритетного развития саморегулируемых организаций в экономике, предмету и источникам саморегулирования.

Развитие института саморегулируемых организаций в строительной отрасли не все приветствовали. Одним руководителям не нравилось уменьшение коррупционной нагрузки в связи с отменой лицензирования, другим – установленные требования, которым необходимо было соответствовать, а это требовало дополнительных затрат. Отдельным руководителям не хватало правовых, экономических знаний, и они воспринимали изменения неверно, как административную нагрузку.

Организация системы саморегулируемых организаций ни по каким признакам не могла рассматриваться как административная нагрузка потому, что позволяла реализовать основополагающие положения Конституции Российской Федерации. Гражданским кодексом Российской Федерации определено, что в целях защиты здоровья, прав и законных интересов других

лиц, безопасности возможно ограничение гражданских прав в той мере, в какой это необходимо.

Деятельность института саморегулируемых организаций, защищающая интересы потребителей, третьих лиц, упорядочивающая на основе норм права отношения субъектов права, осуществляющих деятельность, направленную на создание объектов капитального строительства, должна была стимулироваться и поддерживаться Правительством Российской Федерации на основе принятых стратегических документов⁶⁷. Однако система стимулирования приоритетного развития саморегулируемых организаций не была создана. Деятельность саморегулируемых организаций устраивала не все социальные слои общества, действующее законодательство не способствовало развитию этого прогрессивного института.

Особое влияние на дальнейшее развитие института саморегулируемых организаций оказывали нормы права, действия которых противоречили установленным целям развития саморегулирования в строительной отрасли. Прежде всего, самое существенное влияние на развитие института саморегулируемых организаций оказывает закрепленная в Гражданском кодексе Российской Федерации в 1993 г. норма права, согласно которой целью предпринимательской деятельности рассматривалось систематическое получение прибыли. В п. 1 ст. 2 ГК РФ закреплена норма: *«гражданское законодательство регулирует отношения между лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, или с их участием, исходя из того, что предпринимательской является самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на*

⁶ О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года: Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/28c7f9e359e8af09d7244d8033c66928fa27e527/ (дата обращения 14.12.2021 г.).

⁷ О Концепции совершенствования механизмов саморегулирования: Распоряжение Правительства РФ от 30.12.2015 № 2776-р. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/45339.html/> (дата обращения 14.12.2021 г.).

систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг...»⁸.

В Концепции развития гражданского законодательства Российской Федерации (одобренной Советом при Президенте РФ по кодификации и совершенствованию гражданского законодательства 7 октября 2009 г.) определялось: «*Развитие экономики и становление гражданского общества требует использовать все возможные меры и средства гражданского законодательства, чтобы обеспечить добросовестное и надлежащее осуществление гражданских прав и исполнение гражданских обязанностей»⁹.*

Концептуальное положение, обязывающее участников гражданских правоотношений действовать добросовестно и не допускать извлечения преимущества из своего незаконного или недобросовестного поведения, **определяет содержание добросовестной деятельности**, направление систематических действий участников предпринимательского оборота.

Прибыль – один из финансовых показателей деятельности организации, но не всегда главный. Прибыль не может рассматриваться в структуре основных концептуальных положений, так как не может рассматриваться в качестве основного принципа гражданско-правового регулирования, определяющего отношения участников предпринимательской деятельности.

Предпринимательская деятельность – самостоятельно организованная деятельность, основной целью которой является систематическое производство продукции (товаров, работ, услуг) с определенной потребительской стоимостью, способной удовлетворять потребности

⁸ Гражданский кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 14.12.2021 г.).

⁹ Концепция развития гражданского законодательства Российской Федерации. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95075/ (дата обращения 14.12.2021 г.).

потребителя, общества, государства. Осуществление добросовестных действий и недопущение извлечения преимущества из незаконного или недобросовестного поведения при удовлетворении потребностей потребителя, других физических или юридических лиц, удовлетворяет своими действиями потребности общества и государства, обеспечивает защиту потребителя, третьих лиц. Таким образом, главными отличительными признаками предпринимательской деятельности являются «самостоятельно организованная добросовестная деятельность, удовлетворяющая потребности потребителя».

Показатели, применяемые в практике оценки финансового состояния предпринимательской деятельности, характеризуют финансовый результат предпринимательской деятельности, производные показатели от материальных результатов деятельности. К этим показателям относятся: показатели ликвидности; показатели структуры капитала; показатели рентабельности, себестоимости, прибыли; показатели финансовой деловой активности; инвестиционные показатели.

Перечисленные финансовые показатели не представляют собой исчерпывающий перечень финансовых показателей, которые могут рассматриваться в качестве целей финансовой деятельности предпринимателя. Они наглядно показывают, что в структуре финансовых показателей прибыль не всегда может рассматриваться в качестве главной финансовой цели предпринимательской деятельности.

Гражданское законодательство не должно регулировать отношения между лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность или с их участием, исходя из того, что предпринимательская деятельность должна быть направлена на систематическое получение прибыли. Это ошибочное утверждение, если мы подходим к пониманию и оценке содержания предпринимательской деятельности, регулирования предпринимательских

отношений, формирования принципов и норм гражданского законодательства.

Рассмотрение прибыли в качестве главной цели предпринимательской деятельности снижает безопасность, качество производимой продукции (товаров, работ, услуг).

С помощью правовых норм, нормативно-правового регулирования была реализована закономерность общественного развития, которая изменила систему нравственных ориентиров общества. Обществу дали возможность усвоить, что главное – прибыль, обогащение. Результат такого мультипликативного воздействия на коллективное сознание – избыточная коммерциализация общественных отношений, которая ограничила возможности роста экономики, изменила общественные отношения.

Законодательно одобренный вид поведения субъекта права на протяжении длительного 30-летнего периода сформировал сознание общества, в котором *«наименьшую ценность для населения представляет познание и творчество»*, а добросовестная деятельность не стала приоритетной ценностью.

В сознание и поведение каждого члена общества было введено понимание «сверх значения», «фетишизация» прибыли, финансовых показателей, что привело к избыточной коммерциализации общественных отношений, принципиально изменило нравственные ценностные установки общества. Ложные ценности золотого тельца были поставлены как главная цель предпринимательской деятельности, общества.

Ориентация на удовлетворение потребностей потребителя – основа добросовестной организации предпринимательской деятельности, исходя из смысла и содержания положений, составляющих основу конституционного строя Российской Федерации: ст. 2 Конституции РФ, определившей высшую ценность - права и свободы человека, гражданина, защиту прав и свобод

человека, гражданина – обязанностью государства; ст. 7, подчеркивающей важность создания условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. Эти конституционные положения создают правовые основы защиты потребителей, требований к организации добросовестной предпринимательской деятельности, определяют место и значение удовлетворения потребностей потребителей производимой продукцией в организации предпринимательской, экономической деятельности.

Установленная норма права (п. 1 ст. 2 ГК РФ) противоречит принятой государственной политике, стратегическим задача. Так, Указом Президента Российской Федерации от 21.12.2017 г. № 618 «Об основных направлениях государственной политики по развитию конкуренции»¹⁰ определено, что целями совершенствования государственной политики по развитию конкуренции являются: повышение удовлетворенности потребителей, стимулирование инновационной активности хозяйствующих субъектов, повышение доли наукоемких товаров и услуг.

Ни в целях, ни в основополагающих принципах государственной политики систематическое получение прибыли от деятельности не рассматривается в качестве цели хозяйствующих субъектов. Внесение изменений в п. 1 ст. 2 ГК РФ будет содействовать системным изменениям норм права потому, что согласно ст. 3 ГК РФ «Нормы гражданского права, содержащиеся в других законах должны соответствовать настоящему кодексу» (ГрК РФ).

Нормы права как составная часть информационной сферы оказывают определяющее влияние на формирование коллективного и индивидуального сознания, поведение, действия членов общества. Рассмотрение прибыли в качестве главного результата предпринимательской деятельности, придание

¹⁰ Об основных направлениях государственной политики по развитию конкуренции: Указ Президента Российской Федерации от 21.12.2017 г. № 618. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_285796/ (дата обращения 14.12.2021 г.).

одному из финансовых показателей сверхценное значение и фетишизация прибыли – все это привело к формированию особого статуса таких понятий, как «чрезмерное обогащение», «получение прибыли», «обогащение», в сравнении с традиционными ценностями, к деформированию нравственных ценностей.

До настоящего времени не признано, что добросовестная деятельность является основой предпринимательской деятельности. Рассматривая систематическое получение прибыли в качестве основной цели регулирования отношений между лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, гражданское законодательство предпринимательской (экономической) деятельности ставит достижение финансового результата над обязательствами добросовестной организации деятельности, продолжает деформировать ценности, индивидуальное, коллективное сознание, снижает эффективность государственной социальной и экономической политики.

Рыночная экономика сама по себе не создает эффективную конкурентоспособную экономику, не обеспечивает добросовестную деятельность и не защищает интересы потребителей, третьих лиц. Рынок не способен противодействовать коррупции, он ее порождает. Государственная политика саморегулируемых организаций, государственное регулирование общественных отношений, правовой механизм и приоритетное развитие создают правовые условия для защиты потребителя, третьих лиц, определяют требования к повышению эффективности деятельности субъектов экономических отношений. Саморегулирование - инновационная форма регулирования общественных отношений, правовой механизм, который использует государство.

Саморегулирование - приоритетное направление государственного регулирования, правовой способ регулирования общественных отношений на

основе объединения субъектов права в саморегулируемые организации. Вместе с тем, это неотчуждаемое право гражданина, человека, юридического лица на объединение для регулирования общественных отношений. Субъекты права, создавая саморегулируемые организации, объединяют юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей, регулируют общественные отношения, защищают интересы добросовестных производителей, потребителей, третьих лиц, выполняют важнейшую социальную функцию.

Организационно правовая форма саморегулируемых организаций - ассоциаций (союзов), создание саморегулируемых организаций позволяет устанавливать, развивать горизонтальные отношения участников рынка, необходимые как для регулирования их деятельности, так и для регулирования рыночных отношений.

Включение ассоциаций (союзов) в государственный реестр саморегулируемых организаций, признание их деятельности установленным критериям не ограничивает гражданские права и обязанности участников саморегулирования. Нормативно-правовая деятельность органов государственного управления не должна ограничивать права и обязанности саморегулируемых организаций и их членов.

Федеральным законом от 25.12.2008 г. № 273 «О противодействии коррупции»¹¹ основным направлением деятельности государственных органов по повышению эффективности противодействия коррупции было признано введение антикоррупционных стандартов, устранение необоснованных запретов и ограничений в области экономической деятельности, передача части функций государственных органов саморегулируемым организациям, а также иным негосударственным

¹¹ О противодействии коррупции: Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 273. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82959/ (дата обращения 14.12.2021 г.).

организациям, повышение ответственности федеральных органов власти и местного самоуправления и их должностных лиц за непринятие мер по устранению причин коррупции (ст. 7).

Организации обязаны разрабатывать и принимать меры по противодействию коррупции (ст. 13.3). Возможности государственного регулирования определяются компетентностью руководителей органов государственного управления. Введение обязательного саморегулирования в строительной сфере было направлено на замену коррупционной системы лицензирования.

Но отсутствие системы стимулирования развития саморегулируемых организаций, необоснованные запреты и ограничения в экономической деятельности института саморегулирования в строительной отрасли в виде требования, обеспечения дополнительной имущественной ответственности на основе формирования компенсационных фондов вместо предоставления возможности участникам саморегулирования применить страхование гражданской ответственности при выполнении работ, влияющих на безопасность, требование на основе императивной нормы направлять компенсационные фонды в российские кредитные организации, в которых не была обеспечена их сохранность, несмотря на гарантии государства, существенно ограничивали эффективность деятельности саморегулируемых организаций.

Ограничения по применению страхования гражданской ответственности в случае причинения вреда, необеспечение сохранности компенсационных фондов в российских кредитных организациях, неполный перечень видов работ, влияющих на безопасность, нормы права, определившие в качестве целей предпринимательской деятельности прибыль и изменившие сознание участников гражданского оборота, ограничивали эффективность института саморегулирования в строительной отрасли.

Участники саморегулирования должны были покрывать затраты, связанные с предупреждением вреда, повышением качества, формировать компенсационные фонды в обществе, в котором государством определена цель предпринимательской деятельности - систематическое получение прибыли и избыточная коммерциализация стала основой общественных отношений. Но принципы, которые были положены в основу правового механизма саморегулирования в строительной отрасли, на протяжении 6 лет позволяли поддерживать вновь созданную закономерность, направленную на обеспечение безопасности работ и объектов капитального строительства. Однако, реформа правового механизма 2016 г. внесла существенные изменения, ограничившие развитие института саморегулирования, его влияние на обеспечение безопасности.

Второму этапу развития института саморегулирования предшествовали нарушения деловой репутации саморегулируемых организаций в строительной отрасли, которые высказал Министр строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации [9]. В своих выступлениях министр обвинил саморегулируемые организации в продаже друг другу допусков на строительство, выразил непонимание целесообразности взносов в компенсационные фонды¹², обвинил саморегулируемые организации в продаже допусков строителям¹³. Национальные объединения саморегулируемых организаций не обеспечили выполнение ст. 55.20 ГрК РФ, не смогли защитить развитие института саморегулирования, выполнить Указ Президента Российской Федерации, направленный на приоритетное развитие саморегулируемых организаций в экономике.

¹² Из интервью Михаила Меня «Большой Москве» 28 июля 2016 г. – Режим доступа: <http://www.minstroyrf.ru/press/intervyu-mikhaila-menya-bolshoy-moskve/>.

¹³ Из интервью главы Минстроя Михаила Меня: «Стройка - обычный бизнес без фантастической прибыли» ("Forbes") 14 декабря 2015 г. – Режим доступа: <http://www.minstroyrf.ru/press/glava-minstroya-mikhail-menstroyka-obychnyy-biznes-bez-fantasticheskoy-pribyli-forbes-/>.

Правовая реформа 2016 г. привела к принципиальным изменениям в правовом механизме саморегулирования. Исследования показывают, что для второго этапа правового механизма регулирования предпринимательской деятельности участников института саморегулирования характерно:

- расширение целей деятельности института саморегулирования и непредоставление правовых средств для их достижения;
- субъекты права, выполняющие работы, влияющие на безопасность, не должны были подтверждать возможность выполнять работы безопасно;
- существенное ограничение обязанности членства в саморегулируемых организациях при выполнении работ, влияющих на безопасность объектов капитального строительства;
- установление запрета на выдачу свидетельства о допуске к работам, влияющим на безопасность объектов капитального строительства;
- существенное увеличение отчислений в компенсационные фонды;
- установление дополнительных требований для включения специалистов в области организации строительства в Национальный реестр строителей, формирующийся в национальных объединениях;
- запрет на организацию деятельности отраслевых саморегулируемых организаций за пределами того субъекта Российской Федерации, в котором зарегистрирована данная саморегулируемая организация.

Следствием этого стало системное нарушение созданным правовым механизмом норм Конституции Российской Федерации, Федеральных законов «О безопасности», «О противодействии коррупции». Не было обеспечено выполнение стратегической задачи, поставленной в Указах Президента Российской Федерации, по приоритетному развитию саморегулируемых организаций в строительной отрасли. Ценности золотого

тельца одержали верх над ценностями, направленными на обеспечение безопасности, защиту потребителя, третьих лиц.

Приоритетное развитие саморегулируемых организаций в строительной отрасли не будет обеспечено, если правовым механизмом регулирования деятельности участников саморегулирования не будут реализованы следующие основополагающие принципы:

1. Саморегулируемые организации должны регулировать общественные отношения по обеспечению безопасности, объединяя субъектов предпринимательской деятельности не только на основе регионального принципа, который позволяет объединять субъектов права в пределах отдельно взятого субъекта Российской Федерации, но и с учетом глубокой дифференциации отраслей экономики, объектов строительства и видов выполняемых работ.

2. Предметом саморегулирования важно рассматривать разработку стандартов, требований, правил предпринимательской деятельности с целью обеспечения безопасности, добросовестности экономической (предпринимательской) деятельности при создании, строительстве зданий, сооружений, строений, объектов строительства.

3. Основанием для исключения сведений о саморегулируемых организациях из государственного реестра не должно рассматриваться уменьшение численности членов саморегулируемой организации из-за исключения из реестра членов саморегулируемой организации за нарушение установленных требований, правил, принятых саморегулируемой организацией.

4. Саморегулируемые организации на основе решения высшего органа управления самостоятельно принимают решение о способах формирования дополнительной имущественной ответственности. Способ установления дополнительной имущественной ответственности не может противоречить

одному из основополагающих принципов Гражданского кодекса Российской Федерации, определившему, что субъекты предпринимательской деятельности несут ответственность по своим обязательствам своим имуществом.

5. Саморегулируемые организации на основе решения высшего органа управления самостоятельно принимают решения о вхождении (выходе) саморегулируемых организаций в состав ассоциаций (союзов). Национальные объединения в соответствии с законодательством обеспечивают защиту прав и интересов саморегулируемых организаций.

6. Индивидуальные предприниматели, юридические лица имеют право выполнять работы, влияющие на безопасность при наличии обязательного членства в саморегулируемых организациях, независимо от организационно-правовой формы и формы собственности.

7. Саморегулируемые организации ведут Реестр специалистов по организации инженерных изысканий, организации архитектурного проектирования, организации строительства (далее – организация деятельности) в соответствии с профилем деятельности саморегулируемых организаций.

Согласно базовому Федеральному закону «О саморегулируемых организациях», саморегулируемые организации организуют профессиональное обучение и аттестацию работников - членов саморегулируемых организаций. Ведение Реестра специалистов по организации деятельности способствует достижению установленных основных целей саморегулируемых организаций и должно рассматриваться как правовое средство, способствующее достижению целей деятельности саморегулируемых организаций.

В настоящее время ведение Реестра специалистов по организации деятельности возложено на соответствующие Национальные объединения.

Принимая во внимание многоотраслевой характер строительной отрасли, количество подотраслей в каждой отрасли, особенность объектов строительства и видов выполняемых работ, это приводит к формальной оценке специалистов, их соответствия предъявляемым требованиям, должностным обязанностям.

Саморегулируемые организации могут включать дополнительные требования к профессиям, специальностям, направлениям подготовки в области строительства с учетом специфики деятельности организации-члена саморегулируемой организации.

Выводы

1. Исследование практики правового механизма регулирования отношений участников саморегулирования показало, что институт саморегулирования в строительной отрасли направлен на решение важных стратегических задач в области обеспечения безопасности, повышения качества, обеспечения исполнения обязательств по договорам строительного подряда.
2. Работы на объектах строительства, влияющие на безопасность, должны выполняться на основе специального разрешения, членства в саморегулируемой организации или свидетельства о допуске к работам, выданного саморегулируемой организацией.
3. Саморегулируемые организации оказывают управленческие услуги своим членам по разработке предупредительных мер по обеспечению безопасности при выполнении работ на объектах строительства.
4. Правовой механизм, регулирующий предпринимательскую деятельность участников института саморегулирования, на первом этапе своего развития с 2008 по 2015 гг. в большей мере соответствовал критериям приоритетного развития саморегулируемых

организаций в экономике, требованиям Указа Президента Российской Федерации от 23.07.2003 г. № 829 «О мерах административной реформы».

5. Нормы права, регулирующие отношения участников саморегулирования в строительной отрасли, рассогласованы с предметом и источниками правового регулирования в сферах обеспечения безопасности, не согласованы с нормами Конституции Российской Федерации, Федерального закона «О безопасности», Федерального закона «О противодействии коррупции»
6. Отрицательное влияние на возможность создания эффективного правового механизма приоритетного развития саморегулируемых организаций в строительной отрасли оказывает закреплённая в Гражданском кодексе Российской Федерации норма, определившая целью предпринимательской деятельности систематическое получение прибыли. Участники института саморегулирования имеют более высокие запреты, при этом обеспечивая безопасность, повышение качества, выполнение договорных обязательств, формируя компенсационные фонды.
7. Предпринимательская деятельность – самостоятельно организованная деятельность, основной целью которой является систематическое производство продукции (товаров, работ, услуг) с определенной потребительской стоимостью, способной удовлетворять потребности потребителя, общества, государства.
8. Обосновывается необходимость реформы правового механизма с целью обеспечения приоритетного развития саморегулируемых организаций в строительной отрасли, приведение норм, регулирующих отношения участников саморегулирования, в соответствии с Конституцией РФ, ФЗ «О безопасности», ФЗ «О противодействии

коррупции», создания системы стимулов для приоритетного развития саморегулирования.

Список литературы

1. Басаргин В.Ф. Задача перед нами стоит амбициозная, но реализуемая // Вестник Российского союза строителей. - 2010. - № 4. - С. 90.
2. Мхитарян Ю.И. Конституционно-правовое обеспечение национальной безопасности технически сложных объектов и специализированных саморегулируемых организаций / Ю.И. Мхитарян // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2018. - № 10. - С. 101-104.
3. Мхитарян Ю.И. Правовые аспекты саморегулирования и повышение эффективности экономики Российской Федерации в XXI веке: монография / Ю.И. Мхитарян. - М.: Издательский центр «Интерэккомс», 2017. - 370 с.
4. Мхитарян Ю.И. Проблемы правового обеспечения приоритетного развития саморегулируемых организаций в строительном комплексе / Ю.И. Мхитарян // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2017. - № 11. - С. 87-90.
5. Мхитарян Ю.И. Реформа правового режима саморегулирования в строительной отрасли / Ю.И. Мхитарян // Журнал правовых и экономических исследований. – 2020. - № 1. -С. 42-51.
6. Мхитарян Ю.И. Стратегическая задача государственной политики – приоритетное развитие саморегулируемых организаций [Электронный ресурс] // Информационный портал «Все о саморегулировании». 2021. – Режим доступа: <http://www.all-sro.ru/articles/strategicheskaya-zadacha-gosudarstvennoy-politiki>. Загл. с экрана
7. Мхитарян Ю.И. Экосистема саморегулирования в градостроительной сфере [Электронный ресурс] // Информационный портал «Все о саморегулировании». 2021. – Режим доступа: <http://www.all-sro.ru/articles/yurii-mhitaryan-ekosistema-samoregulirovaniya-v-gr>. Загл. с экрана.
8. Мхитарян Ю.И. Юридическая ответственность и проблемы дополнительной имущественной ответственности членов саморегулируемых организаций/ Ю.И. Мхитарян // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2020. - № 4. - С. 48-56.

9. Приложение 1. Анализ оценки нарушения деловой репутации саморегулируемых организаций строительного комплекса // Мхитарян Ю.И. Правовые аспекты саморегулирования и повышение эффективности экономики Российской Федерации в XXI веке: монография / Ю.И. Мхитарян. - М.: Издательский центр «Интерэконтс», 2017. - С. 313-315.

Study of the legal mechanism of priority development of self-regulatory organizations in the construction industry

Mkhitaryan Yury Ivanovich,

Doctor of Economics,

CEO of Ltd Company "Scientific Research Institute of Economy

of Communication and Information Scientists «Interecoms»,

Chairman of the Committee for the Construction of Communications,

Telecommunications and Information Technologies

of the National Association of Builders,

Member of the Expert Council on Urban Planning Activities under the State

Duma Committee on Land Relations and Construction, Honored Worker of

Communications and Information of the Russian Federation

The relevance of the article is due to the need to create an effective legal mechanism for regulating the market economy, ensuring safety and improving the quality of work. The market economy cannot automatically ensure safety, quality of work, consumer protection. State policies, legal mechanism, priority development of self-regulatory organizations form the basis of regulation of the market economy.

The strategic task to ensure the priority development of self-regulatory organizations in the economy was set in 2003 by Decree of the President of the Russian Federation. The most successful development of self-regulation as a form of mandatory regulation of the activities of legal entities is ensured in the construction industry. It seems relevant to investigate how the created legal mechanism in the industry solves the task set by the President of the Russian Federation.

The purpose of the article is to analyze the legal regime of self-regulation of the construction industry, to give a legal assessment of ensuring the priority development of self-regulatory organizations in the construction industry, to establish the patterns of development of the legal mechanism of self-regulation, legal gaps, and to propose legal ways to solve them.

Keywords: goals, criteria of priority development of self-regulatory organizations; principles of self-regulation in the construction industry; entrepreneurial activities; constitutional foundations; peculiarities of civil law regulation.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Мхитарян А.Ю. Информационное общество, изменение роли организаций связи и методов технического регулирования // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 47-62. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421002.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 33.338

Управление устойчивым развитием организаций в информационном обществе

*Мхитарян Александр Юрьевич,
кандидат экономических наук, ведущий эксперт
Центра сертификации систем качества «Интерэкомс»
ta@qs.ru*



Программными документами ООН создана новая закономерность управления экономическими системами, повышена ответственность государств за обеспечение устойчивого развития экономических, социальных, экологических систем, создана возможность для того, чтобы будущие поколения могли удовлетворять собственные потребности. В статье подробно рассматриваются десять принципов и семнадцать глобальных целей в области устойчивого развития, разработанных в 2015 г. Генеральной ассамблеей ООН.

Новые подходы к моделям экономического развития, повышению ответственности государств приводит к существенным изменениям в государственном регулировании экономики, деятельности организаций, изменяет роль и значение технического регулирования в структуре направлений и методов государственного регулирования.

Ключевые слова: информационное общество, устойчивое развитие, глобальный договор ООН, глобальные принципы и цели, государственное регулирование экономики, техническое регулирование.

Информационное общество создает новый уклад экономической жизни и является этапом в постиндустриальном развитии. Для данного этапа характерно стремление ООН сформировать систему ценностей, которая позволила бы сгладить или устранить противоречие между экономической деятельностью отдельного субъекта и интересами мирового сообщества, установить баланс интересов между экономической деятельностью субъекта

и человеком, обществом, потребителем, органами власти, окружающей средой.

В середине XX века неправительственная организация «Римский клуб», объединившая ученых, политиков, предпринимателей, выпустила доклад «Пределы роста», в котором на основе статистических данных рассматривались закономерности мирового развития: рост промышленности, сельского хозяйства, использование природных ресурсов, состояние окружающей среды, рост народонаселения, давался прогноз о кризисе в мировой экономической системе, окружающей, социальной среде. С 1972 г. доклад периодически обновлялся [1, 2]. Последнее обновление доклада опубликовано в 2015 г. [3]. Хотя доклады римского клуба и критиковались, однако поднятые проблемы показывали, что необходимо вмешиваться в экономическое развитие человечества.

Разработанные Римским клубом концепции динамического равновесия и органичного экономического роста стали во многом основой формирования в последующей концепции устойчивого развития. В 1972 г. в Стокгольме Генеральной Ассамблеей ООН была проведена первая Конференция ООН по проблемам окружающей среды, на которой была предложена и закреплена Декларация принципов, объединивших идеи свободы, равенства, мирного сосуществования, борьбы с бедностью, помощи развивающимся странам, стремления сохранить природные богатства для будущих поколений [4].

Стокгольмская конференция обосновала необходимость общего подхода к регулированию экономической деятельности, определила 26 принципов, обозначившие новый подход человечества, которым важно руководствоваться для сохранения и улучшения окружающей человека среды.

Программные документы международного сообщества, направленные на разрешение противоречия между развитием экономики и экологией,

Киотская программа, Монреальский протокол, Конвенция ООН по борьбе с опустошением и деградацией земель последовательно развивали аспект устойчивого развития экономик [5-7].

В 1980 г. Генеральная Ассамблея ООН определила ответственность государств за сохранение природы, приняв резолюцию «Об исторической ответственности государств за сохранение природы земли для нынешнего и будущих поколений» [8]. В 1987 г. в докладе Международной комиссии по окружающей среде и развитию «Наше будущее» было предложено определение «устойчивого развития». *«Устойчивое развитие – это такое развитие, которое удовлетворяет потребности настоящего времени, но не ставит под угрозу способность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности»* [9].

В 2000 г. Глобальный договор ООН стал важным инструментарием вовлечения человечества в формирование и продвижение концепции устойчивого развития в сфере корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития [10]. В 2015 г. были приняты цели устойчивого развития. Глобальный договор ООН рекомендовал компаниям привести свои стратегии и деятельность в соответствие с десятью всеобщими принципами в области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией, принять меры для достижения социальных целей, целей устойчивого развития.

В отличие от модели бизнеса, ориентированной на получение прибыли, новый подход к природе бизнеса определил общие ценности в интересах человека и природы, человека и планеты. В современной концепции устойчивого развития произошло сближение экономической, экологической, социальной составляющих. Глобальный договор ООН повлиял на оценку бизнеса в экономическом, экологическом, социальном плане и на создание условий для его развития.

Глобальный договор ООН определил конструкцию миссии глобального договора – мобилизация глобального движения ответственных компаний, которые в разных условиях разделяют и реализуют единые этические принципы в сфере прав человека, трудовых отношений, окружающей среды, противодействия коррупции, Цели в области устойчивого развития (ЦУР) способствуют их достижению.

25 сентября 2015 г. 193 страны приняли десять принципов и 17 глобальных целей развития. Десять принципов глобального развития, которые приводятся ниже, направлены на обеспечение прав человека, трудовых отношений, охрану окружающей среды, борьбу с коррупцией:

Права человека

Принцип 1: Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека.

Принцип 2: Деловые круги не должны быть причастны к нарушениям прав человека.

Трудовые отношения

Принцип 3: Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и реальное признание права на заключение коллективных договоров.

Принцип 4: Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда.

Принцип 5: Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда.

Принцип 6: Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости.

Охрана окружающей среды

Принцип 7: Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности.

Принцип 8: Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды.

Принцип 9: Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий.

Борьба с коррупцией

Принцип 10: Деловые круги должны противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.

Глобальный договор ООН – новый подход к модели экономического развития для государства, организации государственной политики и деятельности компаний, уход от экономического подхода к организации деятельности компаний, направленного исключительно на получение прибыли. Деятельность государства и компаний получила новую оценку с учетом не только экономического, но и экологических, социальных аспектов, определяющих ответственное корпоративное управление и добросовестную деловую репутацию. Расширенная концепция социальной ответственности – концепция устойчивого развития.

Десять принципов Глобального договора ООН основаны на концепциях и декларациях ООН, поддержанных межправительственными резолюциями, резолюциями Генеральной Ассамблеи [11]. Компании присоединяются к Глобальному договору, закрепляя приверженность ответственному управлению, направленному на достижение целей ООН в области развития на основе десяти принципов. Присоединение к Глобальному договору ООН, партнерство с ООН определяет деятельность и отчетность компаний.

Для реализации каждого принципа определены цели, задачи, показатели, обязательства органов власти по принятию надлежащих мер. Так, например, для сокращения доли людей, живущих в нищете, органы власти должны внедрять надлежащую систему мер социальной защиты, достичь

существенного охвата бедных, создать надлежащие стратегические механизмы.

Для реализации десяти принципов определены 17 целей в области устойчивого развития на период до 2030 г., задачи, показатели, обязательства органов власти по принятию надлежащих мер.

Так, для реализации первого принципа: *«Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека»* и второго принципа: *«Деловые круги не должны быть причастны к нарушению прав человека»* установлена цель № 1 *«Повсеместная ликвидация нищеты во всех ее формах»*.

Задачи, которые необходимо решить для достижения **цели № 1**: ликвидация крайней нищеты; сокращение доли мужчин, женщин, детей, живущих в нищете; внедрение надлежащих систем и мер социальной защиты; установление минимальных уровней социальной защиты; равных прав на экономические ресурсы, доступ к базовым услугам, природным ресурсам, технологиям, финансовым услугам; повышение жизнестойкости лиц перед социальными, экономическими, экологическими потрясениями и бедствиями; создание надлежащих стратегических механизмов.

Цель № 2 *«Ликвидация голода, обеспечение продовольственной безопасности и улучшение питания и содействие устойчивому развитию сельского хозяйства»*. Для достижения **цели № 2** должны быть решены следующие задачи: круглосуточный доступ к безопасной, питательной, достаточной пище; согласованность целевых показателей по борьбе с задержкой роста, истощением детей; удовлетворение потребностей в питании; удвоение продуктивности сельского хозяйства и доходов мелких производителей продовольствия; обеспечение гарантированного и равного доступа к земле и другим ресурсам; создание устойчивых систем производства продуктов питания и внедрение методов ведения сельского

хозяйства, постоянно улучшающих качество жизни; обеспечение сохранения генетического разнообразия растительного и животного мира; активизация международного сотрудничества в сельскую инфраструктуру; устранение и пресечение введения торговых ограничений; обеспечение надлежащего функционирования рынков продовольственных товаров.

Для достижения **цели № 3** *«Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте»* в качестве ключевых задач рассматривается: снижение материнской смертности, смертности новорожденных детей и детей до пяти лет; устранение инфекционных заболеваний; уменьшение преждевременной смертности от инфекционных заболеваний; улучшение профилактики и лечения от психоактивных веществ; сокращение числа смертей и травм в результате дорожно-транспортных происшествий; обеспечение всеобщего доступа к услугам по охране сексуального и репродуктивного здоровья; обеспечение доступа к качественным основным медико-санитарным услугам и доступ к качественным, недорогим лекарственным средствам; сокращение количества смертей и заболеваний в результате воздействия химических веществ и загрязнений; активизация борьбы против табакокурения; содействие разработке вакцин и лекарственных препаратов для лечения неинфекционных и инфекционных заболеваний; обеспечение доступа к лекарственным средствам для всех; существенное увеличение финансирования здравоохранения, снижение рисков для здоровья.

Цель № 4 *«Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех»* достижима на основе обеспечения решения бесплатного, равноправного, качественного начального и среднего образования; обеспечения доступа к качественным системам развития; равного доступа к недорогому, качественному, профессионально-техническому и высшему

образованию; увеличения числа людей, обладающих востребованными навыками для трудоустройства; получения достойной работы, занятий предпринимательской деятельностью; ликвидации гендерного неравенства в сфере образования; всеобщего умения читать, писать, считать; обеспечения всех учащихся приобретением навыков, необходимых для содействия устойчивому развитию; создания и совершенствования учебных заведений, учитывающих интересы детей; увеличения числа квалифицированных учителей.

Цель № 5 *«Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек»* может быть достигнута путем: ликвидации всех форм дискриминации женщин, девочек, насилия в публичной и частной сферах; борьбы с вредными практиками; признания ценности неоплачиваемого труда по уходу и работы по ведению домашнего хозяйства; обеспечения участия женщин и равных для них возможностей для лидерства на всех уровнях принятия решений; обеспечения всеобщего доступа к услугам в области охраны сексуального и репродуктивного здоровья; проведения реформ в целях предоставления женщинам равных прав на экономические ресурсы; активного использования высокоэффективных технологий для содействия расширению прав и возможностей женщин; принятия и совершенствования законов в целях поощрения гендерного равенства и расширения прав всех женщин и девочек.

Цель № 6 *«Обеспечение наличия и рационального использования водных ресурсов и санитарии для всех»* достижима посредством: обеспечения всеобщего и равноправного доступа к безопасной и недорогой питьевой воде для всех; надлежащих санитарно-гигиенических средств; повышения качества воды, эффективности водопользования; обеспечения комплексного управления водными ресурсами; охраны и восстановления связанных с водой экосистем; осуществления деятельности и программ в области

водоснабжения и санитарии; поддержки и укрепления участия местных общин в улучшении водного хозяйства и санитарии.

Цель № 7 *«Обеспечение доступа к недорогим, надежным, устойчивым и современным источникам энергии для всех»* может быть достигнута на основе увеличения доли энергии из возобновляемых источников; удвоения повышения энергоэффективности; обеспечения доступа к исследованиям и технологиям в области экологически чистой энергетики; расширения инфраструктуры и модернизации технологий для современного и устойчивого энергоснабжения.

Цель № 8 *«Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех»* достижима на основе поддержки экономического роста на душу населения; повышения производительности труда; содействия проведению ориентированной на развитие политики; поощрения развития микро-, малых и средних предприятий; повышения эффективности использования ресурсов без ухудшения состояния окружающей среды; обеспечения полной и производительной занятости; существенного сокращения доли неработающей молодежи, молодежи, которая не учитывает и не приобретает профессиональные навыки; искоренения принудительного труда; защиты трудового права и содействия обеспечению надежных и безопасных условий работы; обеспечения разработки и осуществления стратегий поощрения устойчивого туризма; укрепления способности национальных финансовых учреждений.

Цель № 9 *«Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям»* достижима на основе развития качественной, надежной, устойчивой инфраструктуры; существенного повышения уровня занятости в промышленности и доли промышленного производства; расширения доступа мелких промышленных

и прочих предприятий к финансовым услугам; модернизации инфраструктуры; активизации научных исследований; содействия развитию экологически устойчивой и стойкой инфраструктуры; существенного расширения доступа к информационно-телекоммуникационным технологиям и стремления к обеспечению всеобщего и недорогого доступа к Интернету.

Достижение **цели № 10** «Сокращение неравенства внутри стран и между ними» предполагает: рост доходов наименее обеспеченных слоев населения; поддержку законодательным путем и поощрением активного участия населения; обеспечение равенства возможностей и уменьшения неравенства результатов; совершенствование методов регулирования и мониторинга глобальных финансовых рынков и учреждений; содействие миграции и мобильности; поощрение выделения официальной помощи в целях развития и финансовых потоков.

Цель № 11 «Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов» предполагает: обеспечение всеобщего доступа к достаточному, безопасному и недорогому жилью; благоустройство трущоб; обеспечение возможностей для всех пользоваться безопасными, недорогими, транспортными системами, на основе повышения безопасности дорожного движения; расширение масштабов открытой для всех и экологически устойчивой урбанизации; активизацию усилий по защите и охране всемирного культурного и природного наследия; существенное сокращение числа погибших и пострадавших, прямого экономического ущерба в результате бедствий; уменьшение негативного экологического воздействия городов при особом внимании к качеству воздуха; доступ к безопасным, доступным и открытым для всех зеленым зонам; поддержку позитивных экономических, социальных и экологических связей между городскими, пригородными и сельскими районами; повышение качества планирования

национального, регионального развития; значительное увеличение числа городов и населенных пунктов, принявших и осуществляющих комплексные стратегии и планы повышения эффективности использования ресурсов.

Цель № 12 *«Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства»* предполагает: переход к рациональному и эффективному использованию природных ресурсов; сокращение вдвое количество пищевых отходов в пересчете на душу населения; рационально использовать химические вещества и все отходы; рекомендацию компаниям применять устойчивые методы производства и отражение информации о рациональном использовании ресурсов в своих отчетах; обеспечение людей во всем мире располагали соответствующей информацией и сведениями об устойчивом развитии и образе жизни в гармонии с природой; разработку и внедрение инструментов мониторинга влияния развития туризма, который способствует созданию рабочих мест.

Цель № 13 *«Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями»* предполагает: включение мер реагирования на изменение климата в политику, стратегию и планирование на национальном уровне; улучшение просвещения людей и учреждений по смягчению последствий изменения климата.

Цель № 14 *«Сохранение и рациональное использование океанов, морей и морских ресурсов в интересах устойчивого развития»* достижима на основе: предотвращения и существенного сокращения любого загрязнения морской среды; обеспечения рационального использования и защиты морских и прибрежных экосистем; эффективного регулирования добычи; доступа мелких хозяйств к морским ресурсам и рынкам.

Цель № 15 *«Защита, восстановление экосистем суши и содействие их рациональному использованию, рациональное управление лесами, борьба с опустыниванием, прекращение и обращение вспять процесса деградации*

земель и прекращение процесса утраты биологического разнообразия» предполагает: принятие значительных мер по содержанию деградации природных средств обитания, финансирование рационального использования ресурсов.

Цель № 16 *«Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях»* может быть достигнута на основании сокращения распространенности всех форм насилия, надругательства, эксплуатации, торговли и всех форм насилия и пыток особенно в отношении детей; содействия верховенству права на национальном и международном уровнях; обеспечения равного доступа к правосудию; значительного сокращения масштабов коррупции и взяточничества; создания эффективных, подотчетных и прозрачных учреждений на всех уровнях; поощрения и проведения в жизнь недискриминационных законов и политики в интересах устойчивого развития.

Цель № 17 *«Укрепление средств достижения устойчивого развития и активизация работы механизмов глобального партнерства в интересах устойчивого развития»* направлена на обеспечение выполнения обязательств развитых стран по официальной помощи в целях развития развивающимся странам (ОПР).

Десять принципов и семнадцать установленных глобальных целей должны содействовать на системной основе решению ключевых задач посредством определения базовых требований к их решению, минимальных уровней, показателей, отражающих их достижение, рекомендаций по разработке стратегии, политики, создания механизмов их достижения.

Определение целей, принципов, задач глобального развития, отличных от применяемых при оценке финансовых показателей - свидетельствует о важности развития технического регулирования экономики и организации деятельности предприятий.

Техническое регулирование выполняет важные экономические, информационные, коммуникативные функции, обеспечивает регулирование социально-экономической системы, методы технического регулирования, определяет способы управления экономическими объектами. Совершенствование существующих и разработка новых методов, механизмов обеспечивает устойчивое развитие экономики, добросовестную конкуренцию, защиту потребителя. Методологические и методические подходы, формирование теоретических положений технического регулирования, решение организационно-экономических проблем могут создать адекватные условия регулирования экономики.

Реализации принципов и целей устойчивого развития способствует применение инструментов технического регулирования. Согласно Федеральному закону от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», техническое регулирование – это правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции (всего ее жизненного цикла), а также установление и применение на добровольной основе требований к продукции (всего ее жизненного цикла), выполнение работ или оказание услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия. Исследование принципов устойчивого развития показывает, что цель технического регулирования – установление требований к продукции (всего ее жизненного цикла), системам управления, организации деятельности, условиям жизни и деятельности.

Выводы

1. Программными документами ООН создана новая закономерность управления экономическими системами, повышена ответственность государств за обеспечение устойчивого развития экономических, социальных, экологических систем, создана возможность для того, чтобы будущие поколения могли удовлетворять собственные потребности.

2. Новые подходы к моделям экономического развития, повышению ответственности государств, приводя к существенным изменениям в государственном регулировании экономики, деятельности организаций, изменяют роль и значение технического регулирования в структуре направлений, методов государственного регулирования.

3. Изменение модели экономического развития государств, методов государственного регулирования, приводя к формированию новых подходов к организации деятельности компаний, отходу от ориентации исключительно на финансовые показатели.

4. Совершенствование управления экономическими системами требует разработки теоретических и методологических принципов управления макроэкономическими системами, изменений управленческих отношений, методических подходов к управлению организациями в новых условиях.

Список литературы

1. Медоуз Д. и др. Пределы роста / Пер. с англ.; предисл. Г.А. Ягодина. - М.: Изд-во МГУ, 1991. - 208 с. ISBN 5-211-02014-6.
2. Медоуз и др. Пределы роста. 30 лет спустя. Limits to growth. The 30 year update. – М.: Академкнига, 2007. - 342 с. – ISBN 978-5-94628-218-5.
3. Randers J. 2052: A Global Forecast for the Next Forty Years. – Режим доступа: <http://www.2052.info/wp-content/uploads/2019/05/p121031-2052-5000-word-summary-Randers-memo-3.pdf>.

4. Декларация Конференции Организации Объединенных Наций по проблемам окружающей человека среды. – Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/declarathenv.shtml.
5. Киотский протокол к Рамочной конвенции ООН об изменении климата, РКИК (Framework Convention on Climate Change, UN FCCC)// Википедия. – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B8%D0%BE%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB.
6. Монреальский протокол// Википедия. – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D1%80%D0%B5%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB.
7. Конвенция Организации Объединенных Наций по борьбе с опустыниванием. – Режим доступа: https://www.unccd.int/sites/default/files/relevant-links/2017-08/UNCCD_Convention_text_RUS.pdf.
8. Об исторической ответственности государств за сохранение природы, земли для нынешнего и будущих поколений: Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций. 1980. – Режим доступа: <https://undocs.org/ru/A/RES/36/7>.
9. Наше общее будущее: Доклад Международной комиссии по окружающей среде и развитию. – Режим доступа: <https://docs.yandex.ru/docs/view>.
10. Глобальный договор ООН. – Режим доступа: <http://globalcompact.ru/about/>
11. Кинго Л. Глобальный договор Организации Объединенных Наций: Поиск решений глобальных проблем. – Режим доступа: <https://www.un.org/ru/36167>.

Managing the sustainable development of organizations in the information society

Mkhitaryan Alexander Yuryevich,
Candidate of Economic Sciences,
Lead expert of the Quality Systems Certification Center "Interecoms"
ma@qs.ru

The UN policy documents created a new pattern of management of economic systems, increased the responsibility of states to ensure the sustainable development of economic, social, environmental systems, and created the opportunity for future generations to meet their own needs. The article details ten principles and seventeen global sustainable development goals developed in 2015 by the UN General Assembly.

New approaches to models of economic development, increasing state responsibility lead to significant changes in state regulation of the economy, the activities of organizations, changes the role and importance of technical regulation in the structure of areas and methods of state regulation.

Keywords: information society, sustainable development, UN global treaty, global principles and goals, state regulation of the economy, technical regulation.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Лаптева Е.В. Анализ основных социально-экономических индикаторов уровня жизни населения Российской Федерации // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 63-72. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421003.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 336

Анализ основных социально-экономических индикаторов уровня жизни населения Российской Федерации

Лаптева Елена Владимировна
*кандидат экономических наук, доцент,
зав.кафедрой финансов и менеджмента,
Оренбургский филиал Федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Российский экономический университет
имени Г. В. Плеханова»
460000, Оренбургская обл., г. Оренбург, ул.
Ленинская/Пушкинская,
д. 50/51-53
lapa1984@inbox.ru*



В статье рассмотрена динамика качественных показателей жизни населения страны: демографические показатели, социально-экономические, показателей денежных доходов и начисленной заработной платы, уровня бедности населения.

Ключевые слова: бедность, доход, уровень жизни, качество, пенсионное обеспечение.

Изучение жизненного уровня населения занимает большое место как в отечественной, так и в зарубежной статистике. Под жизненным уровнем понимается обеспеченность населения необходимыми материальными благами и услугами, достаточный уровень их потребления и степень удовлетворения разумных потребностей. В настоящее время одной из

главных задач государства является улучшение качества и уровня жизни населения путем снижения бедности. С этой целью проводят целый ряд мероприятий, направленных на преодоление бедности. Для реализации этих мер необходимо иметь достаточно точную и объемную статистическую информацию о доходах населения и жилищных условиях по каждой области и по каждому округу, поскольку каждый округ, хотя и незначительно, но отличается по своему уровню развития.

Качество жизни населения Российской Федерации определяется следующими индикаторами: здравоохранение, образование, демография, экономика, экология, условия жизни, занятость, реализация конституционных прав. Исследуемые категории качества жизни населения трактуются в зависимости от научной сферы. При рассмотрении экономических факторов, которые имеют определяющее значение для качества жизни населения, следует обратиться к демографическим показателям (табл. 1).

Таблица 1

Демографические показатели Российской Федерации

Показатели (на 1000 человек)	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	Темп-изменения 2019 г. к 2016 г., %
Рождаемость	13,3	12,9	11,5	10,9	81,95
Смертность	13,0	12,9	12,4	12,5	96,15
Естественный прирост	0,3	-0,01	-0,9	-1,6	-1,3
Миграционный прирост (на 10 000 человек населения)	16,76	17,86	14,43	8,5	50,72

По данным табл. 1 можно сделать вывод, что естественная убыль населения Российской Федерации увеличилась на 1,3%, что говорит о преобладании смертности над рождаемостью. Это последствие социальных, экономических, медицинских, этических, информационных и других факторов. Миграционный прирост обозначает, что мигранты преобладают над покинувшими страну, но данный показатель снижается до 49,28%.

Существуют также другие социально-экономические показатели, характеризующие качество жизни населения (табл. 2).

Таблица 2

**Социально-экономические показатели качества жизни населения
в Российской Федерации**

Показатели	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	Темп изменения 2019 г. к 2016 г.
Численность рабочей силы, тыс.чел.	76 588	76 636	76 285	76 190	99,48
Занятое население, тыс.чел.	72 324	72 393	72 316	72 532	100,29
Уровень безработицы населения, %	5,6	5,5	5,2	4,8	0,8
Среднедушевые денежные доходы населения (в месяц), руб.	30 254	30 865	31 897	33 178	109,66
Величина прожиточного минимума (в месяц), руб.	9452	9691	9786	10213	108,05
Численность населения с денежными доходами ниже величины прожиточного минимума (от общей численности населения субъекта Российской Федерации), %	13,4	13,2	12,9	12,6	94,03
Общая площадь жилых помещений, приходящаяся на одного жителя, м ²	24,4	24,9	25,2	25,8	105,74
Соотношение браков и разводов (на 1000 браков)	527	617	582	654	124,10
Число больничных коек (на 10 000 человек населения)	83,4	81,6	80,5	79,9	95,80
Зарегистрировано преступлений, тыс.	2388,5	2160,1	2058,5	1991, 5	83,38

Данные табл. 2 дают основания полагать, что наблюдается некоторое снижение численности рабочей силы. Причинами этого также являются последствия социальных, экономических, медицинских, этических, информационных и других факторов. Удельный вес занятых в динамике увеличивается, а число безработных снижается на протяжении всего интервала, в результате уровень безработицы снизился на 0,8%. Если рассматривать все показатели в целом, то отмечается положительная

динамика. Среднедушевые денежные доходы населения, величина прожиточного минимума в динамике увеличиваются [1].

Об улучшении жилищного вопроса свидетельствует увеличение на 5,74% площади жилых помещений на одного человека. Но при убыли населения эти показатели поглощаются и не являются положительными. Об оптимизации здравоохранения в целом свидетельствует показатель увеличения числа больничных коек. Количество преступлений за рассматриваемый период также снизилось, что, несомненно, положительно сказывается на качестве жизни населения.

Оценка качества жизни населения страны играет сегодня важную роль, позволяет на основе статистических данных выявить улучшение или ухудшение показателей жизни граждан в целом. Также статистические данные дают понимание о недостатках государственной системы, удовлетворенности жизнью, экономической стабильности.

В Российской Федерации существует и развивается система социального обеспечения. В каждом регионе и муниципалитете страны есть социальные службы, оказывающие поддержку социально-незащищенным слоям населения.

К основным социально-экономическим индикаторам уровня жизни населения относятся (табл. 3): объем реального ВВП на душу населения; денежные доходы и расходы населения; реальная заработная плата; потребление основных продуктов питания на душу населения; естественный прирост населения и средняя продолжительность жизни; доля расходов бюджета на развитие социальной сферы; использование свободного времени [2].

Таблица 3

**Основные социально-экономические индикаторы
уровня жизни населения**

Показатели	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Среднедушевые денежные доходы населения в месяц, руб.	6410	8112	10 196	12 551
Реальные располагаемые денежные доходы (%)	110	112	113	111
Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций, руб.	6739,5	8554,9	10 633,9	13 527,4
Реальная начисленная заработная плата(%)	111	113	113	116

На основе приведенных данных были произведены расчеты относительной величины динамики (ОВД), которая характеризует отношение значения явления в данный момент времени к значению этого явления в предыдущий момент времени.

Таблица 4

Денежный доход (расчет ОВД)

Год	Средне- душевые денежные доходы, руб.	ОВД_Б (%)	ОВД_Ц (%)	Реальные располагаемые денежные доходы (%)	ОВД_Б (%)	ОВД_Ц (%)
2014	3947	-	-	111	-	-
2015	5170	130,99	130,99	115	103,60	103,60
2016	6410	162,40	123,98	110	99,10	95,65
2017	8112	205,52	126,55	112	100,90	101,82
2018	10 196	258,32	125,69	113	101,80	100,89
2019	12 551	317,99	123,10	111	100,00	98,23

ОВД_Б среднедушевого дохода растет быстрее, чем ОВД_Б реальных располагаемых денежных доходов. ОВД_Ц реальных располагаемых денежных доходов растет быстрее, чем ОВД_Ц среднедушевого дохода.

Таблица 5

Начисленная заработная плата (расчет ОВД)

Год	Среднемесячная начисленная з/плата, руб.	ОВД _Б (%)	ОВД _Ц (%)	Реальная начисленная з/плата (%)	ОВД _Б (%)	ОВД _Ц (%)
2014	4360,3	-	-	116	-	-
2015	5498,5	126,10	126,10	111	95,69	95,69
2016	6739,5	154,57	122,57	111	95,69	100,00
2017	8554,5	196,19	126,93	113	97,41	101,80
2018	10 633,9	243,88	124,31	113	97,41	100,00
2019	13 527,4	310,24	127,21	116	100,00	102,65

ОВД_Б среднемесячной начисленной заработной платы растет быстрее, чем ОВД_Б реальной начисленной заработной платы. ОВД_Ц реальной начисленной заработной платы растет быстрее, чем ОВД_Ц среднемесячной начисленной заработной платы.

Для численности населения с денежными доходами ниже величины прожиточного минимума были рассчитаны показатели динамики (табл. 6).

Таблица 6

Показатели бедности населения

Показатели	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Численность населения с денежными доходами ниже величины прожиточного минимума:						
млн человек	35,6	29,3	25,2	25,2	21,5	18,9
в % от общей численности населения	24,6	20,3	17,6	17,7	15,2	13,4
в % к предыдущему году	89,0	82,3	86,0	87,75)	85,3	87,9
Дефицит денежного дохода малоимущего населения:						
млрд руб.(2014 г. - трлн руб.)	250,5	235,4	225,6	286,9	276,4	273,2
в % от общего объема денежных доходов населения	3,7	2,6	2,1	2,1	1,6	1,3
Коэффициент фондов (коэффициент дифференциации доходов, руб.), в раз	14,0	14,5	15,2	15,2	16,0	16,8

По двум показателям бедности населения построим графики (рис. 1 и рис. 2).

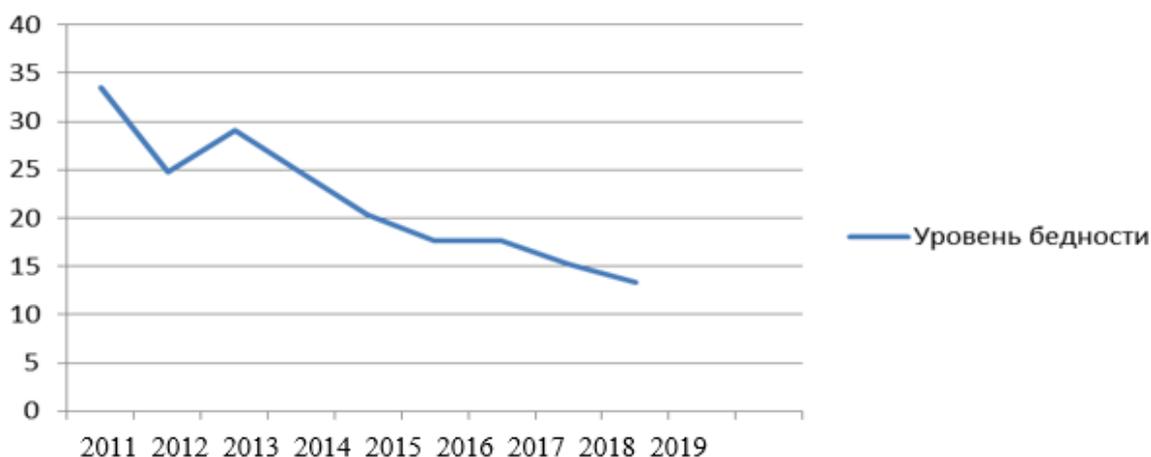


Рис. 1. Уровень бедности, %

Как мы видим из рис. 1, уровень бедности населения постепенно снижается. Далее отразим коэффициент фондов (рис. 2).

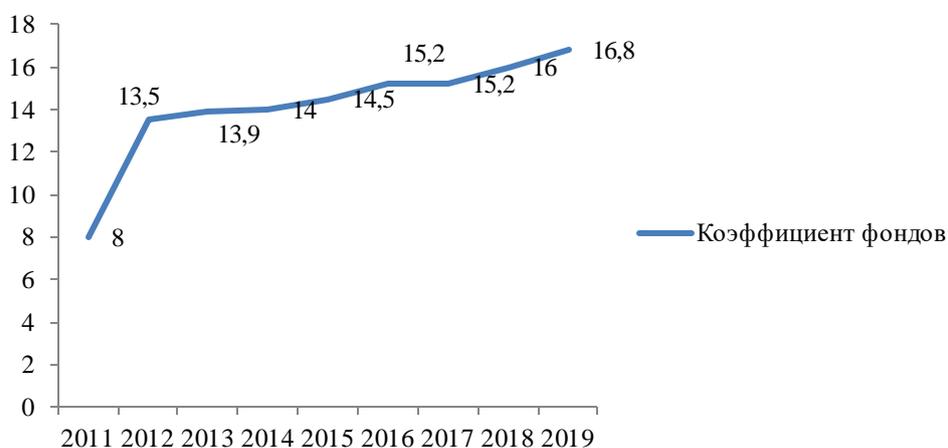


Рис. 2. Коэффициент фондов

На основе данных по численности пенсионеров, приходящихся на 1000 человек населения, было рассчитано ОВД. Относительная величина динамики характеризует отношение явления в данный момент времени к значению этого же явления в предыдущий момент времени. Из табл. 7 видно,

что с увеличением численности пенсионеров на 1000 чел. населения наблюдается увеличение среднего размера назначенных пенсий и сокращение величины прожиточного минимума пенсионера в процентах к предыдущему году.

Таблица 7

Основные показатели пенсионного обеспечения

Показатели	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Численность пенсионеров, приходящихся на 1000 человек населения	265,2	265,1	264,7	266,1	268,4	269,5
Средний размер назначенных месячных пенсий	1023,5	1378,5	1637	1914,5	2364	2726,1
Величина прожиточного минимума пенсионера:						
в руб.	1144	1379	1605	1801	2418	2731
в % к предыдущему периоду	125,9	120,5	116,4	112,2	119,2	112,9

Таким образом, проблема анализа уровня жизни населения является достаточно актуальной и остро стоящей. Динамика показателей в целом свидетельствует о сокращении уровня бедности и улучшении качества жизни населения.

Список литературы

1. Музафаров А.А. Применение маркетинговых исследований на рынке общественных благ и жилищно-коммунальных услуг муниципального образования / А.А. Музафаров // Вестник Владимирского государственного гуманитарного университета. – 2014. – № 18. – С. 34-40.

2. Райзберг Б.А. Качество жизни / Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева // Современный экономический словарь. 7-е изд., испр. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 56 с.

3. Российская Федерация. Законы. Бюджетный кодекс Российской Федерации [по состоянию на 30 января 2011 г.]. – М.: Статут, 2011. – 302 с. - ISBN 978-5-8354-0739-2.

4. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gks.ru/>.

5. Шимановская Я.В. Исторические предпосылки формирования понятия «качество жизни» населения / Я.В. Шимановская, С.Н. Козловская // ЦИТИСЭ. - 2017. - № 2 (11). - С. 3-12.

**Analysis of the main socio-economic indicators
of the standard of living of the population of the Russian Federation**

Lapteva Elena Vladimirovna

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Head of the Department of Finance and Management,
Orenburg Branch of the Federal State Budgetary Educational Institution
of Higher Education "Plekhanov Russian Economic University",
460000, Orenburg Region, Orenburg, st. Leninskaya / Pushkinskaya, 50 / 51-53
lapa1984@inbox.ru*

This article examines the dynamics of the qualitative indicators of the life of the country's population: demographic indicators, socio-economic indicators, indicators of monetary income and accrued wages, the level of poverty of the population.

Keywords: poverty, income, standard of living, quality, pension provision.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Нанакина Ю.С., Рябова О.Н. Информационные каскады как форма управления потребительским поведением // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 73-83. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421004.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 338.1

Информационные каскады как форма управления потребительским поведением

Нанакина Ю.С.,

*кандидат экономических наук,
доцент кафедры технологии, экономики и сервиса
ФГБОУ ВО Шуйского филиала
«Ивановского государственного университета»
Ивановская область, г. Шуя, ул. Кооперативная, д.24*

Рябова О.Н.

*кандидат педагогических наук,
доцент кафедры технологии, экономики и сервиса
ФГБОУ ВО Шуйского филиала
«Ивановского государственного университета»
Ивановская область, г. Шуя, ул. Кооперативная, д.24
artamon3@yandex.ru*

В новых экономических условиях цифровая среда диктует абсолютно новые требования и открывает новые возможности в различных сферах экономики и жизнедеятельности человека как потребителя. Ускорение информационных потоков и тенденций изменяют способы и средства коммуникационного взаимодействия системы потребитель-производитель и другие контрагенты потребительской деятельности. Интернет трактуется как единая коммуникационная система, являющаяся основой глобального информационного общества, которая базируется на сети, охватывающей все виды отношений: семейные, иерархические, организационные, производственные и т.д. В связи с этими тенденциями усиливается действие сетевых форм коммуникаций (сарафанное радио, информационные каскады). В данной статье будет сфокусировано внимание на влиянии информационных каскадов, что позволит в полной мере систематизировать «линейку» факторов, трансформирующих потребительское поведение в новых социально-экономических условиях.

Ключевые слова: сетевые экстерналии, информационные каскады, причины информационных каскадов, имитационное поведение, инновационное потребительское поведение, сетевой эффект, комлементарность информационного каскада, коллаборативная фильтрация потребительской информации, инфериорное благо.

В цифровом формате развития общества большую роль играют информационно-телекоммуникационные средства и технологии, которые становятся доступными все большему числу пользователей (потребителей, производителей, контрагентов «общества потребления»), что в значительной степени отражается на эффективности, масштабах и формах принятия потребительских решений. Следует заметить, что активизация потребительских процессов значительно усиливается с ростом информации, это влечет за собой увеличение продаж и прибыли в торгово-производственном секторе. Однако заметим, что это усиление является двусторонним процессом, активизирующим производителей, выполняющим глобальную социальную и коммерческую функции при постоянном расширении своих границ. Знакомые большому числу потребителей инструменты «сарафанного радио», «стадного поведения» срабатывали во все времена и становились методом стимулирования потребительского поведения, однако они имели ряд ограничений при этом (границы охвата, наличие референтных групп, число личных контактов и пр.). Среди подобного рода средств формирования и развития потребительской деятельности индивидов становятся актуальными информационные каскады и их оптимизационная роль.

Согласно теории информационных каскадов, оптимальным поведением индивида после изучения действий предшественников является копирование чужого поведения без учета информации, имеющейся в их собственном распоряжении [7, с. 144-145]. Исходя из данного определения и содержания информационного каскада, потребитель принимает подобного

рода решения в условиях шаблонного поведения (однотипные решения, экономия времени, имитация, нежелание усложнять структуру процесса потребления). Это является своего рода причинно-следственными связями данного процесса. На уровень влияния информационного каскада может воздействовать информационная асимметрия, полнота потребительской информации, умение ею владеть и распоряжаться. Поэтому потребитель, исходя из собственной «неквалификации», принимает «стадные решения». Теория стадного поведения снимает вопрос о независимости потребительского выбора (основанного на полезности и характеристике благ). Последствиями взаимозависимостей полезностей является имитационное поведение, которое глубоко исследуется в рамках эволюционной теории спроса [8]. При этом положительный эффект имитационного поведения заключается в том, что сокращается время на получение дополнительной информации о продукте и объем обучения, необходимого для приобретения определенных благ [4].

М. Граннветтер и Р. Сунг приводят графическое изображение потребительского поведения, основанного на имитационном поведении [10, с. 96]. Они заметили, что данный вид потребительского поведения приводит как к положительному, так и к отрицательному эффекту, после которых начинается резкий рост спроса на определенные виды товаров. Одна группа потребителей ждет, когда покупку совершит определенный процент потребительского сообщества, а другая группа ожидает потребительского решения от продвинутого потребительского сообщества, что выражено в виде кривой «принятия решения» (рис. 1).

Скорость распространения на рынке

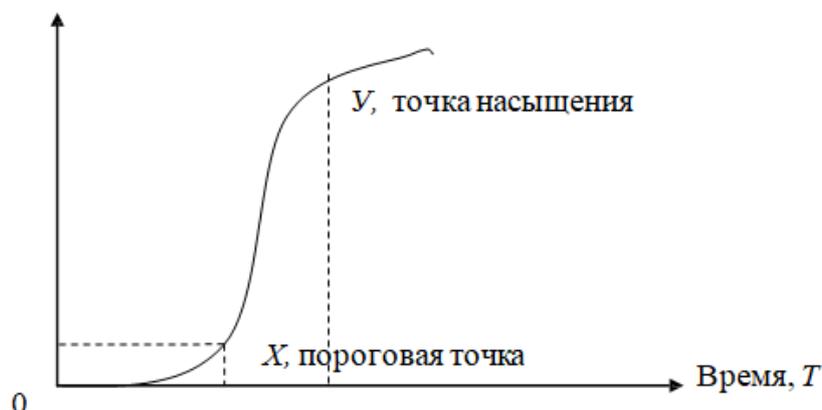


Рис. 1. Процесс распространения блага и потребительское поведение

Подобного рода кривые насыщения демонстрируют характер потребительского поведения, которое сначала формируется медленными темпами, затем наращивает обороты, достигая точки насыщения (Y), после чего поведение демонстрирует «эффект затухания». В ряде других случаев потребительское поведение носит статусный характер, где потребитель с ростом подобных покупок других индивидов отказывается от их потребления в связи со снижением статуса ценности данного товара для определенных групп населения (праздное, статусное поведение), что не совсем укладывается в правила кривой спроса экономической теории [5, с. 69].

На основе данных исследований подобного рода можно заключить, что процесс потребительского поведения может поддаваться обучению. Причем, данное обучение может использовать правила формирования имитационного поведения, рассмотренного выше (в виде кривой «сигма»), и форм распространения благ того или иного назначения. Поэтому можно сделать некоторый вывод о том, что потребители на основе этого могут ускорить приобретение некоторых потребительских практик и приобрести инновационный опыт потребительского поведения за счет «передовых потребителей».

Стрелец И.А. считает, что подобные формы демонстрации потребительского поведения на основе информационных каскадов могут являться как рациональным, так и иррациональным (копирование положительного опыта и/или приобретение нового инновационного опыта; копирование ошибок и несобственного опыта потребительской деятельности) [7, с. 148-149].

Кроме того, каскадное потребительское поведение в процессе реализации покупки и потребления может проявляться в форме сетевых эффектов, девиантного поведения, конформизма и др. Положительные сетевые эффекты в комплементарной (взаимодополняющей) связи с информационными каскадами дают рост потребительской активности, увеличение спроса и как следствие - увеличение объема продаж. Поэтому при проникновении новых продуктов на рынок, производителям (маркетологам, управленцам) необходимо учитывать данный эффект при формировании политики стимулирования спроса.

Информационные каскады особенно наращивают свою силу при взаимодействии с электронными коммуникациями:

- при большом потоке современной потребительской информации потребитель предпочтет присоединиться к большинству (экономя время на «разбор» информации);
- каналы цифровой информации уже предоставляют информацию о товаре в определенной ранжированной системе в зависимости от покупок других ведущих пользователей;
- при переизбытке информации о товаре у потребителя коммуникационные каналы направляют поток персональной информации пользователю.

На основе данных представлений о каскадном поведении можно заключить, что потребитель способен как поддаваться подобному потоку

информации, так и изменять ее, то есть «останавливать» информационный каскад. Таким образом, мы видим, что информационные технологии сегодня позволяют изменять стандартное потребительское поведение, управляя им в нужном направлении (потребительская логистика). Данное обстоятельство диктует необходимость приобретения устойчивых знаний и практик потребительского поведения на основе информационных технологий с целью формирования рационального потребительского образца или выбора.

В цифровом формате развития общественных отношений значительно усложняется инфраструктура принятия потребительских решений, что формирует необходимость в доступных технических средствах, которые будут значительно упрощать процессы построения потребительских решений. Долгин А.Б. выделяет особую форму сотрудничества потребителей - коллаборативную фильтрацию (от англ. *collaboration* – сотрудничество) [1]. Такой способ распознавания информации в данном типе общества является достаточно распространенным, когда потребители объединяются по интересам в различные группы и реализует разные направления потребительской деятельности. При этом фильтрация происходит на основе суждения ведущей или большой группы людей (развитие систем «отзывов», группы в социальных сетях). Так называемый «клуб по интересам» уже фильтрует информацию от «лишнего шума» и предоставляет потребителю готовый «чистый товар» для потребления, что формирует некую экспертную оценку (экспертизу) потребителей в одной из товарных групп. И данное количество связей может зависеть от индивидуальных интересов и собственных требований к себе и окружающим. Таким образом, появляется новая система социального расслоения относительно товарного ассортимента согласно социальной стратификации общества в целом.

И. Чай выявлена интересная закономерность: чем ниже доход человека, тем больше он потребляет он-лайн новостей и, наоборот, с

ростом дохода потребление подобной информации он-лайн сокращается. Ученые полагают, что причиной этого факта является отношение потребителей к онлайн-новостям как низшему (inferior goods) или инфериорному благу (доступному на бесплатной основе) [9, с. 86].

В потребительском поведении немаловажную роль играют индивидуальные психологические черты потребителя, которые, несомненно, придают особый окрас потребительским практикам. Выделим наноэкономические характеристики российского потребителя:

- бинарное мышление и бинарные отношения (создают помехи при восприятии новой информации и постановке целей);
- личностные характеристики в потребительских отношениях (транзакционные издержки в потреблении);
- субъективность восприятия информации, основанной на форме ее представления;
- иррациональность/индивидуальность/непредсказуемость; потребительского поведения (свойственно российскому народу);
- контрактные отношения (формальное отношение к закону и договорным отношениям у российских потребителей);
- несклонность к компромиссным решениям; импульсивный характер потребления;
- превышение экзогенных факторов покупки над эндогенными (особенности менталитета).

Данные характеристики определяют особенности потребительского поведения в современной российской модели социально-экономических координат.

Сараев В.В. выделял следующие характеристики потребительского поведения: мотивы поведения; степень рациональности выбора; самостоятельность потребителя; автономность его предпочтений [6, с. 11].

По нашему мнению, в условиях цифровой экономики и не только современному потребительскому образу поведения соответствуют такие индивидуальные черты личности, как: знания и способность к обучению, инновационность и креативный подход, мобильность и способность к сетевому взаимодействию, свобода выбора, суверенитет и т.п.

Сегодня потребительские товары нового поколения (бытовая техника, ПК) требуют от потребителя новых знаний, специфических умений и сложных практических навыков. Сам процесс потребления становится высококвалифицированным. Российские потребители более требовательны, много знают о продукте, у них высокий уровень ожиданий. Рост финансовой грамотности делает потребителей более разборчивыми. Следует отметить, что увеличение количества и сложности информации в экономике, выравнивание потребительских свойств товаров и услуг, рост доходов и благосостояния уменьшают значимость цены товара по сравнению с издержками на его выбор и поиск, снижают стремление потребителя следовать принципу максимизации. Частично исследование потребительского поведения нового формата было рассмотрено авторами в ряде публикаций, касающихся новых тенденций потребления и портрета потребителя [2, 3].

Таким образом, качественно новыми характеристиками современных потребителей сегодня являются креативность и инновационность, информационность, персонифицированность, гибкость, рационализация, выстроенные на основе воздействия информационно-коммуникационных каналов взаимодействия в сфере потребления. В экономической науке данное направление можно рассматривать в качестве набора личностных характеристик, наиболее интенсивно развивающихся в трех направлениях: в контексте использования информационно-коммуникационных технологий; в изучении психологии потребителя; в менеджменте организаций и организационной психологии, а также в контексте прикладных наук (потребительской логистики, маркетинга, потребительского поведения). В

рамках данного исследования наибольший интерес представляет первое направление как объективно сформированное условие реализации потребительской деятельности в современных условиях.

Индивидуальные потребители как активные экономические агенты сегодня кардинально изменяются, оказывая огромное влияние на рынок товаров/услуг и капитала. Рациональность потребления будет определяться индивидуальной экономической личностью, её вкладом и ролью в сфере потребления, личными стимулами, интересами, мотивацией, принятием управленческих решений в этой области и, конечно, источниками потребительской информации, которая в разных форматах может быть доступна потребителю. Скорость, объемы, специфика потребительской информации увеличиваются с применением информационных технологий, средств, каналов, что требует от потребителя новой «потребительской квалификации», сформированной на основе цифровых тенденций развития общества в целом и рынка в частности. Использование информационных каскадов в области потребления требует от науки разработки новых инструментов, средств, технологий управления потребительским поведением, а также развития особых высокотехнологичных знаний в данной области. Полученные образцы потребительского поведения будут передаваться или «копироваться» потребителями в геометрической прогрессии, наращивая потенциал собственной и коллективной потребительской квалификации на основе глобальной информатизации.

Список литературы

1. Долгин А.Б. Экономика символического обмена. – М.: ГУ ВШЭ, 2007. – 284 с.
2. Нанакина Ю.С., Рябова О.Н. О некоторых тенденциях финансового поведения населения России в динамике // Шуйская сессия студентов, аспирантов, педагогов, молодых ученых: материалы XIII

-
- Международной научной конференции, Москва–Иваново–Шуя, 25 сентября 2020 г. / Отв. ред. А.А. Червова. – Иваново: Изд-во Иван. гос. ун-т, 2020. - С. 198-201.
3. Нанакина Ю.С., Симакова Е.С. Образ нового потребителя как результат формирования современных потребительских тенденций // Прогнозирование инновационного развития национальной экономики в рамках рационального природопользования [Электронный ресурс]: Материалы IX Междунар. науч.-практ. конф. (05 нояб. 2020 г.) / Перм. гос. нац. исслед. ун-т. – Пермь, 2020. – С. 211-217.
 4. Рост потребления и фактор разнообразия: новейшие исследования западных и российских эволюционистов / Пер с англ. – М.: Дело, 2007. – 335 с.
 5. Савиотти П. Разнообразие, рост и спрос / Рост потребления и фактор разнообразия. – М.: Дело, 2007. – 174 с.
 6. Сараев В.В. Современные тенденции потребления: теоретические аспекты: Дис. канд. экон. наук: 08.00.01. - СПб, 2007. - С .4-13.
 7. Стрелец И.А. Инновационная экономика. - М., 2012. – 288 с.
 8. Bikhchandani S., Hirsleifer D., Welch I. Theory of Fads, Fashion, Custom and Cultural Change as Information Cascades// Journal of Political Economy. - 1992. – № 30(05). – Pp. 992-1026.
 9. Chyi I. The Online news as interior goods // Journalism & Mass communication Quarterly. - 2009. - № 3. - Pp. 86-89.
 10. Granovetter M., Soong R. Threshold models of interpersonal effects in consumer demand // Journal of Economic Behavior and Organization. – 1986. –№ 8 – Pp. 83-99.
 11. Metcalfe J. The diffusion of innovation / Technical change and economic theory. - London, 1988. - 328 p.

Information cascades as a form of consumer behavior management

Nanakina Yu.S., Ryabova O.N.

Shuya Branch of Ivanovo State University

In the new economic conditions, the digital environment dictates absolutely new requirements and opens up new opportunities in various spheres of the economy and human life as a consumer. The acceleration of information flows and trends is changing the ways and means of communication interaction between the consumer-producer system and other counterparties of consumer activity. The Internet is interpreted as a network of networks, a unified communication system that is the basis of the global information society, which is based on a network covering all types of relationships: family, hierarchical, organizational, industrial, etc [1]. In connection with these trends, the effect of network forms of communication (word of mouth, information cascades) is increasing. In this article, attention will be focused on the influence of information cascades, which will fully systematize the "line" of factors that transform consumer behavior in new socio-economic conditions.

Keywords: network externalities, information cascades, causes of information cascades, imitation behavior, innovative consumer behavior, network effect, complementarity of the information cascade, collaborative filtering of consumer.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Салютина Т.Ю., Колотов Ю.О., Платунина Г.П., Васильева И.А. Применение осцилляторных методов прогнозирования во взаимосвязи с этапами цифрового развития // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 84-105. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421005.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 338

**Применение осцилляторных методов прогнозирования
во взаимосвязи с этапами цифрового развития**

Салютина Татьяна Юрьевна

*д.э.н., зав. Кафедрой «Цифровая экономика,
управление и бизнес-технологии» МТУСИ,
11024, г. Москва, ул. Авиамоторная, 8А
salutina@list.ru*

Колотов Юрий Олегович

*д.э.н, профессор кафедры «Цифровая экономика,
управление и бизнес-технологии», МТУСИ,
111024, г. Москва, ул. Авиамоторная, 8А
kyc@mtuci.ru*

Платунина Галина Петровна

*старший преподаватель кафедры «Цифровая экономика,
управление и бизнес-технологии», МТУСИ,
111024, г. Москва, ул. Авиамоторная, 8А
platunina111@gmail.com*

Васильева Ирина Александровна

*магистрант МТУСИ,
111024, г. Москва, ул. Авиамоторная, 8А
Irenn2009@yandex.ru*

На современном этапе цифрового развития мировая экономика представляет собой свободный рынок, в котором происходит активное перемещение товаров и услуг, движение капитала осуществляется беспрепятственно между разными странами и регионами, что ведет к более высокой прибыли. Поэтому на данный момент на глобальную экономику оказывают влияние: котировки акций, курсы валют, процентные ставки. В этом процессе важную роль играет не только фондовый рынок, который является частью национального финансового рынка, вследствие чего в процесс торгов фондовыми ценностями подключаются массово инвесторы, также это

способствует созданию и развитию системы мониторинга по данным показателям.

Ключевые слова: технический анализ; осцилляторные методы; цифровое развитие; стохастический осциллятор; биржевые торги; аналитический метод; прогнозирование; индикатор; рынок; товар; торговля.

Методика технического анализа является одним из альтернативных подходов к прогнозированию будущей динамики не только котировок на рынке акций, но и различных показателей инфокоммуникационной инфраструктуры, и применение осцилляторных методов – в частности. Особое внимание уделено стохастическому осциллятору, т.к. он является одним из лучших индикаторов.

Отличительная черта технического анализа по сравнению с фундаментальным анализом заключается в том, что необходимо учитывать различные факторы, такие как: отсутствие полной и достоверной информации, ограниченно рациональное поведение участников биржевых торгов, несовершенное понимание ими реальной ситуации. Ранее техническим анализом интересовались не многие, но с появлением электронной торговли у большего количества специалистов к нему появился интерес, особенно в условиях цифровизации экономического пространства.

Если рассматривать классификацию методов технического анализа, то все методы можно разделить на две большие группы: аналитические методы и методы графической интерпретации. Важно подчеркнуть, что технический анализ, а, следовательно, и его методы направлены на прогнозирование. Иными словами, инструменты технического анализа строят будущую модель (систему) на основе настоящей и ретро информации.

Название осциллятор происходит от латинского слова *oscillo* – качаюсь. В техническом анализе осцилляторы – это математическое выражение скорости движения цены во времени. По своему виду осцилляторы относятся к опережающим индикаторам.

Основными понятиями при использовании осцилляторов являются состояние перекупленности и перепроданности рынка. Перекупленным рынок

считается тогда, когда цена находится около своей верхней границы, и ее дальнейшее повышение маловероятно. Перепроданная зона характеризуется такой низкой ценой, что на данный момент ее дальнейший спад маловероятен. Хотя анализ и использование осцилляторов лучше всего себя показывает при стационарном состоянии рынка, с их помощью также определяют момент разворота тренда и развития в целом.

Для выявления момента разворота тренда служит понятие схождения (конвергенция) и расхождения (дивергенция) кривой осциллятора с направлением движения цены.

1. Индикатор Стохастик (стохастический осциллятор)

Стохастический осциллятор связывают с именем Дж. Лейна¹, применявшего индикатор для определения тренда и возможных точек разворота. Индикатор определяет место текущей цены закрытия в ценовом диапазоне последних нескольких периодов, основываясь на идее, что цена стремится к верхней границе колебаний в рамках растущего тренда и нижней – в рамках падающего тренда.

Индикатор Стохастик позволяет определять состояния перекупленности и перепроданности актива, однако, использовать индикатор рекомендуется совместно с общим анализом тренда [1]:

- если индикатор поднимается выше 75, говорят о возможной перекупленности актива;
- если индикатор падает ниже 25, говорят о возможной перепроданности актива.

Выход Индикатора Стохастик из областей перекупленности/перепроданности может быть признаком разворота:

- пересечение сверху вниз границы области перекупленности является сигналом на продажу;

¹Лейн Джордж (1921 –2004) – трейдер ценных бумаг, автор, преподаватель, оратор и технический аналитик. Входил в группу фьючерсных трейдеров в Чикаго, разработавших стохастический осциллятор (Прим. ред.).

- пересечение снизу вверх границы области перепроданности является сигналом на покупку.

Пересечение Индикатора Стохастик (рис. 1) с сигнальной линией, обычно – его трехпериодной скользящей средней, также считается сигналом для открытия позиций:

- пересекая сигнальную линию сверху вниз, индикатор подает сигнал на продажу;
- пересекая сигнальную линию снизу вверх, индикатор подает сигнал на покупку.



Рис. 1. Стохастический осциллятор (Stochastic)

Модели конвергенции/дивергенции могут служить признаком слабости преобладающего тренда:

- о слабости восходящего тренда говорят, если рост цены до очередного максимума не поддерживается динамикой индикатора;
- о слабости нисходящего тренда говорят, если падение цены до очередного минимума не поддерживается динамикой индикатора.

Стохастический осциллятор является индикатором, отражающим следующее наблюдение: при восходящем тренде цены закрытия находятся

вблизи максимумов таймфрейм интервалов; при нисходящем тренде цены закрытия находятся около минимумов таймфрейм интервалов.

В торговой стратегии с применением стохастического осциллятора используются две линии: %K и %D. Линия %K – быстрая, линия %D – медленная. Шкала колеблется в пределах от 0 до 100. Основным значимым сигналом является расхождение между линией D и графиком цены. При медвежьей дивергенции линия D находится выше 80, на графике осциллятора образуются два понижающихся максимума, в то время как цена продолжает расти. При бычьей дивергенции линия D находится ниже 20, на графике осциллятора образуются два восходящих минимума, в то время как цена продолжает движение вниз. Сигналы на покупку и продажу появляются при пересечении линий K и D. Когда линия K пересекает линию D сверху вниз, возникает сигнал на продажу, и наоборот, когда линия K пересекает линию D снизу вверх, возникает сигнал на покупку [2].

Стохастический осциллятор = $100 \times ((C - L) / (H - L))$;

Сигнальная линия = среднее значение трех последних значений индикатора;

где: C – последняя цена закрытия;

L – минимальная цена за рассматриваемый период;

H – максимальная цена за рассматриваемый период.

2. Технические Индикаторы: RSI Bars

RSI-Bars – осциллятор, разработанный в компании IFC Markets в 2014 г. как модификация осциллятора Индекс Относительной Силы (Relative Strength Index - RSI). RSI-Bars характеризует стабильность импульса изменения цены и позволяет определить потенциал трендового движения.

Отличительной особенностью RSI-Bars является то, что этот индикатор учитывает волатильность инструмента внутри выбранного таймфрейма. Это происходит благодаря тому, что значения RSI-Bars рассчитываются с учетом

значений цены OPEN/HIGH/LOW/CLOSE и отображаются в виде графического столбца на сводном графике. Это позволяет избежать ложных пробоев трендовых линий осциллятора и более эффективно использовать методы графического анализа его значений [3].

В отличие от классического RSI, разработанного У. Уайлдером, RSI-Bars оценивает внутреннюю волатильность. Минимальная и максимальная границы строятся за счет расчета значений RSI для всех четырех значений цены инструмента. На основе полученного набора выбирается минимальное и максимальное значение RSI-Bars, по которым строится бар:

$$RSI_Bars_{\min} = \min[RSI(Open), RSI(Close), RSI(High), RSI(Low)]$$
$$RSI_Bars_{\max} = \max[RSI(Open), RSI(Close), RSI(High), RSI(Low)]$$

Анализ свечного графика цены позволяет в некоторых случаях избежать ложных пробоев трендовых линий. Это происходит за счет учета дополнительной информации о цене и ее внутренней волатильности. Таким же образом RSI-Bars учитывает истинный диапазон колебаний цены, а не только характерное значение для выбранного периода. Благодаря этому свойству RSI-Bars позволяет более корректно и удобно использовать методы и фигуры технического анализа [3].

Сравнительный анализ использования RSI и RSI-Bars приведен ниже (рис. 2) – использованы четырехчасовые свечи наиболее волатильной на данный момент валютной пары Forex - GBP/USD. Как видно на представленном рисунке, по сравнению с RSI-Bars(14) RSI(14) показал дополнительный ложный пробой. Более того, RSI-Bars позволил произвести более поздний и, соответственно, более корректный выход из нисходящей тенденции.

Использование RSI Bars (рис. 2) демонстрируется на торговых примерах в ежедневных аналитических выпусках теханализа компании IFC Markets.



Рис. 2. RSI Bars

Осциллятор наиболее эффективно работает в боковом движении цены. Верхняя и нижняя граница значений индикатора, которая вводится субъективно (например, 30% и 70%), соответствует уровням перепроданности и перекупленности соответственно [3].

При интенсивном трендовом движении осциллятор принимает предельные значения, и использование уровней перекупленности/перепроданности становится некорректным.

RSI-Bars позволяет более точно использовать стандартные инструменты технического анализа – фигуры, линии поддержки/сопротивления и др. В этом случае индикатор следует использовать для подтверждения технического анализа цены. Необходимо учитывать, что RSI-Bars может давать опережающие сигналы.

Наиболее сильным сигналом RSI-Bars является дивергенция – расхождение направлений движения цены и столбцов осциллятора. Данный сигнал является предвестником возможного затухания рыночной тенденции.

Значения осциллятора RSI-Bars лежат в диапазоне от 0% до 100%.

3. Технические Индикаторы: Средний Истинный Диапазон (ATR)

Индикатор Среднего истинного диапазона был разработан У. Уайлдером как инструмент для измерения рыночной волатильности. Индикатор не предназначен для определения направления. В отличие от Истинного диапазона (TR), Средний истинный диапазон (Average True Range - ATR) также учитывает волатильность гэпов и ограниченных движений. Индикатор удобен в оценке интереса в движениях рынка, поскольку сильные движения и развороты обычно сопровождаются большими диапазонами.

Стандартный период индикатора, который используется на дневном (или больше) графике, составляет 14 дней. Низкие значения индикатора обычно соответствуют диапазонной торговле, в то время как высокие значения появляются при прорыве либо развороте тренда.

Индикатор Среднего истинного диапазона является скользящей средней за какой-то период времени, обычно 14 дней (рис. 3). За значение Истинного диапазона принимается максимальная из следующих величин:

- расстояние от сегодняшних максимума до минимума.
- расстояние от вчерашних максимума до минимума.
- расстояние от вчерашнего закрытия до сегодняшнего минимума.



Рис. 3. Средний истинный диапазон (ATR)

4. Полосы Боллинджера (*Bollinger Bands*)

Индикатор Полосы Боллинджера (по имени его создателя) отражает текущие изменения волатильности рынка, подтверждает направление, предупреждает о возможностях продолжения или остановки тренда, периодах консолидации, нарастания волатильности для прорывов, а также указывает на локальные максимумы и минимумы.

Индикатор состоит из трех средних:

- верхняя - 20-дневная простая скользящая средняя плюс 2-кратное стандартное отклонение цены;
- средняя - 20-дневная простая скользящая средняя;
- нижняя - 20-дневная простая скользящая средняя минус 2-кратное стандартное отклонение цены.

При увеличивающемся расстоянии между верхней и нижней средними, когда волатильность растет, обычно наблюдается направленное движение цены (тренд), которое совпадает с направлением средней линии. Напротив, при уменьшающемся расстоянии между верхней и нижней средними, в период падения волатильности, мы ожидаем диапазонного развития цены (боковое движение).

Выход цены за пределы верхней или нижней полос может означать как продолжение тренда (когда волатильность растет, а вместе с ней и расстояние между полосами), так и его разворот, в случае, когда изначальное движение цены выдохлось. В любом случае каждый из сценариев должен быть подтвержден сигналами других индикаторов, как то RSI, ADX или MACD.

Кроме этого, пересечение ценой средней линии снизу или сверху может быть принято за сигнал соответственно к покупке или продаже.

Применение стратегии полос Боллинджера (рис. 4) заключается в получении прибыли от состояния рынка в области перепроданности или перекупленности. Цены можно считать завышенными, когда они

соприкасаются с верхней полосой (области перекупленности). И наоборот, цены занижены, если они касаются нижней полосы (области перепроданности).



Рис. 4. Полосы Боллинджера (Bollinger Bands)

Торговая стратегия по индикатору Полосы Боллинджера используется для выявления немедленного сигнала на покупку или продажу. Применение верхней и нижней полос в качестве ценового ориентира является простейшим способом использования этой стратегии. Если цена пересечет вниз определенную простую скользящую среднюю, то нижняя полоса станет нижней границей ценового ориентира. Если цена пересечет вверх эту же простую скользящую среднюю, то верхняя полоса станет верхней границей ценового ориентира.

Торгуя по индикатору полосы Боллинджера, мы можем судить о наличии восходящего тренда, если цена колеблется между верхней и средней полосами. В этом случае, если цена опускается ниже средней полосы, это дает нам предупреждение о смене тренда на нисходящий, а также является сигналом на открытие короткой позиции.

При нисходящем тренде цена колеблется между средней и нижней полосами. Если цена поднимается выше средней полосы, это дает нам

предупреждение о смене тренда на восходящий, а также является сигналом на открытие длинной позиции [3].

Средняя линия (ML) является простой скользящей средней:

$$ML = \text{SUM} [\text{CLOSE}, N]/N$$

Верхняя линия (TL) - это ML плюс девиация (D):

$$TL = ML + (D * \text{StdDev})$$

Нижняя линия (BL) - это ML минус девиация (D):

$$BL = ML - (D * \text{StdDev}),$$

где: N - количество периодов, использованных при расчете;

SMA - простая скользящая средняя;

StdDev - стандартное отклонение.

Проведем прогнозирование акций инфокоммуникационной компании на основе котировок за 2020 г.с помощью осциллятора Stochastic.

Прежде всего, проведем прогнозирование с помощью построения осциллятора Stochastic, т.к. стоимость акций данной инфокоммуникационной компании в некоторой степени зависит от цифрового развития самой компании и общества в целом.

Осциллятор Stochastic [2] основан на общепринятом наблюдении о том, что цены имеют тенденцию закрываться вблизи верхнего уровня ценового диапазона при восходящем тренде и вблизи нижнего уровня – при нисходящем тренде. Осциллятор сравнивает цену закрытия базового финансового инструмента относительно диапазона цен в определенный период времени.

Stochastic отображается в виде двух линий:

- основная линия - %K, это сглаженная версия %K-fast;
- вторая линия - %D, это сглаженная версия основной линии %K.

Это двойное сглаживание быстрой линии стохастика %K позволяет получить так называемый Медленный стохастик. Быстрая версия стохастика также применяется, так как сигналов становится меньше, и они получаются более надежными.

Из двух линий линия %K наиболее чувствительна, однако именно линия %D имеет наибольшее значение и подает большинство из сигналов. Линия %K измеряется в процентах (от 0% до 100%) относительно цены закрытия и общего диапазона цен в определенный период.

Наиболее распространенная комбинация для этого осциллятора - (5/3/3), которая означает 5 периодов времени для расчета быстрой линии %K, использование трехдневной скользящей средней для расчета %K и сглаживания по трём периодам для расчета %D.

Формула для построения %K-fast:

$$\%K - \text{fast}_t = 100 \times \left[\frac{\text{Close}_t - \text{Low}_t}{\text{High}_t - \text{Low}_t} \right]$$

где: Close - последнее закрытие;

Low_t - последний минимум;

High_t - последний максимум.

Эта формула в действительности измеряет % расстояния, пройденного к закрытию относительно максимального/минимального экстремума, рассматриваемого периода.

Сглаживаем %K-fast при помощи 3-дневной простой скользящей средней для получения %K:

$$\%K_t = \frac{\%K\text{fast}_t + \%K\text{fast}_{t-1} + \%K\text{fast}_{t-2}}{3} = \frac{\sum_{i=t-2}^t \%K\text{fast}_i}{3}$$

Сглаживаем во второй раз, используя 3-дневную скользящую среднюю для получения %D

$$\%D_t = \frac{\%K_t + \%K_{t-1} + \%K_{t-2}}{3} = \frac{\sum_{i=t-2}^t \%K_i}{3}$$

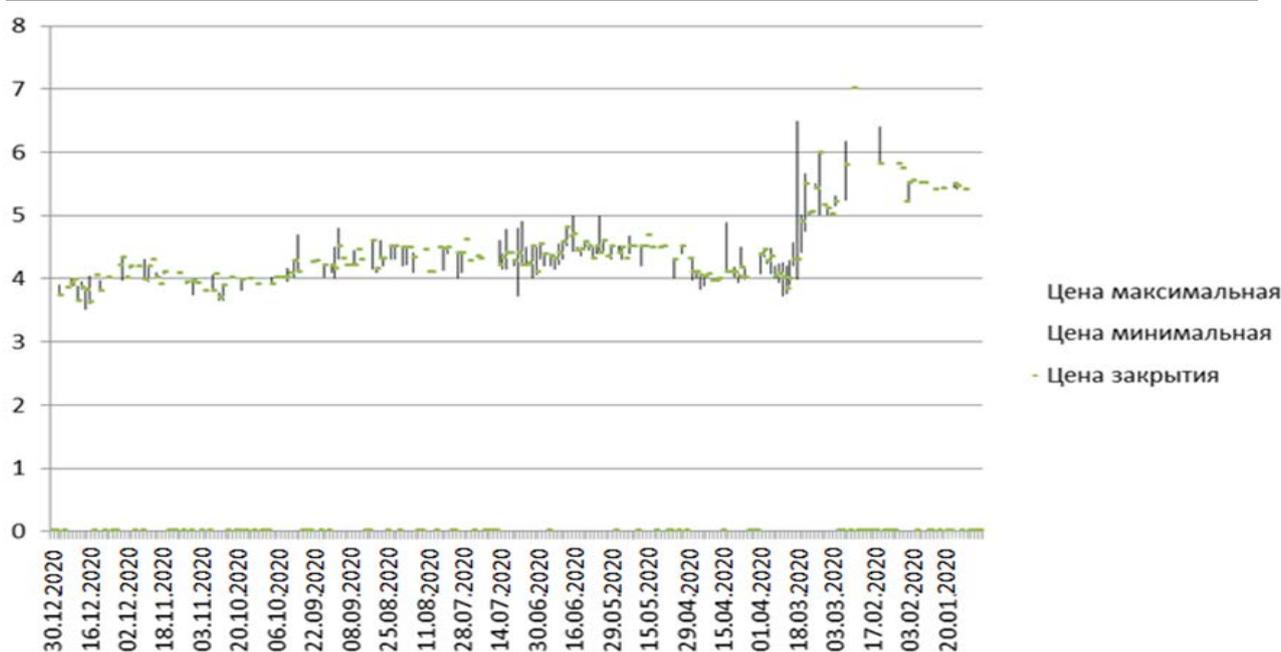


Рис. 5. Построение ценового графика для инфокоммуникационной компании за 2020 г.

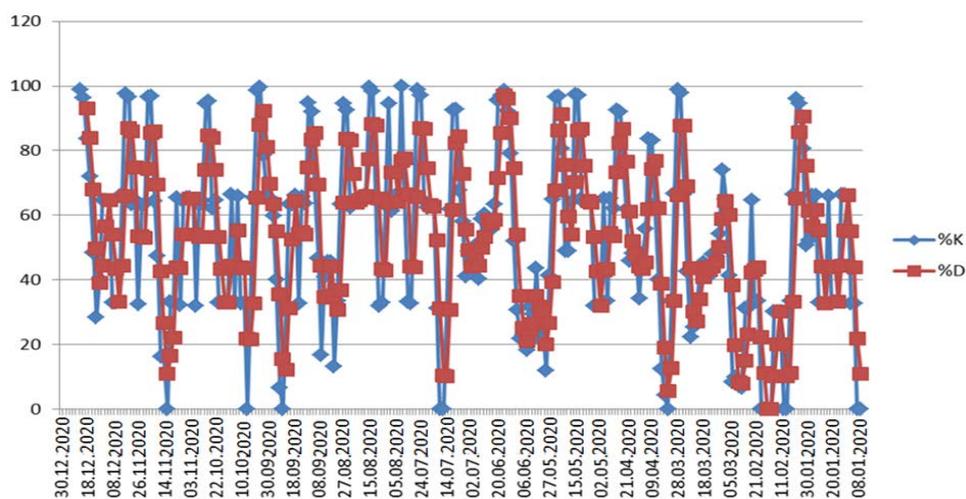


Рис. 6. Построение осциллятора Stochastic для инфокоммуникационной компании за 2020 г.

Для более подробного изучения выделим несколько периодов, которые стоит рассмотреть более детально.

1) 06.01.2020 - 28.02.2020 (рис. 7)

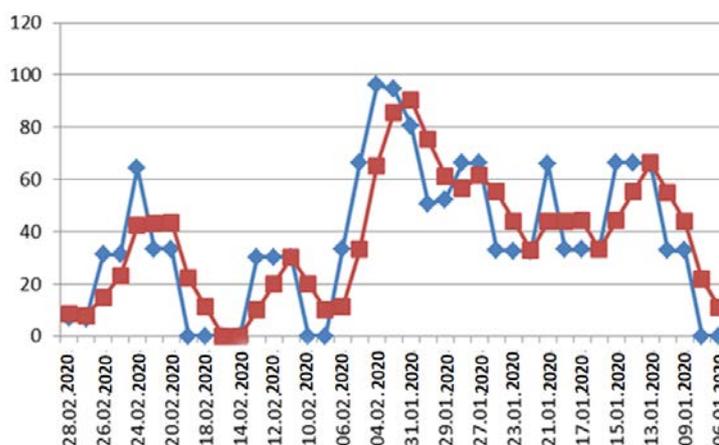


Рис. 7. Построение осциллятора Stochastic для инфокоммуникационной компании за январь-февраль 2020 г.

Существует три наиболее распространенных способа интерпретации стохастического осциллятора. Желательно покупать, если линия %K поднимается выше линии %D; продавать - если линия %K опускается ниже линии %D.

6 и 7 января 2020 г. оба индикатора %K и D находились в зоне <20 (см. рис. 8), это сигнализирует о том, что цена закрытия находится вблизи нижней границы диапазона. Это служит сигналом к покупке и росту цены акций. Линия %D поднялась выше %K. Если мы проверим график цен, то увидим, что цена, действительно, пошла вверх.

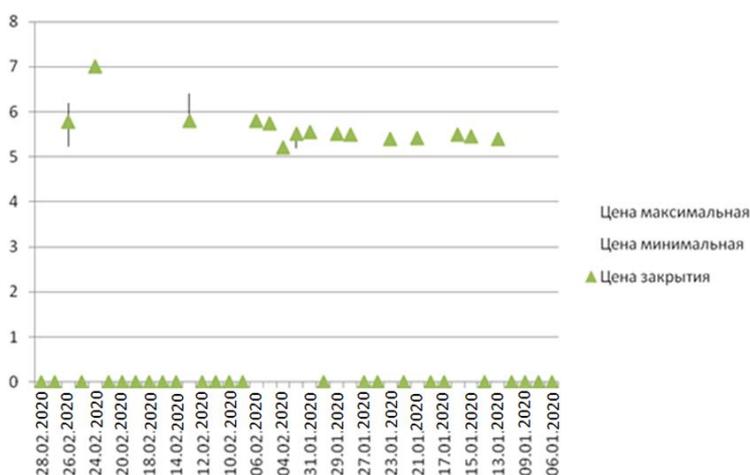


Рис. 8. Построение ценового графика для инфокоммуникационной компании за январь-февраль 2020 г.

Таким образом, индикаторы %K и %D спрогнозировали за несколько дней будущий рост цены акций.

13.01.20 было пересечение %K и %D сверху вниз в зоне 60.

31.01.20 произошло пересечение %K и %D сверху вниз в зоне выше 80, в данном случае пересечение и нахождение индикаторов в зоне >80 подало сигнал о том, что тенденция роста заканчивается и в ближайшее время изменит направление. Следовательно, необходимо продавать акции. Если проверить ценовой график, то прогноз подтвердился.

2) март-апрель 2020 г. (рис. 9)

В период с 4 марта по 20 марта %D находился ниже уровня %K.

4 марта оба индикатора находились ниже уровня 20 - это сигнализирует о том, что цена закрытия находится вблизи нижней границы диапазона. Это служит сигналом к покупке и росту цены акций.

За март-апрель было три периода, когда осциллятора превышали уровень 80: с 26 по 30 марта, с 8 по 10 марта – только осциллятор K, и с 22 по 26 марта.

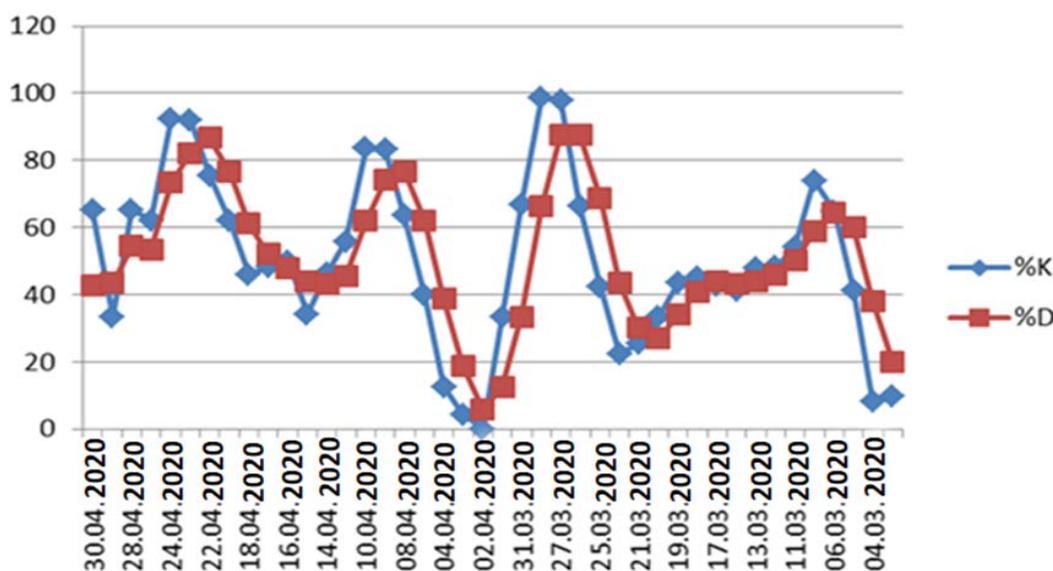


Рис. 9. Построение осциллятора Stochastic для инфокоммуникационной компании за март-апрель 2020 г.

В данном случае пересечение и нахождение индикаторов в зоне >80 подало сигнал о том, что тенденция роста заканчивается и в ближайшее время

изменит направление. Следовательно, необходимо продавать акции. Если проверить ценовой график, то прогноз подтвердился (рис. 10).

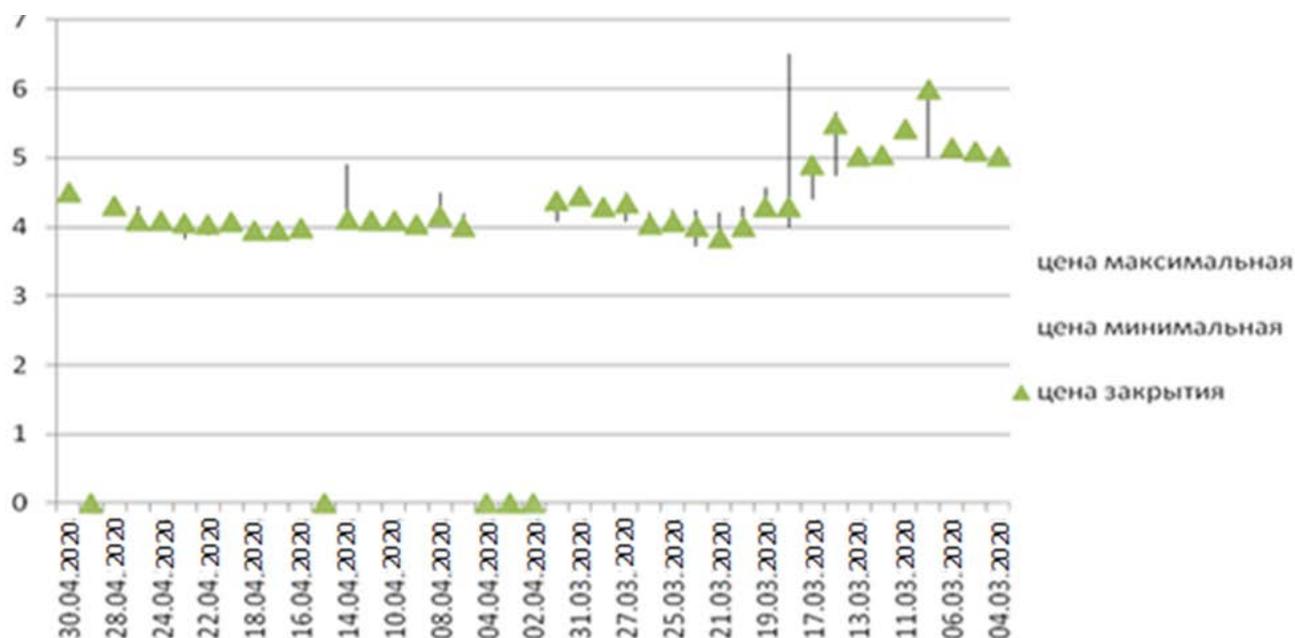


Рис. 10. Построение ценового графика для инфокоммуникационной компании за март-апрель 2020 г.

3) *Сентябрь-октябрь 2020 г.* (рис. 11)

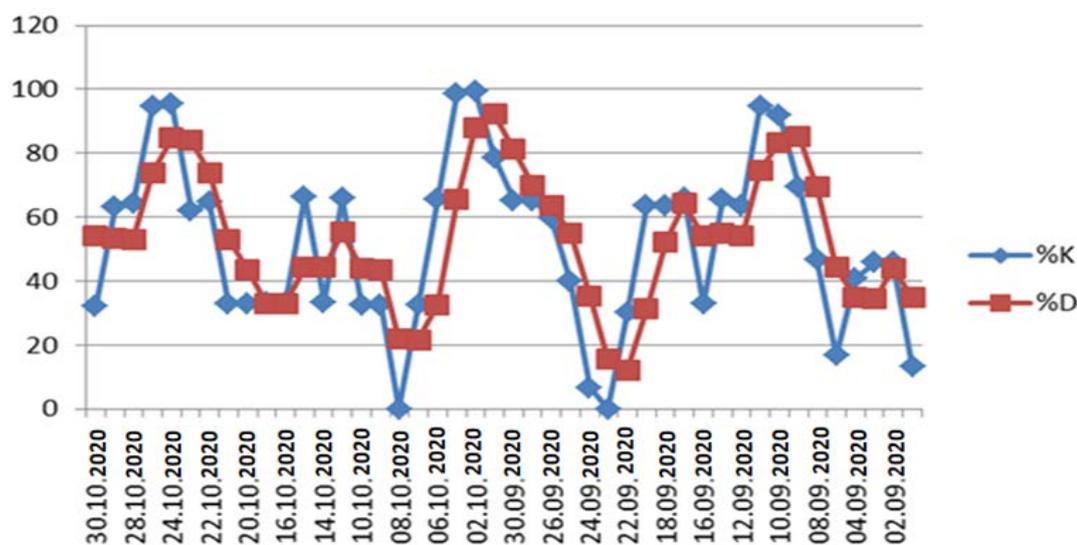


Рис. 11. Построение осциллятора Stochastic для инфокоммуникационной компании за сентябрь-октябрь 2020 г.

В период с 22 по 24 сентября 2020 г. наблюдалось пересечение индикаторов %К и %D, а также %К и Д достиг значения <20 , что в совокупности сигнализировало, что тренд изменит свое направление, а цена будет расти.

Также 22 сентября было пересечение индикаторов %К и %D снизу вверх, это сигнал о необходимости покупать акции. В дальнейшем прогнозирование движения цены подтвердилось.

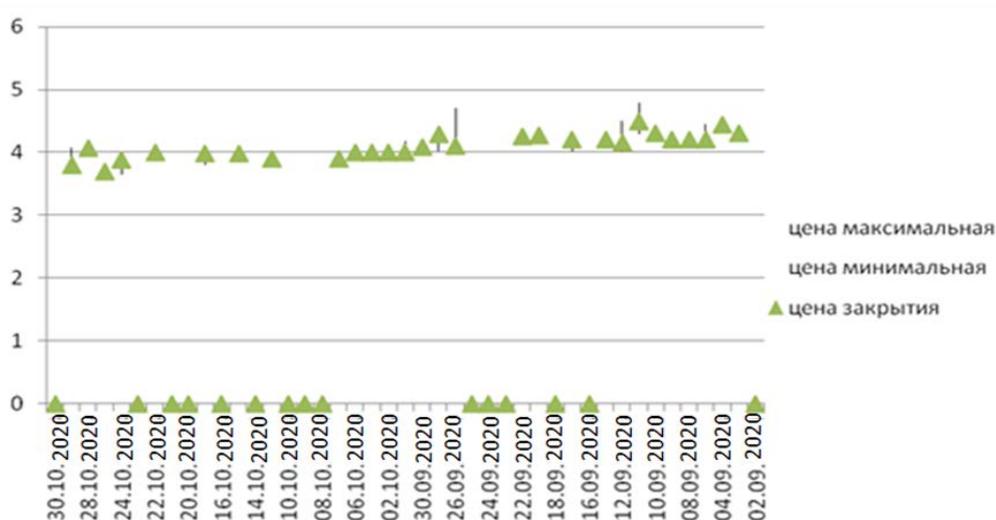


Рис. 12. Построение ценового графика для инфокоммуникационной компании за сентябрь-октябрь 2020 г.

С 30 сентября по 5 октября индикаторы превысили значение 80, что стало сигналом о продаже акций.

Для того чтобы проанализировать эффективность использования применяемых методов технического анализа для прогнозирования стоимости акций инфокоммуникационной компании, необходимо сравнить полученные результаты [4, 7].

Было рассмотрено поведение индикаторов в следующие периоды, в которых цена либо явно росла, либо явно падала:

Таких периодов можно выделить несколько:

1) 28.01 - 05.02.2020 г.: индикаторы %К, D и Stochastic предсказали рост цены, начавшийся 28 января, при этом %К, D давали прогноз не 100%.

2) 05.02. - 12.02: %K, D дал прогноз о том, что цена пойдет вниз. 6 февраля так и произошло. %K,D находился в зоне выше -20, что также сигнализировало о падении цены в будущем. 7 и 8 февраля оба индикатора подтвердили дальнейшее падение цены.

3) 03.03. – 12.03: все индикаторы подтвердили рост цены, начиная с 4 марта. %K,D 10 марта достиг значений выше 80, а 10 августа произошло пересечение %K и %D, что спрогнозировало будущий рост цены, начиная с 11 августа. Так и произошло.

4) 06.04. - 12.04: 8 апреля наблюдалось пересечение %K и %D. % Стохастик не спрогнозировал будущее изменение цены.

5) июнь 2020: 15 июня %K,D оказался в зоне выше 80. 20 июня цена еще шла вверх, а значения обоих индикаторов пошли вниз, тем самым предсказывая падение цены в дальнейшем.

6) август 2020: 12 августа было пересечение %K,D, находился выше зоны -20, и наблюдалось расхождение с ценой. Все это в совокупности прогнозировало падение цены в дальнейшем. 14 августа оба индикатора сработали эффективно и спрогнозировали через расхождение дальнейшее изменение тренда. В период с 17 по 19 августа они также предсказали что данный тренд заканчивается, и будет наблюдаться падение цены.

7) ноябрь 2020: 18 ноября %K,D оказались в зоне ниже 20, что спрогнозировало падение цены в дальнейшем. Тренд акций во второй половине ноября 2020 г. подтвердил падение цены.

Индикатор Stochastic Oscillator является классическим инструментом фьючерс-торговли. Согласно Лэйну, стохастик отражает движущую силу цены, и эта сила обычно изменяет направление своего движения раньше цены. Исходя из этого, в качестве основных сигналов для определения разворота, Лэйн предложил использовать дивергенции индикатора stochastic и цены. Так как стохастический осциллятор колеблется в диапазоне от 0 до 100, его также

можно использовать для определения моментов перекупленности и перепроданности.

Так как стохастический осциллятор колеблется в диапазоне от 0 до 100, настройка уровней для определения перекупленности и перепроданности довольно проста. Классическими признаком перекупленности считаются значения выше 80, признаком перепроданности значения ниже 20. Популярными являются также уровни 85 и 15.

Сигналы перекупленности и перепроданности обычно используют во время движения цены в рамках определенного диапазона. Сигнал на покупку возникает при выходе индикатора стохастик из зоны перепроданности, сигнал на продажу - при выходе из перекупленности.

Когда stochastic в зоне перекупленности, это указывает на то, что цена находится у своих верхних значений за период построения индикатора. Но для тренда это является признаком силы. В итоге, во время продолжительного роста стохастический осциллятор может долго показывать состояние перекупленности без разворота движения. Аналогичные выводы можно сделать и для движений вниз. Однако при наличии явного приоритета в направлении движения можно использовать сигналы индикатора стохастик для входа по тренду.

Во время дивергенций динамика экстремумов цены противоречит динамике экстремумов индикатора. На перепроданном рынке следует обратить внимание на более низкие минимумы цены при более высоких низинах индикатора (бычья дивергенция). Такое расхождение считается признаком слабости падения.

На перекупленном рынке стоит обращать внимание на ситуацию, когда стохастик формирует ряд более низких вершин, а цена делает более высокие вершины (медвежья дивергенция). Это говорит о наличии предпосылок для разворота движения вниз.

В качестве подтверждения разворота после дивергенции часто используют пробой ближайшего уровня поддержки или сопротивления.

Стохастик также можно использовать для поиска обратных дивергенций. Обратная бычья дивергенция формируется, когда цена делает более низкую вершину, а индикатор более высокую вершину по сравнению с предыдущей, что говорит о силе восходящего движения. Для входа по этому сигналу используются дополнительные признаки. Например, пробой уровня сопротивления или отскок индикатора stochastic от уровня перепроданности.

Обратная медвежья дивергенция формируется когда цена делает более высокую низину, а индикатор более низкую низину по сравнению с предыдущей, что говорит о силе падения. Для входа по этому сигналу можно использовать те же дополнительные признаки: пробой уровня поддержки или отскок индикатора стохастик от уровня перекупленности.

Создатель индикатора Дж. Лэйн особое место среди сигналов отводил дивергенции динамики стохастика и цены. Данный индикатор можно использовать не только во время нахождения цены в диапазоне, но и при наличии тренда (для входа в направлении основного движения). При использовании индикатора следует помнить, что оптимальные параметры зависят в первую очередь от вашего торгового инструмента. Для эффективного применения сигналы стохастика необходимо сочетать с другими элементами технического анализа.

С позиции технического анализа, индикатор осциллятора может быть применен для прогнозирования возможности тенденции через изменчивость роста рынка. А рост рынка обуславливает темп ценового движения в условиях цифровизации [5, 6].

Комбинирование позволяет снижать количество ложных сигналов и таким образом точнее задавать границы входа и выхода на рынок. Комбинировать можно как отдельно осцилляторы, так осцилляторы вместе с

трендовыми индикаторами [7]. Это позволит разработать точечную систему мониторинга для всех показателей за определенный период времени.

Список литературы

1. <https://www.ifcmarkets.com/ru/ntx-indicators/demarker>
2. <https://www.ifcmarkets.com/ru/ntx-indicators/stochastic>
3. <https://www.barchart.com/>
4. Клесарева Е.Ю., Платунина Г.П., Пугачева М.А. Аналитика больших данных как основной инструмент управления бизнес-процессами // Мобильный бизнес: перспективы развития и реализации систем радиосвязи в России и за рубежом: сб-к материалов (тезисов) 47-й Международной конференции. – М., 2021. - С. 51-54.
5. Платунина Г.П., Ермоленко Д.С. Тренды в развитии цифровой экономики // Экономика и качество систем связи. 2021. № 1 (19). С. 13-20.
6. Салютин Т.Ю., Платунина Г.П., Белогубов В.И. Интегральная оценка текущего состояния и потенциала развития инфокоммуникационной инфраструктуры России // Телекоммуникации и информационные технологии. 2020. Т. 7. № 1. С. 58-64.
7. Платунина Г.П., Васильева И.А., Григоренко Е.Р. Коэффициентный метод анализа финансовой устойчивости организации // Мобильный бизнес: перспективы развития и реализации систем радиосвязи в России и за рубежом: сб-к материалов (тезисов) 46-й международной конференции. – М., 2020. - С. 60-64.

Application of oscillation prediction methods in connection with digital development stages

Salutina Tatiana Y.

*MTUCI, Doctor of Economics, Head of the Department
"Digital Economy, Management and Business Technologies",
111024, Moscow, st. Aviamotornaya, 8A,
salutina@list.ru*

Kolotov Yuri O.

*MTUCI, Doctor of Economics, Professor of the Department
of Digital Economy, Management and Business Technologies,
111024, Moscow, st. Aviamotornaya, 8A,
kyo@mtuci.ru*

Platunina Galina P.

*MTUCI, Senior Lecturer of the Department of Digital Economy,
Management and Business Technologies,
111024, Moscow, st. Aviamotornaya, 8A,
platunina111@gmail.com*

Vasilieva Irina A.

*Master's student MTUCI,
111024, Moscow, st. Aviamotornaya, 8A,
Irenn2009@yandex.ru*

At the present stage of digital development, the world economy is a free market in which there is an active movement of goods and services, the movement of capital is carried out freely between different countries and regions, which leads to higher profits. Therefore, at the moment, the global economy is influenced by: stock prices, exchange rates, interest rates. In this process, an important role is played not only by the stock market, which is part of the national financial market, as a result of which investors are massively involved in the process of trading in stock values, it also contributes to the creation and development of a monitoring system for these indicators.

Keywords: technical analysis; oscillatory methods; digital development; stochastic oscillator; exchange trading; analytical method; forecasting; indicator; market; product; trade.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Овчаренко Л.А., Лебезова Э.М. Цифровизация как новая парадигма управления развитием туризма // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 106-126. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421006.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 338.48:004

Цифровизация как новая парадигма управления развитием туризма

***Овчаренко Людмила Александровна,**
доцент, доктор экономических наук,
доцент кафедры туризма*

*ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы
при Главе Донецкой Народной Республики»
83015, Донецкая Народная Республика, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163 а
taronidhidas2012@yandex.ua*

***Лебезова Элла Михайловна,**
ст. преподаватель кафедры информационных технологий
ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы
при Главе Донецкой Народной Республики»
83015, Донецкая Народная Республика, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163 а
ellis54@rambler.ru*

В статье на основе анализа основных тенденций развития туристского рынка в контексте продолжающейся цифровизации, активизировавшейся в сфере туризма и гостеприимства в условиях пандемии COVID-19, обосновываются уже проявившиеся и вероятные в будущем структурные изменения рынка туристских услуг. Анализируются цифровые решения на всех этапах формирования и продвижения туристского продукта, рассматриваются возможности и обосновываются направления конкурентного взаимодействия онлайн- и офлайн-рынка туристических услуг. В статье анализируется новое социокультурное явление – «умные туристы», для которых цифровые коммуникации стали основным атрибутом жизни; приводится концептуальная модель и анализируется функционирование цифровых каналов в среде smart-туризма. Авторами предпринята попытка рассмотрения генезиса цифровизации туристической отрасли и прогнозирования её перспектив в краткосрочном и долгосрочном периодах на основе интеграции нескольких определяющих

направлений современной науки – информатики, социологии и экономики. В статье достаточно полно раскрываются вопросы цифрового обеспечения бизнес-процессов в сфере туризма, анализируются возможности и перспективы туристических BigData, которые используются для анализа информации, составления прогнозов, устойчивого развития туристической отрасли и перехода к новому направлению – smart-туризму.

Ключевые слова: цифровизация; мировая экономика; туризм; пандемия COVID-19; тенденции; развитие; рынок туристских услуг; умный турист; smart-туризм.

В настоящее время туристический бизнес претерпевает значительные изменения. Это связано, в первую очередь, с влиянием вызовов, продиктованных экономическими, политическими и, самое главное, биологическими факторами. Эксперты пророчат туристическому бизнесу целый ряд изменений и трансформаций, которые в ближайшие годы могут серьезно изменить структуру мирового туристского рынка.

Цифровые решения рассматриваются как фактор, который оказывает существенное влияние на трансформацию туристической отрасли в настоящее время, и в будущем, как прогнозируют эксперты, его влияние лишь усилится. Цифровые сервисы называют одним из самых перспективных инструментов устойчивого развития туристического сектора и комплексного продвижения турпродуктов. Прогнозируется, что цифровые решения будут сопровождать туристов на всех этапах – от планирования отдыха до обмена впечатлениями после его завершения. Вместе с тем, несмотря на значительное количество научных исследований, посвященных цифровизации [1-6], вопросы цифрового обеспечения бизнес-процессов в сфере туризма освещены в научных кругах недостаточно. Это связано с высоким уровнем неопределенности на туристском рынке, быстрыми темпами развития инновационных цифровых технологий и невозможностью обеспечения высокого уровня достоверности прогнозов.

Современное состояние индустрии туризма характеризуется тяжёлым кризисом, вызванным пандемией COVID-19. По прогнозам UNWTO (United Nations World Tourism Organization - Всемирная туристская организация), доходы от международного туризма сократятся на 320 млрд долл., что более

чем в три раза больше, чем во время глобального экономического кризиса 2009 г. [7].

С другой стороны, для уменьшения влияния негативных последствий пандемии бизнес-процессы в туризме все больше переходят в инновационное цифровое пространство – информационно-коммуникационную среду для взаимодействия с потребителями услуг и продвижения туристских возможностей туристических дестинаций¹. Цифровизация – важнейший инструмент, который будет способствовать восстановлению и дальнейшему развитию сферы туризма после пандемии COVID-19.

Пандемия ускорила и без того высокие темпы внедрения цифровых технологий во все этапы формирования, продвижения и потребления турпродукта, внесла коррективы в функционирование туротрасли в целом и в поведение туристов в частности. Уже сегодня туризм и его стандарты значительно отличаются от того, что было на туристском рынке еще десять лет назад. Новейшие цифровые технологии способствуют увеличению комфортности и информированности туристов. Туристский спрос уже давно зависит не только от турагентства, но и от инфраструктуры, доступности информации, от работы систем бронирования, от инновационных технологий «smart-городов» [8].

Множество факторов, влияющих на туристический спрос, сформировали новое социокультурное явление – «умный турист», для которого цифровые коммуникации стали основным атрибутом качественного отдыха. Умный турист характеризуется новыми привычками поведения (уход от массового и пассивного туризма), новыми моделями потребления (использование интеллектуальных платформ, направленных на развитие туристических впечатлений), новыми бизнес-моделями (персонализированные услуги для

¹ Дестинация – географическое место, ограниченная территория, со всеми ресурсами, которые она имеет: природными, культурно-историческими, инфраструктурными, трудовыми, финансовыми, материальными, экономическими, имеющая определенное геополитическое положение и определенный уровень социально-экономических отношений внутри нее (*Прим. ред.*).

удовлетворения специфических потребностей) и тесной связью с цифровыми технологиями и устойчивым развитием.

Умный турист внимательно готовится к предстоящей поездке и ее организации, тщательно подбирает тур и его составляющие, зачастую самостоятельно организывает путешествие. Для этого он использует множественные сервисы и сайты, читает статьи и отзывы, изучает возможности турдестинаций, в том числе цифровые. Анализ поисковых запросов платформы Google показывает, что в среднем на одного пользователя при планировании поездки приходится около 400 запросов [9]. На современном этапе более 75% путешествующих готовят поездку с помощью онлайн сервисов, таких как: бронирование гостиничных услуг Booking.com, сдача жилья в аренду AirBnB, дешевые авиабилеты, отели и аренда авто SkyScanner, бронирование авиабилетов онлайн AviaSales, сообщество самостоятельных путешественников CouchSurfing и др.

На российском рынке в июле 2020 г. был запущен инновационный сервис Russpass, который способствует созданию уникального предложения и обеспечивает планирование индивидуального путешествия с учетом личных возможностей и предпочтений туриста. На сервисе размещены разнообразные предложения туроператоров, экскурсионных бюро (более 300 авторских маршрутов), музеев, парков и ресторанов. Кроме того, Russpass предоставляет услуги бронирования и приобретения билетов на самолеты, поезда и другие виды транспорта.

Данные таких сервисов в дальнейшем формируют туристические BigData и используются для анализа информации, составления прогнозов на последующие туристические сезоны, для устойчивого развития отрасли и перехода к новому направлению – smart-туризму (рис. 1).

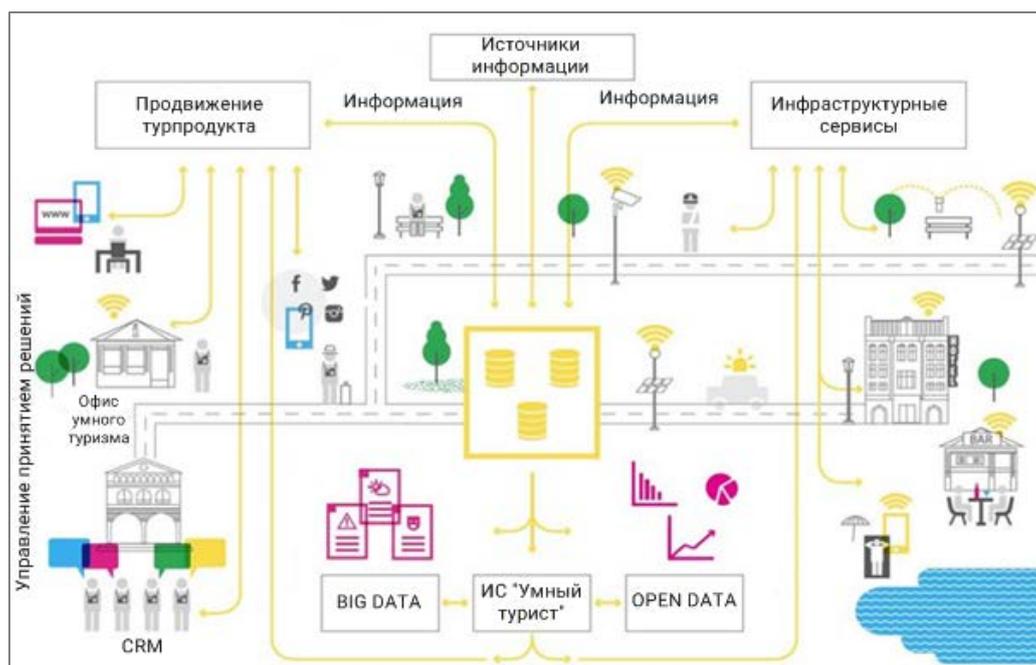


Рис. 1. Концептуальная модель smart-туризма

Smart-туризм как система включает в себя разнообразные цифровые каналы (рис. 2).

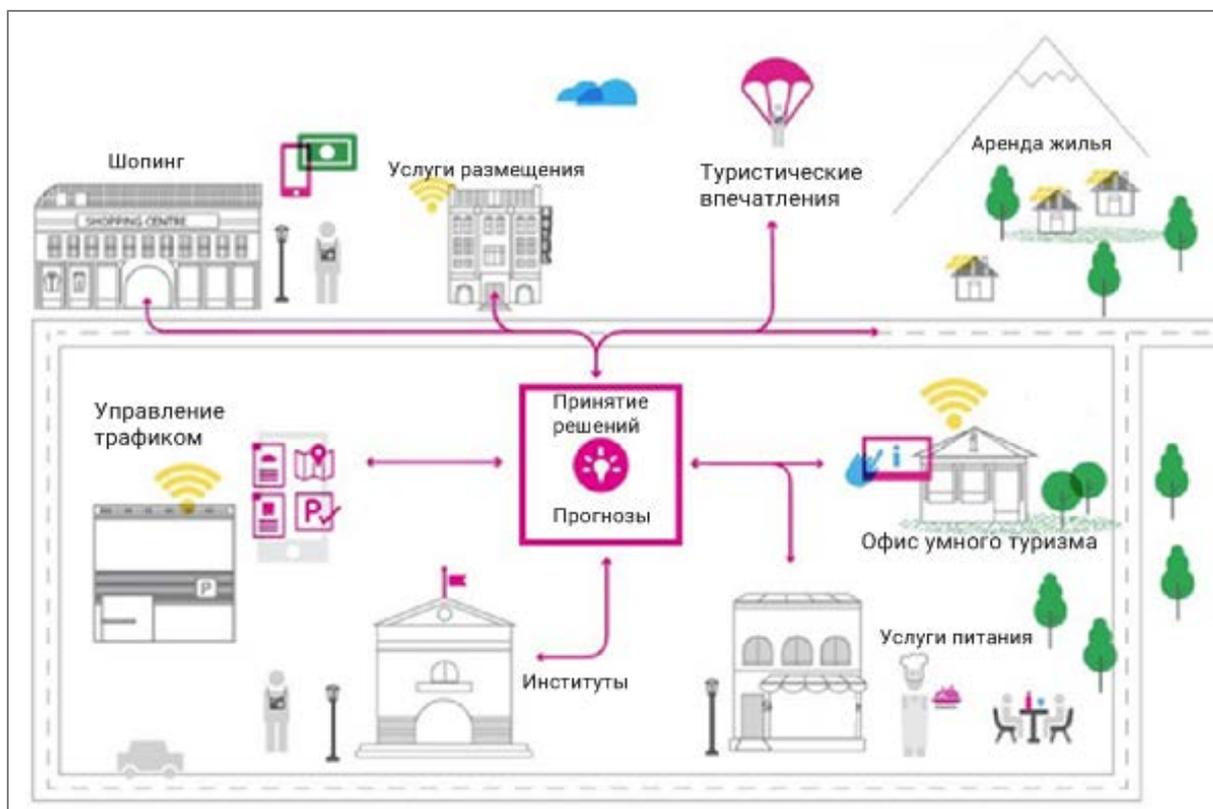


Рис. 2. Функционирование цифровых каналов в среде smart-туризма

Направление smart-туризм объединяет в себе планирование туризма на территории, применение принципов устойчивости к цепочке начисления стоимости, внедрение цифровых технологий в туристические впечатления и предоставление услуг, эффективное управление ресурсами и способность реагировать на потребности и особенности поведения туристов.

С помощью цифровых каналов smart-туризм формирует доступное для всех инновационное пространство, упрощает взаимодействие и интеграцию среды и гостя, повышает качество услуг и одновременно сохраняет туристические достопримечательности с помощью взвешенных решений по трафику и прогнозированию спроса, т.е. способствует устойчивому развитию туристической территории с помощью цифровых технологий [10].

Стоит заметить, что тенденции цифровизации и уберизации (замена посредников цифровыми платформами) проявились уже достаточно давно, однако в условиях пандемии COVID-19 они многократно усилились [11, 12].

Цифровизацию менеджмента и маркетинга туризма стоит рассматривать отдельно, разделив её на внешнюю и внутреннюю (рис. 3).



Рис. 3. Цифровизация менеджмента и маркетинга в туризме

Что касается внешней цифровизации, то речь идет о планомерном переводе коммуникационных процессов с клиентами в цифровую среду. Поскольку у потребителей туристских услуг не хватает времени (или существуют другие ограничения) на личные встречи с турагентами для обсуждения вариантов отдыха, они предпочитают искать информацию в сети самостоятельно. Ситуация, когда клиент приходит в офис турагентства с заранее выбранной дестинацией и отелем, довольно распространена. Поэтому основной задачей становится выбор тура на сайте туроператора.

На сайте туроператора потенциального потребителя турпродукта также не оставят наедине с имеющимися вопросами: к общению оперативно подключается сотрудник в чате или чат-бот. Оперативность реакции при коммуникации с клиентом и эффективность решения вопроса клиента выступают в этом случае определяющими факторами.

В странах Европы наблюдается тенденция сокращения доли обращений к традиционным туроператорам, в частности, в офис турагентства приходят не более трети потребителей туруслуг [13]. Соответственно, две трети потенциальных пользователей турпродуктов используют онлайн-сервисы, причем их доля растет из года в год.

Выделяются два направления онлайн-продаж:

1) потребители туруслуг покупают отдельно транспорт (авиа и ж/д билеты) и размещение (отели), формируя тур самостоятельно. В настоящее время туристы активно бронируют туры онлайн, самостоятельно формируют их из отдельных слагаемых-услуг [14];

2) туристические агентства активно осваивают онлайн, продвигая готовые турпродукты.

Что касается туроператоров, то работа с клиентом не прекращается на онлайн-продаже. Цифровые технологии предоставляют возможность заниматься сопровождением и получением обратной связи, то есть пост-поддержкой, которая заключается в отслеживании отдыха потребителя на всех

этапах и получении от него оценки предоставленного сервиса по разным позициям.

Внутренняя цифровизация выражается в продолжающейся тенденции развития CRM-систем (системы управления взаимоотношениями с клиентами) и автоматических инструментов для постановки задач и планирования [13]. При грамотном применении внедрение таких инструментов станет фактором повышения конкурентоспособности туристских организаций. Благодаря автоматизирующему работу инструментарию для руководящего звена высвобождается главный ресурс – свободное время, которое тратится на освоение сопутствующих рыночных ниш и изучение новых технологий ведения бизнеса. Освоение сопутствующих (параллельных) рыночных ниш особенно важно в динамически меняющихся условиях туристского рынка для обеспечения собственного выживания, поскольку процент самостоятельных туристов постоянно увеличивается, и туристическим компаниям приходится заниматься поиском новых источников дохода.

С каждым годом усиливается тенденция отказа от классической схемы продажи пакетных туров. Потребители туруслуг активно покупают авиабилеты с помощью сервиса SkyScanner, а Booking.com к настоящему времени изменил традиционный рынок бронирования номеров в отелях. Другие стандартные операции, являющиеся частью процесса формирования турпродукта, также ожидают аналогичные перспективы автоматизации и перехода на цифру. Например, оформление страховки, на сегодняшний день возможно реализовать на базе приложения, подобного Tripinsurance. В течение нескольких минут приложение позволяет оформить страховой полис, причем кроме выдачи самого документа в рамках страховки можно получить круглосуточную неотложную консультацию у соответствующего врача. Специалисты службы поддержки в Tripinsurance пользуются всеми основными мессенджерами, а общение с клиентами происходит, в том числе, на русском языке. Переводчики и сервисы по поиску достопримечательностей также уходят в приложения.

Согласно результатам исследования, проведенного Booking.com, было установлено, что треть аудитории мировых потребителей туруслуг заинтересована в помощи искусственного интеллекта при планировании туров. Через запросы в поисковиках пользователи оставляют в сети достаточно личной информации, раскрывают свои предпочтения, выявляя наиболее удобные для себя способы оплаты и объемы запланированных на отдых затрат.

Согласно результатам исследования, для 50% респондентов оказалось не важно, кто помогает в планировании поездки – живой оператор или чат-бот. Если сервис выбора тура или бронирования отеля предложит подходящий вариант, то вероятность его приобретения значительно повышается. Крупные онлайн-сервисы продолжают развивать собственный искусственный интеллект, их опыт постепенно подхватят и более мелкие игроки рынка туристских услуг.

Еще один инструмент цифровизации в сфере туризма – технология блокчейн (blockchain). Это, в первую очередь, безопасность совершения прозрачных транзакций без участия банковских структур разных стран и шанса внезапной блокировки карты. При этом есть возможность защиты своего криптовалютного кошелька, как минимум, двухфакторной авторизацией. Польза для туриста заключается в том, что появляется перспектива длительных путешествий без необходимости возить с собой документы и кошелек. Благодаря транзакциям в рамках технологии блокчейн нельзя в полной мере решить вопрос безопасности, но это удобная альтернатива. Еще одна важная сторона использования блокчейн – сбор и хранение в едином пространстве данных о приобретенных билетах, забронированных номерах, используемых программах лояльности, маршрутах и др. Подобная информация нужна всем представителям туристической индустрии, поскольку знания о фактических предпочтениях туристов дают возможность предугадать их желания, а, значит, поднять в перспективе собственную конверсию.

В ближайшем будущем помимо роста значимости цифровых каналов продаж будут активно внедряться цифровые инструменты взаимодействия,

исключающие прямой телесный контакт в процессе взаимодействия туристов с продавцами туристских услуг. Речь идет не только о бесконтактных платежах, но и о других важных атрибутах «контактного» взаимодействия, среди которых, например, паспорта, регистрация в отелях, вход в номер в отеле, посадочные талоны на транспорт и др. Подобные инструменты будут доступны в мобильных устройствах. Кроме этого, в туризме и сфере гостеприимства усиливается востребованность в таких инструментах, как биометрия, управление жестами и автоматизация, которые будут позволять персонифицировать потребителей туруслуг при одновременном обеспечении социального дистанцирования. В связи с этим растёт популярность так называемых чат-ботов, выступающих в качестве персональных менеджеров, например, гостей отелей. Они позволяют индивидуализировать подход к каждому клиенту, обеспечив ему максимально комфортный и безопасный информационно-коммуникационный канал.

Изменения в потребительском поведении, вызванные пандемией, рассматриваются как одна из главных причин того, почему в туристской отрасли активно внедряются цифровые технологии, в том числе мобильные, возможности которых практически не ограничены.

Одним из важнейших критериев качества турпродукта в настоящее время считают безопасность, которая напрямую влияет на решение потребителя о туристской поездке. Помимо этого, потребители все более проявляют заинтересованность в получении персонализированных предложений в соответствии со своими запросами. Уже сейчас на территории России используются мобильные сервисы, позволяющие на основе алгоритмов машинного обучения оценить туристические потоки, выявить основные точки притяжения, сформировать агрегированный «портрет туриста» и оценить экономическую привлекательность туризма для любого региона страны. Такие сервисы способны не только формировать персональное маркетинговое

предложение, но и определять тип туристов со схожим поведенческим профилем.

Пандемия COVID-19 обострила конкуренцию на рынке туруслуг, а потому регионам, которые заинтересованы в привлечении туристов, придется подстраиваться под новые запросы потребителей. В связи с этим многие регионы Российской Федерации в настоящее время занимаются вопросами цифровизации туризма. Те регионы, в которых цифровые сервисы будут доступны, получают конкурентные преимущества, что положительно скажется на въездных туристских потоках.

Создание условий для формирования туристской экосистемы, объединяющей всех участников рынка на онлайн-платформе – одна из важных задач развития внутреннего и въездного туризма. Туристская экосистема, интегрированная с внешними источниками данных и социальными платформами, способствует «формированию лучшего клиентского опыта».

Внедрение цифровых инструментов можно рассматривать не только как ответ на изменяющуюся структуру и каналы потребления, но и как стимул для развития всех смежных с туризмом отраслей [13, 14, 15]. Понимание необходимости инфраструктурных изменений является важным условием цифровизации.

По мнению экспертов, цифровизация активнее проникла в этапы формирования спроса, продаж, аналитики данных, а также в ГИС-технологии. На современном этапе ситуация такова, что этап приема и сопровождения групп на конкретной туристской территории характеризуется недостаточной поддержкой цифровых технологий. Причиной можно считать тот факт, что для обеспечения цифровизации на местах элементарно необходим устойчивый интернет, а это уже вопрос формирования инфраструктуры и капитальных вложений в развитие территорий. Например, проведение устойчивого интернета за собственные средства большинством владельцев средств размещения рассматривается как дорогостоящее мероприятие, а установка

электронных замков, бесконтактных систем, автоматизация *room service* может быть оценена как экономически невыгодное капиталовложение. Поэтому для реальной цифровизации туротрасли на местах необходима государственная поддержка инфраструктурных проектов.

Новая парадигма, в которой активно развивается туризм и индустрия гостеприимства, определяет важность наличия у предприятий сферы туризма нескольких цифровых каналов продвижения и продаж услуг: сайта, приложения, смарт-платформы.

В РФ цифровизация заложена в национальный проект как одна из программ, по которой будет изменяться туристская отрасль. Ежегодно на рынок выпускается несколько цифровых продуктов не только для потребителей, но и для отрасли, среди них, кроме вышеупомянутого *Russpass*, «Москвастобой», *discover.moscow*. Особой популярностью в отрасли пользуется профессиональная платформа *Moscow Travel Hub*, на базе которой представлены туристические сообщества г. Москва, различных регионов Российской Федерации, представители зарубежных турбордингов. В настоящее время около 70 регионов Российской Федерации подписали соглашения о сотрудничестве с туристическим сервисом *Russpass*, подготовили и представили свои специальные туристические программы. Данный сервис призван помочь регионам представить их услуги в современном цифровом формате, что, как ожидается, положительно скажется на продвижении туристских брендов, и, как следствие, простимулирует турпотоки.

Необходимо отметить тенденцию перехода пользователей полностью в мобильную среду, где пользователь ищет (а выбор очень широкий) по-настоящему высококачественный продукт. В регионах Российской Федерации разрабатывают мобильные приложения, которые призваны помочь туристам эффективно планировать и организовывать свой отдых. Например, приложение *Go Kaliningrad* для путешествий по Калининградской области, в Белгороде «Музей под открытым небом» и т.д. В целом, рост рынка мобильных

приложений в России является одним из наиболее значительных среди крупных мировых рынков.

По мнению экспертов, для того чтобы подобные цифровые сервисы были максимально полезны, практика реализации туров онлайн должна получить массовое распространение. Хотя на сегодняшний день офлайн по-прежнему остается крупнейшим каналом продаж турпродукта, глобально онлайн-рынок тревел-услуг растет в два раза быстрее общего роста (на 10% ежегодно). В России в период с 2011 по 2019 гг., по данным Data Insight, объем онлайн-рынка туруслуг увеличился в 8,5 раз и достиг 1030 млрд руб. Пандемия также повлияла на онлайн-рынок тревел-услуг, увеличив его долю в общем объеме продаж, поскольку в 2020 г. были периоды, когда они были единственным каналом для покупки туруслуг [15].

Одним из важных критериев, характеризующих уровень цифровизации рынка туристских услуг, является доля продаж туристических и транспортных услуг через интернет. Этот показатель до пандемии, по данным PhoCusWright, составил 48% в среднем по миру [15]. Приблизительно на этом же уровне находится показатель для РФ. При этом уровень цифровизации в разных сегментах рынка варьируется. Так, наиболее продвинуты с точки зрения внедрения цифровых технологий авиаперевозки. Наименее продвинутыми можно считать пакетные туры и автобусные перевозки, где подавляющая часть процессов проходит в ручном режиме, а доля онлайн-продаж данного сегмента рынка туруслуг составляет около 5% [15]. Это тот сегмент, в котором предстоит провести немало преобразований с точки зрения цифровизации.

Общая тенденция такова: чем более комплексный характер имеет туруслуга, то есть чем больше участников рынка задействовано в ее формировании и дистрибуции, тем сложнее задача цифровизации.

Цифровизация, по мнению экспертов, приводит к развитию туррынка за счет двух тенденций. Первая заключается в том, что возможность совершения покупки туруслуг онлайн повышает их доступность и, следовательно, приводит

к росту продаж. Например, молодое поколение уже не покупает услуги в кассах или агентствах. Доступность экскурсий для онлайн-бронирования упрощает процесс их приобретения. Вторая тенденция заключается в том, что цифровизация сделала доступными для онлайн-бронирования новые сегменты туррынка. Например, многими онлайн-агентствами и маркетплейсами наряду с гостиницами в настоящее время предлагается аренда апартаментов. У многих онлайн-агентств, продающих авиабилеты, можно забронировать и билеты на автобусы.

Цифровые технологии, по мнению экспертов, позволяют соответствовать паттернам меняющегося потребительского поведения. Так, мониторинг изменений спроса и корректировка цен осуществляется благодаря системе Revenue Management, которая есть у каждой авиакомпании. Бронирование гостиницы в настоящее время похоже на заказ такси, а потому наблюдается неуклонный рост доли бронирований с мобильного телефона по приезде в город назначения. Доля бронирований гостиниц с мобильного приложения у некоторых участников туристского рынка достигает уже 75% от объема онлайн-продаж [15].

Важнейшим фактором, определяющим будущее цифровой трансформации сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации, стала визовая реформа в России, которая расширила практику выдачи электронных виз. Электронная виза – это не только важная антикризисная мера, которая, как ожидается, поможет регионам быстрее восстановиться после текущего кризиса, но и важный дипломатический шаг в сторону укрепления имиджа страны как открытой и современной дестинации на мировой туристической карте. После реализации такого комплексного и масштабного проекта дальнейшая интеграция цифровых решений в туризм оценивается экспертами как вполне реализуемая задача.

Что касается конкуренции онлайн- и офлайн-сервисов, то, по мнению экспертов туррынка, эти сегменты скорее дополняют друг друга. Офлайн-

сервис по-прежнему остается актуальным и востребованным, но в новых условиях к нему предъявляются исключительные требования по качеству предоставляемых услуг. В противном случае он будет не способен выдержать конкуренцию с онлайн-сервисом.

По мнению экспертов, человеческий капитал в сфере туризма сохранит свою значимость, и потребность в качественном консультировании у туристов останется вне зависимости от расширения онлайн рынка. Поэтому если сотрудники турагентств уделяют внимание своему профессиональному развитию, повышают компетенцию, они всегда смогут продать свои знания. В каком формате будет осуществляться подобная деятельность в будущем в настоящее время утверждать трудно. Одним из вероятных вариантов представляется, что сектор офлайн будет представлен видеоконсультациями, то есть турагенты смогут присоединяться к онлайн-платформам, где они будут выступать в качестве консультантов.

В будущем произойдет интеграция туроператоров, отелей, авиакомпаний и онлайн-платформ, а грань между ними постепенно сотрется. По мнению экспертов туристского рынка, наметилась тенденция трансформации многих туроператоров в платформы, а онлайн-платформы, наоборот, стремятся взять на себя функции туроператоров. В итоге, в будущем конкурентоспособность участников туристского рынка будет определяться размером трафика. Велика вероятность того, что на рынке туруслуг снизится количество участников, и он будет представлен несколькими крупными игроками [15].

Обязательное условие развития цифровизации – это достижение согласованного сотрудничества и интеграции интересов государственных организаций, частных компаний, органов самоуправления и местных представителей правительственных структур и сообществ, которое выразится в стимулировании и контроле общего участия на различных этапах развития туристского направления (рис. 4).

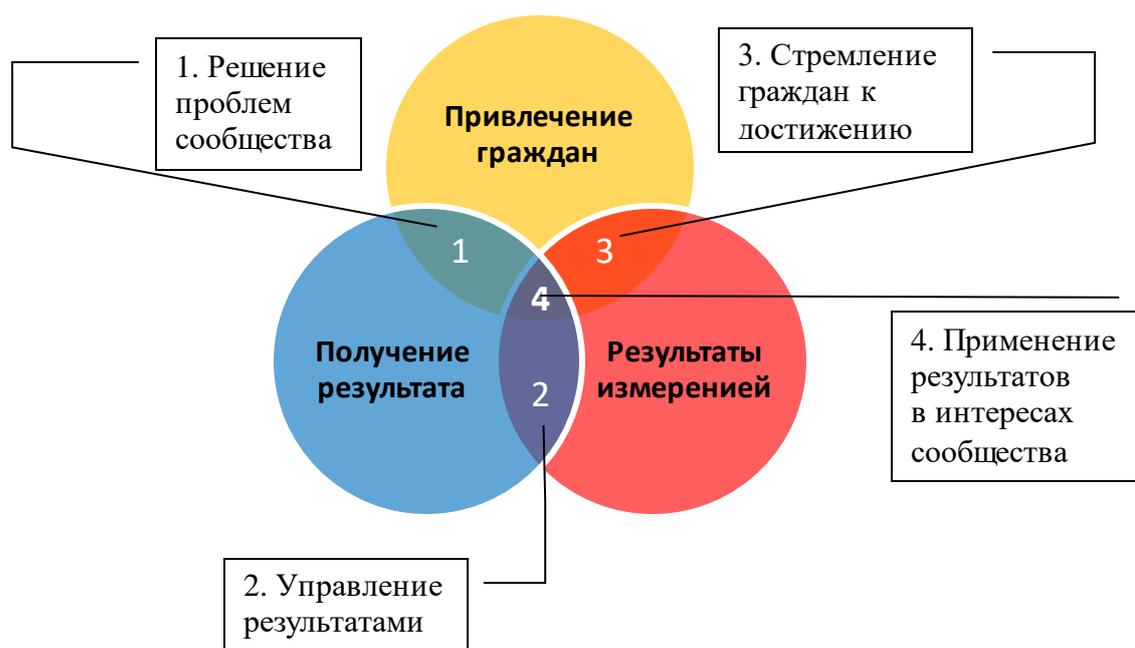


Рис. 4. Сотрудничество и интеграция интересов участников – условие развития цифровизации

Процессы цифровизации значительно повлияют на дальнейшее развитие туристского рынка. Многие страны становятся на курс развития «Туризм 4.0», который, как и «Индустрия 4.0», подразумевает переход к цифровизации большинства бизнес-процессов отрасли.

К примерам лучших практик применения цифровых инструментов и приложений в туризме можно отнести:

1. Внедрение сенсорных технологий на локации, которые создают информацию, помогают запоминать и передавать данные.

2. Создание интегрального решения для повышения мобильности, предназначенного для облегчения и взаимодействия туриста с пунктом назначения.

3. Свободное, экономичное и устойчивое подключение к Wi-Fi для туристов и граждан с целью улучшения менеджмента в туризме.

4. Производство мобильных приложений для смартфонов и планшетов для поиска товаров и услуг в пунктах назначения.

5. Использование QR-кодов, помогающих туристам быстро и просто взаимодействовать с локацией.

6. Геолокационные системы, которые помогают туристам определить местоположение всех достопримечательностей.

7. Методы видеомаппинга и голографии, обогащающие культурный опыт туриста.

8. Эффективное управление интермодальной транспортной системой.

9. Системы управления трафиком в реальном времени, дополненные предложениями оптимальных маршрутов.

10. Системы маркетинга и централизованная система бронирования (CRS).

11. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

12. Системы видеонаблюдения в тоннелях метро и на небезопасных территориях.

Таким образом, цифровизация может сопровождать практически все этапы формирования и продвижения турпродукта. Недооценивать степень важности внедрения цифровых технологий во все сферы туристского рынка в современных условиях – значит упустить конкурентное преимущество и ослабить конкурентоспособность не только конкретной туристской организации, но и всего региона (страны).

Можно сделать вывод о том, что в настоящее время существует ряд объективных предпосылок для формирования российской цифровой платформы smart-туризма. Прежде всего, это достигнутый на данный момент высокий уровень цифровизации основных бизнес-процессов в индустрии туризма и гостеприимства. Кроме того, появление умных туристов и цифровых путешественников влечет за собой необходимость изменений в информационно-коммуникационной инфраструктуре и бизнес-моделях индустрии туризма России.

Цифровую платформу smart-туризма целесообразно создавать на условиях государственно-частного партнёрства с учетом интересов как коммерческих структур и государства, так и граждан, путешествующих и проживающих в туристических дестинациях. Для этого необходимо достичь согласованного сотрудничества и интеграции интересов государственных организаций, частных компаний и органов самоуправления, а также местных представителей правительственных структур и сообществ. Это позволит стимулировать и контролировать общее участие на различных этапах развития туристического направления. Только в этом случае можно говорить о создании предпосылок (в части цифровых решений) для эффективного развития туризма на международном, национальном и региональном уровнях.

Список литературы

1. Гарифьянова В.И. Исследование возможностей цифровизации в индустрии международного туризма / В.И. Гарифьянова, А.М. Галимов // Казанский вестник молодых учёных. – 2019. – Т. 3. – № 2 (10). – С. 157-164.
2. Гудков А.А. Цифровизация туризма: поведение туристов в пандемию / А.А. Гудков, Д. Алиева // Экономическое развитие региона: управление, инновации, подготовка кадров. – 2020. – № 7. – С. 102-107.
3. Мамраева Д.Г. Цифровизация индустрии туризма: ключевые тренды / Д.Г. Мамраева // Цифровые технологии в экономике и промышленности (Экопром-2019): сборник трудов национальной научно-практической конференции с международным участием / Под ред. А.В. Бабкина. – СПб: ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2019. – С. 306-316.
4. Морозов М.М. Цифровизация бизнес-процессов в туризме и гостиничном бизнесе // М.М. Морозов // Туризм и гостеприимство в мейнстриме цифровой экономики: Сборник статей по материалам Международной научно-практической конференции / Отв. ред. О.К. Слинкова. - Белгород: БелГУ: НИУ "БелГУ", 2020. – С. 82-85.

5. Радван Ю. Цифровизация в сфере туризма / Ю. Радван // Современные аспекты экономики. – 2020. – № 5-2 (273). – С. 13-18.

6. Черевичко Т.В. Цифровизация туризма: формы проявления / Т.В. Черевичко, Т.В. Темякова // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. – 2019. – Т. 19. – № 1. – С. 59-64.

7. Impact of COVID-19 on world tourism [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.unwto.org/news/impact-of-covid-19-on-global-tourism-made-clear-as-unwto-counts-the-cost-of-standstill> (дата обращения: 7.10.2021).

8. Брадул Н.В., Лебезова Э.М. Концептуализация понятия «Smart Government»: наукометрический подход / Н.В. Брадул, Э.М. Лебезова // Управленец. – 2020. – Т. 11. – № 3. – С. 32–44.

9. Козлов Д.А. Российский туризм в разрезе анализа поисковых запросов // Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта: Сб-к статей. – М., 2019. – С. 47-51.

10. Лебезова Э.М. Устойчивый туризм как неотъемлемая часть устойчивого развития непризнанных территорий / Э.М. Лебезова // ИНТЕРКАРТО/ИНТЕРГИС. - 2016. - № 22 (2). – С. 191-201.

11. Овчаренко Л.А. Инновационные тенденции развития туризма и сферы гостеприимства в условиях современных вызовов / Л.А. Овчаренко, Т.А. Завацкая, А.А. Калита // Управление стратегическим развитием основных сфер и отраслей народного хозяйства в условиях современных вызовов: материалы межд. науч.-практ. конф., 21-22 октября 2020, г. Донецк / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2020. – С. 454-459.

12. Овчаренко Л.А. Антикризисное управление как инструмент устойчивого функционирования предприятий сферы туризма в условиях современных вызовов / Л.А. Овчаренко, Н.И. Дубровская, А.А. Калита // Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики»: Сб-к научных работ серии

«Государственное управление». Вып. 18: Экономика и управление народным хозяйством / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2020. – № 18. – С. 60-71.

13. Цифровая трансформация в туризме: тренды 2020 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/flood/85973-cifrovaya-transformaciya-v-turizme-trendy-2020> (дата обращения: 12.11.2021).

14. Когда туристы снова смогут путешествовать и как будет выглядеть туризм после пандемии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.interfax.ru/world/703736> (дата обращения: 12.11.2021).

15. Магия чисел: турбизнесу пророчат трансформацию. Цифровизация в ближайшие годы может изменить всю структуру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://iz.ru> (дата обращения: 23.10.2021).

Digitalization as a new paradigm tourism development management

Ovcharenko Liudmila Aleksandrovna,
Associate Professor, Doctor of Economic Sciences,
Associate Professor of department of Tourism
SEE HPE «Donetsk Academy of Management and Public
Administration under the Head of Donetsk People’s Republic»,
Donetsk, Donetsk People’s Republic
83015, Donetsk People’s Republic, Donetsk, st. Chelyuskintsev, 163 a
taponidhidas2012@yandex.ua

Lebezova Elya Mikhailovna,
Senior lecturer of the Department of Information Technology
SEE HPE «Donetsk Academy of Management and Public
Administration under the Head of Donetsk People’s Republic»,
83015, Donetsk People’s Republic, Donetsk, st. Chelyuskintsev, 163 a
ellis54@rambler.ru

The structural changes in the tourism services market that have already appeared and likely to happen in the future are substantiated in this article based on the analysis of the main trends in the development of the tourism market in the context of the ongoing net programming that has been intensified in the field as well as on the hospitality in the COVID-19 pandemic conditions. Programmed solutions are analyzed at all stages of the formation and promotion of a tourist product, opportunities are considered and the areas of competitive interaction of the tourist services market online and offline are substantiated.

The article analyzes a new socio-cultural phenomenon - “smart tourists”, for whom internet communications have become the main attribute of life; a conceptual model is presented and the functioning of internet channels in the smart tourism environment is analyzed. The authors made an attempt to consider the genesis of the tourism industry programming and predict its prospects in the short and long terms based on the integration of several defining modern science areas – information science, sociology and economics. The article discloses the issues of the net support to business in the field quite comprehensively, analyzes the possibilities and prospects of tourist BigData, that are used to analyze information, make forecasts, sustainable development of the tourism industry and the transition to a new field – smart tourism.

Keywords: digitalization; world economy; tourism; COVID-19 pandemic; trends; development; market of tourist services; smart tourist; smart tourism.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Новикова А.В. Выявление проблем и разработка рекомендаций по поддержке малого и среднего бизнеса в период пандемии COVID-19 // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 127-138. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421007.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 338.4

Выявление проблем и разработка рекомендаций по поддержке малого и среднего бизнеса в период пандемии COVID-19

Новикова Александра Владимировна

кандидат экономических наук, доцент,

доцент кафедры «Отраслевая экономика»,

*ФГБОУ ВО «Брянский государственный технический университет»,
241035, Россия, Брянская область, г. Брянск, бульвар 50 лет Октября, 7
avnovikova2010@gmail.com*

В 2020 г. мировое сообщество столкнулось с серьезной проблемой – пандемией COVID-19. Она оказала и продолжает оказывать негативное влияние на все сферы социально-экономической жизни общества, однако особенно сильный удар нанесен по сегменту малого и среднего предпринимательства. Перед руководством страны и отдельных регионов встает вопрос, какие меры поддержки малого и среднего предпринимательства необходимо реализовать, чтобы процент закрытия компаний не стал катастрофическим. В данном исследовании выявлены основные проблемы развития малого и среднего бизнеса в РФ на современном этапе, приведена иллюстрирующая их статистика, а также предложены конкретные мероприятия по улучшению сложившейся ситуации. Особый акцент необходимо сделать на применении инновационных и цифровых инструментов, которые выступают ключевыми факторами успеха.

Ключевые слова: COVID-19; ограничения; малый и средний бизнес; инструменты поддержки; современные информационные технологии; взаимодействие с государством.

Актуальность исследования заключается в значительном влиянии пандемии на глобальную и региональную экономику [1, 2]. Введение режима самоизоляции весной 2020 г. привело к остановке многих предприятий и закрытию общественных мест. Более того, летом 2021 г. в связи с ростом

заболеваемости власти Москвы, Подмосковья и ряда других регионов ввели ограничения в части прекращения деятельности фудкортов, детских комнат, досуговых объектов, в период с 02:00 до 06:00 запрещена работа кафе и ресторанов за исключением обслуживания на вынос и доставки. Кроме того, не менее 30% сотрудников было рекомендовано перевести на удаленный режим работы.

Сегодня практически все отрасли ощутили влияние пандемии, однако тяжелее всего переживают данный период владельцы объектов малого и среднего предпринимательства (МСП) [3]. Особенно сложно приходится в сфере услуг, магазинам непродовольственных товаров, общепиту. Только по оценкам рестораторов, в марте 2020 г. их обороты упали на 30-90%. В туриндустрии падение составило 90%. В России временно приостановили работу около 40% торговых точек, а в Москве - более 70%.

По данным Единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства, еще 10 апреля 2020 г. в России было 5,74 млн микропредприятий (годовая выручка – до 120 млн руб., число работников – не более 15 человек), а 10 августа – уже на 387 000 меньше. МСП составляет пятую часть экономики России, поэтому можно рассчитать, что даже при таком сокращении малый бизнес уходит в минус как минимум на 0,9% ВВП, то есть почти на 1 трлн руб.

Исследование базируется на статистических материалах и опросах субъектов МСП. В результате их анализа были обобщены следующие существующие и потенциальные изменения на предприятиях малого и среднего бизнеса в период пандемии:

- снижение спроса на товары и услуги;
- тотальный переход в онлайн;
- сокращение объемов офлайн услуг и торговли;
- падение рынка в связи с неуверенностью бизнеса и, как следствие, сокращение производства;

- более тщательный отбор поставщиков;
- сокращение бюджетов в ближайший год;
- смена приоритетов на HR-рынке и снижение уровня занятости;
- закрытие компаний.

Рассмотрим выявленные в деятельности МСП тенденции более подробно.

Приостановка работы и закрытие большого количества компаний напрямую влияет на спрос ввиду снижения доходов населения. Также произошла переориентация спроса с офлайн на доставку. Локальные изменения происходят на фоне общероссийских: растет цена на доллар и евро, падают курсы акций на мировых биржах, увеличивается цена на золото. Усугубляет ситуацию и пришедшийся на период пандемии экономический кризис, вызванный, в том числе, падением цен на нефть.

Также огромную роль в сокращении масштабов бизнеса сыграл человеческий фактор: в начале эпидемии наблюдался резкий спад спроса на китайские товары ввиду недостаточной информированности об условиях заражения вирусом. Данная особенность позволила мелким российским ритейлерам увеличить рыночный охват, а в условиях постепенного возврата доверия к крупнейшей китайской платформе AliExpress они столкнулись с необходимостью разрабатывать маркетинговые кампании по удержанию клиентов.

Локдаун создал спрос на доставку всех типов товаров на дом. При этом крупные онлайн-магазины от этого только выиграли: Ozon за первый квартал 2020 г. повысил выручку на 88% относительно аналогичного периода 2019 г., Wildberries – на 95%, Яндекс.Еда и Лавка – на 42%. В то же время локальные ресторанные бизнесы, перешедшие на доставку, смогли только покрыть свои расходы, что привело к закрытию значительного числа малых и средних предприятий.

Можно утверждать, что успех крупных платформ, которые следуют мировому тренду сокращения транзакционных издержек, представляет угрозу

развитию МСП. С одной стороны, малый бизнес освобождается от необходимости содержать склад, разрабатывать логистику и т.д., с другой – платформа заинтересована в нем только с точки зрения формирования новой товарной категории, чтобы расширить круг потенциальных покупателей. Однако с течением времени на его место придет тот продавец, который готов работать с меньшей маржой, и далее процесс носит итерационный характер.

За период самоизоляции многие компании постарались переориентировать свою деятельность на онлайн-формат, ввиду чего значительно повысился спрос на обучающие услуги (курсы различной направленности, изучение иностранных языков, частично – фитнес-центры). За первый квартал 2020 г. EdTech-компании показали прирост выручки: Skyeng – на 29%, Skillbox – на 289%, «Нетология-групп» – на 53%, iSpring – на 35%, причем последняя компания представляет решения для организации учебного процесса в онлайн-формате, в том числе для школ и вузов.

В случае если эпидемия COVID-19 затянется на продолжительное время, некоторые владельцы могут быть вынуждены закрыть свои предприятия навсегда. Адаптация сектора МСП к новым условиям происходит стремительно: более половины бизнесов полностью перешли на удаленку (рис. 1). Данные приведены согласно опросу Ассоциации коммуникационных агентств России АКАР.

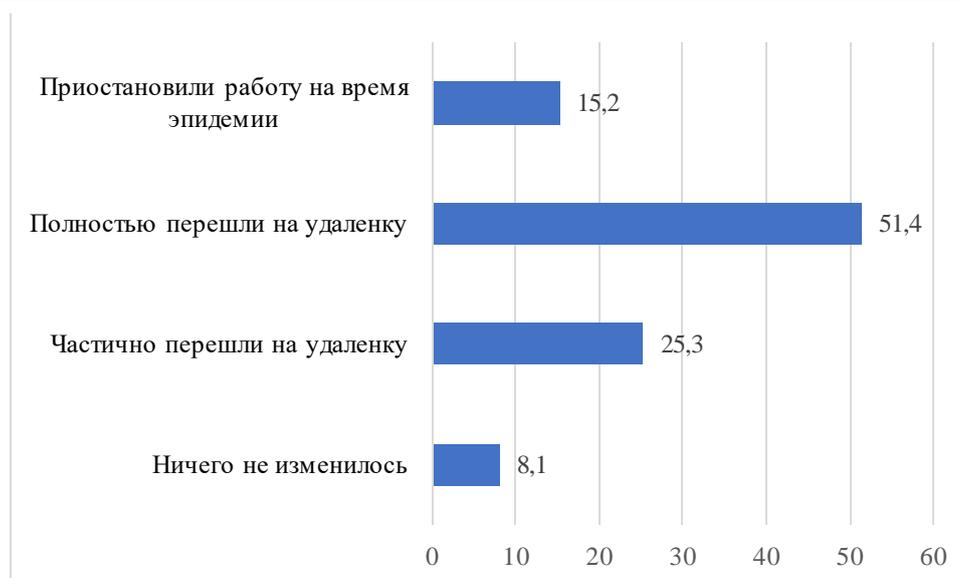


Рис. 1. Изменения организационной структуры компаний среднего бизнеса в период коронавируса, % [4].

Эпидемия коронавируса существенно повлияла на работу российских поставщиков товаров. Из соображений безопасности по всему миру в 2020 г. было отменено более 400 коммерческих выставок, в десяти из которых участие отечественных производителей должен был организовывать Российский экспортный центр. Заметно усложнилась транспортировка и даже процесс заключения сделок, так как многие сейчас вынуждены общаться с партнерами с помощью видеосвязи. Кроме того, заморозка бюджетов ожидается по всем непрофильным направлениям, кроме цифровизации [5].

Сокращение производства приводит к высвобождению работников: уровень безработицы в России за три квартала 2020 г. превысил показатель предыдущего года на 1,8%. Конкурентная среда стимулирует кандидатов повышать свою квалификацию и осваивать новые навыки, поэтому после того, как пандемия коронавируса в России закончится, рынок труда будет заполнен более квалифицированными работниками. Как минимум, многие освоят навык удаленной работы.

Ввиду новой волны коронавируса в ближайшие месяцы потерять свое дело рискует едва ли не каждый второй предприниматель. Для тех компаний, которые смогут удержаться в бизнесе, ожидается резкое падение доходов (рис. 2, 3).



Рис. 2. Падение выручки на предприятиях малого бизнеса в период коронавируса, по данным анализа банка «Точка», % [6].

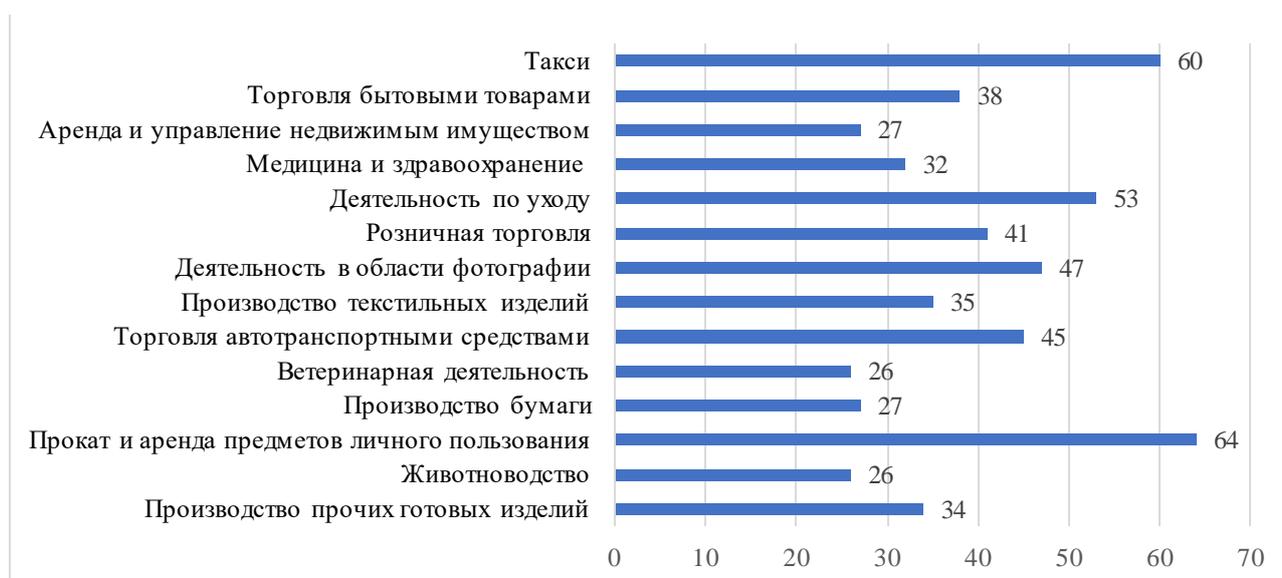


Рис. 3. Падение выручки на предприятиях среднего бизнеса в период коронавируса, по данным анализа банка «Точка», % [6].

Таким образом, малым и средним предприятиям в России необходимо адаптироваться к кризисным явлениям – падению спроса, активизации крупных компаний, смене клиентских предпочтений и увеличению влияния IT-технологий на ведение бизнеса [7].

Несмотря на негативные последствия пандемии МСП обладают рядом конкурентных преимуществ, позволяющих им успешно функционировать:

- небольшие компании лучше используют цифровые инструменты,
- легче перевести сотрудников на удаленку при необходимости,
- лояльность местных покупателей,
- быстрая реакция на изменения внешней среды,
- сравнительно небольшое время для переобучения или повышения квалификации сотрудников.

По результатам проведенного анализа предлагается использовать следующие мероприятия по повышению устойчивости МСП (рис. 4).



Рис. 4. Предложения по повышению устойчивости МСП.

Источник: составлено автором.

Таким образом, предлагается рассмотреть пути выхода из кризисной ситуации в трех направлениях: IT и персонал, диверсификация и взаимодействие с государством.

Одним из предложений является изменение организационной структуры компаний путем перевода работников на удаленную работу. В 2020 г. активно развивались компании, предлагающие решения для технической организации удаленки: ZOOM, Skype, Discord, GoogleMeets. Опыт показал, что на дистанционную работу стоит перевести максимальное число работников для улучшения их координации.

Диверсификация деятельности МСП предполагает ориентацию на принципиально новые продукты и услуги: выпуск продукции первой необходимости, освоение онлайн-продаж, создание обучающих курсов.

Немаловажное значение отводится и взаимодействию с государством, которое разработало эффективные инструменты поддержки МСП на 2020-2021 гг.:

- мораторий на банкротство и проверки бизнеса;
- кредитные каникулы и беспроцентные кредиты;
- льготы по налогу на прибыль (не учитываются субсидии, полученные из бюджета на преодоление последствий COVID-19);
- изменения в Федеральный закон № 44-ФЗ* в части упрощения закупочных процедур и уменьшения размера обеспечения контракта;
- право на отсрочку выкупных платежей на срок от 6 месяцев до одного года в случае приобретения арендуемого государственного или муниципального имущества,
- поддержка системообразующих предприятий.

* О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд: Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_144624/.

Особое внимание владельцам бизнеса стоит уделить переходу на оптимальный режим налогообложения ввиду отмены с 01.01.2021 Единого налога на вменённый доход для отдельных видов деятельности (ЕНВД), ставка которого составляла 15%. Своевременный переход на альтернативные системы налогообложения поможет сократить затраты на налоговые выплаты и повысить финансовую устойчивость субъектов МСП.

Однако достижение устойчивой конкурентной позиции прежде всего должно опираться на активную деятельность в сфере оптимизации управления, организации производства или оказания услуг и работу с современными IT-технологиями в контексте снижения затрат, ускорения производственного цикла и использования возможностей удаленной работы [8]. Так, предлагается в компаниях, оказывающих вспомогательные услуги для бизнеса, осуществляющих деятельность в области IT, digital и творчества, а также торговли бытовыми товарами, внедрять проектное управление на базе подхода Agile и его фреймворков Scrum, SAFe, LeSS и Nexus.

По нашему мнению, в сложившейся сложной экономической ситуации наиболее успешно будет развиваться IT-бизнес [9]. Он является самым перспективным и дает гарантию роста и развития. Также данный вид бизнеса имеет преимущество в том, что не требует оплаты аренды, и сотрудники могут работать удаленно из дома. За истекший год даже самые консервативные покупатели убедились, что приобретать товары и получать многие услуги можно не выходя из дома, с использованием современных информационных технологий. Например, большинство учреждений культуры и искусства (кинотеатры, музеи, театры) находятся в процессе разработки или уже создали свои виртуальные платформы в интернете, которые посещает большое количество пользователей, что подтверждает их востребованность.

Итак, в ситуации очередной волны пандемии государству необходимо разработать и реализовать оптимальный комплекс мер по поддержке малого и среднего бизнеса [10-12]. Причем делать это нужно оперативно, поскольку

предприятия МСП не способны долго выживать под влиянием факторов неблагоприятной среды. Не стоит забывать, что развитие малого бизнеса обеспечивает благоприятные условия для оздоровления экономики страны в целом и отдельных регионов, развивает конкурентную среду, создает дополнительные рабочие места, способствует совершенствованию структуры производства, расширяет потребительский сектор, увеличивает налоговые платежи в бюджет. Кроме того, развитие МСП позволяет решить ряд социальных проблем, обеспечить рост реальных доходов и уровня занятости населения, что имеет важное значение в условиях пандемии.

Список литературы

1. Fernandes N. Economic Effects of Coronavirus Outbreak (COVID-19) on the World Economy (March 22, 2020) // IESE Business School Working Paper No. WP-1240-E, Available at <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3557504>.

2. Mokter H. The effect of the Covid-19 on sharing economy activities (January 20, 2021) // Journal of Cleaner Production Volume 280, Part 1. – URL: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124782>.

3. Донован П. Экономика страха: как коронавирус изменит бизнес и потребителей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://yandex.ru/turbo/s/forbes.ru/biznes/395525-ekonomika-straha-kak-koronavirus-izmenit-biznes-i-potrebiteley> (дата обращения: 28.05.2021).

4. Ассоциация Коммуникационных Агентств России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://akarussia.ru> (дата обращения 09.06.2021).

5. Шпиленок А.Ю. Цифровизация как новый вектор экономического роста в России / А.Ю. Шпиленок, С.П. Новиков // Вызовы цифровой экономики: итоги и новые тренды: сборник статей II Всероссийской научно-практической конференции (г. Брянск, 07 июня 2019 г.) [Электронный ресурс]. – Брянск: Брян. гос. инженерно-технол. ун-т, 2019. – 696 с. – С. 665-670.

6. АО «Точка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rko.tochka.com> (дата обращения: 30.05.2020).

7. Исайченкова В.В., Новикова А.В. Цифровизация как инструмент повышения эффективности бизнес-процессов / В.В. Исайченкова, А.В. Новикова // *Modern Economy Success*. 2019. № 3. С. 141-144.

8. Исайченкова В.В. Обеспечение повышения конкурентоспособности промышленного предприятия в условиях цифровой экономики // *Электронный научный журнал «Век качества»*. 2019. № 2. С. 91-105. - Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2019/219007.pdf> (доступ свободный).

9. Новиков С.П., Новикова А.В. Анализ влияния факторов современной бизнес-среды на развитие российского рынка IT-дистрибуции / С.П. Новиков, А.В. Новикова // *Логистика – бизнес – инновации: материалы Восьмой Всероссийской научно-практической конференция (Брянск, 15 мая 2018 г.) [Электронный ресурс]* / под ред. Н.И. Коченковой, Е.И. Сорокиной, – Брянск.: БГТУ, 2018. - 302 с. - С. 285-287.

10. Мхитарян Ю.И. Повышение эффективности реализации государственных программ Российской Федерации // *Электронный научный журнал «Век качества»*. 2019. № 1. С. 8-18. - Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2019/119001.pdf> (доступ свободный).

11. Мхитарян Ю.И. Проблемы повышения эффективности государственных программ Российской Федерации // *Электронный научный журнал «Век качества»*. 2018. № 1. С. 7-19. - Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2018/118001.pdf> (доступ свободный).

12. Мхитарян Ю.И. Стратегические приоритеты антикризисной политики // *Электронный научный журнал «Век качества»*. 2020. № 2. С. 9-19. - Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2020/220001.pdf> (доступ свободный).

Identifying problems and developing recommendations for supporting small and medium-sized businesses during the COVID-19 pandemic

*Novikova Alexandra Vladimirovna,
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor
of the Department of economics, organization of production, management,
Federal state budgetary educational institution of higher education
Bryansk State Technical University,
241035, Bryansk region, Bryansk, boulevard 50 years of October, 7
avnovikova2010@gmail.com*

In 2020, the world community is faced with a serious problem - the COVID-19 pandemic. It has had and continues to have a negative impact on all spheres of the socio-economic life of society, but a particularly strong blow has been struck on the segment of small and medium-sized businesses. Before the leadership of the country and individual regions, the question arises: what measures to support small and medium-sized businesses need to be implemented so that the percentage of company closings does not become catastrophic. In this study, we identified the main problems of the development of small and medium-sized businesses in the Russian Federation at the present stage, presented statistics illustrating them, and also proposed specific measures to improve the current situation. Particular emphasis needs to be placed on the use of innovative and digital tools, which are key success factors.

Keywords: COVID-19; restrictions; small and medium businesses; support tools; modern information technologies; interaction with the state.

Ссылка для цитирования этой статьи:

Салмин П.С., Ильичева Н.М., Салмина Н.А. Интеграция системы умного обеспечения ресурсами в концепцию бережливого производства // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 139-152. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421008.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 658.51

**Интеграция системы умного обеспечения ресурсами
в концепцию бережливого производства**

Салмин Павел Сергеевич,

*к.э.н., доцент ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»
603950, г. Н. Новгород, пр. Гагарина, 23
salmin@bk.ru*

Ильичева Нина Михайловна,

*к.э.н., доцент ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»
603950, г. Н. Новгород, пр. Гагарина, 23
8477225@rambler.ru*

Салмина Наталья Александровна

*к.э.н., доцент ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»
603950, г. Н. Новгород, пр. Гагарина, 23
salmina_nataly@mail.ru*

В статье рассматриваются основные принципы, заложенные в философию бережливого производства, и состав работ по ее использованию на предприятии. Концепция бережливого производства довольно долго используется в мировой практике управления и до сих пор вызывает неснижаемый интерес с точки зрения теории и практики управления как отдельно взятым предприятием, так и в более крупных масштабах (холдинговыми структурами, объединяющие предприятия в технологические цепочки, в том числе транснациональными компаниями полного технологического цикла).

То есть предложенная авторами проблема с одной стороны не нова, а с другой – мотивирует по-новому взглянуть на концепцию бережливого производства в рамках современных подходов цифрового управления производством различных масштабов.

В представленной работе рассматриваются модели управления запасами с точки зрения обеспечения производств материальными ресурсами на предмет их оптимизации. При этом приводится критический анализ существующих методов управления в данной области и предлагаются пути совершенствования в части унификации деталей и сборочных единиц, что само по себе представляет новизну с точки зрения классификации предметов труда в производственном цикле. Предложенная авторами методика умного обеспечения производства (читай умного производства) позволяет сократить длительность производственного цикла за счет предложенной модели.

Также авторами предложена модифицированная модель управления производственными запасами в части их классификации по востребованности, приоритетности и статистике использования в производственном процессе, что также определяет новизну положений представленной статьи.

Ключевые слова: бережливое производство, умное производство, сокращение времени производственного цикла, модернизация классификации производственных запасов

Концепция бережливого производства используется в мировой практике управления с середины XX в. и до сих пор подвергается всевозможным модификациям как на уровне отдельно взятых предприятий, так и в отраслевом, в том числе международном, масштабе. Однако подходы к управлению так или иначе сводятся к здравому смыслу, основанному на практическом использовании ресурсов предприятий любых размеров и форм собственности. Такое управление базируется на принципах экономии ресурсов и максимизации стоимости базовых активов, принадлежащих предприятию и создаваемых предприятием. Поэтому в статье пойдет речь о моделях и методах повышения эффективности управления производственными запасами для модернизации концепции бережливого производства как методологии эффективного управления экономическими ресурсами.

Для осуществления бережливого производства в России был введен комплекс государственных стандартов, включая ГОСТ Р 56020-2020¹, ГОСТ Р

¹ ГОСТ Р 56020-2020. Бережливое производство. Основные положения и словарь: национальный стандарт Российской Федерации: дата введения 2021-08-01 / Федеральное агентство по техническому регулированию. – Изд. Официальное. – М.: Стандартинформ, 2020. – 16 с. - Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200174885>.

56404-2021², устанавливающих принципы такого производства и требования к системам менеджмента качества. ГОСТ Р 56407-2015³ содержит методы и инструменты, используемые в бережливом производстве, а в ГОСТ Р 56405-2015 и ГОСТ Р 56406-2021 приведены регламенты сертификации и аудита⁴.

Эти нормативные документы базируются в первую очередь на опыте японских фирм и научно-методических материалов, разработанных в Японии в этой области.

Начиная с 1950-х гг. японские фирмы для достижения высоких производственных показателей стали больше внимания уделять строгой экономии рабочего времени. В результате была сформулирована концепция бережливого производства, которая в полном объеме нашла применение в компании «Тойота» [3, 4, 5].

На основе анализа состава и содержания работ по этой концепции можно сделать вывод, что выполнение всего комплекса мероприятий по организации бережливого производства возможно только при наличии на предприятии достаточно эффективной системы управления предприятием в целом и соответствующих ей отдельных входящих в нее подсистем, включая маркетинг, научно-техническую подготовку производства, управление производством, снабжение и логистику, сбыт, управление персоналом и др.

² ГОСТ Р 56404-2021. Бережливое производство. Требования к системам менеджмента: национальный стандарт Российской Федерации: дата введения 2021-09-01 / Федеральное агентство по техническому регулированию. – Изд. Официальное. – М.: Стандартинформ, 2021. – 16 с. - Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200179301>.

³ ГОСТ Р 56405-2015. Бережливое производство. Процесс сертификации систем менеджмента. Процедура оценки: национальный стандарт Российской Федерации: дата введения 2015-06-02 / Федеральное агентство по техническому регулированию. – Изд. Официальное. – М.: Стандартинформ, 2015. – 16 с. - Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200120647>.

⁴ ГОСТ Р 56406-2021. Бережливое производство. Аудит. Вопросы для оценки систем менеджмента: национальный стандарт Российской Федерации: дата введения 2021-09-01 / Федеральное агентство по техническому регулированию. – Изд. Официальное. – М.: Стандартинформ, 2021. – 32 с. - Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200179302>; ГОСТ Р 56407-2015. Бережливое производство. Основные методы и инструменты: национальный стандарт Российской Федерации: дата введения 2015-06-02 / Федеральное агентство по техническому регулированию. – Изд. Официальное. – М.: Стандартинформ, 2015. – 12 с. - Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200120649>.

Точная детерминация стоимости производимого продукта есть основа бережливого производства, которая базируется на его характеристиках, показателях технологичности и качества, а также конкретной цены [6, 7].

Качественное выполнение стадий определения ценности и потока создания ценности возможно только в рамках эффективных подсистем маркетинга и научно-технической подготовки производства, включающей в себя научную, конструкторскую, технологическую и организационную подготовку.

Реализация стадий организации движения потока может быть решена в рамках высоко организованной подготовки производства и применения различных непрерывно-поточных методов, адаптированных к различным типам производства - от индивидуального до массового [8].

Принцип вытягивания продукта, обеспечивающий значительное сокращение времени от получения заказа, проектирования, выпуска до доставки продукта, возможен при наличии высоко организованной системы управления предприятием в целом и всех его отдельных подсистем, в частности, оперативного управления производством, управления складским хозяйством, сбытом и др. В качестве одного из направлений модификации модели бережливого производства в части вытягивания продукта авторы предлагают сокращение производственного цикла за счет внедрения концепции «умного обеспечения ресурсами».

Концепция «умного обеспечения» базируется на основе проведенных авторами исследований теоретического и фактического материала по производственным процессам. В общем виде производственный цикл изготовления изделий можно определить следующим образом (рис. 1).

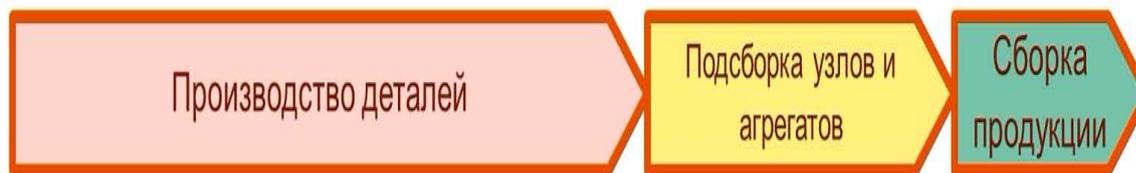


Рис. 1. Производственный цикл⁵

Сначала осуществляется производство деталей, далее сборка агрегатов и узлов, на последней стадии – производство продукции. Если оценить процесс производства по времени, то время на производство деталей, подборки узлов и агрегатов, и время на сборку готовой продукции соотносится следующим образом (рис. 2):



Рис. 2. Время производственного цикла⁵

На производство деталей затрачивается значительно больше времени по сравнению с предварительной сборкой (подборкой) узлов и агрегатов и окончательной сборкой продукции, так как здесь задействовано, как правило, несколько обрабатывающих цехов (химической, механической, гальванической обработки и т.п.). Также существует внутри- и межцеховая логистика, которая влияет на увеличение времени процесса производства.

Подборка узлов и сборка продукции предполагают завершение производственного цикла и поэтому являются более быстрыми фазами

⁵ Источник: https://edu.lcfresh.com/articles/Oglavlenie_Uchet_V_ERP

производства. Например, процесс сборки автомобилей происходит в одном сборочном цехе. А если полностью «разузловать» этот процесс, то его длительность может составить несколько месяцев. Поэтому для оптимизации производственного процесса и, как следствие, создания системы бережливого и/или умного производства, с точки зрения обеспечения производства ресурсами, авторы предлагают существующую концепцию дополнить следующими положениями:

1. *Максимально унифицировать детали и сборочные единицы (ДСЕ).*

Это приведёт к упрощению процесса сборки готовой продукции и ускорению управления производственными запасами на складах. Например, вместо пяти узлов будет использован один узел, который нужен в пяти рабочих местах. Это приведет к сокращению запасов на складе и потерь при их использовании.

2. *Разграничить ДСЕ на уникальные и общей применимости:*

2.1 Производить уникальную продукцию под конкретный заказ клиента.

2.2 ДСЕ общей применимости хранить на складе в соответствии с нормативом запаса для каждой номенклатурной позиции готовой продукции.

Анализ результатов организации и внедрения концепции бережливого производства показывает, что наилучший результат получают предприятия, имеющие многолетний опыт по совершенствованию систем управления качеством и систематически осуществляющие проведение работ по ресурсосбережению, совершенствованию организации производства, труда и других мероприятий, связанных с сокращением издержек.

Эти модели получили название:

1. Бездефектное изготовление продукции (БИП).
2. Система бездефектного труда (СБТ).
3. Система «Качество, надежность и ресурс первого изделия (КАНАРСПИ).
4. Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП).

5. Государственные стандарты единой системы технологической подготовки производства (ЕСТПП).
6. Государственные стандарты научной организации труда (НОТ).
7. Международные стандарты ИСО серии 9000 в области менеджмента качества.

Однако все вышперечисленные классические модели не предполагают использования методов экономии на производственных запасах, а это, на наш взгляд, имеет первостепенное значение в разработке и внедрении методов бережливого производства.

В развитие темы умного обеспечения материальными ресурсами производственных процессов и для разработки стратегии производства, направленной на обеспечение ресурсами каждой номенклатурной позиции готовой продукции, под заказ необходимо производить только уникальные узлы и агрегаты. Они необходимы для обеспечения конкретного заказа, то есть будут привязаны к конкретной номенклатуре. При этом узлы и агрегаты общей применимости будут производиться про запас (складской остаток). Тем самым сократятся временные промежутки t_1 и t_2 , т.к. уменьшится длительность сборки (рис. 3).

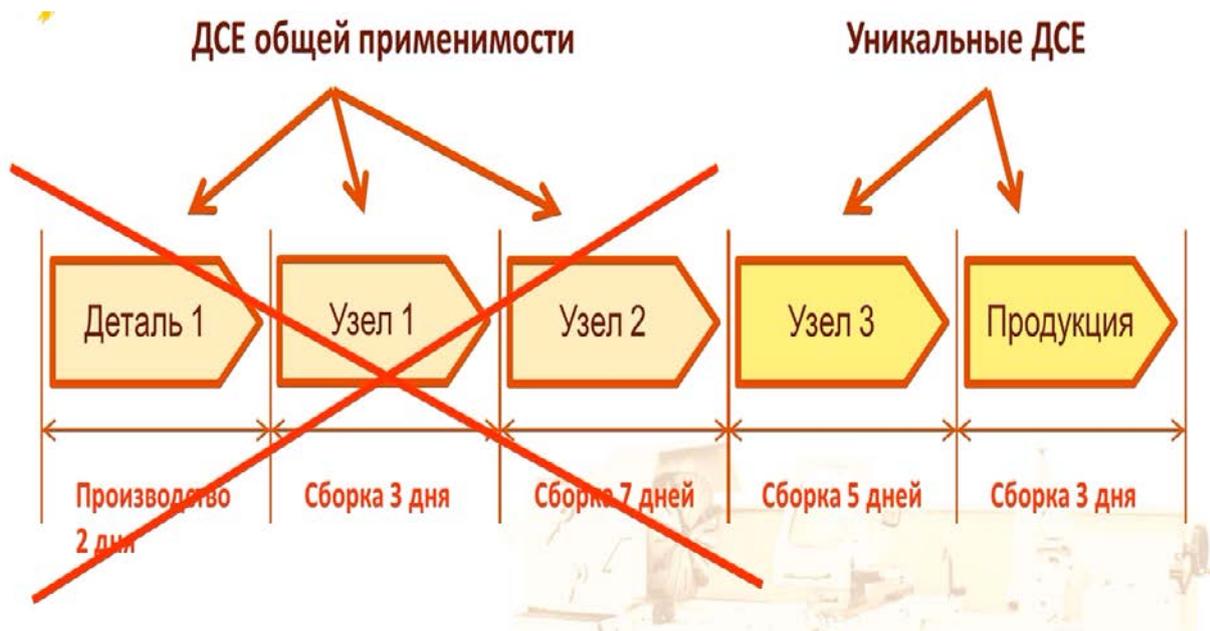


Рис. 3. Длительность сборки ДСЕ общей применимости и уникальных ДСЕ⁵

В рассмотренном на рис. 3 примере можно отметить следующее: было пять заказов на производство, стало два заказа. В результате длительность производственного процесса уменьшилась на 12 дней.

Если количество вложенных заказов уменьшается, то необходимо сформировать заказ только на производство продукции и заказ на производство узлов, из которых эта продукция собирается. При этом сокращаются запасы уникальных деталей.

Таким образом плюсы от использования данной системы обеспечения производства заключаются в следующем. ДСЕ общей применимости исключаются из цикла производства продукции, так как всегда присутствуют на складе, длительность процесса производства уменьшается. Можно равномерно распределять производство запасов ДСЕ общей применимости и равномерно загружать ресурсы предприятия.

Такой подход позволил бы существенно сократить время производственного цикла, однако анализ деятельности российских производственных компаний позволяет сделать вывод о том, что в основном они не имеют устоявшейся практики работы с подобными концепциями производства. Исключение составляют предприятия оборонно-промышленного комплекса, где делать запасы общеприменимых ДСЕ не всегда представляется возможным, так как их продукция зачастую уникальна. В этом случае запасы делаются под конкретного заказчика и его заказ. Хотя и в оборонной промышленности продукцию не делают абсолютно с нуля. Всегда есть какая-то базовая комплектация, которая всегда присутствует на складе и из которой собирается готовая продукция. То есть тоже есть возможность для унификации.

Если речь идет о производстве бытовой продукции, то стандартизация и унификация – это одна из реальных возможностей для развития предприятия с целью повышения его конкурентоспособности даже на фоне западных компаний, которые активно внедряют в свою практику процессы унификации и стандартизации.

Итак, для целей реализации концепции умного обеспечения материальными ресурсами производства необходимы следующие действия:

1. *Разделить ДСЕ на заказные и общей применимости.* Для этого необходимо на основе статистического анализа провести анализ всех спецификаций, используемых в организации, и выделить те, которые относятся к общеприменимым ДСЕ. Правда, здесь можно столкнуться со следующей проблемой: в трех машинах одинаковые детали, а в четвертой они отличаются. В этом случае берем статистику продаж изделий и используем ее для статистики производства. Затем берем статистику производства и смотрим статистику потребления ДСЕ. Проводим классификацию ДСЕ, аналогичную классификации ТМЦ в закупках (по частоте использования, по длительности производства, по стабильности спроса и т.д.). Разбиваем на сегменты управления производственными запасами и для каждого сегмента разрабатываем свою стратегию управления этими запасами. МПЗ, которые имеют стабильный спрос и достаточно активно используются, – это производственные ресурсы, которые можно производить с запасом. А те МПЗ, которые уникальны и достаточно редко используются, выносятся под заказ конкретного клиента.

Несмотря на очевидные преимущества предлагаемой авторами концепции, использование классификаций товарных запасов может вызвать определенные затруднения. Для целей анализа возможных проблем использования концепции умного управления ресурсами в бережливом производстве рассматривались системы классификации товарных запасов, используемые в практике предприятий.

В практике управления материальными запасами, в том числе международной, используются следующие методики:

FMR (от англ. Fastest Medium Rare - быстро, средне, медленно). В основе данной классификации, деление МПЗ по частоте обращений. В группу F включаются быстро обрабатываемые МПЗ; далее категория М - это МПЗ со средней оборачиваемостью; медленно обрабатываемые МПЗ – это группа R [9].

Использование данной классификации позволяет выявить МПЗ с низкой оборачиваемостью, на которые не стоит делать запас или делать минимальный запас.

VEN (от англ. Vital Essential Non-essential – жизненно важные, необходимые, второстепенные). Методика позволяет классифицировать МПЗ по приоритету: категория V – критичные, которые нельзя быстро купить или заменить, их нужно только планировать; категория E – критичные, которые можно быстро купить или заменить; категория N – некритичные, которые можно ждать.

Наконец, *классическая классификация ABC-XYZ*, где ABC – это анализ МПЗ, основанный на расчёте объема продаж (ABC-анализ) и стабильности спроса (XYZ-анализ).

Однако все предлагаемые классификации (как новые, так и уже хорошо известные) представляют какую-либо модификацию уже известных вещей и могут быть применимы в какой-то узкой области со своим специфическим спросом и предложением, но не должны претендовать на универсальные механизмы анализа и принятия управленческих решений.

Оставшиеся этапы управления материальными ресурсами представляют собой уникальную для каждого производственного предприятия методику, включающую в себя, кроме первого пункта, меры, позволяющие минимизировать затраты на обеспечение производства запасами.

2. Использовать план производства/статистику прошлых периодов. Выделять необходимые запасы ДСЕ общей применимости. Формировать схему обеспечения (срок производства, срок обеспечения); параметры обеспечения (нормативный запас, партия пополнения).

3. Пополнять запасы ДСЕ общей применимости по мере их расходования. То есть работать не по плану производства, а на пополнение запасов. Пополнять нормативные запасы по мере потребления.

4. Запускать заказы на производство готовой продукции (по плану производства или под конкретный заказ клиента).

5. *Запускать заказы на производство уникальные ДСЕ в обеспечение потребности заказов на производство готовой продукции или как этапы заказов на производство готовой продукции (рис. 4).*

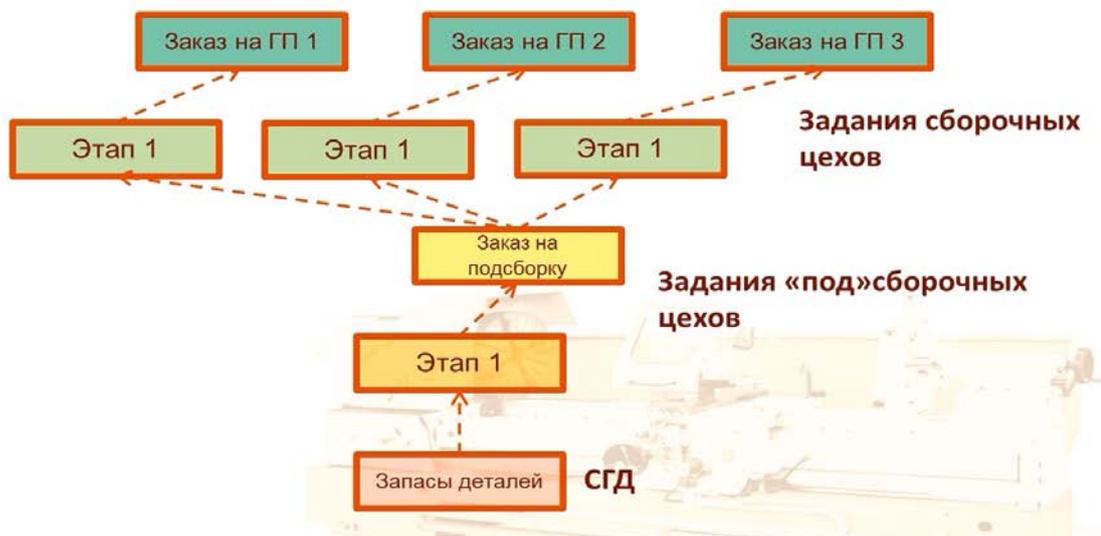


Рис. 4. Схема заказов на производство в концепции умного обеспечения ресурсами⁵

Таким образом, концептуально бережливое производство, в первую очередь, должно быть направлено на грамотное использование материальных ресурсов и формирование их запасов в планировании производства. Как следствие этого должна быть разработана система мотивации персонала, ответственного за обеспечение процессов управления МПЗ, и организована отладка всех последующих производственных процессов, направленных на максимизацию удовлетворения клиентов и стоимости бизнеса [10].

Научная новизна данного исследования заключается в том, что в уже устоявшуюся концепцию бережливого производства авторами предлагается добавить модель умного управления производственными ресурсами. При этом существующие модели управления запасами в результате объективной критики подверглись модернизации в части использования классификаций складских запасов и взаимоотношений с клиентами. Это, по мнению авторов, позволит повысить экономическую эффективность производства при внедрении разработанной модели в производственный сектор экономики.

Список литературы

1. Вялов А.В. Бережливое производство: учеб. пособие / А.В. Вялов. – Комсомольск-на-Амуре: ФГБОУ ВПО «КНАГТУ», 2014. – 100 с. - Режим доступа:

https://knastu.ru/media/files/page_files/page_421/posobiya_2014/_Vyalov_Berezhlivoye_proizvodstvo.pdf.

2. Вумек Дж. Бережливое производство. Как избавиться от потерь и добиться процветания компании / Дж. Вумек, Д. Джонс; Пер. с англ. – 12-е изд. – М.: Альбина Паблишер, 2018. – 472 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=379611>.

3 Кружки качества на японских предприятиях. – М.: Издательство стандартов, 1990.

4. Имаи М. Гемба кайдзен. Путь к снижению затрат и повышению качества / М. Имаи. – М.: Альпина Паблишер, 2015. - 424 с. - Режим доступа: http://www.megaeworld.com/upload/iblock/f2e/pdf_bk_2744_gemba_kaydzen_put_k_snizheniyu_zatr_at_i_povysheniyu_kachestva_masaaki_imaibook.a4.pdf.

5. Жариков А.В., Ширяева Ю.С., Ильичева Н.М. Особенности формирования потока в бережливом производстве в условиях неопределенности // Российское предпринимательство. - 2018. – Т. 19. - № 10. – С. 3095-3102.

6. Повышение производительности труда объектами МСП. Бережливое производство / АО «Корпорация МСП». – М.: АО «Корпорация МСП», 2018. – 100 с. - Режим доступа: https://business.rk.gov.ru/medias/files/Module_kit/module-kit-productivity-increase.pdf.

7. Вэйдер М. Инструменты бережливого производства. Мини-руководство по внедрению методик бережливого производства / М. Вейдер. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 125 с. - Режим доступа: <https://orgpm.ru/upload/iblock/c51/c513203311444cd27e2d285b83977fa2.pdf>.

8. Ильичева Н.М., Салмин П.С., Салмина Н.А. Управление качеством литых деталей машин в условиях оптимизации себестоимости производства // Электронный научный журнал «Век качества». - 2019. - № 1. - С. 77-99. - Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2019/119005.pdf>.

9. Мацкель Д.И., Босая Д.А. ABC-XYZ-FMR-VEN-анализ / Д.И. Мацкель, Д.А. Босая // Экономика и социум. 2016. № 6-2(25). – С. 97-102. - Режим доступа: <https://readera.org/abc-xyz-fmr-ven-analiz-140120854>.

10. Салмин П.С., Салмина Н.А., Куликова А.В. Модели управления ценообразованием в системе менеджмента взаимоотношений с клиентами фирмы // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия «Социальные науки». – 2020. - Вып. № 3 (59). – С. 25-31. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/modeli-upravleniya-tsenoobrazovaniem-v-sisteme-menedzhmenta-vzaimootnosheniy-s-klientami-firmy/viewer>.

Integration of the system of intelligent resources in the concept of lean production

Salmin Pavel S.,
Cand. of Econ. Sci., Associate Professor
National Research Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod,
603950, N. Novgorod, Gagarin Ave., 23
salmin@bk.ru

Ilyicheva Nina M.,
Cand. of Econ. Sci., Associate Professor
National Research Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod,
603950, N. Novgorod, Gagarin Ave., 23
8477225@rambler.ru

Salmina Natalya A.,
Cand. of Econ. Sci., Associate Professor
National Research Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod,
603950, N. Novgorod, Gagarin Ave., 23
salmina_nataly@mail.ru

The article discusses the basic principles underlying the philosophy of lean and the scope of work on its use at the enterprise. The concept of lean has been used in world management practice for quite a long time and still arouses irreducible interest from the point of view of the theory and practice of managing both an individual enterprise and on a larger scale (holding structures that unite enterprises into technological chains, including transnational companies' full technological cycle).

That is, the problem proposed by the authors is, on the one hand, not new, but on the other, it motivates us to take a fresh look at the concept of lean manufacturing within the framework of modern approaches to digital production management of various scales.

In the presented work, the models of inventory management are considered from the point of view of providing production with material resources in order to optimize them. At the same time, a critical analysis of existing management methods in this area is given and ways of improvement are proposed in terms of unification of parts and assembly units, which in itself is a novelty from the point of view of the classification of objects of labor in the production cycle. The method of smart production support proposed by the authors (smart production) allows to reduce the duration of the production cycle due to the proposed model.

Also the authors proposed a modified model of inventory management in terms of their classification according to demand, priority and statistics of use in the production process, which also determines the novelty of the provisions of the article.

Keywords: lean, smart resource production, reducing production cycle time, modernization of production reserves.

Ссылка для цитирования этой статьи:

Борейшо А.А. Инструментарий оценки качества менеджмента: функциональный подход // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 153-184. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421009.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 658.562

Инструментарий оценки качества менеджмента: функциональный подход

***Борейшо Алексей Анатольевич,**
кандидат экономических наук, ведущий научный сотрудник,
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
myfx35@mail.ru*

Описан функциональный подход к оценке качества менеджмента. Утверждается, что для оценки качества менеджмента необходимо оценить качество выполнения функций планирования, организации, мотивирования, контроля и связующих процессов разработки и принятия решений и установления коммуникаций. Описаны авторские методики оценки качества выполнения функций менеджмента. Сформулированы критерии качества выполнения каждой функции и связующего процесса, предложены шкалы для экспертной оценки критериев, описаны технологии интерпретации полученных экспертных оценок. Впервые структурировано качество выполнения функции «Организация», сформулированы показатели качества департаментализации и делегирования. Предложен интегральный показатель качества менеджмента по функциональному подходу.

Ключевые слова: качество менеджмента, функции менеджмента, организация, планирование, мотивирование, контроль, связующие процессы в менеджменте, целеполагание, департаментализация, делегирование.

Со времен А. Файоля¹ менеджмент как деятельность структурируется по универсальным функциям [7]. За прошедшее время теории и практики менеджмента приложили немало усилий к тому, чтобы сформировать

¹ Анри Файоль (фр. *Henri Fayol*; 1841-1925) - французский горный инженер, теоретик и практик менеджмента, основатель административной (классической) школы управления (*Прим. ред.*).

необходимый и достаточный перечень функций, которые исчерпывали бы менеджмент как деятельность.

В принципе, если не преувеличивать значимость для теории и практики формирования окончательного перечня функций, то возможно для дальнейших методических построений принять подход, который предполагает выделение четырех общих функций (планирование, организация, мотивирование, контроль) и двух связующих процессов (разработка и принятие решений, установление коммуникаций). Этот подход изложен в классических учебниках по менеджменту [1, 2].

Представляется достаточно очевидным, что для оценки качества менеджмента необходимо оценить уровень выполнения менеджментом этих функций. Чем выше качество выполнения функций менеджмента, тем выше качество менеджмента.

Такой подход к оценке качества менеджмента был назван функциональным [8].

При функциональном подходе (Functions Oriented Approach - FOA) оценивается уровень выполнения менеджером функций менеджмента. Качество менеджмента в рамках функционального подхода определяется тем, насколько эффективно выполняются в организации обозначенные функции, насколько их выполнение методически обеспечено. Если выполнение функций менеджмента в организации хорошо продумано, методически обеспечено и отвечает критериям эффективности, сформулированным теорией и практикой, то качество менеджмента в рамках этого подхода можно признать высоким. Иными словами, если менеджер хорошо и методически правильно планирует, организует деятельность, мотивирует персонал и контролирует ход процессов в организации, то качество его менеджмента можно признать высоким.

Как известно, современные организации как социально-экономические системы включают в себя управляющую и управляемую подсистемы.

Управляющая подсистема генерирует воздействия на управляемую для достижения поставленных перед организацией целей, поскольку организация представляет собой целевое объединение ресурсов. С этой точки зрения управляющая подсистема обеспечивает смысл существования организации в целом. Если управляющая подсистема работает плохо, то сколь угодно обеспеченная ресурсами управляемая подсистема не сможет эффективно выполнить цели, стоящие перед организацией, иными словами, целевое объединение ресурсов будет неэффективным.

Существуют многочисленные исследования на тему неэффективности современных организаций, особенно крупных. Известны опросы таких признанных консультационных фирм, как Международная консалтинговая компания Proudfoot Consulting, показавшие, что крупные компании довольно неэффективны и прежде всего по причине низкокачественного менеджмента [3].

Если рассматривать современные крупные организации, то можно прийти к выводу, что большинство из них представляют собой линейно-функциональную схему управления с некоторыми модификациями в виде дивизиональной и матричной структур. Менеджмент в таких организациях базируется на так называемом процессном подходе, когда управление распадается на несколько последовательно выполняемых функций, о которых шла речь выше.

Исходя из этого положения возможно формирование инструментария для оценки и анализа качества менеджмента в организации в рамках функционального подхода.

Для разработки инструментария оценки качества выполнения каждой функции необходимо:

1. Определить критерии качества выполнения функции, установить, что значит «хорошее» планирование, организация, мотивация и контроль. Описание такого рода критериев встречается в большинстве учебников по

менеджменту и может быть положено в основу построения аналитического инструментария.

2. Сформировать шкалы экспертной оценки качества выполнения функции менеджмента на основе сформулированных критериев.

3. Разработать механизм интегрирования экспертных оценок как по функциональному подходу в целом, так и по каждой отдельно взятой функции менеджмента.

На основании этой схемы можно разработать методики оценки качества выполнения функций менеджмента для конкретной организации.

Функция планирования. Функция планирования может быть представлена в виде двух подфункций: *целеполагание* и *формирование плана*.

Подфункция «Целеполагание». Оценка качества целеполагания предполагает формирование критериев качества и шкал для экспертной оценки уровня качества по критериям. Критерии были сформулированы исходя из описания процесса формирования целей организации [2, 4]. Цели организации характеризуются:

- конкретностью и измеримостью;
- ориентированностью во времени (установление сроков или периода достижения);
- достижимостью (имеются ли в необходимом и достаточном объеме ресурсы для достижения целей);
- непротиворечивостью (согласованностью между различными структурными подразделениями организации);
- гибкостью (допускает ли постановка целей возможность их корректировки);
- мотивированностью (насколько цели организации совпадают с целями структурных подразделений).

На основе этих критериев разработаны шкалы в виде градаций по каждому из критериев (табл. 1). Формулировки градаций позволяют

проследить динамику изменения каждого критерия от минимального (худшего) состояния к максимальному (лучшему). При оценке качества целеполагания со шкалами работает эксперт, который оценивает состояние по каждому из критериев в баллах. Шкалы разработаны в четырех градациях. По мнению автора статьи, если градаций будет больше, то работа эксперта будет затруднена, поскольку практически достаточно сложно идентифицировать состояние критерия в условиях конкретной организации.

Таблица 1

Шкалы для экспертной оценки качества целеполагания в организации

Критерий	Значения критерия			
	Конкретность и измеримость	Цели конкретны и измеримы		Цели неконкретны и неизмеримы
всегда		чаще всего	чаще всего	всегда
Баллы	4	3	2	1
Ориентированность во времени	Цели ориентированы во времени			
	всегда	чаще всего	иногда	никогда
Баллы	4	3	2	1
Достижимость	Цели покреплены ресурсами			Цели не покреплены ресурсами
	абсолютно	более чем на 50%	менее чем на 50%	
Баллы	4	3	2	1
Непротиворечивость	Цели структурных подразделений друг другу			
	не противоречат	противоречат редко	противоречат часто	противоречат
Баллы	4	3	2	1
Гибкость	Постановка целей			
	допускает их корректировку без нарушений хода процесса	требует незначительной корректировки хода процесса	требует значительной корректировки хода процесса	не допускает корректировки без нарушений хода процесса
Баллы	4	3	2	1
Мотивированность	Цели организации с целями подразделений			
	согласуются	чаще всего согласуются	чаще всего не согласуются	не согласуются
Баллы	4	3	2	1

Если градаций будет меньше, то у эксперта, скорее всего, возникнет желание придерживаться средней оценки, и при формальном выполнении экспертизы ее результаты будут малозначимы. Например, если градаций три – максимальное, минимальное и среднее значение, то эксперт скорее всего

будет злоупотреблять средним значением, избегая «радикализма» и уходя от ответственности за точность оценки.

Работая со шкалой, эксперт определяет значение (градацию), по каждому критерию в баллах. Сумма баллов по всем критериям дает оценку качества целеполагания ($K_{цп}$) в организации. Интервал для оценки качества целеполагания простирается от 6 (минимальный уровень) до 24 (максимальный уровень) баллов. Интерпретация полученных экспертами оценок возможна на основе середины интервала: $6 + (24-6) : 2 = 15$.

Для интерпретации качества целеполагания на основе суммы баллов может быть также разработана элементарная шкала (табл.2).

Таблица 2

Шкала для интерпретации качества целеполагания в организации
(пример)

Интервалы в баллах	6-9	10-15	16-20	21-24
Оценка качества целеполагания	недопустимо низкое	низкое	допустимое	высокое

Жесткость шкалы для интерпретации качества целеполагания определяется экспертом, который пользуется данным аналитическим инструментом, и может видоизменяться по сравнению с табл. 3.

В качестве экспертов могут привлекаться как представители топ-менеджмента, так и менеджеры среднего звена организации, неформальные лидеры, в некоторых случаях полезно привлечь рядовых сотрудников. Для повышения объективности оценки правильно бы было использовать сторонних экспертов. Оценки экспертов усредняются, могут взвешиваться по значимости экспертов.

Предлагаемая методика приводится как методический инструмент и может корректироваться по усмотрению ее пользователя. Можно по своему усмотрению изменить количество критериев, количественную шкалу, формулировки градаций в шкалах. В любом случае аналитические действия,

выполненные с применением этого инструмента, позволяют выявить проблемы в целеполагании, составить комплекс мер по повышению уровня целеполагания.

Подфункция «Формирование плана». По такому же принципу можно разработать и инструмент оценки качества формирования плана в организации.

Как известно, к плану как документу, к планированию как процессу и к системе планирования в организации чаще всего предъявляются следующие требования:

1. Большинство планов представляют собой некоторые документы, в которых указаны действия (операции) или объекты приложения усилий (продукты), лица или подразделения, ответственные за выполнение операций или изготовление продуктов, необходимые ресурсы, сроки выполнения указанных действий. Реальный план может не включать в себя некоторые из упомянутых элементов.

2. Желательно иметь в организации некую единую технологию планирования, которая закреплена в соответствующем документе (инструкции, положении о планировании и т.п.).

3. Планы различных подразделений и уровней должны быть взаимоувязаны. Взаимоувязанность планов различных структурных подразделений и функциональных областей позволяет избежать потерь ресурсов, простоев и подобных негативных явлений.

4. Хороший план должен быть сбалансированным: на выполнение тех или иных действий должно хватать ресурсов. При необеспеченности ресурсами работа не должна начинаться. Работы не должны начинаться без плана.

5. Хороший план характеризуется разумной напряженностью, он не должен систематически перевыполняться или не выполняться.

Целесообразно установить допустимые границы перевыполнения и недовыполнения плана.

6. Хорошо бы, чтобы каждый сотрудник имел плановое задание, подписанное им самим и менеджером, который это задание выдает, то есть плановое задание, имеющее характер документа. Такой документ дает возможность адекватно оценить работу сотрудника, хотя бы по критерию исполнительности.

7. О качестве системы планирования свидетельствует наличие действующих в организации стандартов деятельности, например, норм или нормативов.

8. Система планирования предполагает детальную декомпозицию целей организации, поэтому целесообразно оценить качество этой декомпозиции.

9. Должен существовать эффективный механизм корректировки плана, план не должен быть догмой или чрезмерно жесткой директивой. Необходимо фиксировать причины корректировок: одно дело - объективные обстоятельства, другое дело - разгильдяйство.

10. О качестве планирования свидетельствует спокойная ритмичная работа организации без простоев и авралов («трудовых подвигов») [9].

На основе этих требований и пожеланий сформирована совокупность шкал для оценки качества планирования в организации (табл. 3). При формировании шкалы использовались те же принципы, что и для оценки качества целеполагания.

Таблица 3

Шкалы для экспертной оценки качества формирования плана
 в организации

Критерий	Значения критерия			
	Полнота плана	План является утвержденным документом		
указаны действия или объекты, установлена ответственность, ресурсы, сроки выполнения		указаны действия или объекты, установлена ответственность, сроки выполнения	указаны действия или объекты, установлены сроки выполнения	
Баллы	4	3	2	1
Легитимность технологии планирования	Нормативные документы по планированию в организации			
	имеются для всех функциональных областей	имеются для большинства функциональных областей	для большинства функциональных областей отсутствуют	отсутствуют
Баллы	4	3	2	1
Взаимоуязвимость	Потери по причине слабой увязки планов			
	отсутствуют	случаются редко	случаются часто	являются нормой жизни
Баллы	4	3	2	1
Сбалансированность планов	Работы в условиях дефицита ресурсов не начинаются	В условиях дефицита ресурсов начинается		Работа в условия дефицита ресурсов является нормой жизни
		менее половины работ	более половины работ	
Баллы	4	3	2	1
Точность	Перевыполнение/недовыполнение планов			
	в пределах 5%	в пределах 30%	от 30 до 50%	свыше 50%
Баллы	4	3	2	1
Формальная адресность	План доводится до исполнителя			План принимается без согласования с исполнителем
	и формально согласуется с ним	и согласуются с ним чаще всего	но не всегда формально согласуются с ним	
Баллы	4	3	2	1
Наличие норм и нормативов	Нормы и нормативы имеются		Нормы и нормативы отсутствуют	
	по всем видам деятельности	по большинству видов деятельности	по большинству видов деятельности	в принципе
Баллы	4	3	2	1
Качество декомпозиции цели	Декомпозиция цели позволяет определить цели			отсутствует или носит формальный характер
	каждого подразделения	большинства подразделений	некоторых подразделений	
Баллы	4	3	2	1
Механизм корректировки плана	Условия корректировки плана			Корректировка плана осуществляется на основе личных отношений
	официально утверждены	известны всем на основе негласных правил	известны ограниченному кругу лиц	
Баллы	4	3	2	1
Ритмичность работы	Простои, авралы отсутствуют	Неритмичность работы		Простои, авралы являются нормой жизни
		не влияет на рабочее настроение	негативно влияет на рабочее настроение	
Баллы	4	3	2	1

Уровень качества формирования плана ($K_{пл}$) может принимать значения от 11 до 44 баллов.

Аналитическая интерпретация уровня формирования плана выполняется таким же образом, как и для оценки качества целеполагания: исчисление среднего значения показателя, построение интерпретационной таблицы (см. табл. 2). И точно так же по усмотрению пользователя могут корректироваться все параметры методики. Точно так же выявленные проблемы могут быть положены в основу разработки комплекса мер по повышению качества формирования плана.

Функция организации. Качество выполнения функции «организации» (organizing) определяется соответствием состава структурных подразделений организации тем функциям и задачам, которые возлагаются на организацию для достижения поставленных ею целей. Это соответствие оценивается путем выполнения некоторых аналитических действий:

1. Составление (или получение) организационной структуры в виде схемы или перечня существующих на момент анализа структурных подразделений организации.

2. Формирование перечня функций и задач, выполнение которых необходимо для эффективной работы организации. Такой перечень может быть составлен путем как изучения внутренних документов (положений о структурных подразделениях и должностных инструкций функционалов), так и анализа *видения* функций и задач организации сотрудниками различного должностного статуса (от рядовых исполнителей до топ-менеджеров).

3. Формирование перечня функций и задач, выполнение которых дублируется, то есть они выполняются более чем одним структурным подразделением или функционалом. Это становится ясно при изучении положений о подразделениях и должностных инструкций. Выявленное на этом этапе дублирование функций и задач является основанием для

организационных изменений (слияния, сокращения или ликвидации структурных подразделений и упразднения должностей функционеров).

4. Наложение перечня функций и задач на существующую структуру организации.

5. Формирование перечня «организационно необеспеченных» функций и задач, то есть тех, которые ни одно из существующих структурных подразделений или ни один из функционеров на момент анализа не выполняет.

6. Выявление в существующей организационной структуре структурных подразделений, не выполняющих функций из перечня функций и задач. Существование таких структурных подразделений можно оправдать только какими-то иррациональными основаниями типа «доработать до пенсии», «люди хорошие, куда их девать?». Такого рода человеколюбие снижает эффективность организации, а качество менеджмента, руководящегося такими основаниями, нельзя признать высоким.

Результаты пятого аналитического действия являются основанием для изменений в существующей структуре (создание новых структурных подразделений, временных коллективов, неформальных структурных подразделений, приглашение специалистов-функционеров) или для других организационных мер (аутсорсинг, обучение специалистов выполнению функции, передача функции существующим подразделениям).

Анализ качества («правильности») организационной структуры основывается на сопоставлении перечня необходимых для выполнения функций и задач с существующей организационной схемой (составом структурных подразделений). Если состав структурных подразделений обеспечивает выполнение всех позиций из этого перечня (который отражает как представления топ-менеджмента, так и объективные требования внешней среды), то организационная структура может быть признана качественной. Проблема заключается в том, что упомянутый перечень является довольно

гибким и отражает воздействие внешней среды. Структура традиционных организаций является чем-то стабильным, неким «каркасом» организации, и ее возможности «гибкого реагирования» на постоянные изменения, провоцируемые внешней средой, ограничены.

Качество организации характеризуется также качеством взаимоотношений полномочий, которые связывают высшее руководство с низшими уровнями работающих и обеспечивают возможность распределения и координации действий. Для такой оценки необходимо иметь инструменты количественного измерения качества взаимоотношений полномочий.

Иными словами, качество выполнения функции «Организация» будет складываться из качества выполнения двух подфункций:

- разработка структуры организации (департаментализация);
- формирование взаимоотношений полномочий (делегирование).

Подфункция «Департаментализация». Департаментализация представляет собой процесс формирования состава структурных подразделений и функционеров в организации. Департаментализация может осуществляться по нескольким исходным принципам.

1. *Рациональная департаментализация.* Состав структурных подразделений определяется назначением организации, задачами, стоящими перед ней, возникающими проблемами, функциями менеджмента. Для такой департаментализации необходим перечень целей, задач, проблем и функций.

2. *Изоморфическая департаментализация.* Состав структурных подразделений формируется на основе подобия (изоморфизма) данной организации и организации, взятой за эталон. В анализируемой или формируемой организации создаются такие же структурные подразделения, как в эталонной организации.

3. *Иррациональная департаментализация.* Департаментализация на основе отношений с людьми. Предполагает создание структурных

подразделений под конкретных людей: друзей, родственников, «нужных людей», носителей уникальных компетенций, баланс интересов различных групп. Создаются структурные подразделения и вводятся должности функционеров, существование которых невозможно объяснить рациональными причинами (необходимость решения определенных задач), а только необходимостью соблюдения групповых или личных интересов.

Рациональная департаментализация основывается на знании конечного перечня задач, выполнение которых необходимо для эффективного управления и функционирования социально-экономической системы.

Изоморфическая департаментализация в своей основе имеет взаимодействие с внешней средой и формирование структурных подразделений по принципу «у всех уже есть, и нам надо». Оправдывает изоморфную департаментализацию стремление быть легитимными во внешней среде, быть и действовать «как все» (в соответствии с институциональной теорией).

Иррациональная департаментализация основывается на достаточно «тонких» взаимодействиях как с внешней, так и с внутренней средой. Эти «тонкости» связаны с давлением на менеджера «по горизонтали» (семья, друзья) и «по вертикали» (административные, вышестоящие структуры, структуры, от которых менеджмент зависит). Оправданной иррациональная департаментализация может считаться в случае, если структурные подразделения создаются под носителей очень важных для организации ключевых компетенций. Ученого с мировым именем «неудобно» приглашать в организацию как «простого» сотрудника и встраивать его в существующую систему иерархических отношений. Необходимо создать «под него» как минимум отдел, его назначить руководителем отдела, а сам отдел «замкнуть» непосредственно на генерального директора. В этом случае вновь созданный отдел с точки зрения рациональности будет избыточным.

Качество менеджмента по функции «Организация» можно оценивать на основе анализа качества департаментализации (табл. 4).

Таблица 4

Шкала оценки качества департаментализации
в зависимости от используемого исходного принципа

Градация	Используемая модель департаментализации			
	Рациональная: «есть задача, есть подразделение»	В основном рациональная	В основном изоморфическая	В основном иррациональная
Баллы	4	3	2	1

Следует иметь в виду, что менеджеры в конкретной организации могут при создании инструментария оценки качества менеджмента руководствоваться собственными представлениями о позитивном и негативном. То есть практикующий менеджер может впасть в недоумение по поводу того, почему сформировать управленческую команду из собственных родственников и друзей и родственников и друзей властей предрержащих - это «плохо» и отражает низкий уровень качества менеджмента? Чем плохо стать благодетелем для семьи и приобрести для организации внеконкурентные преимущества в виде благосклонности властей?

Такое поведение и такой образ действий не должен иметь права на стандарт, поскольку рано или поздно сработает в минус. В таблице 5 приводится пример шкалы, поскольку составление действующей шкалы требует дополнительных обоснований.

Таблица 5

Шкала оценки качества департаментализации
в зависимости от уровня иррациональности

Градация	Иррациональная департаментализация не используется	В организации на основе иррациональной департаментализации создано подразделений от общего их количества		
		до 10%	до 30 %	свыше 30%
Баллы	4	3	2	1

Пример: в организации 9 структурных подразделений. Из числа руководителей этих подразделений двое – родственники генерального директора, один – его друг по школе и один – родственник начальника

санэпидемстанции города. Степень использования иррациональной департаментализации $4 : 9 \cdot 100 = 44\%$. Оценка качества департаментализации в баллах – 1.

Низкое качество департаментализации проявляется в наличии подразделений и/или функционеров, которые дублируют функции друг друга. Шкала для оценки уровня проявления этого недостатка департаментализации приведена в табл. 6.

Таблица 6

Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от количества подразделений (функционеров) с дублирующими функциями

Градации	Количество подразделений с дублирующими функциями			
	Дублирующие подразделения отсутствуют	одно	два	три и более
Баллы	4	3	2	1

Оценка по данному критерию предполагает, что эксперт имеет перечень функций и задач организации, а также имеет возможность «наложить» существующую структуру организации на этот перечень. Такая операция требует от эксперта определенных аналитических усилий в виде анализа нормативных документов о структурных подразделениях и фактически выполняемых функций и задач. Тогда появляется возможность утверждать, что некоторые функции и задачи в существующей организационной структуре не выполняет ни одно структурное подразделение и ни один функционер. Таких «бесхозных» функций и задач в «правильной» организации быть не должно. Выполнение каждой задачи и функции должно быть формально закреплено за структурным подразделением или функционером, должно быть «организационно обеспечено». Поэтому количество организационно необеспеченных функций и задач характеризует качество выполнения функции «Организация» (табл. 7).

Таблица 7

Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от количества организационно необеспеченных задач и функций

Градации	Количество организационно необеспеченных функций и задач			
	отсутствуют	одна-две	три-четыре	пять и более
Баллы	4	3	2	1

В структуре организации могут быть подразделения и функционеры, которые не выполняют функции или задачи, входящие в упомянутый перечень. Это значит, что существуют «подразделения-фантомы», которые когда-то были созданы в организации, когда-то выполняли нужные функции, но потом эти функции ушли, а подразделения остались. Такая ситуация, особенно в крупных организациях со сложной организационной структурой в принципе возможна, поэтому при оценке качества менеджмента необходимо убедиться в отсутствии таких подразделений и функционеров (табл. 8).

Таблица 8

Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от наличия в организации подразделений (функционеров)-«фантомов»

Градации	Количество подразделений (функционеров)-«фантомов»			
	отсутствуют	одно (один)	два-три	четыре и более
Баллы	4	3	2	1

О качестве департаментализации можно судить и по динамике управленческих расходов. Рост и усложнение структуры организации сопровождается, как правило, положительной динамикой затрат на управление (содержание структурных подразделений и функционеров: зарплата, амортизация оборудования, аренда помещений и т.п.). Целесообразно стремиться хотя бы к незначительному снижению управленческих расходов в динамике (табл. 9).

Таблица 9

Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от динамики управленческих расходов

Градации	Сокращение затрат на управление, %			Затраты на управление растут
	свыше 0,5	0,1-0,5	до 0,1	
Баллы	4	3	2	1

Качество департаментализации формально можно оценить по наличию или отсутствию нормативных документов, регулирующих работу структурных подразделений и функционеров (положений и должностных инструкций, табл. 10).

Таблица 10

Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от наличия нормативных документов по структурным подразделениям и функционерам

Градация	Положения и должностные инструкции имеются			
	для всех	для более чем 90%	для более чем 70%	для менее чем 70%
	структурных подразделений и функционеров организации			
Баллы	4	3	2	1

Подфункция делегирования. Делегирование представляет собой передачу в организации как линейных, так и функциональных полномочий «сверху вниз».

Высококачественное делегирование предполагает строгое соответствие принципам единоначалия, субординации, соответствия состава задач характеру передаваемых полномочий, корректировки состава полномочий, соответствия масштабов ответственности индивидуальным возможностям, мотивированности.

Результатом делегирования является установление взаимоотношений полномочий в организации, которые характеризуются нормой управляемости, следованием принципу соответствия, длиной скалярной цепи, степенью централизации управления.

Для оценки качества делегирования приводятся примеры шкал (табл. 11-14), устанавливающие зависимость между градациями критерия и оценкой в баллах.

Таблица 11

Шкала оценки качества делегирования в зависимости
от соблюдения нормы управляемости

Градации	Из числа топ-менеджеров (генеральный директор и его заместители) норму управляемости (не более 5-7 непосредственно подчиненных) выполняют			
	все	более чем три четверти	более половины	менее половины
Баллы	4	3	2	1

Выполнить оценку по этой шкале можно на основе анализа структурной схемы организации и ее структурных подразделений. На этих схемах достаточно четко видно, сколько непосредственно подчиненных сотрудников имеет каждый менеджер. Следует иметь в виду, что нормативных значений нормы управляемости нет, и ее конкретная величина зависит от различных параметров взаимоотношений менеджера с подчиненными. Например, если у заместителя по производству в подчинении 10 начальников отделов и цехов – это нарушение нормы управляемости, но если 10 подчиненных у главного бухгалтера или начальника отдела кадров, то это вполне допустимо.

Таблица 12

Шкала оценки качества делегирования в зависимости от следования
принципу соответствия*

Градации	Прав и полномочий для выполнения своих обязанностей хватает			
	всем	более чем трем четвертям	более чем половине	менее чем половине
	менеджеров организации			
Баллы	4	3	2	1

* Принцип соответствия – когда объема передаваемых сотруднику полномочий и прав достаточно для выполнения возложенных на него обязанностей.

Выполнить оценку по данной шкале достаточно сложно, поскольку эксперт вступает в область «тонких» оценок: скорее всего, придется получать информацию путем опроса менеджеров.

Таблица 13

Шкала оценки качества делегирования в зависимости от длины*
скалярной цепи

Градации	Длина скалярной цепи, уровней			
	менее 5	5	6	более 6
Баллы	4	3	2	1

* измеряется количеством уровней управленческой иерархии от первого лица до рядового исполнителя (например: генеральный директор – зам. генерального по производству – начальник цеха – зам. начальника цеха – мастер – бригадир – рабочий; это 7 уровней; длина скалярной цепи – 7; качество делегирования 1)

Оценка по этому критерию может оказаться интегрирующей: по одной функциональной области длина скалярной цепи может оказаться длиннее, а по другой – короче. Например, производство и коммерция. Для оценки берется максимальная длина скалярной цепи.

Оценка качества делегирования по степени централизации управления выполняется по шкале, приведенной в табл. 14.

Таблица 14

Шкала оценки качества делегирования в зависимости от степени
централизации управления

Градация			Баллы
Миддл-менеджеры	принимают решения	о направлениях развития подразделения и распоряжаются большим объемом ресурсов	4
	готовят решения	о направлениях развития подразделения и распоряжаются ограниченным объемом ресурсов	3
	принимают решения	только по оперативным вопросам и распоряжаются ограниченным объемом ресурсов	2
		только по оперативным вопросам и распоряжаются минимальным объемом ресурсов	1

Качество организации ($K_{орг}$) может принимать значения от 11 до 44 баллов.

Как и в функции планирования пользователь инструмента может варьировать жесткостью оценки, формируя шкалу для интерпретации качества департаментализации и делегирования в организации.

Динамика качества организации, как и в случае оценки качества целеполагания и планирования, может быть интерпретирована в виде лепестковой диаграммы.

Следует иметь в виду, что из всех функций менеджмента организация является наименее структурированной в смысле формирования критериев оценки. Поэтому работа по операционализации оценки качества организации представляет собой серьезную методическую проблему и требует дополнительных исследовательских усилий.

Предложенный аналитический инструмент может корректироваться по усмотрению пользователя, который вправе изменить количество критериев, количественную шкалу, формулировки градаций в шкалах. В любом случае аналитические действия, выполненные с применением этого инструмента, позволяют выявить проблемы в выполнении функции «Организация», составить комплекс мер по повышению качества организации деятельности.

Функция мотивирования. Функция мотивирования представляет собой совокупность действий, направленных на формирование у всех участников деятельности желания достичь цели развития организации. Правильно организованное мотивирование позволяет добиться максимального совпадения целей участников организации с целями самой организации, что, по большому счету, и является главной задачей менеджера.

Мотивирование должно строиться с использованием как внешнего, так и внутреннего вознаграждения, как материального, так и нематериального стимулирования. Важно, чтобы вознаграждение было валентным, то есть значимым для вознаграждаемого. Важно также, чтобы окончательное решение о вознаграждении принимал менеджер того уровня иерархии, где получен результат, за который сотрудник вознаграждается. Вознаграждение (прежде всего премия), не должно быть обязательным. Не должно быть уравниловки ни в оплате труда, ни в стимулировании. В работе по мотивированию менеджер должен показывать сотрудникам, что их работа близка к «идеальной», то есть является разнообразной, целостной, важной, автономной.

Работа менеджера по мотивированию формирует приверженность сотрудников ценностям организации и их вовлеченность в проблемы менеджмента.

В табл. 15 приводятся шкалы для оценки качества мотивирования по критериям.

Таблица 15

Шкалы для экспертной оценки качества мотивирования в организации

Критерий	Значения критерия			
	Характер вознаграждения	Характер вознаграждения сбалансирован	Применяется в основном	
	внутреннее вознаграждение		внешнее вознаграждение	
Баллы	4	3	2	1
Приверженность ценностям организации	Приверженность ценностям		Ценности организации	
	абсолютная и неформальная	абсолютная, но в основном формальная	сформированы, но не разделяются большинством сотрудников	не сформированы
Баллы	4	3	2	1
Характер стимулирования	Используется стимулирование			
	в основном позитивное	только позитивное	в основном негативное	только негативное
Баллы	4	3	2	1
Уровень менеджмента, принимающего решение о вознаграждении	Окончательное решение о вознаграждении принимается			
	на том уровне, где получен результат	через уровень вверх	более чем через уровень вверх	на самом высоком уровне
Баллы	4	3	2	1
Валентность вознаграждения	Деньги	Подарок на выбор с учетом интересов	Дорогие, но одинаковые подарки	Формальный подарок
		Баллы	4	3
Соотношение зарплаты и премии	Премия составляет от оклада			Премия отсутствует
	свыше 40%	20-40%	10-20%	
Баллы	4	3	2	1
Вариативность форм материального поощрения	При материальном поощрении используются			
	все формы материального стимулирования	только надбавки и бонусы (премии)	только бонусы (премии) и подарки	используются только премии
Баллы	4	3	2	1
Обязательность премии	Премия выплачивается		Лишение премии только при очень серьезных нарушениях	Премия выплачивается обязательно как дополнение к зарплате
	только при выполнении установленных показателей	при выполнении основных показателей		
Баллы	4	3	2	1

Вариативность нематериального поощрения	почетный статус, публичная похвала, почетные артефакты	почетный статус, публичная похвала	публичная похвала, почетные артефакты	похвала наедине
Баллы	4	3	2	1
Уравниловка при получении премии	Премия выплачивается			
	строго с учетом личного вклада	по отработанному времени	пропорционально окладу	всем одинаковая
Баллы	4	3	2	1
Эффективность мотивации	Сотрудники организации			
	гордятся работой	проявляют заинтересованность в работе	стараются очень не утруждаться	готовы в любой момент уволиться
Баллы	4	3	2	1
Уровень внутреннего вознаграждения*	Количество критериев «идеальной работы» по Хэкману-Олдхэму, которым соответствует работа конкретного сотрудника			
	5	4-3	2-1	0
Баллы	4	3	2	1

*Может быть оценен по соответствию работы критериям идеальной работы, сформулированной американскими исследователями Хэкманом и Олдхэмом [6]:

1. Разнообразие навыков – чем больше навыков и умений требуется для работы, тем она привлекательней для исполнителя.
2. Завершенность рабочего задания – важно видеть конечный результат усилий.
3. Важность работы.
4. Автономность – самостоятельность повышает самооценку работника.
5. Обратная связь – необходимость отзыва о качестве и эффективности труда работника.

Проявление практически любого из этих критериев зависит от усилий менеджера по мотивированию сотрудников, то есть менеджер может влиять на уровень внутреннего вознаграждения сотрудников.

Уровень качества мотивирования (K_M) варьируется от 12 до 48 баллов и может интерпретироваться по той же схеме, что и для вышеизложенных функций.

Функция контроля. Любой практикующий менеджер назовет эту функцию в числе важнейших. Поэтому весьма актуальной исследовательской задачей является оценка качества контроля: хорошо или плохо организован контроль в организации.

Хороший уровень постановки и организации контроля характеризуется следующими моментами:

1. Наличие объективной основы для контроля: стандартов (технических условий и других нормативных документов) на продукцию и услуги,

эталонов деятельности (бенчмарки), нормативов расхода ресурсов, норм выработки и т.п.

2. Наличие методического обеспечения функции контроля: формализованная нормативная база, методы контроля, технология контроля.

3. Возможность выявления отклонений от запланированного хода процесса достижения целей и причин возникновения этих отклонений; наличие достаточно жесткого плана и формализованной отчетности по его выполнению (организованный учет).

4. Жесткое закрепление ответственности за выполнение функции контроля.

5. Сотрудники не должны вместо цели ориентироваться на систему контроля.

6. Желательно, чтобы контроль носил преимущественно внешний характер.

На основе этих характеристик сформулированы критерии качества контроля в организации, и по каждому критерию разработана шкала экспертной оценки (табл. 16).

Показатель качества контроля (K_k) может принимать значения от 7 до 28 баллов.

Таблица 16

Шкалы для экспертной оценки уровня контроля в организации

Критерий	Значения критерия			
Наличие стандартов, эталонов и методик для контроля	Стандарты, эталоны и методики имеются для			Стандарты и эталоны и методики отсутствуют
	всех продуктов и всех работ	всех продуктов и большинства работ	большинства продуктов и некоторых работ	
Баллы	4	3	2	1
Наличие формализованной отчетности	Формализованная отчетность имеется			Формализованная отчетность отсутствует
	по всем продуктам и работам	по всем продуктам и некоторым работам	по большинству продуктов и работ	
Баллы	4	3	2	1
Контроль осуществляется				
Организационное закрепление	потребителем	подразделением контроля	начальником исполнителя	самим исполнителем
Баллы	4	3	2	1
Уровень жесткости контроля	Формальный контроль в организации			
	умеренно жесткий	мягкий	чрезвычайно жесткий	отсутствует
Баллы	4	3	2	1
Соответствие международным требованиям	Сертификация по ISO			
	действует неформально	используется фрагментарно	имеется, но не используется	отсутствует
Баллы	4	3	2	1
Ориентация системы контроля	Организация контроля ориентирует сотрудников			
	на цель	в основном на цель	в основном на систему контроля	на систему контроля
Баллы	4	3	2	1
Ментальность	Уважение к своему и чужому труду			
	является нормой жизни	является ценностью, разделяется большинством	формально входит в число ценностей	не входит в число ценностей
Баллы	4	3	2	1

Интерпретация конкретных оценок выполняется по той же схеме, что и для ранее описанных функций менеджмента.

Связующий процесс «Разработка и принятие решений». Под решением в менеджменте (управленческое решение) следует понимать умозаключение менеджера о действиях и состояниях объекта менеджмента, предваряющее эти действия и их последствия [5].

От того, насколько правильно действует менеджер, разрабатывая и принимая решение, зависит качество менеджмента, поэтому, измеряя качество принятия решения, менеджер в определенной степени измеряет и качество менеджмента.

Необходимо определить критерии, которые, с одной стороны, характеризовали бы управленческие решения как таковые, а с другой - были бы надежными характеристиками качества менеджмента.

К таким критериям можно отнести:

- проактивность;
- обоснованность;
- коллегиальность;
- способ закрепления решений;
- сбалансированность моделей принятия решений.

Критерии оцениваются по шкалам (табл. 17-21).

Таблица 17

Шкала для оценки качества разработки и принятия решений
в зависимости от проактивности поведения менеджера

Градация	При принятии решений менеджер действует проактивно			Менеджер действует реактивно
	чаще всего	часто	редко	
Баллы	4	3	2	1

Оценка степени проактивности принятия решений производится экспертно и, скорее всего, самим менеджером, поскольку посторонние эксперты не могут адекватно оценить, каким образом менеджер принимает решение. Кроме того, ситуация в менеджменте может быть такой, когда проактивные решения невозможны. Тогда оценка по данному критерию становится проблематичной.

Таблица 18

Шкала для оценки качества разработки и принятия решений
в зависимости от способа обоснования

Градация	Баллы
Решения обосновываются расчетами, обсуждениями, консультациями	4
Решения частично обосновываются, частично основаны на суждении	3
Решения не обосновываются, основаны на суждении и на интуиции	2
Решения исключительно интуитивные	1

Оценка по шкале выполняется самими менеджерами. Возможна и «жесткая» оценка качества разработки принятия решений со стороны подчиненных менеджера.

Исследования показывают, что групповые суждения по точности превосходят индивидуальные [5]. Поэтому качество разработки и принятия решений следует оценивать по критерию «Коллегиальность».

Таблица 19

Шкала для оценки качества разработки и принятия решений
в зависимости от уровня коллегиальности принятия решений

Градация	Баллы	
Решения принимаются	в основном коллегиально, для оперативности единолично	4
	в основном единолично, иногда коллегиально	3
	только единолично	2
	только коллегиально	1

Закрепление решения в сознании исполнителей целесообразно оформлять документально, распоряжениями. Если решение доводится до исполнителя устно, то могут возникнуть коллизии. Поэтому используется критерий «Способ закрепления решений» (табл. 20).

Таблица 20

Шкала для оценки качества разработки и принятия решений
в зависимости от способа закрепления решения

Градация	Баллы	
Решения закрепляются	всегда письменными распоряжениями	4
	в основном письменными распоряжениями	3
	в основном устными распоряжениями	2
	только устными распоряжениями	1

Радикальность шкалы объясняется тем обстоятельством, что письменное распоряжение не оставляет пространства для безответственности и спекуляций исполнителей управленческого решения и наиболее адекватно характеризует качество менеджмента.

Известны три модели разработки и принятия решений: классическая, административная и политическая [9]. Качественный менеджмент предполагает сбалансированное использование различных моделей разработки и принятия решений (табл. 21).

Таблица 21

Шкала для оценки качества разработки и принятия решений
в зависимости от сбалансированности моделей принятия решения

Градация		Баллы
Модели принятия решений сбалансированы		4
Превалирует	классическая модель, используется административная и политическая	3
	административная модель, используются классическая и политическая	2
	политическая модель, используется административная	1

Градации шкалы можно менять местами в зависимости от специфики принятия решений в конкретной организации. Может быть такая сфера деятельности, в которой использование той или иной модели либо невозможно, либо вредно.

Приведенные шкалы в совокупности представляют собой аналитический инструмент для оценки качества связующего процесса «Разработка и принятие решений» ($K_{реш}$). Показатель может принимать значения в пределах от 5 до 20 баллов.

Интерпретация экспертных оценок качества разработки и принятия решений выполняется по той же схеме, что и для описанных выше функций менеджмента.

Связующий процесс «Установление коммуникаций». Установление коммуникаций представляет собой действие по формированию устойчивой

информационной связи между участниками процесса менеджмента. Установление коммуникаций в процессе менеджмента формирует эффективную технологию управления. Для правильного выполнения своих задач каждый участник процесса должен понимать, откуда он получает и кому он передает информацию.

Измерить уровень качества установления коммуникаций можно на основе определенных критериев, характеризующих это качество. К числу этих критериев следует отнести:

- *Коммуникативная компетентность менеджера.* Имеет контекстное содержание, то есть должна рассматриваться в контексте конкретной организации, коллектива, категорий работников, рабочих мест (табл. 22);
- *Сбалансированность коммуникаций по направлениям* (нисходящие восходящие, горизонтальные). Обеспечивает эффективность процесса менеджмента. Оценка качества установления коммуникаций по сбалансированности направлений выполняется с помощью соответствующей шкалы (табл. 23);
- *Уровень информированности сотрудников.* Является результатом правильного установления коммуникаций между сотрудниками (табл. 24);
- *Результативность коммуникационного обмена.* Характеризует качество установления коммуникаций и оценивается по шкале (табл. 25).

Таблица 22

Шкала для оценки качества установления коммуникаций в зависимости от уровня коммуникативной компетентности менеджера

Градации		Баллы
Менеджер в процессе коммуникаций	воспринимает действительность без субъективных искажений и предубеждений; принимает новое во внешней среде; понимает нормы и ценности других; осознает свои чувства и состояния в связи с воздействием внешней среды	4
	воспринимает действительность без субъективных искажений и предубеждений; принимает новое во внешней среде; осознает свои чувства и состояния в связи с воздействием внешней среды	3
	принимает новое во внешней среде; осознает свои чувства и состояния в связи с воздействием внешней среды	2
	осознает свои чувства и состояния в связи с воздействием внешней среды	1

Таблица 23

Шкала для оценки качества установления коммуникаций в зависимости от сбалансированности направлений коммуникации

Градации	Балл
Нисходящие, восходящие и горизонтальные коммуникации сбалансированы	4
Превалируют нисходящие коммуникации	3
Превалируют нисходящие коммуникации, горизонтальные - отсутствуют	2
Существуют только нисходящие коммуникации	1

Таблица 24

Шкала для оценки качества установления коммуникаций в зависимости от уровня информированности персонала (оценка на основе опроса сотрудников)

Градации	Балл
Информированность персонала на уровне необходимости и достаточности	4
Избыточная информированность персонала	3
Односторонность информированности персонала	2
Недостаточная информированность персонала	1

Таблица 25

Шкала для оценки качества установления коммуникаций в зависимости от результативности коммуникационного процесса

Градации		Балл
Коммуникации обеспечивают желаемые изменения	в знаниях, установках и поведении получателя информации	4
	в поведении получателя информации	3
	в знаниях и установках получателя информации	2
	в знаниях получателя информации	1

В совокупности приведенные шкалы формируют аналитический инструмент для оценки качества связующего процесса «Установление коммуникаций» ($K_{ук.}$). Показатель может принимать значения от 4 до 16 баллов. Интерпретация результата оценки – по описанной схеме.

Интегральный показатель качества менеджмента по функциональному подходу определяется как сумма баллов по все функциям и связующим процессам:

$$K_m = K_{цп} + K_{шп} + K_{орг} + K_m + K_k + K_{реш} + K_{ком}$$

и принимает значения от 56 ($6+11+11+12+7+5+4$) до 224 ($24+44+44+48+28+20+16$) баллов. Интерпретация интегральной оценки качества менеджмента выполняется по той же схеме, что и по каждой функции из рассмотренных выше: определением среднего значения и составлением интерпретационной таблицы.

Использование такого инструментария позволяет принимать решения по совершенствованию менеджмента не интуитивно (что делает большинство практикующих менеджеров), а с опорой на некий систематизированный методический подход, основанный на теоретических знаниях в области менеджмента. Подобные аналитические инструменты повышают методический уровень современного менеджмента.

Изложенные методические разработки не являются «истиной в последней инстанции», а носят индикативный характер: их можно использовать без изменений, соглашаясь с тем, что предлагает автор статьи, а можно выстраивать инструментарий в соответствии с собственными представлениями, скорректировав некоторые спорные моменты по своему усмотрению.

Список литературы

1. Дафт Р. Менеджмент. 10-е изд. / Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2013. – 656 с.
2. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. – М.: Дело, 2005. – 720 с.
3. Милов Г. Не сердите подчиненных. Они найдут способ свести счеты // Ведомости, 03.05.2006. С. А-7.
4. Пригожин А.И. Цели и ценности. Новые методы работы с будущим. – М.: Издательство «Дело» АНХ, 2010.
5. Пужаев А.В. Управленческие решения: учеб. пособие / А.В. Пужаев. – М.: КНОРУС, 2010. – 192 с.
6. Теория характеристик работы Дж.Р. Хэкман и Г.Р. Олдхэм [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://psyera.ru/teoriya-harakteristik-raboty-dzh-r-hekman-i-g-r-oldhem-kognitivnye-teorii-motivacii-truda_7768.htm (дата обращения: 05.07.2021).
7. Файоль А. Общее и промышленное управление. – М.: Центральный институт труда, 1923.
8. Цветков А.Н., Борейшо А.А. Оценка качества менеджмента: комплексность подхода // Вестник факультета управления СПбГЭУ (электронный журнал). 2018. Вып. 3 (ч. 1), С. 17-23.
9. Цветков А.Н. Теория менеджмента: учебник / А.Н. Цветков. – СПб.: Изд-во «Лань», 2018. 344 с.

Management quality assessment toolkit: functional approach

Boreisho Aleksei Anatolevich,

PhD of the Economic, Lead Researcher,

St. Petersburg State University of Economics

myfx35@mail.ru

A functional approach to assessing the quality of management is described. It is argued that in order to assess the quality of management, it is necessary to assess the quality of performing the functions of planning, organizing, motivating, controlling and linking processes for developing and making decisions and establishing communications. The author's methods of assessing the quality of performance of management functions are described. Criteria for the performance of each function and linking process are formulated, scales for expert assessment of criteria are proposed, and technologies for interpreting the received expert assessments are described. For the first time, the quality of performance of the “Organizing” function has been structured, and indicators of the quality of departmentalization and delegation have been formulated. An integral indicator of the quality of management according to the functional approach is proposed.

Keywords: quality of management, management functions, organization, planning, motivation, control, linking processes in management, goal-setting, departmentalization, delegation.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Хайруллина Л.И., Тучкова О.А., Гадельшина Д.Н. Культура безопасности производства: важнейший элемент системы управления охраной труда // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 185-199. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421010.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 331.453

Культура безопасности производства: важнейший элемент системы управления охраной труда

Хайруллина Ляйсан Исмагиловна,

*доцент, к.соц.н., доцент кафедры промышленной безопасности,
Казанский национальный исследовательский технологический университет,
420015, РФ, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Карла Маркса, 68,
lhda79@mail.ru*

Тучкова Оксана Анатольевна,

*доцент, к.т.н., доцент кафедры промышленной безопасности,
Казанский национальный исследовательский технологический университет,
420015, РФ, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Карла Маркса, 68,
touchkova-o-a@mail.ru*

Гадельшина Диана Нурсильевна,

*магистрант кафедры промышленной безопасности,
Казанский национальный исследовательский технологический университет,
420015, РФ, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Карла Маркса, 68,
dianagadelshina99@mail.ru*

В статье рассмотрено понятие «культуры безопасности производства» и продемонстрирована его связь с так называемой комплексной безопасностью на производстве, основными элементами которой на сегодняшний день являются: безопасные условия труда; естественное безопасное поведение работников; ответственное лидерство руководителя. Отражены цели процесса внедрения культуры безопасности на предприятиях, в числе которых: обеспечение здоровой, системной работы сотрудников; обеспечение непрерывности производственных процессов; организация непрерывных информационных потоков. Подчеркнуто, что демонстрация высокой культуры безопасности – это, прежде всего, забота о людях и формирование коллектива, уверенного в

заботе руководства. Описаны способы и меры по внедрению культуры безопасности труда.

Ключевые слова: культура труда; охрана труда; профессиональный риск; безопасность производства; опасности; система управления.

Введение

Ни для кого не секрет, что основной целью системы управления охраной труда является сохранение жизни и здоровья работников. Однако, несмотря на большое количество изменений в этой сфере в последнее время, предпринимаемых государством мер экономического стимулирования работодателей, внедрения различных концепций и теорий по охране труда, анализу опыта различных компаний, руководители надзорных органов, профильные специалисты в области безопасности все же отмечают в своих статьях и интервью тот факт, что ценность человеческой жизни, и для работодателей, и для работников, все-таки остается низкой. На большинстве предприятий не развита культура безопасности. Но в то же время нельзя не отметить тот факт, что на большинстве крупных предприятий этим вопросом занимаются вплотную, пытаются тиражировать накопленный опыт в открытых источниках.

Целью исследования является анализ имеющейся открытой информации об опыте крупных предприятий в области культуры безопасности труда, комментариев профильных специалистов по «болевым» точкам, формирующейся на предприятиях в новом ракурсе системы управления охраной труда и обобщение результатов.

Культура безопасности труда является достаточно новой концепцией. Данное понятие сопряжено с понятием «культура охраны труда», которое, в свою очередь, напрямую связано с отношением к охране труда со стороны руководства и самих работников. Улучшает ли систему охраны труда в организациях культура безопасности труда, является ли она важной частью

системы управления охраной труда и влияет ли она на развитие предприятия? Этим вопросам и посвящена данная статья.

На сегодняшний день в обороте современного специалиста по охране труда используются такие понятия, как «осознанная безопасность», «поведенческий аудит», «организационный климат», «культура общения» и др. В тесной связке с этими понятиями находятся и такие термины, как «культура охраны труда» и «культура безопасности труда». При этом под «культурой охраны труда» понимается высокий уровень развития системы сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности [1, 2]. Под культурой безопасности производства с одной стороны понимаются ценности, представления и принципы, которые служат основой в управлении системой безопасности труда, а с другой – система внедрения и поведенческих реакций по реализации этих принципов [1, 3]. Вот почему, говоря о культуре безопасности сегодня, необходимо отметить, прежде всего, сегодняшний мировой тренд в этой области – это так называемые инструменты лидерства. Понятия «культура охраны труда» и «культура безопасности производства» практически тождественны и должны быть комбинацией: лидерства, участия руководителей всех уровней и вовлечения работников в соблюдение мер безопасности [1].

Таким образом, культура безопасности труда – это две основных составляющих: миссия (концепция, политика) охраны труда и процесс вовлечения в охрану труда. При этом миссию предлагает, разрабатывает и утверждает руководитель предприятия, а вот процесс вовлечения работников – это сложный механизм, требующий постоянного внимания и корректировки. Например, даже один и тот же инструмент на разных людей может оказывать различное воздействие, которое зависит от уровня развития человека, социума, воспитания в семье и множества других факторов. Карл Маркс в работе

«К критике политической экономии» писал, что *«не сознание людей определяет их бытие, а, наоборот, их общественное бытие определяет их сознание»*.

К культуре безопасности труда это относится напрямую и связано с «инструментами» культуры безопасности труда, среди которых:

- 1) воспитание безопасного поведения работника, то есть работник должен понять, что никто не охраняет лучше его здоровье, чем он сам. А для этого у него должно быть развито естественное безопасное поведение. Все что он делает, он должен делать максимально безопасно;
- 2) создание работодателем безопасных условий труда для своих сотрудников исходя из нормативных требований и своего внутреннего понимания (защита от каких-либо внешних факторов, наличие средств индивидуальной защиты, наличие подготовленных мест релаксации, санитарно-бытовых помещений, мест отдыха и т.д.);
- 3) ответственное лидерство руководителя.

Рассмотрим эти инструменты подробнее.

Самая «простая» из этих трех групп инструментов культуры безопасности труда – создание безопасных условий труда. Это простые физические изменения: защита от шума (экранирование), защиты от пыли (фильтры). Безусловно, данные меры требуют временного и денежного ресурса, но эта задача выполнима и осязаема.

А вот воспитание естественного безопасного поведения – задача намного сложнее. В данном случае имеется множество факторов: уровень образования, воспитания; мысли, сознание; уровень развития и подготовленности работника как специалиста. При этом необходимо отметить, что уровень развития и степень восприятия риска работы у людей очень разная, и это не должно являться основанием для того, чтобы не брать человека на работу. Например, существует множество профессий, где люди рискуют в силу своей

профессиональной деятельности, и при этом они являются крайне ответственными при принятии решений, потому что умеют анализировать риск, так как риск является частью их профессии. Руководители многих российских компаний глубоко убеждены в том, что происшествий и травматизма можно избежать, если обеспечить участие каждого сотрудника в предотвращении негативных событий. Это невозможно без полного контроля всех процессов как в собственной зоне ответственности, так и вокруг. При этом работник должен иметь личную ответственность за обеспечение общей безопасности, как на рабочем месте, так и вне работы.

Во многих крупных российских компаниях существует два основных инструмента культуры безопасности производства по воспитанию сотрудников и формированию культуры охраны труда:

- 1) первичная оценка степени приемлемости риска. Это механический инструмент первоначального среза характера человека или его потенциальных возможностей, способностей;
- 2) обучение, без которого будет сложно воспитать безопасное поведение, если до работника не доведены даже элементарные правила, которые он должен соблюдать. В данном случае уместна аналогия с буквами и предложениями: если человек не знает букв, то говорить о том, как он будет формировать предложение, бессмысленно. Эффект обучения зависит от желания ученика и от правильности преподавания предмета (решение практических кейсов, применение инновационных подходов в обучении; применение различных тренажеров). Практическая, самостоятельная отработка – как раз та замкнутая цепочка в образовании, которая является максимально эффективной. Также общеизвестен принцип обучения – 70/20/10, согласно которому при подготовке хорошего специалиста необходимо потратить 10% времени

на его теоретическую подготовку, 20% – на обучение с наставником, а 70% - на выполнение собственных творческих задач, желательно на рабочем месте. А это значит, что профессиональным и высококлассным специалистом он станет только тогда, когда будет самостоятельно, применяя навыки, полученные во время обучения и на практике, осуществлять свою профессиональную деятельность [4].

В настоящее время многие крупные российские компании применяют корпоративные программы обучения, позволяющие, например, выявлять и оценивать риски, правильно реагировать на нестандартные ситуации, оценивать безопасность выполнения работ на высоте или кранами, то есть – широкий спектр инструментов в зависимости от того, на каком участке предприятия сотрудник работает. Это не является обязательным с точки зрения государственных требований по охране труда, но с точки зрения многих компаний – это необходимое обучение. Во многих крупных компаниях имеется дополнительное корпоративное обучение смежным технологическим операциям, которое, развивая навыки сотрудника, помогает стать ему поливалентным, т.е. когда работники могут замещать друг друга без потери квалификации. Это важный ресурс для руководителей. Если же у сотрудника есть желание развиваться дальше, то во многих корпоративных университетах имеются образовательные курсы, связанные с коммуникациями, с поведенческими компетенциями. Таким образом, обучение и поддержание необходимого уровня компетенций в комплексе с созданием условий труда – это базис для хорошего уровня охраны труда и безопасности производства.

Третий «инструмент» культуры безопасности труда – лидерство руководителя. Личный пример руководителя является одним из ключей к формированию культуры безопасности, так как без демонстрации на личном примере приверженности первого лица декларируемым ценностям в области

приоритета безопасности ни одна программа безопасности не будет работать, ведь работники просто не поверят в искренность сделанных заявлений [6]. Для реализации целей культуры безопасности производства высшим руководством предприятия может быть принята Политика, демонстрирующая приверженность высшего руководства обеспечению безопасности. Она может задать вектор развития, и в ней могут быть сформулированы основные требования, например: «охрана труда, промышленная безопасность и охрана окружающей среды являются абсолютным приоритетом и неотъемлемой частью процессов на всех этапах производственной деятельности» [5].

Поведение лидеров сильно влияет на поведение сотрудников, подчиненных, коллег. Доказанным фактом является то, что практически все сотрудники копируют своего лидера [4]. Многие исследования показывают, что топ-руководство компании - пример для работников, образец для копирования их поведения и поступков. Но необходимо понимать, что на крупном предприятии с большим количеством сотрудников эта роль (и, соответственно, ответственность) переходит к руководителям других уровней управления – директорам предприятий, линейным руководителям. Соответственно, должна быть проведена правильная подготовка непосредственных руководителей. Их правильный подход к организации производственной и повседневной деятельности – первый шаг к так называемому осознанному лидерству и серьезной базе для воспитания сотрудников. Внимание к мелочам в поведении лидера, например, разговор с работником при осмотре производственной площадки, может кардинально изменить подход работника к охране труда и к своей собственной безопасности. Существует много исследований на эту тему.

Лидерство в вопросах обеспечения безопасности и охраны труда является одним из ключевых показателей при оценке как отдельных руководителей, так и управленческих команд. Руководство любой компании в одиночку не может

(и не должно) развивать культуру безопасности в организации. Культура безопасности пронизывает все уровни компании и должна исходить не только от руководителей предприятия, но и от рядовых сотрудников и подрядчиков на всех уровнях коммуникации. «Идеи ведут к результату, а идеалы – к лидеру» [5].

В компаниях могут существовать различные программы по воспитанию культуры безопасности производства, к примеру: Матрица полномочий и ответственности, «Управляемый ноль» в СИБУРе; корпоративная программа «Без травм и происшествий» в АО «Каспийский трубопроводный консорциум – Р»; Ключевые (или Кардинальные) правила безопасности в Газпроме и НЛМК и др. [6]. Соревновательный момент, признание достижений работников руководством предприятия, окружающими, возможность продемонстрировать свои достижения и достижения своего структурного подразделения являются наиболее простыми и понятными методами привлечения внимания и обеспечения участия работников в улучшении производственного процесса. Большинство передовых компаний в качестве мероприятий по вовлечению работников в управление и повышению своей культуры безопасности производства указывают проведение различных фестивалей, смотров-конкурсов.

Любой ситуацией или процессом необходимо управлять. И культура безопасности труда не исключение. Ее управляемость достигается за счет профилактических действий, например:

- программы по снижению травматизма, направленные на работников не только предприятия, но и подрядных организаций;
- процедура оценки рисков при проведении повседневных работ и работ повышенной опасности;

- индивидуальная и коллективная мотивация: конкурсы «Лучшая территория», конкурсы детских рисунков «Папа, возвращайся домой, мы тебя очень ждем!»;
- проведение внутренних расследований происшествий и потенциально опасных ситуаций;
- выявление коренных причин и разработка корректирующих мероприятий с целью предотвращения повторения происшествий и минимизации рисков;
- проведение поведенческих аудитов безопасности (ПАБ);
- практика уполномоченных по охране труда;
- применение дрон-сервиса для осуществления производственного контроля удаленных, труднодоступных участков и габаритного оборудования;
- практика работы по входному контролю подрядных организаций – проведение выездных аудитов подрядных организаций до заключения договора,
- составление оценочных листов, проверки знаний работников подрядных организаций;
- организация комфортных санитарно-бытовых условий – комнаты психологической разгрузки, комнаты приема пищи, ЛФК и др.

Большое внимание необходимо также уделять подрядным организациям. Формальные требования, определенные законодательством, на «нулевом» этапе уже отсекают какие-то компании. Но у некоторых компаний существует дополнительная проверка с конкретными вопросами по обследованию представленных систем и инструментов или выездной аудит, дополнительное обучение за счет компании.

Многие крупные предприятия для развития и внедрения культуры безопасности труда разрабатывают различные Кодексы и Правила в рамках

системы управления охраной труда (ОТ), промышленной безопасностью (ПБ) и охраной окружающей среды. Они содержат в себе:

- *базовые элементы*, включающие в себя политику в области охраны труда; оценку опасностей и управление рисками; порядок разработки, утверждения и внедрения правил, стандартов и инструкций;

- *функциональные элементы*, такие как определение порядка проектирования, строительства и реконструкции объектов, исправности оборудования; транспортная безопасность и др.;

- *организационные элементы*, тесно связанные с культурой безопасности труда и процессами их внедрения: вовлечение и мотивация сотрудников; обучение и развитие компетенций; взаимодействие с подрядчиками; оповещение о происшествиях и алгоритм их расследования; организация эффективного обмена информацией; управление изменениями; управление документацией ОТ;

- *контрольные элементы*, к которым относят процессы аудита, анализа и мониторинга текущей производственной деятельности и работы структурных подразделений.

Эффективная работа всех элементов обеспечивает функционирование и непрерывное улучшение уровня безопасности всего предприятия и, по сути, позволяет сотрудникам, работающим в различных структурных подразделениях или филиалах, если предприятие большое, иметь такие же представления о безопасности, какие имеет высшее руководство компании и так же однозначно понимать цели и задачи предприятия в области охраны и безопасности труда. Эффективная работа всех элементов системы управления ОТ и ПБ позволяет каждому сотруднику верить в то, что происшествия, несчастные случаи, травмы и аварии можно предотвратить. Эта вера основана, прежде всего, на принятии каждым сотрудником (от руководителя до простого исполнителя)

ответственности за обеспечение собственной и коллективной безопасности как на рабочем месте, так и вне его.

Система управления охраной труда и производственной безопасностью – это только одна часть Системы управления предприятием. Все производственники в один голос говорят о том, что даже лучшая в мире система управления безопасностью не будет эффективна, если она функционирует вне культуры безопасности, созданной в организации. А культура безопасности начинается с лидерства, ведь лидерство порождает поведение, а поведение – культуру [5]. Лидеры создают и влияют непосредственно на культуру безопасности через определение целей и постановку задач, создание условий, обучение и передачу знаний и опыта. Вот почему первый элемент системы управления ОТ и ПБ – «Политика и лидерство».

Идеалы безопасности в процессе развития культуры безопасности труда, как компас, постоянно указывают на сердце (эмоции), а не на мозг (логику). Культура безопасности труда призвана, прежде всего, «наполнить душу», а не «просто жить в воображении» [5]. Удовлетворение от комфортной и безопасной полноценной ежедневной деятельности позволяет предприятию развиваться. Поэтому внедряемая культура безопасности при данном подходе позволяет реализовать установленные требования, которые проходят «проверку на прочность» и совершенствуются там, где это необходимо. При этом специалистами подчеркивается, что жизненно важно исключить даже малейшие попытки скрыть нештатные ситуации.

Заключение

Таким образом, на сегодняшний день культура безопасности производства очень тесно связана с таким понятием, как «комплексная безопасность на производстве», основными составляющими которой являются:

- безопасные условия труда;
- естественное безопасное поведение работников;
- ответственное лидерство руководителя.

Процесс внедрения культуры безопасности преследует три цели:

- обеспечение здоровой, системной работы сотрудников;
- обеспечение непрерывности производственных процессов;
- организация непрерывных информационных потоков.

Демонстрация высокой культуры безопасности – это, прежде всего, забота о людях и формирование здорового коллектива, который уверен, что руководство заботится о нем, начиная с условий проживания и заканчивая безопасными условиями труда. Безопасность имеет первый приоритет – приоритет бизнеса не может быть выше приоритетов безопасности.

Индивидуальный подход работодателей к идентификации присущих именно его предприятию опасностей, а также участие в этом процессе самих работников, их информированность о существующих на их рабочих местах рисках также являются важнейшими инструментами повышения безопасности работы предприятий, так как лучше самого работника его рабочее место не знает никто. Вовлеченность и инициатива со стороны не только работодателя, но и работника – это залог эффективной, прогрессивной позиции предприятия с точки зрения не только культуры безопасности труда, но и продвижения организации в целом.

Именно в этой парадигме на государственном уровне начинается переход от установления жестких обязательных для соблюдения требований к созданию

на всех уровнях управления основ для формирования культуры безопасного труда, т.е. осознанного отношения к безопасности на основе знаний и навыков по управлению рисками. Культура безопасности труда – это, по сути, китайская поговорка: «Скажи мне – и я забуду. Покажи мне – и я запомню. Вовлеки меня – и я пойму».

Список литературы

1. Хайруллина Л.И. Культура охраны труда как элемент управления предприятием / Л.И. Хайруллина, В.С. Гасилов // *Фундаментальные исследования*. 2012. № 11. Ч. 3. С. 665-669.
2. Российская энциклопедия по охране труда. В 3-х т. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Изд-во НЦ ЭНАС, 2007. - Т. 1: А-К. - 440 с.
3. Энциклопедия по охране и безопасности труда [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// base.safework.ru/](http://base.safework.ru/) (дата обращения: 10.09.2021).
4. Гайнуллин А. «Любой ситуацией или процессом необходимо управлять. И травматизм не исключение» [Электронный ресурс] // *Культура безопасности труда*. 2020. № 5. - Режим доступа: <https://ot-online.ru/article/nojs/3175> (дата обращения: 10.09.2021).
5. Безопасность каждого сотрудника – абсолютный приоритет [Электронный ресурс] // *Культура безопасности труда*. 2020. № 5. - Режим доступа: <https://ot-online.ru/article/nojs/3192> (дата обращения: 10.09.2021).
6. Обобщенная аналитическая информация о корпоративном опыте по обеспечению безопасных условий труда [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://eisot.rosmintrud.ru/attachments/article/311/obobkopit.pdf> (дата обращения: 10.09.2021).
7. Кузьмин Д. Осознанная безопасность: как специалисту по охране труда развивать ее на предприятии [Электронный ресурс] // *Справочник специалиста по охране труда*. 2020. № 3. - Режим доступа: <https://e.otruda.ru/797548> для зарегистрир. пользователей (дата обращения: 09.10.2020).
8. Павлов А. Поведенческий аудит безопасности: инструкция для тех, кто не любит расследовать несчастные случаи [Электронный ресурс] // *Справочник специалиста по охране труда*. 2020. № 9. - Режим доступа: <https://e.otruda.ru/752746> для зарегистрир. пользователей (дата обращения: 09.10.2020).

9. Чеботнягин И. Пять заблуждений об оценке профрисков, из-за которых штрафуют компании / И. Чеботнягин [Электронный ресурс] // Справочник специалиста по охране труда. 2020. № 9. - Режим доступа: <https://e.otruda.ru/836133> для зарегистрир. пользователей (дата обращения: 09.10.2020).

10. Голивкин С. Как в ОАО «В-Сибпромтранс» решают вопросы безопасности / С. Голивкин [Электронный ресурс] // Справочник специалиста по охране труда. 2016. № 6, 7. - Режим доступа: <https://e.otruda.ru/465860>, <https://e.otruda.ru/474356> для зарегистрир. пользователей (дата обращения: 09.10.2020).

**Production safety culture:
Essential element of the occupational health management system**

Khairullina Leisan Ismagilovna,
*associate professor, candidate of sociological sciences,
associate professor of Industrial Safety,
Kazan National Research Technological University,
420015, Russian Federation, Republic of Tatarstan,
Kazan, 68 Karl Marx Street,
lhda79@mail.ru*

Tuchkova Oksana Anatolyevna,
*associate professor, candidate of engineering sciences,
associate professor of Industrial Safety,
Kazan National Research Technological University,
420015, Russian Federation, Republic of Tatarstan,
Kazan, 68 Karl Marx Street,
touchkova-o-a@mail.ru*

Gadelshina Diana Nursilevna,
*master's degree in industrial safety,
Kazan National Research Technological University,
420015, Russian Federation, Republic of Tatarstan,
Kazan, 68 Karl Marx Street,
dianagadelshina99@mail.ru*

The concept of "production safety culture" is considered and its connection with the so-called integrated safety at work, the main elements of which today are safe working conditions; natural safe behavior of employees; responsible leadership of the manager. The objectives of the process of introducing a safety culture in enterprises are reflected, including: ensuring healthy, systematic work of employees; ensuring continuity of production processes; organization of continuous information flows. It was emphasized that the demonstration of a high safety culture is primarily a concern for people and the formation of a team confident in the care of management. Methods and measures to introduce occupational safety culture are described.

Key words: culture of work; occupational safety; professional risk; production safety; dangers; management system.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Савин Г.В. Теоретические основы цифровой логистики при развитии «смарт-процессов» // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 200-211. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421011.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 330.3

Теоретические основы цифровой логистики при развитии «смарт-процессов»

Савин Глеб Владимирович,

доцент, кандидат экономических наук,

доцент кафедры логистики и коммерции,

*Уральский государственный экономический университет,
620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45*

glebsavin@ya.ru

Внедрение информационно-коммуникационных технологий (больших данных, блокчейна, облачных технологий, цифровых платформ, интернета вещей и пр.) определяет сегодня новые принципы, формы будущих взаимодействий и взаимоотношений между экономическими агентами. Это позволяет утверждать, что происходит кардинальное изменение традиционных экономических взаимодействий под воздействием кумулятивных факторов, результатом которых будет выступать новая модель экономических отношений.

Экономические агенты, внедряя информационно-коммуникационные технологии, запускают необратимые процессы как внутри цепей поставок, так и в разрезе конкурентов, как внутри типичных для них рынков, так и в целом в экономике. Результатом этого действия выступает формирование и развитие единого информационного пространства «для сильных» и преуспевающих предприятий и союзов, которым присущи свои внутренние сквозные информационные и интеллектуальные процессы (смарт-процессы), характеризующиеся автоматизированными алгоритмами при выполнении стандартных процедур, что не отменяет использование и внедрение новых практик и технологий, а также сознательное принятие индивидами решений в референтных точках.

Цифровая трансформация логистики сегодня также переживает ренессанс в области управления потоковыми процессами при развитии взаимодействия между экономическими агентами, что выражается в преобладании развития информационного пространства и транспортно-логистической, цифровой и

интеллектуальной инфраструктуры. Это соответствует стратегическому управлению развитием РФ и выражено в фокусировании усилий на формировании интеллектуальных систем при интеграции с логистическим и производственным комплексом. Сегодня формируется новая научная парадигма цифровой логистики, которая направлена на контроль транзакционных издержек, что обусловлено не только переходом экономики и логистики в информационное пространство при децентрализации ресурсов, но и необходимостью нивелировать излишние логистические издержки и запасы в цепи поставок для удовлетворения запросов клиентов.

Ключевые слова: цифровая логистика; информационно-коммуникационные технологии; смарт процессы; системный подход; транспортно-логистическая система цифрового типа; институт цифровой логистики.

Сегодня цифровая логистика с позиции эволюционной экономической теории [1, 2] призвана расширить методологический инструментарий исследования социально-экономических систем посредством использования нового рационально-эволюционного подхода. При этом приверженность идеи адаптивной рационализации при ограниченности экономических ресурсов, шumpетерианская конкуренция и дарвинистская экономика призваны уточнить ее сущностное содержание.

В процессе развития цифровой логистики большое значение с позиции системного подхода приобретает рассмотрение всех экономических элементов, для которых характерна нелинейность, стохастичность поведения, а для социально-экономической системы – неустойчивость, иерархичность, открытость и пр.

С нашей точки зрения, цифровая логистика представляет собой научное знание в области использования информационно-коммуникационных технологий, обеспечивающее рациональный выбор оптимизации потоковых процессов [3].

С позиции логистики процессы имеют свойства потока, который представляет собой укрупненное их множество со схожими характеристиками. Как итог, потоковые процессы в аспекте концептуально-категорийного кода

создают взаимодействия между такими основными сферами экономики, как производство, обмен, распределение и потребление. В тренде на цифровизацию логистики [4, 5] смарт-процессы представляют собой: цифровые данные, которые позволяют отказаться от традиционных способов передачи, анализа и хранения информации; алгоритмы принятия решений, массивы данных и технологии их обработки, которые связаны с материальным потоком или сервисом.

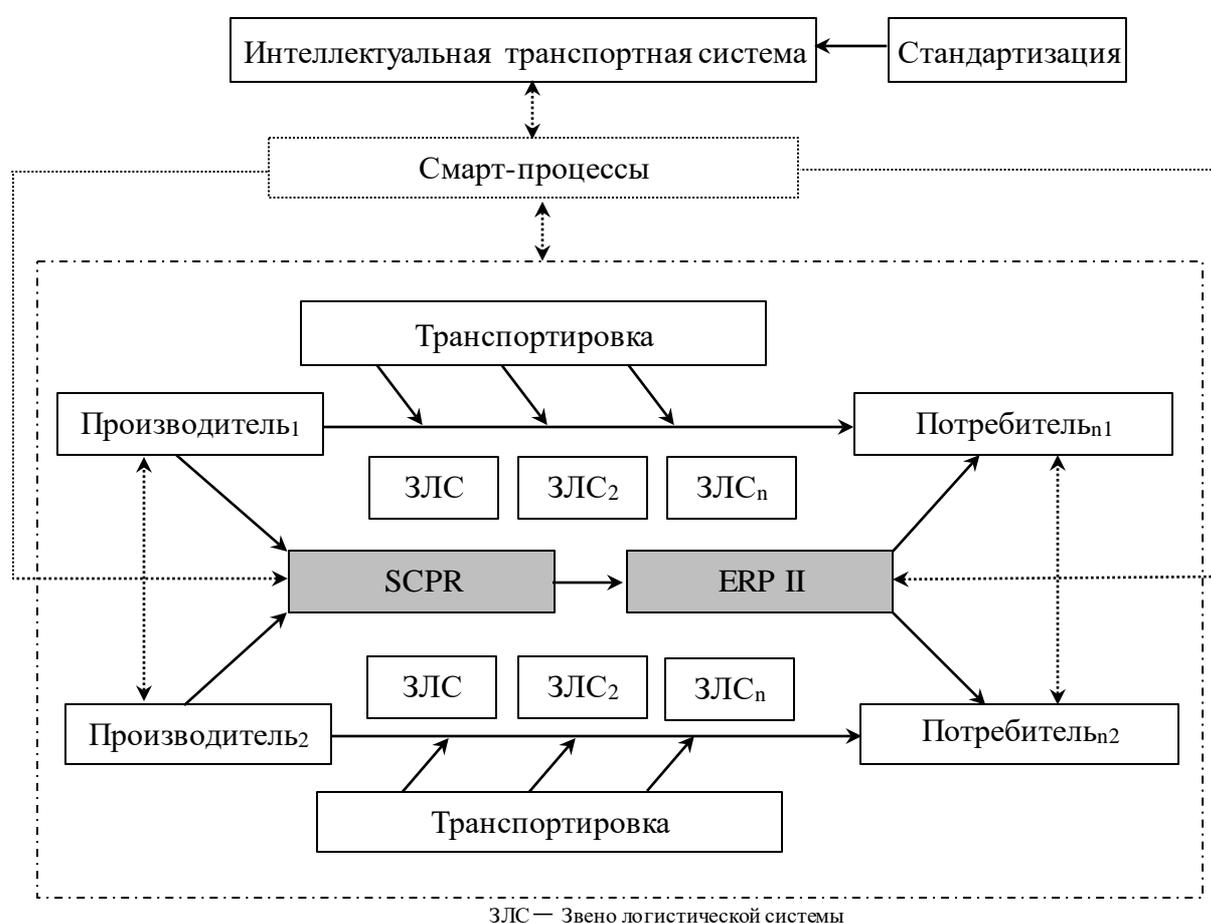


Рис. 1. Смарт-процессы¹

В этой ситуации выделим смарт-процессы (рис. 1) и принципы кумулятивной причинности под воздействием цифровизации в цепях поставок (табл. 1), а также в контексте развития цифровых технологий [6-9] для

¹ Составлено (разработано) автором.

обоснования тех потоковых процессов, которые изнутри запускают эволюционную трансформацию системы управления.

SCPR обеспечивает координацию, а также вовлеченность потребителя в цепочку поставок, а ERP II выходит за ее границы и вовлекает предприятия в виртуальную среду, в которой происходят трансформационные процессы на основе информационно-коммуникационных технологий и обеспечивают новый уровень координации межорганизационного взаимодействия между экономическими агентами.

Таблица 1

Принципы кумулятивной причинности под воздействием цифровизации²

Принципы	Пояснение
Вовлеченность	Развивает информационно-коммуникационные технологии, сервис, обеспечивает рациональный выбор функционирования и развития
Развитие доверия	Способствует оптимизации, распределяет риски
Сотрудничество	Обеспечивает взаимодействие в соответствии с общими целями развития между экономическими агентами
Дивергентность	Увеличивает социально-экономический разрыв, а также обеспечивает эволюционный отбор между экономическими агентами
Адаптивная логистическая координация	Выстраивает систему управления по оптимизации потоковыми процессами

Выделим следующие аспекты исследования цифровой логистики (табл. 2).

² Составлено (разработано) автором

Таблица 2

Системный подход в цифровой логистике³

Аспекты	Направления изучения
Комплексный	Потоковые смарт-процессы
Структурный	Взаимодействие (сотрудничество и эволюционный отбор)
Функциональный	Функция координации
Целевой	– научные основы координации в информационном пространстве между экономическими агентами и подходы к ее определению; – обоснования правил взаимодействия между экономическими агентами; – синергетика и перспективное проектирование развития системы управления потоковыми процессами с учетом информационно-коммуникационных технологий
Ресурсный	Изменение крена ассигнований, государственно-частного партнерства и инвестиций
Интеграционный	В рамках социально-экономической системы
Коммуникационный	Взаимодействие в рамках шумпетерианской конкуренции и дарвинистской экономики

Выделим разногласия, которые можно выделить при формировании цифровой логистики, а именно соотношение сотрудничества и соперничества между экономическими агентами в социально-экономической системе. Назовем его «первичным трением» при организации потоковых процессов.

Согласимся, что методологический инструментарий цифровой логистики дополняется дарвинистскими идеями естественного отбора при использовании компаративно-генетического подхода. Важным выступает не только селекция лучших решений, реализованных в мире в области организации потоковых процессов с учетом исторической трансформации и передачи лучших точечных мутаций, но и стимулирование инноваций.

В этой ситуации большое влияние оказывает методология межорганизационной логистической координации [10], которая пронизывает идею синхронизации циклов производства, закупки, сбыта при концентрации экономических агентов на определенном пространстве. И в итоге цифровая

³ Составлено (разработано) автором

логистика формирует более открытые и реалистичные технологические системы, ориентированные на создание инфраструктуры [11, 12] и новой интегрированной информационной системы управления [9, 13] при вовлечении домохозяйств и прочих потребителей в принятие решений по управлению потоковыми процессами, а также запускающих ее совершенствование.

При этом уровень поведения экономических агентов в данных системах, с одной стороны, детерминируется с традициями и культурой в определенной местности, а с другой - также определяется рациональной составляющей.

С позиции автора, цифровая логистика пронизывает все уровни логистических отношений:

- на микроуровне обеспечивает межфункциональную интеграцию;
- на макроуровне формирует между цепями поставок систему межорганизационного взаимодействия, а также обеспечивает скоординированность действий между экономическими агентами, а также процесс эволюционного развития;
- на мезоуровне концентрируется на проектировании системы управления потоковыми процессами в информационном пространстве при развитии кооперации между основными сферами экономики;
- на метауровне выступает научным познанием рационального выбора альтернативы эволюционного развития, а также обеспечивает условия для перманентного предпринимательства.

Подчеркнем, что эволюционной экономике [2] свойственен поиск нового в противовес равновесной парадигмы. Цифровая логистика в этих условиях выступает механизмом управления потоковыми процессами, но одновременно механизмом инициации при рациональном выборе постоянных улучшений [10], а также стимулирует многообразие при его рациональном выборе и адаптивное функционирование. Но если постоянное разнообразие форм взаимодействий выступает некоторой формой конкуренции при улучшении качественных

показателей, то данное многообразие стимулирует инновации, формирует новые комбинации взаимодействий и способствует «созидательному» разрушению традиционных систем и отношений, методов и механизмов работы [1].

По причине, что данная система находится в перманентной трансформации, а также корректирует потоковые процессы в реальном режиме времени в условиях постоянно изменяющейся внутренней и внешней среды, выделим системные трения (табл. 3).

В логистике сегодня расширяется предметное поле исследования при вовлечении потребителей в ее управление [3], тем самым создается обратная связь и обеспечивается адаптивный режим и синергетика в управлении потоковыми процессами с учетом смежных областей знания. Как результат, формируются социально-экономические системы, в основе функционирования которых присутствует новый рационально-эволюционный подход.

При системном исследовании потоковых процессов в данных системах большое значение приобретает структура связей, которая обеспечивает равновесие системы.

Таблица 3

Системные трения в социально-экономической системе⁴

Смарт-процессы	Трения
Эволюционные потоковые процессы	<ul style="list-style-type: none">– стремление мировой экономики к постоянному экономическому развитию при замедлении роста качества жизни человека;– конкуренция и естественный отбор;– увеличение доли услуг перед материальным производством;– обилие цифровых технологий и технологических решений при отсутствии механизма рационального выбора под потребности множества потребителей;– социальные и культурные шаблоны, замедляющие внедрение инноваций;– ментальность и отсутствие высокой степени доверия между экономическими агентами, а также нежелание перемен;– отставание развития и неэффективность эксплуатации инфраструктуры от потребностей при цифровизации
Потоковые процессы в логистике	<ul style="list-style-type: none">– несогласованность циклов закупки, сбыта и пр.;– замедление материальных потоков в зонах максимального расселения;– разрушение традиционных методов, подходов и каналов товародвижения;– сложности создания корпоративных информационных систем с распределенными рисками, основанных на открытой архитектуре
Потоковые процессы в области организации движения	<ul style="list-style-type: none">– отсутствие системного подхода;– реализация проектов, заведомо не в полной мере решающих проблему перегруженности;– высокие инвестиции на формирование интеллектуальных транспортных систем
Потоковые процессы развития	<ul style="list-style-type: none">– приоритет безопасности при внедрении информационно-коммуникационных технологий;– незначительная роль государства в стимулировании реализации наукоемких производств полного цикла;– проблема занятости, получения новых компетенций в цифровой экономике;– нерациональность использования финансовых средств;– сложности координации потоковых процессов при множестве экономических агентов и мотивов их поведения

Бесспорно, все элементы любой системы взаимосвязаны и взаимообусловлены, каждый элемент не может локально обеспечить выполнение задач определенного характера для скоординированного продвижения потоковых процессов, им принадлежит лишь ведущая роль, а сам

⁴ Составлено (разработано) автором

процесс достижения целей и задач обеспечивается всей совокупностью функционирующих элементов и звеньев системы. Как итог, координация как основная функция управления в логистике при развитии современных информационных технологий сегодня также трансформируется, что позволяет обеспечить более высокий уровень взаимодействия и снизить транзакционные издержки.

Расширение сущностного представления логистики в цифровой области и формирование на междисциплинарном стыке транспортно-логистических систем позволяют утверждать, что цифровая логистика способствует более прогрессивному взаимодействию между экономическими агентами при функционировании системы, а также стимулирует устойчивое развитие и глобальное партнерство.

Стоит согласиться, что смарт-процессы в современной мире и формируют транспортно-логистическую систему цифрового типа в форме институциональных возможностей, которые призваны изменить традиционную организацию и управление потоковыми процессами независимо от сформированных формальных и неформальных институтов. Каждая из систем будет отличаться от другой по причине дифференциации кумулятивных факторов воздействия между экономическими агентами (по особым принципам и методам организации управления данными системами, моделям поведения, инфраструктуре и пр.), но формируемый сегодня институт цифровой логистики [10, 14] будет способствовать адаптивной логистической координации экономических агентов.

Институт цифровой логистики является формальным институтом и ориентирован на поэтапное изменение мотивов поведения и взаимодействий посредством формирования соответствующей инфраструктуры и информационной системы управления.

Как итог, цифровая логистика только формируется как самостоятельная,

полноценная область научного знания, по причине, что происходит развитие экономики и расширение логистического пространства, усложнение цепей и функций. Происходит рост ее роли в формировании субнационального логистического пространства при развитии цифровой экономики. И, по мнению автора, цифровая логистика в настоящее время недооценена и находится на первом этапе ее становления. Сегодня в условиях локализации, информатизации и бурного развития технологий необходимо упорядочить и направить потоковые процессы в новое русло развития с использованием нового рационально-эволюционного подхода.

Список литературы

1. Bresser-Pereira L.C. For a heterodox mainstream economics: an academic manifesto // *Journal of Post Keynesian Economics*. 2012. № 35. Pp. 3-20.
2. Truca A. Is 'new' behavioral economics 'mainstream'? // *Journal of Economic Methodology*. 2018. № 25. Pp. 83-104.
3. Savin G. Theoretical foundations of interorganizational coordination in the transport and logistics system of a smart city // *AIP Conference Proceedings*. 2021. 2389. 050009.
4. Jiang X. Digital economy in the post-pandemic era // *Journal of Chinese Economic and Business Studies*. 2020. № 18. Pp. 333-339.
5. Winkelhaus S., Grosse E. Logistics 4.0: a systematic review towards a new logistics system International // *Journal of Production Research*. 2020. № 58. Pp. 18-43.
6. Attaran M. Digital technology enablers and their implications for supply chain management // *Supply Chain Forum: An International Journal*. 2020. № 21. Pp. 158-172.
7. Esmizadeh Y., Parast M. Logistics and supply chain network designs: incorporating competitive priorities and disruption risk management perspectives

- // International Journal of Logistics Research and Applications. 2021. № 24. Pp. 174-197.
8. Balasubramaniam A., Jami G.M.J., Menon V.G., Paul A. Blockchain for Intelligent Transport System // IETE Technical Review. 2020. 31 May. Pp. 1-12.
 9. Collado A., Kakderi C., Komninos N., Panori A., Papadaki I. Digital Transformation of City Ecosystems: Platforms Shaping Engagement and Externalities across Vertical Markets // Journal of Urban Technology. 2020. 14 Sep. Pp. 1-22.
 10. Савин Г.В. Развитие института цифровой логистики при организации и управлении потоковыми процессами // ЦИТИСЭ. 2021. № 3 (29). С. 460–470.
 11. Лемперт А.А., Столбов А.Б. Подход к разработке баз знаний для поддержки комплексных исследований в инфраструктурной логистике // Информационные и математические технологии в науке и управлении. – 2018. № 3 (11). С. 45-54.
 12. Самуйлов В.М., Покровская О.Д. Практика и эффективность формирования транспортно-логистических кластеров // Вестник Уральского государственного университета путей сообщения. 2016. № 4 (32). С. 76-88.
 13. Зубаков Г.В., Проценко О.Д. Цифровая платформа транспортного комплекса Российской Федерации. Некоторые аспекты реализации // Креативная экономика. 2019. Т. 13. № 3. С. 407-420.
 14. Левин Б., Миротин Л. Институт логистики и цепей поставок (или логистики и систем поставок) // Логистика. 2016. № 12 (121). С. 51-54.

Theoretical foundations of digital logistics in the development of "smart processes"

Savin Gleb Vladimirovich,

Associate Professor, Ph.D.

Associate Professor, Department of Logistics and Commerce,

Ural State University of Economics,

620144, Yekaterinburg, st. March 8/Narodnaya Volya, 62/45

E-mail: glebsavin@ya.ru

The introduction of information and communication technologies (big data, blockchain, cloud technologies, digital platforms, the Internet of things, etc.) today imposes new principles, forms of future interactions and relationships between economic agents, which allows us to argue that now there is a radical change in traditional economic interactions under the influence of cumulative factors, the result of which will be a new model of economic relations.

Economic agents, introducing information and communication technologies, launch irreversible processes both inside supply chains and in the context of competitors of typical markets for them, as well as in the economy as a whole. The result of this action is the formation and development of a single information space "for strong" and successful enterprises and unions, in which their internal end-to-end information and intelligent processes (smart processes) are inherent, characterized by automated algorithms when performing standard procedures, without abolishing the use and introduction of new practices and technologies, as well as, without excluding in reference points conscious decision-making by individuals.

The digital transformation of logistics is also experiencing a renaissance in the field of streaming process management with the development of inter-organizational interaction between economic agents, which is expressed in the predominance of the development of the information space and transport and logistics, digital and intellectual infrastructure, which corresponds to the strategic management of the development of the Russian Federation, and is expressed in focusing efforts on the formation of intelligent systems when integrating with the logistics and production complex. Today, a new scientific paradigm of digital logistics is being formed, which is aimed at controlling transaction costs, which is due not only to the transition of economics and logistics to the information space with the decentralization of resources, but also to the need to offset excessive logistics costs and stocks in the supply chain to meet customer requests.

Keywords: digital logistics; information and communication technologies; smart processes; a systemic approach; digital type transport and logistics system; Institute of Digital Logistics.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Поначугин А. В., Грачева Е.А. Оценка текущей работы IT-службы // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 212-222. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421012.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 05.13.01

Оценка текущей работы IT-службы

Поначугин Александр Викторович,
кандидат экономических наук, доцент,
Нижегородский государственный педагогический университет
им. Козьмы Минина (Мининский университет),
ул. Ульянова, 1, Нижний Новгород, Нижегородская обл., 603002
sasha3@bk.ru

Грачева Елизавета Александровна
студент, Нижегородский государственный педагогический университет
им. Козьмы Минина (Мининский университет),
ул. Ульянова, 1, Нижний Новгород, Нижегородская обл., 603002
veta.gracheva@gmail.com

Информационные технологии постоянно развиваются в современном мире и затрагивают самые разные сферы. Также сфера IT дала толчок развитию бизнеса. В наше время уже нельзя представить крупную или небольшую компанию без IT-отдела. При возникновении проблем, связанных с компьютерной системой, остановится работа большинства подразделений, поэтому очень важно иметь квалифицированных специалистов, которые быстро и без потерь решат данные проблемы и позволят работникам компании продолжать процесс работы. С появлением в компании IT-отдела стоит задача контроля и оценки работы специалистов данной сферы. Часто это кажется достаточно сложным. Анализ работы IT-службы становится актуальной темой для руководителей компании. В статье рассмотрены проблематичность, способы и критерии оценки IT-отдела. При написании статьи авторами использовались теоретические методы (анализ отечественной и зарубежной литературы, обобщение, сравнение, прогнозирование). Научно-практическая значимость работы заключается в том, что она дополняет литературу по рассматриваемой теме, является первым систематическим ее обзором на

русском языке, а также предоставляет рекомендации по использованию полученной информации.

Ключевые слова: информационные технологии; ИТ-служба; компания; контроль, системный администратор; оценка работы.

Введение

Информационные технологии всё больше развиваются с каждым годом и всё чаще встречаются в разных сферах. ИТ не обошли стороной и бизнес, его зависимость от используемых информационных технологий стремительно растет. Можно сказать, что информационные технологии двигают бизнес вперед.

Цифровая трансформация общества может быть детерминирована отсутствием чувства безопасности в основных сферах жизни социально-территориальных общностей, в том числе, экономической, информационной и пр. [5]. Наличие компании ИТ-службы дает преимущество среди конкурентов, так как работники данного подразделения выполняют много важных задач. Наличие ИТ-службы упрощает и помогает автоматизировать работу других отделов [3]. Но как же директору, который далек от сферы ИТ, оценить работу отдела информационных технологий компании? Часто это становится большой проблемой.

Объекты и методы исследования

Для решения многих проблем в компании внедряются информационные технологии, которые требуют специальных знаний и постоянного внимания. Но многие руководители недооценивают работу «айтишников», так как не видят напрямую, чем занимаются работники данной сферы. Давайте рассмотрим задачи, выполняемые отделом ИТ. Независимо от сферы деятельности компании её ИТ-служба обычно выполняет две группы задач. Во-первых, учитывая цели предприятия, совершенствует уже имеющуюся ИТ-инфраструктуру. Во-вторых, поддерживает работоспособность этой инфраструктуры, обеспечивая сервисное обслуживание [2]. Если говорить о

совершенствовании инфраструктуры, то можно отметить несколько способов выполнения данной задачи.

1. Поиск актуальных решений

При появлении нового класса задач в управлении предприятием, осуществляется поиск новых подходов для их решения с помощью ИТ. Крайне важно найти ИТ-конфигурацию для эффективной работы технологий, создать прочный ИТ-фундамент для дальнейшего развития бизнеса. Необходимо поставить цель и решить, какие технологии необходимо использовать для её достижения.

2. ИТ-проекты

Технологический прорыв дает больше возможностей для разработки новых стратегий. Проектная деятельность является одной из главных составляющих любого бизнеса. Внедрение новых ИТ-решений, повышение надежности инфраструктуры, переход на другие ИТ-платформы - всё это может внести большой вклад и положительно повлиять на реализацию и эффективность бизнес-проектов компании [3]. ИТ-служба берет контроль за грамотной реализацией ИТ-проектов, чтобы все бизнес-задачи были решены корректно.

3. Развитие

Разработка и внедрение приложений, включая оценку рисков и управление проектами. Работники ИТ-службы продумывают варианты решения задач для автоматизации конкретных моментов бизнес-процессов. Другими словами, важна погруженность ИТ-службы в проблемы и задачи бизнеса. Данные действия способствуют большей эффективности реализуемой работы и повышению надежности ИТ-решений. Различные механизмы повышения производительности труда предоставляют новые возможности для офисных сотрудников.

Для поддержания имиджа компании, для открытия путей на новые рынки, а также для удобства распространения информации важно иметь веб-сайт. Чтобы успешно создать сайт, ИТ-команда взаимодействует с другими отделами для создания общего видения функционала и дизайна сайта. После его создания специалистам ИТ-службы предстоит периодически контролировать корректность его работы.

Теперь рассмотрим, как ИТ-специалисты поддерживают работоспособность данной инфраструктуры. В сервисное обслуживание входит:

- установка нового ПО;
- участие в выборе и приобретении оборудования;
- своевременное устранение проблем с сетью;
- настройка и подготовка к работе нового оборудования;
- обучение новых сотрудников правилам пользования техническими устройствами;
- контроль за исправностью офисных устройств;
- настройка средств резервного копирования;
- защита от утечки данных;
- ремонт оборудования [1].

После изучения обязанностей работников ИТ-службы у гендиректора возникают вопросы: «Как оценить работу данного отдела?», «На какие критерии смотреть?», «Как провести анализ?». Работу ИТ-службы оценить, и правда, довольно сложно, сейчас мы рассмотрим почему.

1) Профессиональный сленг

Профессионал из любой отрасли во время выполнения своей работы будет использовать специальную, понятную только ему и другим членам отдела лексику. Но именно профессиональные слова «айтишников» вызывают большее затруднение в понимании у остальных сотрудников. Специфика

языка и труднопонимаемые слова вызывают у сотрудников других отделов непонимание сути проблемы и вариантов её решения при общении с сотрудником ИТ-службы. Поэтому стоит заранее обсудить форму изложения при общении [10].

2) *Отсутствие обратной связи*

Эффективность работы ИТ-службы определяется не только количеством неполадок, неисправностей и жалоб, но и количеством положительных отзывов и случаев быстрого, качественного решения проблем. К сожалению, сотрудники других отделов, обращаясь в ИТ-службу, в случае решения проблем не документируют положительные отзывы, и складывается ощущение, что ИТ-отдел работает не в полную силу. Эту проблему можно решить с помощью журнал, в котором будут графы «Проблема», «Название отдела», «Время решения данной проблемы работником ИТ-службы», «Отзыв». Предлагаю рассмотреть, как всё же можно проследить и оценить работу ИТ-службы.

Прежде всего, стоит прописать обязанности сотрудников данного отдела, чтобы избежать недопонимания, определить задачи и обозначить временные рамки, а также фиксировать конечные результаты, чтобы иметь возможность определить, увеличили ли ИТ-проекты эффективность реализации предложенной бизнес-идеи [10].

Ещё одна из задач ИТ-специалиста состоит в *подключении нового работника к сети*. «Айтишник» должен объяснить ему правила пользования и помочь разобраться в работе с оборудованием. Данная задача грамотным специалистом выполняется достаточно быстро. Если же на её выполнение у работника уходит несколько дней, а новый сотрудник не может до конца понять, как использовать оборудование, то к ИТ-специалисту уже могут появиться вопросы и замечания со стороны руководства.

Обслуживание оборудования. Данная задача также стоит перед работниками ИТ-отдела. Специалист должен следить и своевременно проверять корректность работы и исправность технических средств [8]. Проконтролировать данный момент достаточно просто, стоит обратить внимание на жалобы других сотрудников, а также проследить своевременно ли выполнена работа.

В связи со сложившейся ситуацией в мире (эпидемия Covid-19) большое количество конференций теперь проводятся дистанционно, поэтому крайне важно произвести подготовку к видео- и веб-конференции. Вопрос выбора веб-сервисов для проведения конференций в дистанционном формате остается открытым и является индивидуальным для каждого [9].

Большое количество документов для связи с партнерами пересылается по электронной почте, поэтому также важно, чтобы работа в данной среде производилась корректно.

Настройка резервного копирования. Данный момент очень важен для любой компании, так как при резервном копировании можно не переживать о сохранности данных. ИТ-служба должна следить за наличием свежей копии данных. Проверить выполнение данной работы можно следующим образом: сначала специально удалить какой-либо документ, а затем обратиться с данной проблемой к ИТ-специалисту. Если резервное копирование данных производится регулярно, то сотрудник с легкостью найдет и вернет вам «утерянный» документ [6].

Также обязательной задачей ИТ-службы является *установка и тестирование программных продуктов*. Контроль за выполнением данной задачи можно поручить начальнику каждого из подразделений.

Мониторинг системы и контроль работы аппаратных средств. Специалист должен следить за правильностью работы локальной сети, регистрационных файлов, офисных программ, электронной почты. Он должен

своевременно диагностировать проблемы, сбои в системе и устранить их. Отследить это можно также с помощью журнала заявок.

Защита системы. ИТ-специалист должен провести для всех сотрудников инструктаж по безопасной работе в сети и следить за выполнением правил, разработать стратегию защиты от вирусов, предотвратить возможность проникновения в систему посторонних пользователей, своевременно обновлять антивирусное программное обеспечение [7].

Важно отметить, что ни один человек не может быть специалистом во всех областях ИТ, поэтому важно иметь именно целый штат сотрудников в сфере ИТ. Каждый сотрудник будет выполнять свои задачи, но работники должны взаимодействовать между собой. ИТ-отдел должен быть системой, а не просто набором персонала из разных областей. Рассмотрим стандартный список должностей ИТ-отдела:

- Системный администратор - отвечает за бесперебойную работу сети, за работоспособность компьютеров и программ [11].
- Системный аналитик – на основе изучения бизнеса ищет способы улучшения эффективности работы с помощью информационных систем.
- Веб-мастер - специалист, который занимается разработкой веб-сайтов и веб-приложений.
- Специалист по поддержке пользователей - проводит инструктажи по правилам пользования офисной техникой и программным обеспечением [8].

Набор персонала в ИТ-отдел зависит от целей конкретной компании. При организации ИТ-отдела необходимо:

- сформировать штатную структуру;
- провести собеседование для выявления уровня квалификации работников;
- распределить обязанности;

- выбрать модели работы;
- разработать систему мотивации.

Всё это нужно учитывать при создании ИТ-структуры компании.

Результаты и их обсуждение

Работа ИТ-службы по-настоящему сложна и разнообразна. Информационные технологии играют значительную роль в развитии бизнеса. Сталкиваясь с проблемой оценки работы ИТ-отдела, руководители часто испытывают затруднение. Данная задача кажется достаточно сложной для выполнения, но, оказалось, это не так. Главное обращать внимание на основные критерии работы ИТ-службы:

- сроки реализации ИТ-проектов;
- сроки устранения системных проблем;
- качество ИТ-проектов;
- количество жалоб сотрудников других отделов.

Заключение

Информационные технологии постоянно развиваются и одновременно помогают развиваться бизнесу. В наше время большинство компаний, от маленьких до больших, нуждаются в информационных технологиях для того, чтобы выдержать конкуренцию. Поэтому важно следить за работой ИТ-службы. Создание в компании ИТ-службы является сложной задачей, так как нужно продумать много моментов для правильного функционирования системы, которая будет приносить ощутимую пользу бизнесу. Важно грамотно разработать структуру отдела ИТ, чтобы в дальнейшем он работал эффективно и содействовал решению всех имеющихся проблем компании. Контроль ИТ-службы также кажется не простой для реализации задачей. Выше были рассмотрены сложности анализа, критерии и способы оценки,

приведены примеры решения некоторых проблем. Оказалось, что руководитель, который не имеет глубоких знаний в информационных технологиях, всё же имеет возможность осуществлять контроль за таким важным и полезным для компании отделом, как ИТ-служба, придерживаясь некоторых описанных правил.

Список литературы

1. Горемыкин В.А., Бугулов Э.Р., Богомолов А.Ю. Планирование на предприятии: Учебник. - М.: Филинь, Рилант, 2005.
2. Информационные технологии (для экономиста) / Под общ. ред. А.К. Волкова. – М.: ИНФРА-М, 2008.
3. Информационные технологии в бизнесе / Под ред. М. Желены. - СПб.: Питер, 2006.
4. Информационные системы и технологии управления / Под ред. Г.А. Титоренко. – М.: Издательство: Юнити-Дана, 2010.
5. Кисляков П.А., Меерсон А.-Л.С., Силаева О.А., Дмитриева Е.Е. Восприятие молодежью социокультурных угроз цифровой трансформации общества // Вестник Мининского университета. 2020. Т. 8. № 4. С. 8.
6. Козырев А.А. Информационные технологии в экономике и управлении.– СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2009.
7. Михайлов А.Г. Проектирование информационных систем в Internet: Руководство для менеджера. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
8. Лычкина Н.Н., Морозова Ю.А., Фель А.В., Корепин В.Н. Информационные системы управления производственной компанией: Учебник и практикум. М.: Издательство: Юрайт, 2017.
9. Поначугин А.В. Выбор веб-сервиса для проведения потоковых лекций у студентов инженерных специальностей // Вестник Мининского университета. 2021. Т. 9. № 3. С. 7.

10. Петров В.Н. Информационные системы. - СПб.: Питер, 2007.
11. Самарханова Э.К., Балакин М.А. Подготовка руководителей профессиональных образовательных программ к работе в условиях цифровой среды вуза // Вестник Мининского университета. 2020. Т. 8. № 2. С. 4.
12. Ядов Г.Б. Информация и общество// Вокруг света. 2004. № 2. С. 24-28.

Assessment of the current work of the IT service

Ponachugin Alexander Viktorovich,
PhD in Economics, Associate Professor
Nizhny Novgorod State Pedagogical University
them. Kozma Minina (Minin University),
st. Ulyanova, 1, Nizhny Novgorod, Nizhny Novgorod region, 603002
[*sasha3@bk.ru*](mailto:sasha3@bk.ru)

Gracheva Elizaveta Alexandrovna,
Student
Nizhny Novgorod State Pedagogical University
them. Kozma Minina (Minin University),
st. Ulyanova, 1, Nizhny Novgorod, Nizhny Novgorod region, 603002
[*veta.gracheva@gmail.com*](mailto:veta.gracheva@gmail.com)

Information technologies are endlessly developing in the modern world and affect a variety of areas. The IT sphere also gave impetus to business. Nowadays, it is no longer possible to imagine a large or not so big company without an IT department. If problems arise with the computer system, the work of most departments will stop, therefore it is very important to have qualified specialists who will quickly and without loss solve these problems and allow the company's employees to continue the work process. With the emergence of an IT department in the company, the task of monitoring and evaluating the work of specialists in this field is faced. This often seems complicated enough. Analysis of the work of the IT department becomes a topical topic for company leaders when this department appears. The article discusses the problematic, methods and criteria for assessing the IT department. When writing the article, the authors used theoretical methods (analysis of domestic and foreign literature, generalization, comparison, forecasting). The scientific and practical significance of the work lies in the fact that it supplements the literature on the topic under consideration, being the first systematic review of it in Russian, and also provides recommendations on the use of the information obtained.

Keywords: information technology; IT service; company; control, system administrator; evaluation of work.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Кассирова А.А. Реализация социальных проектов: преодоление ресурсных ограничений в учреждениях системы образования // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 223-234. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421013.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 334.02

Реализация социальных проектов: преодоление ресурсных ограничений в учреждениях системы образования*

Кассирова Анастасия Александровна,
магистрант направления подготовки «Менеджмент»
(профиль «Управление проектами и инвестициями»)
ФГБОУ ВО «Смоленский государственный университет»,
214000, Россия, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д. 4
anastasiya.kassirova@mail.ru

Научный руководитель
Розанова Нина Николаевна
кандидат педагогических наук, доцент кафедры менеджмента
ФГБОУ ВО «Смоленский государственный университет»,
214000, Россия, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д. 4
rozznina@yandex.ru

В статье рассматриваются результаты реализации социального проекта, направленного на создание условий для формирования у детей и молодежи образовательных организаций г. Смоленска экологической культуры. Продемонстрирована и подтверждена эффективность использования потенциала системы образования разных уровней (дошкольное, общеобразовательное, среднее профессиональное и высшее образование) для компенсации ресурсных ограничений, возникающих в ходе реализации социальных проектов на базе образовательных организаций.

Ключевые слова: социальное проектирование, социальный проект, экологический проект, система образования, ресурсные ограничения, ресурсный потенциал.

В настоящее время социальное проектирование является одной из наиболее оптимальных технологий решения многообразных социальных проблем, поощряется государством, разработаны механизмы и стандарты по

управлению проектной деятельностью. Владение логикой и технологией социального проектирования позволяет специалистам разных сфер профессиональной деятельности более эффективно осуществлять аналитические, организационно-управленческие и консультационно-методические функции.

Социальное проектирование нацелено на проектирование социальных объектов, социальных качеств, социальных процессов и отношений [1, с. 7]. Социальный проект является инструментом социальных изменений [2, с. 109], это комплекс действий и мероприятий, направленный на достижение цели, выполнение задач и получение заранее запланированных результатов для решения актуальной социальной проблемы [3].

Важное значение социальное проектирование имеет в сфере образования, являясь одним из приоритетных направлений развития системы образования на всех его уровнях - от дошкольного до высшего. Такой высокий интерес к проектированию обусловлен тем, что социально-образовательные проекты помогают в раскрытии потенциала личности учащихся. Так, например, в дошкольных образовательных учреждениях дети, реализуя свои социальные проекты, познают мир; учащиеся школ при создании проектов учатся самостоятельно принимать решения, искать информацию, находить выходы из самых сложных ситуаций; студенты вузов получают опыт и формируют системное мышление, которое в дальнейшем помогает им в трудоустройстве и развитии карьеры. Проектные технологии обеспечивают конкурентоспособность специалиста на рынке труда: умение разработать социально значимый проект и оформить заявку на его финансирование – это реальная возможность создать себе рабочее место как в рамках существующих учреждений и организаций, так и вне их.

Социальное проектирование в образовании – это тот современный педагогический инструмент, который востребован в процессе модернизации

образования как необходимый элемент педагогической системы социализации выпускников образовательных организаций [4, с. 225]. Социальный проект в данной сфере представляет собой образовательную технологию, смысл которой заключается в обучении социальному воздействию на окружение, а также в развитии собственных социальных навыков и компетенций.

В то же время процесс управления социальными проектами в сфере образования требует дальнейшей проработки механизмов его реализации с учетом заданных ресурсных ограничений функционирования бюджетных образовательных учреждений. Важно отметить, что социально-образовательный проект является наиболее сложной формой деятельности, предполагающей включение задействованных лиц в непосредственное осуществление личного общественного действия.

Вопросы социального проектирования в сфере образования исследуются в работах Р.М. Амбарцумян, И.П. Башкатова, В.В. Борисова, Г.И. Грибковой, Л.Н. Кулабуховой, Н.В. Лазуренко, О.Г. Прикот, М.А. Саакяна, Е.С. Сазоновой, А.В. Старшиновой, А.А. Чеберяк, С.И. Тарарышко, А.С. Тельмановой и др. И.П. Башкатов на примере сферы образования рассматривает управление проектами как инструмент системы организационного управления. Автор выявляет проблемы внедрения проектного управления в социальной сфере и предлагает подходы к повышению эффективности перехода к системам организационного управления [5].

Вопросам целесообразности интеграции различных уровней образования уделяется внимание в трудах Ю.П. Прокудина, Л.Н. Макаровой, В.С. Акулиной. Эти авторы рассматривают вариативные модели организации подобного взаимодействия. В.В. Борисов описывает опыт разработки и внедрения социального проекта, направленного на развитие традиционных нравственных ценностей среди детей старшего дошкольного возраста в процессе общения со студентами университета [6]. Реализация социальных

проектов, использующих ресурсный потенциал разных уровней системы образования, находит свое практическое применение в разных субъектах РФ. Например, в г. Киров осуществлен проект «Подари радость детям», вовлекающий студентов Кировского медицинского колледжа в волонтерскую деятельность по работе с детьми-сиротами детского дома № 1 «Надежда» для помощи в их социальной адаптации и формирования профессиональных компетенций студентов [7].

Студентами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Смоленский государственный университет» направления подготовки «Менеджмент» (профиль «Управление проектами и инвестициями») был разработан социальный проект экологической направленности, состоящий из четырех подпроектов, реализованных на базе образовательных организаций г. Смоленска. Данный проект продемонстрировал эффективность использования ресурсного потенциала учреждений системы образования различных уровней при реализации социальных проектов. Рассмотрим полученные результаты подробнее.

На основе изучения научно-теоретических подходов к управлению социальными проектами и практики их реализации было уточнено понятие социального проекта с учетом его специфики в учреждениях сферы образования и с позиции ценностного подхода; выявлены особенности управления социальными проектами в сфере образования. *Социальный проект в сфере образования* – это комплекс действий и мероприятий, целью которых является создание инновационного продукта, способствующего оптимизации учебного процесса, повышению его качества, созданию благоприятных условий для развития личности, раскрытия потенциала учащихся через приобщение к созданию, модернизации или поддержанию материальной или духовной ценности, воздействие которой на людей положительно по своему социальному

значению. Основные особенности управления социальными проектами в социальной сфере, отражающие специфику становления социального проектирования в современном образовательном пространстве, представлены на рис. 1.



Рис. 1. Особенности управления социальными проектами в сфере образования

Для выявления основных проблем, возникающих в ходе реализации социальных проектов в сфере образования, студентами было проведено двухэтапное экспертное интервью с педагогами и представителями администрации четырех образовательных учреждений г. Смоленска, на базе которых был реализован социальный проект. В ходе анализа результатов интервью были выявлены наиболее актуальные проблемы социального проектирования в сфере образования, которые представлены на рис. 2.

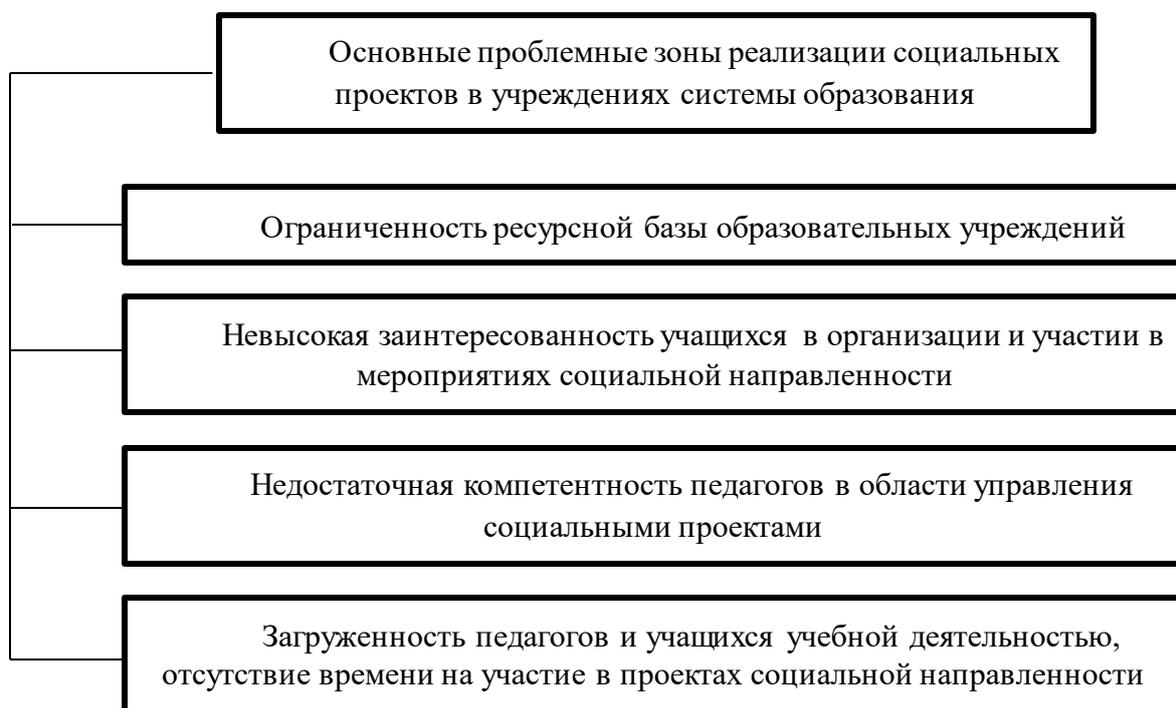


Рис. 2. Основные проблемные зоны реализации социальных проектов в учреждениях системы образования

На основе результатов экспертных оценок можно сделать вывод, что социальное проектирование в сфере образования сталкивается с большим количеством проблем, которые требуют решения для достижения желаемого результата. Наиболее важной проблемой является ограниченность ресурсной базы образовательных учреждений. Ее преодоление становится возможным благодаря задействованию потенциала взаимодействия учреждений всех уровней системы образования. Организация взаимодействия и обмена ресурсами между учреждениями достигается при следующих условиях:

- проявление инициативы каждого участника;
- осуществление прямого контакта участников друг с другом;
- выстраивание единой траектории движения для достижения общей цели;
- использование общего ресурса для нужд каждого участника.

Студентами были разработан и реализован экологический проект, направленный на создание условий для формирования у детей и молодежи г. Смоленска экологической культуры благодаря организации комплекса активностей различного формата с использованием ресурсного потенциала учреждений системы образования разного уровня. Основной этап практической реализации проекта проходил в первой половине 2021 г. В рамках единого проекта были разработаны четыре подпроекта, реализованные на уровне дошкольного, школьного, среднего профессионального и высшего образования (таблица 1).

Таблица 1

**Направления реализации экологического проекта
по созданию условий для формирования экологической культуры
у детей и молодежи г. Смоленска**

Уровень образования	Подпроекты
Дошкольное образование	Проект по формированию у воспитанников МБДОУ «Детский сад № 78 «Исток» города Смоленска основ экологической культуры
Школьное образование	Проект по формированию у учащихся начальных классов МБОУ «СШ № 26 имени А.С. Пушкина» г. Смоленска основ экологической грамотности и экологической культуры
Среднее профессиональное образование	Проект по созданию экологического сайта с интерактивной картой сдачи вторсырья в г. Смоленске
Высшее образование	Проект эколого-образовательного характера по сбору макулатуры среди учащихся школы, колледжа и вуза

Целью первого подпроекта являлось проведение цикла образовательных мероприятий для воспитанников МБДОУ «Детский сад № 78 «Исток» г. Смоленска, направленных на формирование основ экологической культуры: знаний и навыков бережного отношения и любви к природе у детей дошкольного возраста. Проект реализован путем осуществления единого целенаправленного ресурсного обмена учреждений всех уровней образования

г. Смоленска. Обучающие образовательные видеоролики были подготовлены студентами ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» (специальность «Мастер отделочных строительных и декоративных работ»), ОГБПОУ «Смоленский педагогический колледж» (специальность «Дошкольное образование»), тематический плакат «Берегите природу» – студентами ФГБОУ ВО «Смоленский государственный университет» (Художественно-графический факультет). Семена бархатцев, которые впоследствии были высажены на территории детского сада, предоставили учащиеся 4 «Д» класса МБОУ «СШ № 26 имени А.С. Пушкина» г. Смоленск. Канцелярские товары для изготовления аппликации «Деревья – легкие планеты» были приобретены за счет средств, собранных в рамках реализации проекта по сбору макулатуры.

Целью второго подпроекта являлось проведение цикла образовательных мероприятий для учащихся 4 «Д» класса МБОУ «СШ № 26 имени А.С. Пушкина» г. Смоленска, направленных на повышение экологической грамотности школьников (не менее 20% от базового уровня) и способствующих формированию у них экологической культуры. Данный проект также реализован путем взаимодействия учреждений всех уровней образования г. Смоленска. Образовательные уроки были проведены с привлечением студентов 1-го курса ОГБП ОУ «Смоленский педагогический колледж» по специальности «Преподавание в начальных классах». В мероприятиях по озеленению пришкольной территории участвовали студенты ФГБОУ ВО «Смоленский государственный университет» и ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж». Реализация взаимосвязи с дошкольным образовательным учреждением МБДОУ «Детский сад № 78 «Исток» г. Смоленска осуществлялась следующим образом: учащиеся 4 «Д» класса посадили семена бархатцев, рассада которых впоследствии была высажена на территории детского сада.

Целью третьего подпроекта являлось формирование у учащихся образовательных учреждений г. Смоленска основ экологической грамотности и понимания важности утилизации и переработки вторсырья путем создания и запуска сайта, а также размещение в образовательных учреждениях города информационного сопровождения в виде баннеров с QR кодом для перехода на сайт. Сайт представляет собой эко-агрегатор с интерактивной картой, где сосредоточена информация о пунктах сдачи вторсырья в г. Смоленске.

Целью четвертого подпроекта являлась организация сбора макулатуры среди учащихся МБОУ «СШ № 26 имени А.С. Пушкина» г. Смоленска, студентов ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж», ОГБПОУ «Смоленский педагогический колледж», ФГБОУ ВО «Смоленский государственный университет». Для финансового обеспечения единого социально-образовательного проекта и достижения его экономической эффективности требовалось собрать 780 кг макулатуры. Данный подпроект был разработан в силу необходимости поиска наиболее оптимального способа привлечения денежных средств для реализации трех ранее представленных подпроектов. Данный проект был реализован с привлечением учащихся школы МБОУ «СШ № 26 имени А.С. Пушкина» г. Смоленска, студентов Смоленского строительного колледжа, Смоленского педагогического колледжа, Смоленского государственного университета.

Таким образом, реализация проекта, направленного на создание условий для формирования у детей и молодежи г. Смоленска экологической культуры, не только имела непосредственный социальный эффект, но и обосновала возможность использования потенциала образовательных учреждений разных уровней (дошкольное, общеобразовательное, среднее профессиональное и высшее образование) для компенсации ресурсных ограничений социального проектирования в сфере образования.

Список литературы

1. Социальное проектирование в образовании и практике социальной работы: учебное пособие / Под общ. ред. А.В. Старшиновой. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2018. - 160 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/58612/1/978-5-7996-2313-5_2018.pdf (дата обращения: 21.10.2021).
2. Архипова Е.Б. Методология разработки социальных проектов как инструмента социальных изменений // Методология исследования социального развития и благополучия: учебные кейсы и практические задания: учебное пособие. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2016. - 167 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/40680/1/978-5-7996-1686-1_2016.pdf (дата обращения: 20.10.2021).
3. Официальный сайт Фонда президентских грантов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://президентскиегранты.рф/> (дата обращения: 27.10.2021).
4. Симонян Р.Я. Социальное проектирование в образовании // Вестник Южно-Уральского государственного гуманитарно-педагогического университета. 2013. № 10. С. 218-225 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnoe-proektirovanie-v-obrazovanii> (дата обращения: 08.11.2021).
5. Башкатов И.П. Управление проектами как инструмент систем организационного управления: проблемы внедрения в социальной сфере (на примере системы образования) // Вестник Московского финансово-юридического университета. 2019. № 1. С. 157-172 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-proektami-kak-instrument-sistem-organizatsionnogo-upravleniya-problemy-vnedreniya-v-sotsialnoy-sfere-na-primere-sistemy/viewer> (дата обращения: 10.11.2021).

6. Борисов В.В., Саакян М.А. Управление социальным проектом в сфере дошкольного образования // Международный молодежный симпозиум по управлению, экономике, финансам: сборник научных статей. - Казань: Казанский (Приволжский) федеральный университет, 2017. - С. 358-388. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32640403> (дата обращения: 10.11.2021).

7. Зыкова И.В., Ходырева Е.А. Особенности управления социальным проектом в образовательном учреждении (на примере социального проекта «Подари радость детям») // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2016. Т. 28. С. 21-23 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2016/56458.htm> (дата обращения: 10.11.2021).

Implementing social projects: overcoming resource constraints in educational institutions

Kassirova Anastasia Alexandrovna,
*Graduate student areas of training “Management”
profile “Project and investment management”
Smolensk State University,
Przhevalsky str., 4, Smolensk, Russia, 214000
anastasiya.kassirova@mail.ru*

*Scientific advisor
Rozanova Nina Nikolaevna
Ph.D. of Pedagogic Sciences, associate professor, Department of management
Smolensk State University,
Przhevalsky str., 4, Smolensk, Russia, 214000
rozznina@yandex.ru*

The article deals with the results of the social project aimed at creating conditions for the formation of environmental culture among children and young people in the educational organizations of Smolensk. The efficiency of using the potential of the educational system of different levels (preschool, general education, secondary professional and higher education) to compensate resource limitations that arise during the implementation of social projects on the basis of educational organizations is demonstrated and confirmed.

Keywords: social designing, social project, ecological project, educational system, resource limitations, resource potential.

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Верниенко Л.В., Ситак Л.А. Развитие коммуникативных компетенций персонала организации в процессе карьерного роста // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 235-246. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421014.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 65.01

Развитие коммуникативных компетенций персонала организации в процессе карьерного роста

Верниенко Людмила Викторовна,

*кандидат психологических наук, преподаватель,
ЧОУ СПО Владикавказский гуманитарно-технический колледж
362019, РСО-Алания, г. Владикавказ, ул. Горького, 28
luydavern@mail.ru*

Ситак Лариса Александровна,

*доцент, кандидат педагогических наук,
доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Филиала Ставропольского государственного педагогического
института в г. Железноводске
357430, Ставропольский край, г. Железноводск,
п. Иноземцево, пр. Свободы, 14
sitakl@bk.ru*

В статье рассмотрено понятие коммуникативных компетенций персонала, охарактеризовано содержание карьерного роста. Проанализирована взаимосвязь коммуникативной компетентности персонала с успешностью выстраивания профессиональной карьеры. Представлены результаты исследования взаимосвязи коммуникативной компетентности персонала с успешностью выстраивания профессиональной карьеры.

Ключевые слова: компетентностный подход, коммуникативная компетенция личности, карьерный рост.

В условиях нарастающей конкуренции, нехватки рабочих мест во многих сферах труда одним из ведущих требований к личности сотрудника является профессиональное совершенствование. Профессиональное совершенствование является важным фактором в развитии профессионализма. Стремительные

изменения, происходящие в современном мире, вызовы пандемии диктуют свои требования к позиционированию себя на рынке труда как профессионала. И на первый план наряду с владением дистанционными средствами выступают коммуникативные умения.

Общепризнано, что успешный сотрудник должен выстраивать целесообразные коммуникативные отношения, владея средствами и приемами эффективной коммуникации. Данные приемы важны во всех производственных циклах: от «холодных» звонков до успешного выполнения контракта. Увеличение потребности у специалистов организации в коммуникации определяется возросшими требованиями. Коммуникативная компетенция обеспечивает участие каждого сотрудника в межличностном взаимодействии в коллективе, в аргументации собственной позиции, выстраивании диалога как в организации, так и с партнерами, клиентами. Клиентоориентированность большинства организаций требует умения сотрудников выстраивать конструктивную коммуникацию. В этой связи проблема коммуникативной компетенции выступает на первый план.

Так как именно умение эффективно работать в команде, а так же продуктивно общаться как на родном, так и на иностранном языке обеспечивает конкурентоспособность специалистов.

Особое значение приобретает коммуникативная компетентность руководящих кадров. Управленцы, владеющие коммуникативной компетенцией, легче добиваются эффективности в работе подчинённых, продуктивно взаимодействуют с партнёрами, устанавливая необходимые взаимосвязи. То есть человек, занимая руководящую должность, так или иначе совершенствует свои коммуникативные навыки.

Компетентностный подход предполагает формирование, помимо традиционных, специальных умений и навыков в предметно-профессиональной области, которые реализуются через такие ценностно-смысловые установки профессионала, как социальная, информационная и коммуникативная.

Традиционно в науке под «компетенцией» понимается способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в соответствующей области.

Очевидно, что эффективность решения персоналом современных профессиональных задач зависит не только от профессиональных компетенций, но и от степени сформированности коммуникативных и личностных качеств.

Рассмотрим «ключевые компетенции», которые обеспечивают профессиональную мобильность.

К ключевым компетенциям относятся, прежде всего, владение современными информационными технологиями, знание иностранных языков, владение инновационными технологиями, способность неординарно мыслить и творчески подходить к решению производственных задач. Среди этих компетенций, как показано И.Л. Плужник, ведущая роль отводится коммуникативной компетенции. Именно данная компетенция, считает И.Д. Агафонова, обеспечивает успешность профессиональной деятельности и даже карьерный рост практически в любой профессии [1].

Большинство исследователей подчеркивают тот факт, что в педагогической науке не до конца разработан понятийный аппарат в отношении понятий «компетентность» и «компетенция», а также не ясны механизмы реализации компетентностного подхода в конкретных видах обучения [1]. О.С. Зорина подчёркивает, что в большинстве словарей проводятся разграничения категорий «компетентность» и «компетенция». Определения компетентности сходны и дублируют друг друга, в то время как для «компетенции» нет единого толкования [2].

Понятия «компетенции», «ключевые компетенции», а также более общее понятие «компетентностный подход» получили распространение в отечественных исследованиях сравнительно недавно. Этот факт обусловлен процессами интеграции в европейское, и мировое бизнес-сообщество. По мнению В.И. Байденко, ключевые компетенции - «базовые навыки - это

личностные и межличностные качества, способности, навыки и знания, которые выражены в различных формах в многообразных ситуациях работы и социальной жизни. Для индивида в условиях развитой рыночной экономики существует прямое соответствие между уровнем имеющихся базовых навыков и возможностью получения занятости».

В самой дефиниции «компетенция» уже заложена двойственность данного понятия, которое выступает, с одной стороны, как правомочность субъекта, а с другой - как его осведомлённость в определённом круге вопросов. Оно отражает и количество, и качество знаний и умений человека в какой-то области деятельности. В этой связи компетенция важна с точки зрения способности индивида не только хорошо ориентироваться в определённом мире, эффективно, автономно и творчески делать что-либо, но и адекватно реагировать на возникающие в процессе деятельности различные неординарные ситуации. Причём компетенция, в отличие от предметных знаний, умений, имеет интегративную природу. Её нельзя сводить к сумме знаний и способов действий [4].

Коммуникативная компетенция является одной из базовых характеристик специалистов, особенно в типе профессий «человек - человек». Под ней И.Д. Агафонова понимает компетенцию, направленную на освоение обобщённых способов действий, основанных на полученных знаниях, умениях и навыках владения технологиями устного и письменного общения, способности адекватного ситуациям взаимодействия и нахождения вербальных и невербальных средств и способов формирования и формулирования мысли и применения их в профессиональной деятельности [1].

Коммуникативная компетенция личности складывается из двух составляющих - общекультурной и профессиональной [2, с. 213].

Общекультурная коммуникативная компетенция характеризует способность человека к общению в различных ситуациях и реализуется на уровне повседневных коммуникационных практик. Специальная

коммуникативная компетенция необходима в профессиональной деятельности личности и отличается специфическим содержанием. Так, для менеджеров, как отмечают учёные и практики, необходима коммуникативная компетенция, которая характеризуется владением стратегией коммуникативного взаимодействия, способами достижения цели и технологией закрепления полученного в контакте результата.

При рассмотрении управленческой деятельности сформированная коммуникативная компетенция позволяет топ-менеджменту на основе применения продуктивных коммуникативных техник оказывать влияние на все звенья производственного процесса, что, в свою очередь, позволяет добиваться высоких результатов.

Психологическая характеристика профессиональной коммуникативной компетенции заключается в формировании и развитии личностного ресурса руководителя, посредством развития личной конкурентоспособности формируется и развивается компетентность персонала.

Исследователи в области менеджмента и бизнес-образования придерживаются единого мнения о том, что общие и профессиональные коммуникативные умения тесно взаимосвязаны. Данная взаимосвязь обосновывается тем, что профессиональные умения строятся на основе общих и не могут появиться автоматически, а нуждаются в способах их формирования в условиях специально организованной деятельности [2, с. 214].

Современные бизнес-процессы требуют наличия у сотрудников профессионально значимых коммуникативных умений, в том числе по организации процесса взаимодействия членов команды, умения гибко реагировать на любые изменения внешних условий и рынка. Необходимость быть профессионально мобильным и социально адаптивным требует от менеджеров среднего звена владения технологиями общения, способностью найти средства и способы выражения мысли, адекватные ситуациям взаимодействия [4].

О.С. Зорина отмечает, что требования к коммуникативной компетенции, предъявляемые к персоналу, предполагают:

- способности работать в коллективе по международной проблематике, эффективно общаться, формулировать проблемы (в США);

- уметь эффективно выстраивать коммуникацию как в рамках своей профессии, так и в обществе в целом (в Канаде);
- обладать коммуникативными навыками, включаться в устную и письменную речь; обладать навыками ведения дискуссий на родном языке и базовыми навыками эффективного общения на иностранном языке (в Японии);
- обладать коммуникативными навыками и поддерживать необходимый уровень компетенции с помощью непрерывного профессионального развития; свободно владеть европейскими языками, достаточными для общения (в странах Евросоюза) [4].

Следовательно, современный персонал становится всё более ориентированным не только на объект своей профессиональной деятельности, но и на систему взаимоотношений с представителями важных для него (референтных) групп: потребители, потенциальные заказчики, инвесторы. От сотрудников организаций и предприятий требуется умение убеждать потенциальных заказчиков и бизнес-партнёров в эффективности предлагаемых им технологий, их соответствии запросам клиентов, партнёров, потребителей, умение использовать при этом различные способы аргументации, владеть приёмами активного слушания [5].

Таким образом, коммуникативная компетентность персонала представляет собой интегральное качество субъекта профессиональной деятельности, характеризующее его стремление и способность осуществлять эффективное профессионально-деловое общение, передавать и воспринимать специальную и социальную информацию.

Однако современное состояние коммуникативной культуры российских сотрудников организаций, особенно на периферии, можно оценить как кризисное. Это касается неумения строить эффективные взаимоотношения с другими людьми, успешно работать в команде, презентовать себя, свои идеи и проекты, соблюдать требования речевого и поведенческого этикета, связно, логично и благозвучно выражать свои мысли и т.д.

Коммуникативная компетенция предполагает наличие у сотрудника комплекса умений вербального и кинетического общения, сотрудничества и взаимодействия, позволяющих адекватно оценивать и интерпретировать профессиональные ситуации, принимать и исполнять эффективные решения, конструктивно взаимодействовать как на профессиональном уровне, так и в межличностном общении [4].

Карьерный рост определяется по-разному, но в обобщённом виде под ним понимаются субъективно осознанные собственные суждения работника о своём трудовом будущем, ожидаемые пути самовыражения и удовлетворения трудом. Карьерный рост предполагает выход за рамки профессиональной деятельности по полученной в вузе специальности, переход специалиста в другую область деятельности - управленческую, сопряженный с получением более высокого статуса, престижа и др. При этом профессиональные знания специалиста начинают использоваться как составляющая новой профессиональной компетенции - знание объекта, которым он управляет [3].

В психологической науке сложилось несколько подходов к исследованию проблемы карьерного роста: личностный, когда готовность к карьерному росту рассматривается в контексте жизненной стратегии личности (К.А. Абульханова-Славская, А.Я. Кибанов, Т.Г. Бортникова); акмеологический подход рассматривает должностное восхождение в ходе карьеры не как самоцель, а как один из вариантов средств самореализации (А.К. Маркова, Р.Л. Кричевский, А.А. Бодалёв, И.Д. Ладанов).

Кроме того, проблемой карьерного роста в психологии занимались такие исследователи, как М.В. Александрова, Д.А. Аширов, Б.З. Вульф, А.К. Маркова, Е.Г. Молл, В.Г. Поляков, С.Д. Резник и др. Карьерный рост рассматривается ими как признак успеха: «успешное продвижение», «путь к успехам», а также как результат достижения успеха в профессиональной деятельности. Это может быть и поступательное продвижение по служебной лестнице, и изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с профессиональной деятельностью [4]. Карьерный рост - это расширение полномочий и ответственности сотрудника, движение вверх, переход с одного уровня управления на другой [3].

Карьерный рост специалиста зависит от уровня содержательной подготовки, сформированности узкопрофессиональных умений и повышенной мотивации к достижениям, сформированности профессионально-значимых качеств и интеллектуально-логических умений, отражающих развитость мышления [5].

Карьера рассматривается зачастую как процесс приобретения качеств, умений и навыков в профессиональной сфере. Так, некоторые исследователи представляют карьеру как индивидуальное и субъективное восприятие и поведение, которое выявляет прямые и косвенные связи между опытом работника, его ролями [5].

Развитие карьеры работника - длительный процесс, который может включать в себя ряд направлений. К указанным направлениям Е.Е. Лялина относит:

- 1) повышение квалификации (переподготовку, стажировку) в системе непрерывного обучения;
- 2) зачисление в резерв кадров для выдвижения на руководящие должности;

3) назначение на более высокую должность (по результатам подготовки в резерве, по решению конкурсной, аттестационной комиссии, по решению руководства, самовыдвижение);

4) участие работника в процессе планирования карьеры является добровольным [6].

Опытно-экспериментальная деятельность позволила накопить, зафиксировать, классифицировать и обобщить полученный практический материал, сравнить результаты деятельности испытуемых экспериментальной и контрольной групп.

На основе констатирующего этапа эксперимента выявлено состояние проблемы в практике и сделан вывод о том, что у испытуемых экспериментальной группы была недостаточно сформирована коммуникативная компетенция для карьерного роста в профессиональной деятельности, личностного развития. Было установлено, что рядовые сотрудники имеют слабое представление о культуре общения, испытывают затруднения при регулировании своего поведения, не готовы к публичным выступлениям, аргументации, для них сложным оказалась организация взаимодействия в коллективе. Всё перечисленное свидетельствовало о необходимости проведения формирующего этапа эксперимента.

Формирующий этап исследования проводился для коррекции недостаточного уровня развития коммуникативных компетенций испытуемых экспериментальной группы.

Результаты итогового этапа эксперимента:

- повысился уровень развития коммуникативной компетенции испытуемых, выросла перцептивно-коммуникативная компетентность персонала;
- разработанная в процессе исследовательской работы программа формирующего этапа оказалась эффективной;

- достоверность изменений, полученных в результате эксперимента, была подтверждена методами математической статистики (на контрольном этапе эксперимента отмечалась достоверно более высокая положительная динамика формирования коммуникативной компетенции испытуемых экспериментальной группы по сравнению с контрольной);
- за время эксперимента пятеро сотрудников экспериментальной выборки получили предложения занять менеджерскую должность или были включены в резерв управленческих кадров.

По итогам эксперимента были разработаны рекомендации и для психолога организации, и для персонала.

В целом проведённая работа подтвердила гипотезу исследования о том, что уровень сформированности коммуникативных компетенций у персонала, занимающего управленческие должности, выше, чем аналогичный уровень у рядовых сотрудников; целенаправленное развитие коммуникативных компетенций персонала с помощью тренинга коммуникативных компетенций способствует карьерному росту специалистов.

Список литературы

1. Агафонова, И.Д. Педагогическая модель формирования коммуникативной компетенции менеджеров в системе дополнительного образования [Электронный ресурс] / И.Д. Агафонова // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/pedagogicheskaya-model-formirovaniya-kommunikativnoy-kompetentsii-menedzherov-v-sisteme-dopolnitelnogo-obrazovaniya-1> (дата обращения 24.09. 2021).
2. Багдасарьян, И.С. Подходы к формированию коммуникативной компетентности менеджера / И.С. Багдасарьян, Г.В. Дудкина // В мире научных открытий. - 2010. - № 6-2 (12). - С. 213-216.

3. Верниенко, Л.В. Стратегии построения карьеры студентами в процессе получения высшего образования / Л.В. Верниенко // Век качества. - 2018. - № 2. - С. 93-102.

4. Кадырова, С.В. Self-management в сфере культуры и искусства: Учебное пособие / С.В. Кадырова, Е.А. Немцева, Г.Л. Тульчинский. - СПб.: Лань, Планета музыки, 2013. - 224 с.

5. Лукьянова, Т.В. Управление карьерным ростом государственных гражданских служащих / Т.В. Лукьянова, В.А. Столярова. - М.: Инфра-М, 2017. - 246 с.

6. Прокопенко, И.Г. Проблемы карьерного роста в контексте жизненной стратегии личности [Электронный ресурс] / И.Г. Прокопенко. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/problemy-kariernogo-rosta-v-kontekste-zhiznennoy-strategii-lichnosti> (дата обращения 27.09.2021).

Development of the communicative competencies of the organization's personnel in the process of career growth

Verniyenko Lyudmila Viktorovna

*Candidate of Psychology, teacher, CHOU SPO
Vladikavkaz Humanitarian and Technical College
362019, RSO-Alania, Vladikavkaz, Gorky str., 28
luydavern@mail.ru*

Sitak Larisa Aleksandrovna

*PhD, Associate Professor, Associate Professor
of the Department of Humanities and Socio-Economic Disciplines,
Branch of the SSPI in Zheleznovodsk,
357430, Stavropol Territory, Zheleznovodsk,
Inozemtsevo village, Svobody Ave., 14
sitakl@bk.ru*

In the article, the concept of communicative competencies of personnel is considered; the content of career growth is characterized. The interrelation of the staff's communicative competence with the success of building a professional career is analyzed. The results of the study of the relationship between the communicative competence of the staff and the success of building a professional career are presented.

Keywords: competence approach; communicative competence of the individual; career growth.