

ВЕСТНИК

ПВГУС

**ЭКОНОМИКА**

ВЫПУСК № 3 (29)

**2013**

# ВЕСТНИК

ПОВОЛЖСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА СЕРВИСА

## ЭКОНОМИКА

№ 3 (29) 2013

ТОЛЬЯТИ

# ВЕСТНИК

ПОВОЛЖСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО  
УНИВЕРСИТЕТА СЕРВИСА.  
СЕРИЯ ЭКОНОМИКА

№ 3 (29) – 2013 июнь

Журнал основан в 1995 г.

Выходит 6 раз в год

Журнал включен в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученых степеней доктора и кандидата наук (редакция февраль 2010 г.)

#### Учредитель

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Поволжский государственный университет сервиса»  
(ФГБОУ ВПО «ПВГУС»)

#### Редакционная коллегия:

д.э.н., проф. Л. И. ЕРОХИНА – главный редактор

д.э.н., проф. Е. В. БАШМАЧНИКОВА – зам. главного редактора

#### Члены редакционной коллегии:

д.э.н. С. А. Андреев

д.э.н. О. И. Васильчук

д.э.н. А. О. Блинов

д.э.н. Ш. З. Валиев

д.э.н. О. М. Горелик

д.э.н. А. П. Горина

д.э.н. Г. М. Кулапина

д.э.н. В. И. Макарова

д.э.н. А. А. Нечитайло

д.э.н. В. М. Рябов

д.т.н. А. Ч. Эркенов

д.э.н. В. В. Янов

Ответственный секретарь С. В. Майорова

Редактор Н. Г. Батырева

Технический редактор Н. В. Галиченкова

Подписка во всех отделениях связи:

– индекс **84641** каталога агентства «Книга-Сервис» – [www.akc.ru](http://www.akc.ru)

Журнал включен в Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)

Доступ и подписка на электронную версию журнала – [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

Свидетельство о регистрации средства массовой информации

ПИ № ФС77-35376, выдано 16 февраля 2009 года

Федеральной службой по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций.

Издательско-полиграфический центр

Поволжского государственного университета сервиса.

445677, г. Тольятти, ул. Гагарина, 4.

[rio@tolgas.ru](mailto:rio@tolgas.ru), тел. (8482) 222-650.

Подписано в печать 28.06.2013.

Формат 60x80<sup>1</sup>/<sub>8</sub>. Печать трафаретная.

Усл. печ. л. 23,25. Тираж 1000 экз. Заказ 123/02.

© Поволжский государственный университет сервиса, 2013

Перепечатка материалов, опубликованных в журнале  
«Вестник ПВГУС. Серия Экономика», допускается только  
с письменного разрешения редакции.

Точка зрения редакции не всегда совпадает  
с точкой зрения авторов публикуемых статей.

## СОДЕРЖАНИЕ

**Экономическая политика: стратегия и тактика**

**Бубнова Инна Юрьевна** **9**

**Серебрякова Олеся Александровна**

ВОЗВРАТНОСТЬ БАНКОВСКОГО КРЕДИТА:

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ И МЕТОДЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ

*Переход Российской Федерации к новым экономическим отношениям в условиях дальнейшего преодоления финансового кризиса обусловил необходимость кардинальных преобразований в банковской сфере. Восстановление банковской системы России порождает новые проблемы, одной из которых является проблема возросшего риска кредитных вложений и, соответственно, обеспечения возврата банковского кредита, особенно в условиях нестабильности курса национальной валюты. По мере перехода экономики на рыночные отношения восстанавливается истинная сущность кредита как самостоятельной экономической категории. Применявшиеся в банковской практике принципы кредитования и их содержание приводились в соответствие с тем уровнем экономических отношений в народном хозяйстве, который складывался в определенные периоды времени, что не всегда соответствовало объективной природе их существования.*

**Денисова Елена Михайловна** **20**

ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

*Даются определение и анализ таможенных услуг, рассматривается отношение услуг, предоставляемых государством, и коммерческих, указываются основные характеристики сформировавшегося в России рынка этих услуг.*

**Межгосударственное управление**

**Пыршева Марина Валерьевна** **25**

ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СТРАН ГРУППЫ БРИКС

*В системе современных международных отношений возник новый неформальный международный институт, ставший реальностью мировой экономики и политики. Очевидно, в XXI веке роль таких объединений, как БРИКС, будет возрастать и их влияние на процессы, происходящие в глобальной экономической системе, будет усиливаться. Россия должна активнее использовать участие в данной структуре для решения задач модернизации экономики, инновационного развития, выдвижения новых международных инициатив, укрепления своих позиций на мировой арене.*

**Государственное управление**

**Баженев Олег Викторович** **29**

МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ РЕЙТИНГА

ВНЕШНЕЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СРЕДЫ МЕЗОУРОВНЯ

НА ОСНОВЕ ЕЕ БАЛАНСОВОЙ МОДЕЛИ

*Влияние внешней экономической среды на условия хозяйствования коммерческой организации наряду с устойчивым финансовым состоянием зачастую является одним из факторов, определяющих успешное развитие предприятия. Рассматривается последовательность методических процедур, направленных на определение рейтинга внешней экономической среды государственного уровня, информационным базисом для которых послужат данные балансовой модели рассматриваемой экономической среды.*

**Гостев Дмитрий Федорович** **36**

РАЗВИТИЕ МОНОГОРОДОВ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВА

*Проблема развития и становления монопрофильных городов является одной из наиболее актуальных на данный момент. Суть проблемы заключается в полном отсутствии взаимосвязи и взаимовыгодных отношений между государством и монопрофильными городами. При разработке и дальнейшем развитии подобных отношений монопрофильные города поднимутся на новый уровень развития. Рассмотрены особенности моногородов России, развитие моногородов посредством взаимовыгодных отношений с государством.*

- Исупова Ирина Николаевна** 39  
«ПРОВАЛЫ ГОСУДАРСТВА» В СФЕРЕ ПРОИЗВОДСТВА  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

*Анализируются условия формирования спроса и предложения на государственные услуги, объясняющие факт наличия «провалов государства» в рассматриваемой сфере и указывающие на их источники. Приведена классификация существующих «провалов государства», рассмотрены основные направления их преодоления.*

- Сердюкова Наталья Александровна** 45  
**Сердюкова Наталья Владимировна**  
СИСТЕМНЫЕ РИСКИ ГОСУДАРСТВЕННОГО  
ФИНАНСОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

*Выделены три составляющие государственного финансового менеджмента, рассмотрены принципы государственного финансового менеджмента с позиции системного подхода. Системные риски государственного финансового менеджмента разделены по трем составляющим государственного менеджмента.*

## Региональное развитие

- Горина Алла Петровна** 49  
**Кудряшова Марина Юрьевна**  
ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО СПРАВЕДЛИВОГО РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ДОХОДОВ:  
РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

*Обосновано, что низкий уровень доходов значительной части граждан в сочетании с чрезмерной поляризацией доходов обуславливает социальный разлом общества, вызывает социальную напряженность, препятствует успешному развитию страны и регионов, определяет демографический кризис и кризисные процессы в обществе.*

- Городнов Евгений Викторович** 52  
ОЦЕНКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ  
ПАССАЖИРСКИМ ТРАНСПОРТОМ Г. О. ТОЛЬЯТТИ

*Рассматриваются структура системы городского транспортного обслуживания и особенности функционирования в современных условиях на примере г. о. Тольятти. Проведена оценка состояния системы управления транспортной системы, выявлены основные проблемы и предложены пути решения.*

- Гуськова Татьяна Николаевна** 58  
МОДЕЛИРОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ  
ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНАХ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

*Описываются приемы экономико-статистического моделирования, позволяющие оценить влияние различных факторов на результаты инвестиционной деятельности в муниципальных районах Самарской области.*

- Корчагин Павел Валентинович** 62  
ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ ТЕРРИТОРИИ  
С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДХОДА

*Эволюция экономического развития имеет свои отличительные черты, поскольку не может отвлечься от сознательной деятельности людей, составляющей субъективную сторону исторического процесса. Таким образом, можно говорить о качественном отличии эволюционного развития, так как прогнозирование которого (управление которым) представляется вполне возможным.*

- Миронова Анна Александровна** 65  
ИССЛЕДОВАНИЕ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ:  
ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ

*В настоящее время имидж приобретает особое значение для экономического, политического, общественного развития любого муниципального образования. Именно от имиджа во многом зависит и приток финансовых инвестиций, и активность граждан муниципального образования.*

**Фирсов Юрий Иванович**

69

МАРКЕТИНГОВЫЙ ПОДХОД К ЭКОНОМИЧЕСКОМУ  
И СОЦИАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ ТЕРРИТОРИИ,  
ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОЙ ДЛЯ ИНВЕСТОРА

*Рассмотрены проблемы и пути развития территории с точки зрения маркетингового подхода, основанного на рыночной, ресурсной и институциональной концепциях с позиции различных авторов, таких как Ф. Котлер, А. П. Панкрухин, К. Б. Норкин и др.*

**Региональная сфера услуг:  
экономика, организация и управление**

**Боровских Светлана Вячеславовна**

73

СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

*Обосновывается необходимость совершенствования системы управления малыми предприятиями сферы услуг как одно из ключевых условий повышения эффективности их предпринимательской деятельности. Рассматриваются методические вопросы совершенствования системы управления малыми предприятиями сферы услуг и оценки эффективности их предпринимательской деятельности. На основе SWOT-анализа и выявления ключевых условий эффективности предпринимательской деятельности определены требования к системе управления. Показано, что в качестве системы управления на малых предприятиях сферы услуг может использоваться бюджетирование. Описывается предложенный автором методический подход к формированию системы бюджетирования на малых предприятиях сферы услуг.*

**Васильева Елена Алексеевна**

79

ОЦЕНКА РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ  
НА РЫНКЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ

*Рассматривается развитие предприятия на рынке дополнительных услуг сотовой связи. Затрагивается проблема эффективного ценообразования на дополнительные услуги сотовой связи. Приводятся различные методы по совершенствованию развития предприятия на рынке дополнительных услуг сотовой связи.*

**Ветошко Галина Владимировна**

84

ФАКТОРЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ

*Рассматриваются составляющие качества услуг, описываются факторы, влияющие на повышение качества услуг в гостиничной индустрии, приводится их классификация.*

**Егоркина Анастасия Игоревна**

92

УСТОЙЧИВОСТЬ РАЗВИТИЯ УСЛУГ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ Г. О. ТОЛЬЯТТИ:  
ФАКТОРЫ, ПОКАЗАТЕЛИ, ИСТОЧНИКИ

*Поднимается вопрос о понятии экономической устойчивости хозяйствующего субъекта в регионе, а также о значении данного понятия для учреждений системы высшего профессионального образования; проводится анализ основных показателей деятельности вузов г. о. Тольятти; предлагается классификация факторов, влияющих на устойчивость деятельности вузов, и в соответствии с ними выделяются показатели, с помощью которых возможно оценить устойчивость деятельности отдельных вузов.*

**Корнеева Елена Николаевна**

97

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ  
УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

*Рассматриваются тенденции развития российского рынка образовательных услуг в области управленческого консультирования в современных условиях. Сделаны выводы о перспективных направлениях развития данного рынка, позволяющих повысить эффективность профессиональной подготовки консультантов по управлению.*

**Собственникова Ольга Игоревна** 102  
 СПЕЦИФИКА ЭКОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ  
 КАК ФАКТОР ФОРМИРОВАНИЯ ИХ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ

*Рассматриваются основные проблемы формирования конкурентных преимуществ экологических услуг, определяющих их потребительские свойства. Вопросы охраны окружающей среды с каждым годом становятся все более актуальными, в связи с этим наибольшее значение приобретают отличительные особенности экологических услуг как фактора формирования их конкурентных преимуществ.*

**Кулапина Галина Михайловна** 107  
 ЭФФЕКТ СИНЕРГИЗМА В РЕМОНТНО-СТРОИТЕЛЬНОМ СЕРВИСЕ  
 НА ОСНОВЕ ЕГО СЕТИЗАЦИИ

*В настоящее время ремонтно-строительный сервис для населения, переживая снижение спроса, ушел в теневую экономику. В ситуации разобщенности производителей услуг заказчики испытывают трудности в процессе планирования и организации капитального ремонта помещений, вместе с тем нарушается качество услуг и время обслуживания отдельным исполнителем. Как одно из решений выявленной проблемы предлагается сетизация бизнеса.*

## Рынки: состояние и развитие

**Вешнякова Татьяна Сергеевна** 112  
**Шатохина Ольга Андреевна**

ПРОБЛЕМЫ РЫНКА ТРУДА Г. О. ТОЛЬЯТТИ И ИХ РЕШЕНИЕ

*Рассмотрены специфические факторы формирования рынка труда г. о. Тольятти, выделены основные проблемы его функционирования и определены приоритетные направления содействия занятости населения и задачи социальной политики муниципалитета.*

**Фирсова Ирина Анатольевна** 117  
**Карнова Светлана Васильевна**

**Коровушкина Марина Владимировна**

РЫНОК ОБРАЗОВАНИЯ КАК СФЕРА РАЗВИТИЯ  
 И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА  
 В РАМКАХ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

*Рассматриваются процессы взаимодействия работодателя и образовательного учреждения, выявленные в процессе проведенного исследования в рамках НИР (№ 574п-П17). Проанализированы рейтинг вузов Москвы и Московской области; рейтинг удовлетворенности работодателя подготовкой бакалавров по направлению «Экономика», «Менеджмент». Изучены основанные направления взаимодействия работодателя и образовательного учреждения в процессе подготовки бакалавров по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», предложенные работодателем.*

## Управление человеческими ресурсами

**Ваховский Вячеслав Витальевич** 125  
**Гуренкова Ольга Валериевна**

**Смирнова Елена Алексеевна**  
 ИСТОЧНИКИ САМОРАЗВИТИЯ СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
 В КОНТЕКСТЕ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

*Статья посвящена вопросам выяснения природы концепции источников саморазвития современной организации в контексте управления человеческими ресурсами. Выявлены различия между кадровой работой и управлением человеческими ресурсами, сосредоточено внимание на факте, что управление человеческими ресурсами в современной организации – другое мировоззрение, основанное на идее, что сотрудники – основной актив и конкурентное преимущество организации в сфере ее саморазвития.*

**Смирнова Мария Юрьевна** 129  
 СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ  
 ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИИ  
 НА ОСНОВЕ ХОЛИСТИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА

*Рассмотрены современные технологии развития человеческих ресурсов на основе холистического менеджмента. Описаны основные этапы холистического менеджмента: оценка, мотивация и обучение. Предложена карта развития персонала.*

## Предприятия

- Данилова Юлия Сергеевна** **134**  
**Данилова Мария Сергеевна**  
 РАСЧЕТ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
 ПРИМЕНЕНИЯ ГИБКОГО АВТОМАТИЗИРОВАННОГО УЧАСТКА  
 ПО ПРОИЗВОДСТВУ НЕСЪЕМНОЙ ОПАЛУБКИ  
*Рассматривается расчет показателей экономической эффективности производства несъемной опалубки при переходе от неавтоматизированного к автоматизированному типу производства.*
- Егорова Галина Владимировна** **138**  
**Шляпкин Андрей Владимирович**  
 ЗАВИСИМОСТЬ ИНФОРМАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ  
 ОТ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО КАПИТАЛА  
*В современных условиях наибольшую значимость приобретают аспекты управления развитием объекта управления с увеличением доли интеллектуального капитала. Интеллектуальный капитал является подсистемой более сложной общей экономической системы воспроизводства капитала. Его структура может быть представлена как совокупность элементов: интеллектуальный потенциал, интеллектуальная собственность, интеллектуальная активность, информация, инфраструктурные активы, рыночные активы. Основой воспроизводства интеллектуального капитала является индивидуум с его уникальными возможностями, способностями, высоким уровнем интеллектуальной активности.*
- Орuch Татьяна Анатольевна** **146**  
 УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛЮЧЕВЫМИ КЛИЕНТАМИ  
 КАК ФАКТОР ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ  
 ПРЕДПРИЯТИЯ НА РЫНКЕ  
*Рассматривается вопрос необходимости управления отношениями с ключевыми клиентами с целью повышения конкурентоспособности предприятия. В настоящее время предприятию для развития и увеличения доли рынка уже недостаточно активного привлечения новых клиентов. Необходимо разработывать программы для сохранения имеющихся клиентов и повышения их прибыльности и ценности для предприятия.*
- Романеева Елена Владимировна** **150**  
**Орлова Анна Дмитриевна**  
 ИССЛЕДОВАНИЕ ЗНАЧЕНИЯ  
 ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО СВОЙСТВА «БЕЗОПАСНОСТЬ»  
 КАК ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ И УСЛУГ  
*Рассматривается роль безопасности товаров как важнейшего потребительского свойства, определяющего качество. Кроме того, приводится анализ термина «безопасность», сопровождающийся изучением различных подходов к определению данного термина и установлением обобщенного. На примере автомобилей рассмотрены особенности системы обеспечения безопасности и приведены рекомендации по повышению уровня безопасности автотранспортных средств.*
- Сергеев Николай Никифорович** **156**  
 ПРОБЛЕМЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ  
 ЭНЕРГОСБЕРЕГАЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ  
 НА ПРЕДПРИЯТИЯХ МАШИНОСТРОЕНИЯ  
*Представлены основные методы и формы финансирования энергосберегающих проектов промышленных предприятий. Одним из возможных инструментов реализации энергосберегающих мероприятий рассмотрен энергосервисный контракт.*
- Шлегель Олег Александрович** **159**  
**Васильчук Ольга Ивановна**  
 ЭЛЕМЕНТНАЯ БАЗА, ИДЕНТИФИКАЦИЯ РАСПРЕДЕЛЕННЫХ АТАК  
 НА ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ КОНСАЛТИНГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ  
*Актуальность работы обусловлена необходимостью повышения безопасности информационных ресурсов бухгалтерской, финансовой, производственной документации консалтингового предприятия. Для этого определяется специфика идентификации распределенных атак внутреннего нарушителя на информационные ресурсы предприятия, эффективность предлагаемых мероприятий.*

## Точка зрения

- Глухова Людмила Владимировна** 165  
УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ: ДИВЕРГЕНТНЫЙ ПОДХОД  
*Управление процессами накопления знаний для современной экономики является приоритетным направлением. Показан дивергентный принцип накопления знаний при проведении курсовой переподготовки специалистов, работающих в области информационной безопасности.*
- Киричек Галина Анатольевна** 169  
ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ,  
СВЯЗАННЫХ С РЕШЕНИЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАЧ  
КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ОБОБЩЁННЫЕ МОДЕЛИ  
ОПЕРАЦИЙ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СТРАТЕГИЙ)  
У СТУДЕНТОВ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ  
*В целях повышения эффективности самостоятельной работы студентов рассмотрены задачи, связанные с оценкой эффективности стратегий.*
- Лысова Марина Юрьевна** 172  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВЫПУСКНИКА  
КАК ПРОДУКТ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ:  
ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ  
*Обосновывается целесообразность использования для характеристики продукта высшей школы понятия «профессиональный потенциал выпускника», рассматриваются подходы к его определению и оценке, приводится концептуальная схема исследования и ее интерпретация.*
- Маршанская Ольга Васильевна** 178  
**Тереков Василий Григорьевич**  
КОНЦЕПЦИЯ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ  
И УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ Г. ТОЛЬЯТТИ  
*Проблемы устойчивого социально-экологического развития и существования г. о. Тольятти на современном этапе тесно взаимосвязаны с решением вопросов охраны и реконструкции окружающей среды. Сложность заключается в том, что эти проблемы затрагивают практически все сферы городской жизни и требуют междисциплинарного подхода с использованием широкого спектра знаний в экологии, культуре, экономике, градостроительстве и управлении.*
- Содержание выпуска на английском языке** 182



## МАКРОУРОВЕНЬ

### Экономическая политика: стратегия и тактика

УДК 336.77.01

**И. Ю. Бубнова\***

\*Бубнова Инна Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_fin@tolgas.ru

**О. А. Серебрякова\***

\*Серебрякова Олеся Александровна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_fin@tolgas.ru

### ВОЗВРАТНОСТЬ БАНКОВСКОГО КРЕДИТА: СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ И МЕТОДЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ

*Ключевые слова: кредит, возвратность кредита, формы обеспечения возвратности кредита, алгоритм выбора формы обеспечения возвратности кредита.*

*Переход Российской Федерации к новым экономическим отношениям в условиях дальнейшего преодоления финансового кризиса обусловил необходимость кардинальных преобразований в банковской сфере. Восстановление банковской системы России порождает новые проблемы, одной из которых является проблема возросшего риска кредитных вложений и, соответственно, обеспечения возврата банковского кредита, особенно в условиях нестабильности курса национальной валюты. По мере перехода экономики на рыночные отношения восстанавливается истинная сущность кредита как самостоятельной экономической категории. Применявшиеся в банковской практике принципы кредитования и их содержание приводились в соответствие с тем уровнем экономических отношений в народном хозяйстве, который складывался в определенные периоды времени, что не всегда соответствовало объективной природе их существования.*

Принципы кредитования являются основополагающими причинами организации кредитного процесса, поскольку раскрывают сущность и содержание кредита, а также требования объективных экономических за-

конов в области кредитных отношений [3, с. 321]. В современной экономической литературе понятие «возвратность кредита» разными авторами трактуется по-разному.

Таблица 1

**Понятие «возвратность кредита» различными авторами-экономистами**

Понятие	Автор	Определение
<b>ВОЗВРАТНОСТЬ КРЕДИТА</b>	А. М. Тавасиев	Своевременное и полное погашение заемщиком полученной им суммы кредита (основного долга) и соответствующих сумм банковского процента (включая комиссионные и прочие)
	А. Н. Азрилиян	Принцип финансовых, денежных отношений, согласно которому кредитные средства, полученные заемщиком во временное пользование, подлежат обязательному и своевременному возврату кредитору, владельцу средств; специфическое свойство, объективно присущее кредиту как экономической категории
	К. Р. Тагирбеков	Комплекс операций, в ходе которых формируются и поддерживаются потенциальные и реальные денежные потоки, перемещающие кредитные ресурсы от заемщиков к кредиторам

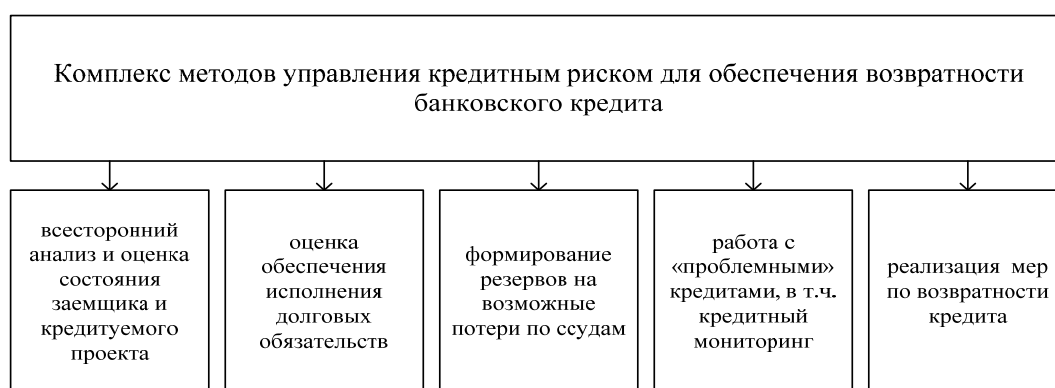
Исследовав определения, представленные в табл. 1, видим, что основной упор при рассмотрении возвратности кредита делается на

своевременности возврата всей суммы. Стоит отметить, что А. М. Тавасиев заострил внимание на том, что возврату подлежат,

помимо самой суммы кредита, еще и суммы процента, а также комиссионные, издержки и пр. Это замечание представляется достаточно важным, поскольку в нем уже заложена обязанность должника уплатить кредитору различные пени и неустойки, предусмотренные кредитным договором. Важность же определения К. Р. Тагирбекова в том, что он представляет возвратность кредита как комплекс операций, а не абстрактное понятие, тем самым уже в определении заставляет задуматься о воплощении данного явления на практике. Также определение отличается от остальных тем, что дает возможность взглянуть на понятие возвратности кредита не с точки зрения рядового кредитора или заемщика, а с макроэкономической точки зрения, показывая тем самым значимость этого явления для всей экономической системы в целом. Таким образом, все три автора дают

представление о понятии возвратности кредита по-разному, и нельзя выделить какое-то одно определение, дающее наиболее полное представление об изучаемом явлении. Это говорит о том, что возвратность кредита – понятие сложное и многогранное и изучение его связано с определенными трудностями.

Система обеспечения возвратности кредита постоянно развивалась параллельно с самим становлением и развитием банков и в настоящее время в нашей стране представляет собой совокупность разнообразных форм и методов. Методом обеспечения возвратности кредита называется систематизированная совокупность действий, которые необходимо предпринять, для решения задачи по обеспечению полного возврата кредита в строго установленные сроки. На рис. 1 представлены методы, направленные на недопущение просроченных выплат по кредитам.



*Рис. 1. Комплекс методов обеспечения возвратности кредита*

Таким образом, необходимо не доводить дело до применения тех форм обеспечения возвратности, которые были указаны в договоре и будут рассмотрены ниже. В связи с тем, что любой возврат долга означает потерю времени и изымает на довольно значительный период средства невозвращенного кредита из оборота, банк, даже при выплате всех полагающихся процентов и издержек, все равно понесет финансовые убытки, а при значительном числе таких случаев – и серьезный урон своей репутации. Поэтому в крупных банках обязательно необходима служба, которая будет следить за реализацией методов управления риском. При выполнении же четвертого метода основную роль начинают играть выбранные формы обеспечения возвратности [4, с. 98].

Форма обеспечения возвратности банковского кредита – это конкретный источ-

ник погашения имеющегося долга, юридическое оформление права кредитора на его использование, организация контроля банка за достаточностью и приемлемостью данного источника. Следовательно, именно определение форм обеспечения возврата банковского кредита является гарантией этого возврата. Данная гарантия представляется необходимой при высокой степени риска просрочки платежа кредита. Разнообразие форм обеспечения возвратности кредита представлено на рис. 2.

Заклучение кредитной сделки подразумевает возникновение обязательства кредитора вернуть заем в полном объеме вместе с процентами в определенные кредитным договором сроки. Осуществление банковской деятельности предполагает, что возникновение обязательства еще не означает того, что кредит будет возвращен вовремя.

Происходящие в экономике инфляционные процессы предполагают обесценение суммы кредита, следствием этого является ухудшение финансового состояния заемщика и неисполнение им в срок возврата кредита. Все это предопределило выработку специального механизма организации возвратности кредита. Он состоит из следующих этапов: 1) возможность погашения кредита за счет прибыли от реализации; 2) необходимость уточнения порядка погашения в договоре кредитования; 3) применение многообразных форм обеспечения. Используемые в данном механизме формы обеспечения обязательств можно классифицировать по степени воздействия на заемщика и приоритетам в достижении цели. Все это позволяет активизировать заемщика для соот-

ветствующего договора исполнения обязательств. Следовательно, от оптимального выбора кредитором способа обеспечения обязательства во многом будут зависеть действия заемщика. Все вышеизложенное говорит о необходимости анализа особенностей той или иной формы обеспечения возвратности кредита в зависимости от конкретной ситуации [2, с. 215]. Целью выработки специального механизма организации возвратности кредита является доведение до заемщика необходимости своевременно погашать кредитные обязательства. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» разрешает совокупное использование нескольких способов (например, банковскую гарантию и страхование возврата кредита и т. д.).



Рис. 2. Основные формы обеспечения возвратности кредита

Банковская практика включает огромное количество способов возврата кредита и снижения риска неплатежей. Прибыльность кредитных сделок напрямую зависит от знания особенностей и своевременного реагирования на возникающие проблемы. Мировая кредитная система использует выдачу кредита на доверительной основе. Эффективность такого рода сделок зависит от финансового состояния заемщика, которое необ-

ходимо подтвердить – обеспеченность – выручкой от реализации или ликвидными активами. Это позволяет свести к минимуму риск невозврата кредита. Если заемщик не имеет возможности предоставить такие сведения, целесообразно осуществлять кредитование под залог имеющейся собственности, это позволит застраховать кредитора от рисков ситуаций. Каждая из форм обеспече-

ния возвратности кредита имеет положительные и отрицательные моменты (табл. 2).

По данным табл. 2 видно, что клиенту – физическому лицу стоит стремиться к выбору поручительства как метода обеспечения возвратности, т. к. при этом он не выплачивает дополнительных средств банку-гаранту и не изымает из оборота какие-либо активы в качестве залога. Юридические лица же при получении кредита по той же причине будут стремиться либо к банковской гарантии, либо к залогом имущества (прав), не участвующих в производстве. В то же время банк-заемщик отдаст предпочтение использованию банковской или страховой гарантии от известного предприятия либо залога, стоимость которого возместит сумму долга и все возможные издержки. Стоит отметить, что один лишь правильный выбор формы обеспечения возвратности кредита не является полной гарантией от возникновения подобного риска. Другим важнейшим элементом,

обеспечивающих снижение риска невозврата кредита, является контроль над выполнением заемщиком условий кредитного договора на протяжении всего срока его действия. По окончании мониторинга банк-кредитор формирует кредитное досье на должника, которое содержит как документацию по конкретной кредитной сделке, так и информацию о заемщике в целом. Каждый выданный кредит попадает под риск оказаться проблемным. Но, как правило, признаки начинающихся финансовых трудностей заемщика можно выявить еще на ранней стадии совершения сделки и тем самым предотвратить возникновение необратимых потерь. Стоит отметить, что данные потери не ограничиваются лишь суммой кредита и процентов по нему. Неисполнение заемщиком своих обязательств может повлечь за собой целый ряд проблем для банка и даже может повлечь за собой его банкротство [5, с. 305].

Таблица 2

**Основные преимущества и недостатки различных форм обеспечения возвратности банковского кредита**

Форма обеспечения возвратности	Заемщик	Выгоды для кредитора	Недостатки для кредитора	Выгоды для заемщика	Недостатки для заемщика
Залог	Физ. лицо, юр. лицо	Гибкость форм, гарантия возврата суммы кредита	Необходимость контроля за состоянием залога	Отсутствие препятствий при получении кредита	Риск потерять заложенное имущество
Поручительство	Физ. лицо	Расширение сферы кредитования	Необходимость анализа финансового состояния поручителя; необходимость высокой юридической грамотности при составлении договора	---	Необходимость поиска поручителей, удовлетворяющих запросам банка; необходимость отчетности как перед банком, так и перед поручителем
Банковская гарантия	Физ. лицо, юр. лицо	Надежность; немедленный возврат суммы кредита	---	---	Оплата услуг гаранта
Неустойка	Физ. лицо, юр. лицо	Возмещение задержки в выплатах долга	Не гарантирует возврат долга	---	Необходимость жесткого соблюдения сроков

Одними из наиболее распространенных мер погашения задолженности являются разработка и использование схем по изъятию имеющегося имущества должника, реализация изъятого, а также контроль за состоянием счетов должника и выставление на основании этого претензии к заемщику. На со-

временном этапе развития экономике, когда получение кредитов в банке зачастую сопровождается финансовым мошенничеством, «дополнительные» источники возврата ссуд должны стать в один ряд с первичными источниками, что гарантирует кредитору защиту его интересов, в целом снизит риски

кредитования и заметно улучшит инвестиционный климат в стране [6, с. 244].

Одним из самых действенных механизмов по снижению риска кредитных операций является государственное регулирование кредитно-денежных отношений, роль которого не снижается даже в условиях рыночной экономики. Система правового обеспечения кредитного процесса декларирует как кредиторам, так и заемщикам сочетание прав, обязанностей и ответственности за правонарушения с одной стороны, и обеспечивает последовательность и порядок согласования действующих актов в сфере кредитования. Без подобного регулирования интересы заемщика, банка и третьих лиц процесса кредитования (гаранта, поручителя и т. д.) и противоречия между ними неизбежно вызовут желание одной из сторон «сыграть» в свою пользу, повышая тем самым риск вовлечения кредитов в экономическую жизнь страны в целом. На основании анализа возвратности кредита видно, что система обеспечения, применяемая в банках РФ, не совершенна. В связи с этим изучение международного опыта обеспечения возвратности кредита является необходимым условием сбалансированного развития банковской системы России. Для банковского сектора Российской Федерации использование зарубежных методик обеспечения возвратности кредита может повлиять на снижение просроченной ссудной задолженности и тем самым улучшить качество кредитного портфеля банка.

1. Применение в деятельности кредитных учреждений общей и глобальной цессии. Данный метод позволит снизить просроченную и безнадежную задолженности по выданным кредитам. Можно добиться этого путем ее списания на счета коммерческих предприятий или банков, являющихся ссудозаемщиками банка-должника. Данная операция оформляется договором цессии (уступки требования), в котором по пунктам расшифровываются условия зачета. В существующей практике большинства банков применяются 2 вида цессии: открытая и тихая. В Германии совместно с уступкой индивидуальных требований нашли применение общая и глобальная цессии. При первой заемщик имеет обязательство перед кредитором систематически уступать требования по поставке товаров или оказанию услуг на оговоренную сумму. В этом случае право банка на получение финансовых средств в

зачет предоставленного кредита возникает с получением банком требований или перечня дебиторов, а не в момент заключения договора об общей цессии. Использование глобальной цессии состоит в том, что заемщик передает банку существующие и поступающие требования по контрагентам в течение оговоренного времени. Этот вид уступки требований является наиболее востребованным. Согласно российскому законодательству при использовании общей и глобальной цессии в национальных кредитных учреждениях требуется произвести уступку требований на более весомую сумму, нежели величина предоставленного кредита. Таким образом, при применении общей и глобальной цессии максимальная сумма кредита составит 20-40% от стоимости уступных требований. Практическое применение общей и глобальной цессий предоставит банкам возможность добиться минимизации риска невозврата кредита, что невозможно при использовании только тихой и открытой цессии.

2. Использовать в деятельности банков дифференцированную балльную оценку эффективности разных форм обеспечения возвратности кредита с целью улучшения процесса оптимизации их выбора. В табл. 3 приведена такая оценка (в баллах) различных форм обеспечения возвратности кредита.

Исходя из данных табл. 3 видно, что максимальное количество баллов, а следовательно, и наибольшую эффективность имеют такие формы, как ипотека и залог депозитных вкладов. Данные формы кредита характеризуются очень большой суммой. В то же время в связи со сложностью оценки ипотеки теряются границы кредита. На втором месте по баллам находятся поручительство (гарантии) и залог ценных бумаг. Максимальная сумма кредита при наличии кредитоспособного поручителя может достигать 100%. В случае когда кредитоспособность поручителя не удовлетворяет требованиям банка, риск возрастает и, как правило, банк не предоставляет оговоренную в заявлении сумму кредита. Самый низкий балл при самом большом риске невозврата кредита имеют уступка требований и передача права собственности. Таким образом, можно заключить, что применение системы оценки оптимизирует для банка процесс выбора формы обеспечения возвратности кредита относительно определенного периода времени, заемщика и его характеристик (табл. 3).

**Дифференцированная оценка качества вторичных форм обеспечения возвратности кредита (в баллах)**

Форма обеспечения	Предпосылки использования	Преимущества	Недостатки	Рейтинг качества в баллах	МАЖ сумма кредита в % к сумме обеспечения
1. Ипотека	Необходимость нотариального удостоверения	Цены стабильны; возможно, неодноразное использование; контроль за сохранностью прост; есть возможность использования залогодателем	Расходы за нотариальное удостоверение высокие; трудность оценки;	3	60 - 80%
2. Залог вкладов в банке	Обязателен договор о залоге; сберегательная книжка сдается в банк на хранение	Расходы низкие; высоко ликвидное обеспечение	Возникают проблемы с налоговым правом	3	100%
3. Поручительство (гарантия)	Письменный договор поручительства обязательен; письменная гарантия	Низкие расходы; участие второго лица в ответственности; Быстрое использование	Вероятны проблемы при проверке кредитной способности поручителя (гаранта)	2	До 100%
4. Залог ценных бумаг	Договор о залоге обязательен; ценные бумаги передаются банку на хранение	Низкие расходы; удобство контроля за изменением цены (при проверке на бирже); быстрая реализация	Могут быть резкие колебания рыночной цены	2	Акции 50 - 60% ценные бумаги, принос ящие твердый процент – 70 - 80%
5. Услуги требований по поставке товаров или оказанию услуг	Договор о цессии обязательен; передача копий счетов или списка дебиторов	Низкие расходы;	Интенсивность контроля; проблемы с налоговым правом; особый риск тесной цессии	1	20 - 40%
6. Передача права собственности	Обязательное заполнение договора о передаче права собственности	Низкие расходы; в случае высокой ликвидности – быстрая реализация	Проблемы оценки и контроля; использование обращения в суд	1	20 - 50 %

3. Использовать в банковской деятельности усовершенствованную систему оценки кредитоспособности предприятий-заемщиков. В Российской Федерации коммерческие банки применяют методику оценки положения заемщика, основанную на комплексной оценке соответствующих групп коэффициентов, таких как: ликвидность предприятия-заемщика; показатели соотношения собственных и заемных средств; оборачиваемость активов и рентабельность потенциального предприятия. На основании расчета и оценки основных финансовых коэффициентов аналитиком коммерческого банка заемщику присваивается номер от 1 до 10 в зависимости от шкалы коэффициентов на основе близости полученных значений к нормативным

показателям. Так как коэффициенты оборачиваемости и рентабельности привязаны к виду деятельности предприятия-заемщика, отраслевой принадлежности и других конкретных условий, то для них не устанавливаются нормативные или критические значения. Анализ и дифференциация этих показателей основаны главным образом на изучении изменений их значений в динамике. Близость к нормативным значениям показателей располагает заемщика по сумме баллов в соответствии с весом в общей совокупности. В заключение рейтинговой оценки кредитоспособности определяется класс заемщика на основе установленной суммы баллов. Если заемщик не набирает достаточного количества баллов по критерию ка-

чества обеспечения, то он автоматически исключается из ранжирования. Следовательно, коммерческий банк отказывает в получении ссуды предприятиям, имеющим в настоящее время проблемы с финансовой устойчивостью, но имеющим достаточное обеспечение. В то же время кредитный инспектор может отдать предпочтение заемщику, имеющему удовлетворительное финансовое состояние, но не имеющему залога, поручителей или банковской гарантии возврата кредита. Наличие в банковской практике большого количества форм обеспечения возвратности кредита предполагает реальную дифференциацию заемщиков в конкретной ситуации. Для этого в момент рассмотрения кредитной заявки в банковской практике Германии осуществляют анализ конкретного заемщика на предмет риска выдаваемой ссуды. В качестве критериев риска применяют два показателя: финансовое состояние заемщика и качество его обеспечения возвратности кредита. Необходимость перенимания банковского опыта зарубежных стран российскими банками предопределяет в качестве перестрахования от риска банкам при совершении кредитных операций использовать эти же параметры в отношении конкретного за-

емщика. Финансовое состояние заемщика в экономической жизни Германии определяется по уровню рентабельности в доле обеспеченности собственными средствами.

С точки зрения степени риска несвоевременности возврата кредита выделяют три группы хозяйствующих субъектов, соответствующих этим критериям. Это хозяйствующие субъекты, имеющие безукоризненное, удовлетворительное и неудовлетворительное финансовое положение. По наличию и качеству обеспечения все хозяйствующие субъекты подразделяются на четыре группы риска. Это риски, обладающие: безукоризненным обеспечением; достаточной, но неблагоприятной структурой обеспечения; труднооцениваемым обеспечением; недостаточным обеспечением. Поскольку у каждого предприятия-заемщика одновременно действуют оба фактора, для окончательного вывода о степени кредитного риска составляется таблица (табл. 4). Цифры в ячейках означают номер группы по степени кредитного риска, принадлежность к которой определяется по тому, какой степени факторов по горизонтали и по вертикали отвечает рассматриваемый хозяйствующий субъект.

Таблица 4

*Классификация хозяйствующих субъектов по степени риска возврата кредита*

Финансовое положение	Безукоризненное финансовое состояние	Удовлетворительное финансовое состояние	Неудовлетворительное финансовое состояние
Обеспечение возврата			
Безукоризненное	1	1	1
Достаточная, но неблагоприятная структура обеспечения	1	2	3
Труднооцениваемое обеспечение	1	3	4
Недостаточное обеспечение	1	4	5

Данные табл. 4 наглядно демонстрируют, что по степени кредитного риска выделяются 5 типов хозяйствующих субъектов. Если предприятие относится к первой группе, то оно имеет самый меньший риск невозврата кредита для ссудодателя, поскольку возврат кредита может обеспечиваться либо за счет безукоризненного финансового состояния, либо за счет высокого качества имеющегося у должника имущественного обеспечения. У 2-5 групп хозяйствующих субъектов степень риска возрастает. Хозяй-

ствующие субъекты, относящиеся к первому типу, имеют минимальный риск невозврата кредита. Эти предприятия имеют идеальное финансовое состояние независимо от наличия и качества обеспечения или предприятия располагают безукоризненным обеспечением независимо от их финансового состояния. Ключевыми источниками возврата кредита хозяйствующих субъектов первого типа являются выручка от реализации и ликвидные активы (в т. ч. служащие обеспечением кредита). Таким образом, если имеют-

ся в наличии по крайней мере один или оба фактора, риск невозврата кредита является минимальным либо сводится к нулю. Банк в данном случае не придает значения ни достаточности, ни качеству обеспечения возвратности кредита. Хозяйствующие субъекты, отнесенные ко второму, третьему и четвертому типам при наличии определенного риска, в целом можно считать кредитоспособными. Они имеют экономические возможности для возврата кредита, которые должны быть закреплены договором юридически, но формы обеспечения возвратности кредита должны быть разнообразными. С учетом оценки качества обеспечения возвратности кредита для хозяйствующих субъектов второго типа рационально использовать залог материальных ценностей. Для хозяйствующих субъектов третьего типа рационально использовать как залог ценностей, так и гарантию, и предпочтительно применение обеих форм в комплексе. Выбор формы зависит от реальной экономической ситуации: оценки состава обеспечения и финансового состояния клиента. Предприятия четвертого типа необходимо кредитовать либо под гарантию финансово устойчивой организации, (т. к. они имеют недостаточные собственные источники для погашения ссуд), либо заключив договор страхования от риска невозврата кредита. Наряду с этим целесообразно увеличить ставку процента за пользование ссудами. Эти хозяйствующие субъекты обладают повышенным риском несвоевременного возврата кредита, поэтому банку необходимо уделять особое внимание анализу их финансового состояния и составу обеспечения. Пятый тип предприятий в связи с максимально высокой степенью риска требует особого внимания и отношения со стороны коммерческого банка. Очевидно, что использование данного метода в банковской практике позволит коммерческому банку путем более точной оценки результативности той или иной формы обеспечения кредита минимизировать или даже свести к нулю риск невозврата кредита. От правильности осуществления выбора наиболее эффективной формы обеспечения возвратности кредита зависит возможность банка уменьшить количество проблемных активов. По данным Центрального Банка, в России за 2012 год средний процент просроченной задолженности составлял 1,31%, что говорит об эффективности данного метода.

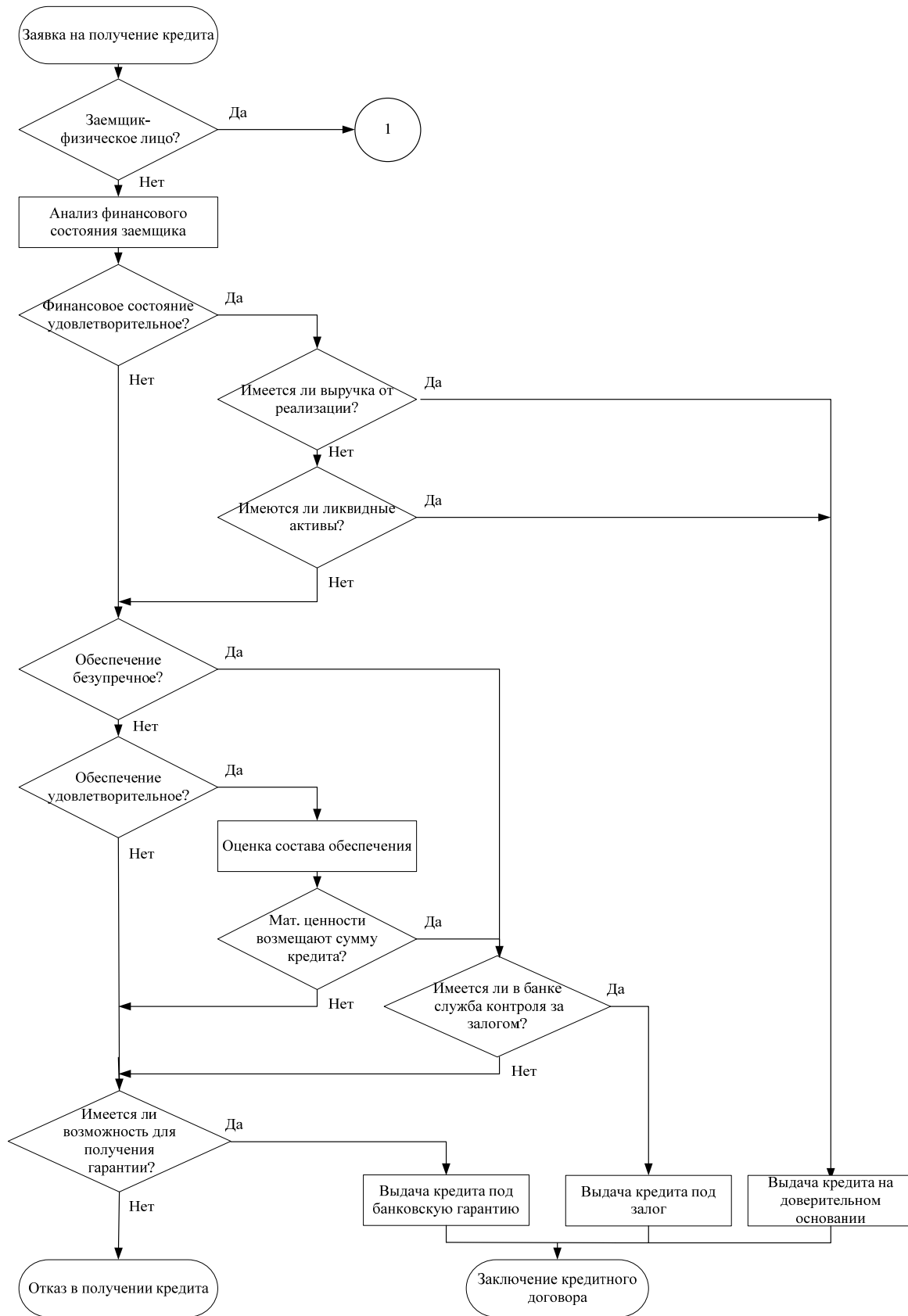
В Германии же, где данный метод является традиционным, этот же показатель составил 0,89%.

4. Необходимость использования в банках нескольких уровней безопасности и защищенности от невыполнения заемщиком кредитного договора. Идеального способа обеспечения возврата банковского кредита не существует, насколько бы тот или иной способ ни казался надежным. Именно поэтому у зарубежных финансистов существует убежденность о необходимости наличия у кредитора нескольких уровней безопасности, которые гарантируют защиту от невыполнения должником кредитного договора. При таком подходе к обеспечению возвратности кредита риск невозврата ссуды значительно снижается, что позволяет банку избежать потерь по этим ссудам. Методы, указанные в п. 2 и 3, нашли применение в процессе разработки алгоритмов оптимизации процесса выбора форм обеспечения возвратности кредита, представленных на рис. 3. Методы 1 и 4 могут найти непосредственное применение в повседневной практике деятельности коммерческих банков. Прогнозируемым экономическим эффектом, который получает банк, внедряя опыт зарубежных стран в свою практику, является его прибыль и минимизация кредитных рисков портфеля. Основной экономический эффект достигается за счет быстрой и объективной оценки уровня риска выдаваемых кредитов и принятия таких решений по ссудам, которые позволят максимально обеспечить их возвратность. Своевременное и правильное выполнение всех условий процесса обеспечения кредита дает банку гарантию того, что кредит будет возвращен строго в срок и в полном объеме. Одним из основных звеньев данного процесса является выбор форм обеспечения возвратности кредита. В связи с существующим разнообразием различных форм возврата кредита и минимизаций неизбежного риска (а успех или неуспех кредитора зависит от особенностей и своевременного, рационального применения решения возникшей проблемы) этот выбор является крайне вариативным. Сам по себе выбор способа возврата также является нетривиальной задачей и зависит от финансового состояния заемщика и качества имеющегося у него обеспечения кредита. Стоит отметить, что при совершении выбора многие положительные факторы нивелируют действие от-



рицательных, и наоборот, поэтому для упрощения восприятия этого процесса на основе проведенного анализа различных форм

обеспечения возвратности, применяемых в современной практике, был разработан алгоритм, представленный на рис. 3.



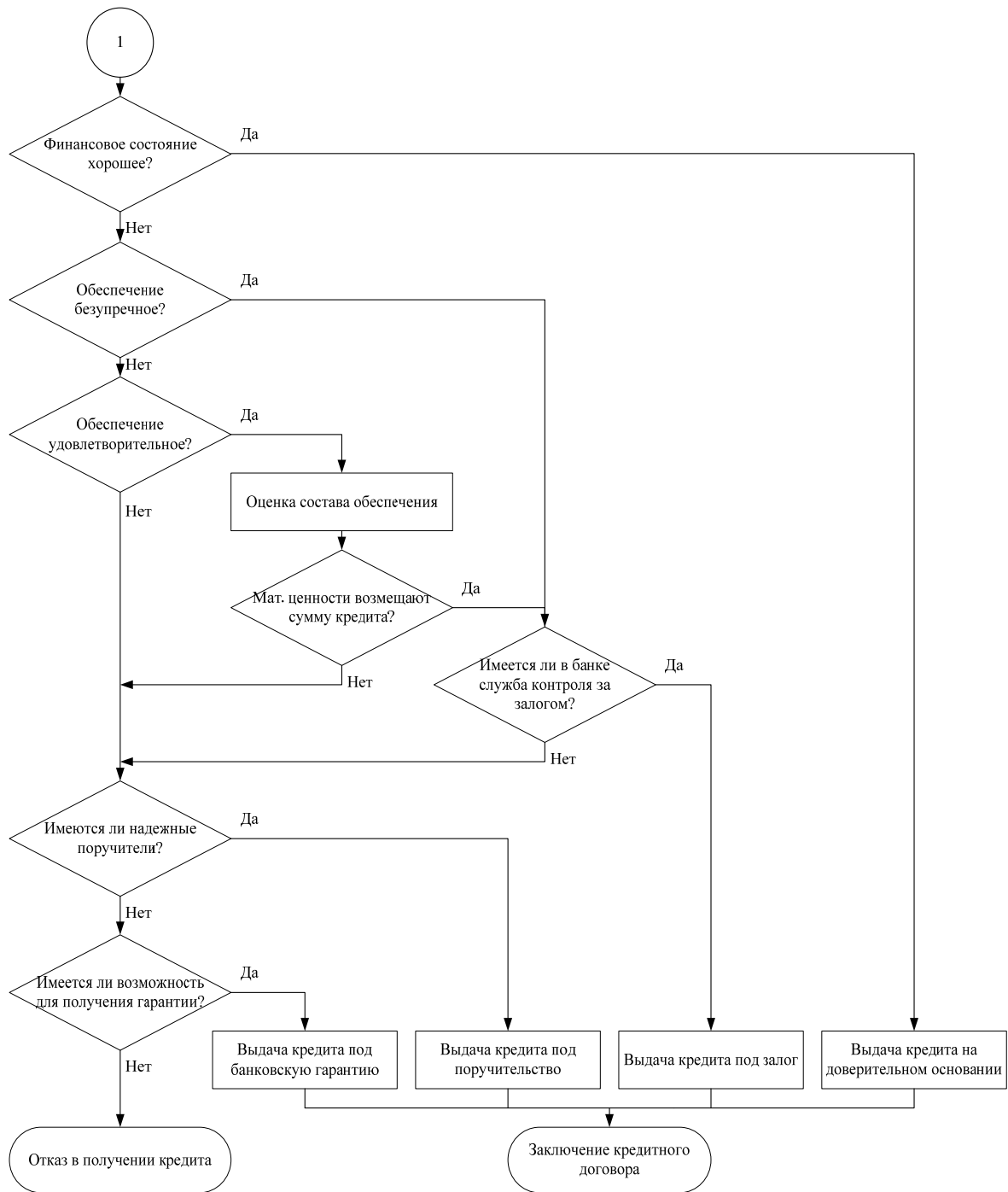


Рис. 3. Алгоритм выбора формы обеспечения возвратности кредита

Таким образом, необходимость возврата кредита как основной принцип данной финансовой категории отличает его от других видов экономических отношений и предопределяет применение специального механизма. Этот механизм базируется, с одной стороны, на экономических процессах, лежащих в основе возвратного движения ссудной стоимости, с другой – на договорных отношениях кредитора и заемщика, вытекающих из самой сути кредитной сделки.

Рассмотренная нами система методов управления кредитным риском, во-первых, позволяет учесть и спрогнозировать все обстоятельства их возникновения, учесть и возместить потери от невозврата кредита; во-вторых, аналитические способности кредитных специалистов банка дают возможность реагировать на возникающие отрицательные последствия риска в деятельности «банк – клиент – банк» и принимать соответствующие ситуации решения по его минимизации.

Проанализированные в статье способы обеспечения возвратности кредита имеют общую цель – погашение должником основной суммы кредита с процентами. Таким образом, необходимость исследования всей совокупности методов и форм обеспечения возвратности кредита, их выбор и сочетание при составлении кредитного договора являются основной задачей коммерческого банка, позволяющей работать с минимальными поте-

рями для получения максимальной выгоды. Все разработанные и предложенные мероприятия позволяют банку снизить вероятность невозврата кредита на стадии заключения кредитного договора, способствуют уменьшению нагрузки в соответствующих подразделениях, оптимизировав процесс выбора формы обеспечения кредита и процесс оценки состояния заемщика.

#### Список литературы

1. Бубнова И. Ю. Современные подходы к механизму кредитования в банковском секторе Российской Федерации // Вестник Поволжского гос. ун-та сервиса. Серия Экономика. – № 2 (22). – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2012. – С. 20-26.
2. Букато В. И. Банки и банковские операции в России. – М. : Финансы и статистика, 2009. – 317 с.
3. Лаврушин О. И. Банковское дело. – М. : Финансы и статистика, 2010. – 672 с.
4. Одегов В. А. Банковский менеджмент. – М. : Экзамен, 2010. – 466 с.
5. Ольшаный А. Н. Банковское кредитование. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 379 с.
6. Челноков В. А. Банки и банковские операции: Букварь кредитования. Технология банковских ссуд. Окологанковское рыночное пространство. – М. : Высш. шк., 2011. – 291 с.

#### **I. Yu. Bubnova\***

*\*Bubnova Inna, PhD in Economics, Associate professor of Volga Region State University of Service, Togliatti kaf\_fin@tolgas.ru*

#### **O. A. Serebriakova\***

*\*Serebriakova Olesya, PhD in Economics, Associate professor of Volga Region State University of Service, Togliatti kaf\_fin@tolgas.ru*

### REPAYMENT OF BANK LOANS: CURRENT APPROACHES AND METHODS OF ENSURING

*Keywords: credit, loan repayment, forms of ensuring loan repayment, algorithm of choosing the form of ensuring loan repayment.*

*Transition of the Russian Federation to the new economic relations, while continuing to overcome the financial crisis has led to the need for fundamental reforms in the banking sector. Recovery of the Russian banking system is posing new challenges, one of which is the problem of the increased risk of credit investments and, accordingly, ensuring the return of bank loans, especially taking into account the instability of the national currency. With the transition to a market economy, the true essence of the loan as an independent economic category is recovered. Lending principles and their contents, applied in banking, were brought into line with the level of economic relations in the economy, which was built during certain periods of time, which was not always consistent with the objective nature of their existence.*

© Бубнова И. Ю., Серебрякова О. А., 2013

УДК 339.5

**Е. М. Денисова\***

*\*Денисова Елена Михайловна, соискатель*

*ЗАО «ПЭС/СКК», г. Самара*

*tabbyalena@mail.ru*

## ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

*Ключевые слова: услуги, таможенные услуги, посредник, оптимизация процессов, анализ, цель.*

*Даются определение и анализ таможенных услуг, рассматривается отношение услуг, предоставляемых государством, и коммерческих, указываются основные характеристики сформировавшегося в России рынка этих услуг.*

Актуальность темы обусловлена членством РФ во Всемирной торговой организации, интеграцией со странами ЕС и организацией Единого таможенного пространства Таможенного союза. Это предъявляет новые требования к гармонизации и унификации таможенной деятельности, повышению уровня качества услуг, оказываемых в таможенной сфере. Качество таможенных услуг ускоряет и упрощает процессы таможенного оформления и таможенного контроля, уменьшая при этом издержки участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД). От качества оказанной таможенной услуги, а также самого процесса предоставления зависит срок прохождения таможенных процедур, финансовые издержки участников внешнеэкономической деятельности. Однако стоит отметить, что подход должен измениться у всех участников внешнеэкономической деятельности: таможенных органов и околотаможенных структур.

Услуги в таможенной сфере можно разделить на услуги, предоставляемые государством бизнесу, и коммерческие, оказываемые организациями друг другу. Заключение контрактов субъектами внешнеэкономической деятельности является основополагающим при процедурах таможенного оформления и контроля, которые могут осуществляться и декларантом, и брокером. При этом нужно учесть прямую зависимость склада временного хранения (СВХ), брокера, перевозчика от таможенных органов.

Двойственный характер таможенных услуг выражается в деятельности таможенных органов.

Таможенный орган одновременно осуществляет свои функции при реализации таможенного контроля, и одновременно оказыва-

ет услуги участнику ВЭД, в этом состоит суть двойственности.

Нужно считаться с прямым влиянием результатов таможенной деятельности на бюджет, важно эффективно и оперативно выполнять оформление на таможне и фиксировать таможенную информацию, необходимую для технологической подготовки проверки и таможенной очистки груза, а также контроля, фиксации и отслеживания работы таможенных брокеров.

Двойственность присутствует и в процессе оказания услуг и анализе результатов деятельности, однако, много аналогичного в обеих системах.

Компании, предоставляющие услуги в области таможенного дела можно подразделить на 4 типа: таможенные брокеры, таможенные перевозчики, склады временного хранения (СВХ) и таможенные склады (ТС). В настоящее время возрастает спрос на услуги по «посттаможенному» аудиту. Услуги в области таможенного дела предоставляются дважды, сначала в стране-экспортере, затем в стране-импортере.

Наиболее затратной по времени является процедура таможенного оформления. Очевидно, что таможенные структуры не справляются с возложенными задачами, об этом свидетельствует скорость прохождения таможенных формальностей и физического перехода границ РФ.

Проблемы качества услуг, предоставляемых государством, а также околотаможенными структурами, могут быть следствием сложностей процесса взаимодействия по отношению к потребителю. К примеру, система управления рисками невозможна без отлаженной системы обратной связи. Многие таможенные посты РФ подвергают большое

количество деклараций корректировке таможенной стоимости ввиду недостающих документов, отсутствие обратной связи – также одна из проблем.

По результатам анкетирования участников ВЭД, произведенного Приволжским таможенным управлением в 2013 г., в число таможенных операций, в ходе применения которых возникает основной объем производственных издержек, попали операции, связанные с завершением во внутренних таможенных органах процедуры таможенного транзита, помещением товаров на временное хранение и, конечно же, декларированием, выпуском и применением установленных форм таможенного контроля [3].

Наиболее затратной по времени является процедура таможенного оформления. Таможенное оформление состоит из двух частей: предварительные операции и основное таможенное оформление.

Важная цель таможенных органов – действенный таможенный учет и обеспечение контроля, планирование и регулирование необходимых связей и отношений, фиксация статистики и прогноза. Определяющее влияние на процесс создания автоматизированных рабочих мест оказывает входящая информация, ее качественный и количественный состав, благодаря внедрению предварительного информирования таможенные органы могут планировать свою деятельность заблаговременно, управляя в том числе кадровым потенциалом таможни.

С другой стороны, автоматизация таможенных процессов и применение упрощенных процедур таможенного оформления даст положительный результат. Минэкономразвития продлил сроки заключения соглашений по промышленной сборке на территории РФ как для автосборочных производств, так и для производств автокомпонентов, эти смежные виды деятельности регулируются двумя Постановлениями Правительства РФ № 166 от 29.03.05 и № 566 от 16.09.06 «О внесении изменений в Таможенный тариф Российской Федерации в отношении автокомпонентов, ввозимых для промышленной сборки». Режим промсборки позволяет беспрепятственно импортировать автокомпоненты.

Учитывая промышленную направленность внешнеэкономической деятельности Приволжского региона, применение данного постановления, несомненно, будет являться наиболее привлекательным.

Таможенных органов как основного звена избежать невозможно, однако схема может быть изменена. Например, декларировать может декларант, а не брокер; товары могут храниться на собственном складе, СВХ закрытого типа.

Околотаможенные услуги, представленные на российском рынке, стандартизированы по составу и отличаются в основном качеством, которое в большинстве случаев можно проверить лишь на практике.

Работа таможенного брокера в таможнях Приволжского таможенного управления, приближенных к таможенной границе РФ, имеет свои особенности и свою специфику, прежде всего необходимость локализации, создания представительства в регионе деятельности. При этом сразу же возникают сложности организационного характера, проблемы кадровых ресурсов, транспортные издержки, затраты на телефонную связь, пересылку документов, командировочные расходы, рост цен на услуги терминалов и СВХ. Услуги в околотаможенной сфере востребованы в Самарской области.

На рынке околотаможенных услуг Самарской области представлены фирмы-владельцы СВХ, таможенных складов, таможенные перевозчики, таможенные брокеры. Вовлечение таможенных брокеров в процесс внешнеэкономической сделки позволяет снизить риски, а транспортировка, хранение снизить издержки.

Общее количество брокеров в России 296, в Приволжском регионе – 14, что составляет менее 5% от общероссийского уровня.

Таможенный брокер может ограничить свою деятельность определенными группами товаров, например, компании, обслуживающие нефтегазовые предприятия.

В связи с тем, что Приволжский регион является географически наиболее привлекательным для развития таможенно-складских и транспортно-экспедиционных комплексов, рассмотрим существующую инфраструктуру, оценим ВЭД региона.

В настоящее время движение внешнеэкономических грузов по территории России, особенно в ее центральной части, характеризуется наличием значительного количества встречных потоков, излишней централизацией обработки и оформления грузов, сосредоточением в городах мест перегрузки, складского хранения и перераспределения товаров.

Распределение товаропроводящих сетей неравномерно, существуют сложности формирования логистических систем. Отсутствие необходимой инфраструктуры приводит к неравномерности в развитии, прежде всего транспортной составляющей, что увеличивает общие издержки участников. Это обусловлено финансовой нагрузкой, связанной с выполнением условий по включению в реестр и в результате приводит к формированию неоптимальных логистических схем.

Наиболее интересными и перспективными направлениями с точки зрения развития транспортно-логистического потенциала Приволжского региона являются изменения соответствующей инфраструктуры, а также создание нового транспортного коридора, системы складских комплексов, компаний, предоставляющих полный спектр логистических услуг – от доставки и адресного хранения до управления заказами и отслеживания движения.

Например, организация мультимодального, транспортно-логистического центра в Ульяновской области, которая проходит в тесной взаимосвязи с проектом по формированию портовой особой экономической зоны в рамках областной целевой программы «Ульяновск – авиационная столица» и создание нового транспортного коридора «Волжский транзит» Москва – Саранск – Ульяновск – Екатеринбург. Время, необходимое на выполнение таможенных процедур в автомобильных пунктах пропуска через государственную границу РФ, может превышать в большинстве случаев нормативное время в сравнении с западными пунктами пропуска. Таким образом, для понимания пропускной способности таможенного поста необходимо проанализировать численность служащих таможенного поста.

Взаимодействие между таможенной службой и участником ВЭД целесообразно рассматривать как услугу внешнеэкономической деятельности, возвращаемую ему через интересы государства. При необходимости последующей интеграции РФ как члена ВТО необходимо обобщить зарубежный опыт, указать различия.

В странах ЕС допускается в ряде случаев взимание таможенными органами сборов в качестве платы за дополнительные услуги, оказываемые по запросам декларантов. В свою очередь, в КНР существует понимание таможенных услуг по упрощенному и уско-

ренному прохождению товаров через таможенную границу как дополнительных.

Таким образом, при росте объемов декларируемых товаров, соответственно, необходимы новые подходы к пониманию самого процесса оказания как таможенных, так и околотаможенных услуг, так и качественное улучшение самой услуги. Результатом оптимизации может стать внедрение современных логистических концепций. Таможня в таком случае должна стать частью логистической цепочки во внешнеэкономических поставках.

Очевидна прямая зависимость: динамичный рост грузооборота вызывает ответный рост количества оформляемых бумаг, что тормозит ввод и анализ данных (первичной документации – инвойсов, упаковочных листов, платежных поручений).

На рынке отсутствует комплексное предложение по околотаможенным услугам, включающим перевозку, хранение, таможенное оформление. В основном компании специализируются на предоставлении отдельных видов услуг. Однако фирма-перевозчик может привлечь на условиях субподряда для ведения сделки таможенного брокера, многие ориентируются на ключевого клиента и специализируются на оформлении под него товаров.

Исходя из полученных данных о количестве таможенных складов и СВХ сделан вывод о том, что функционирующие в зоне деятельности таможни таможенные склады и СВХ удовлетворяют потребности участников ВЭД. Однако преобладают СВХ закрытого типа, ориентированные на собственные потребности обслуживаемого предприятия, предназначенные для хранения товаров владельцев склада.

Наличие в зоне деятельности Самарской таможни достаточного количества СВХ дает возможность минимизировать временные и финансовые издержки участников ВЭД, таможне необходимо продолжать проведение активной работы с потенциальными учредителями СВХ в целях учреждения ими дополнительных СВХ открытого типа.

Таможенный брокер вправе ограничить регион, сферу своей деятельности совершенным таможенных операций в отношении определенных видов товаров, примером могут служить «Химтэк» – «КуйбышевАзот».

Таможенные перевозчики представлены в Ульяновской и Самарской областях в един-

ственном числе, однако в Ульяновске таможенный перевозчик может осуществлять перевозки автомобильным, воздушным транспортом. При реализации проектов о международных транспортных коридорах и международном таможенном транзите (МТТ) перевозчик будет иметь конкурентное преимущество, выраженное в сокращении времени на таможенные формальности, являющееся следствием унификации документации. Транспортные предприятия, работающие с книжкой МДП, при международном торговом обороте пользуются упрощенными процедурами перевозки грузов под таможенными пломбами и печатями, одновременно ее применение обеспечивает необходимый уровень безопасности и гарантий для контроля со стороны таможенных органов (Carnet TIR – документ таможенного транзита, дающий право перевозить грузы через границы государств в опломбированных таможенной кузовах автомобилей или контейнерах с упрощением таможенных процедур), как правило, ее применение дает возможность избежать промежуточного таможенного досмотра.

При использовании электронного декларирования через Интернет по технологии ЭД-2 уже не принципиально, где находится таможенный пост. При этом необходимо отметить, что в нескольких таможенных органах Приволжского региона доля интернет-деклараций достигает уже сейчас 100% (Т/п Аэропорт Оренбург, Башкортостанский таможенный пост (центр электронного декла-

рирования), Отраденский т/п Самарской таможни).

Развитие околотаможенных услуг создает условия для развития ВЭД, роста рынков сбыта российской продукции. Учитывая промышленно-производственное направление внешнеторговой деятельности региона, применение таких процедур, как выпуск товаров до подачи грузовой таможенной декларации (ГТД) или их временное хранение на складах заявителей, должно являться одним из основных направлений работы участников ВЭД.

Существуют проблемы с качеством оказания услуг таможенными органами и околотаможенными структурами. Это обусловлено сложностью процесса взаимодействия между таможней и участниками ВЭД, сложностью законодательных актов, регулирующих данную деятельность. С другой стороны, двойственностью и в процессе оказания услуги, и в самой услуге. Услуга всегда оказывается дважды, в стране-экспортере, и в стране-импортере, участник ВЭД одновременно является субъектом и объектом. При этом для участника ВЭД целью является сокращение времени таможенного оформления, а для государства – получение таможенных платежей.

Наиболее перспективными направлениями для улучшения качества предоставляемых услуг являются автоматизация таможенных процессов, создание единой базы данных, применение логистических подходов.

#### *Список литературы*

1. Бауэрсокс Д. Дж., Класс Д. Дж. Логистика. Интегрированная цепь поставок. – М. : Олимп-бизнес, 2001.
2. Бенсон Д., Уайтхед Дж. Транспорт и доставка грузов : пер. с англ. – М. : Транспорт, 1990.
3. Доклад начальника Приволжского таможенного управления В. И. Голоскокова, 2012. <http://www.tks.ru/news/nearby/2012/12/26/>
4. Блехерман М. Х. Гибкие производственные системы (Организационно-экономические аспекты). – М. : Экономика, 1988.
5. Джонсон Д., Вуд Д., Вордлоу Д., Мерфи-мл. П. Современная логистика : пер. с англ. – 7-е изд. – М. : Изд. дом «Вильямс», 2002.
6. Кемпбелл Э., Саммерс Л. Стратегический синергизм. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2004.

***E. M. Denisova\****

*\*Denisova Elena, applicant  
of CJSC «PES/SKK», Samara  
tabbyalena@mail.ru*

### **QUALITY PROBLEMS OF CUSTOMS SERVICES**

*Keywords: services, customs services, mediator, process optimization, analysis, goal.*

*The article provides definition and analysis of customs services, and considers the proportion of public and commercial services. The author presents the main features of customs services market formed in Russia.*

---

© Денисова Е. М., 2013



УДК 333.9

**М. В. Пыршева\****\*Пыршева Марина Валерьевна, кандидат биологических наук, доцент**Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти*

kaf\_evd@tolgas.ru

## **ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СТРАН ГРУППЫ БРИКС**

*Ключевые слова: БРИКС, Китай, Россия, ВВП, иностранные инвестиции, саммит БРИКС.*

*В системе современных международных отношений возник новый неформальный международный институт, ставший реальностью мировой экономики и политики. Очевидно, в XXI веке роль таких объединений, как БРИКС, будет возрастать и их влияние на процессы, происходящие в глобальной экономической системе, будет усиливаться. Россия должна активнее использовать участие в данной структуре для решения задач модернизации экономики, инновационного развития, выдвижения новых международных инициатив, укрепления своих позиций на мировой арене.*

Важным политическим событием настоящего времени для всего мирового сообщества стал саммит стран БРИКС, прошедший в Южно-Африканской республике в конце марта 2013 года. В нем принимали участие главы государств, входящих в данную структуру, и другие заинтересованные лица.

Подобные мероприятия неоднократно проводились начиная с 2003 г., когда широко стал известен термин «БРИК», использованный в аналитическом докладе банка Coldman Sachs. В докладе был озвучен прогноз развития четырех крупнейших стран мира: Бразилии, России, Индии и Китая, которые к 2040 году могут догнать, а в дальнейшем и обойти по суммарному ВВП Японию, США, Францию, ФРГ, Италию. В дальнейшем к этой группе присоединилась ЮАР.

В перспективе страны БРИКС могут стать доминирующей экономической системой мирового хозяйства. Роль и значение этой группы государств в современном мире будет возрастать. Уже сегодня, занимая одну третью часть территории планеты, они имеют огромные демографические, природные и экономические ресурсы. Здесь сосредоточено 40% населения мира, они дают 50% прироста мирового ВВП. На долю этих стран приходится 25% мирового товарооборота и одна пятая часть мировой экономики.

По мнению многих экономистов, своеобразными локомотивами развития данной группы стран должны стать Китай и Россия, интересы которых совпадают по многим по-

зициям, а внешнеэкономическое сотрудничество усиленно развивается. Об этом свидетельствует растущий товарооборот (в 2011 г. он составил 80 млрд долларов, в 2013 г. приблизился к 90 млрд долларов).

Отношения между странами можно назвать дружественными, и недавний первый международный визит нового китайского лидера в нашу страну красноречиво свидетельствует об этом.

По мнению многих экономистов, ВВП Китая в перспективе будет расти ускоренными темпами. Уже сейчас рост китайского ВВП составляет более 9% в год, что определяет его лидирующие позиции в мире. Экономика страны к 2027 г. может обойти американскую, а показатель ВВП Китая превысит американский уже к 2025 г. Нобелевский лауреат по экономике Роберт Фогель считает, что к 2040 г. доля Китая в мировом ВВП составит 40% против 12% в современный период и будет в 3 раза больше, чем мировой ВВП в 2000 г. [1].

Несомненно, экономика Китая уже сейчас является мощнейшей экономикой мира и по некоторым позициям опережает США. Так, с 2009 г. автомобильный рынок Поднебесной опережает американский по количеству проданных машин. Китай имеет огромную инвестиционную привлекательность, что также определяет высокие темпы ее экономического роста.

Следует отметить, что Россия в отличие от других членов БРИКС «скатилась» в эту

группу из разряда сверхдержав. В 70-е годы XX в. Россия по доле мирового ВВП значительно превосходила Китай, уступая только США. В перестроечные 90-е годы образовался огромный разрыв в уровнях ВВП с Китаем и Индией, который существует до настоящего времени. Ее перевес по величине ВВП (по паритету покупательной способности) на душу населения среди стран БРИКС во многом объясняется низкой численностью населения. В то же время более высокий уровень доходов на душу населения позволил занять России более высокие позиции в мировом рейтинге по индексу ИРЧП, чем другие члены этой группы.

В этой связи следует указать, что проблемами современной России остаются: значительное отставание по уровню глобальной конкурентоспособности, зависимость от иностранных инвестиций, высокий уровень коррупции. Страна отстает от других членов БРИКС по одному из важнейших индикаторов – индексу благоприятности условий для ведения бизнеса. Китай по данному индексу имеет наилучшие позиции и занимает 89-е место в мировом рейтинге. Наша страна отстает от других стран БРИКС по некоторым показателям инновационного развития.

В целом наблюдаются значительные различия по многим макроэкономическим показателям между странами БРИКС (в 1,5-2 раза). Это дало основание для появления скептических оценок, касающихся будущего этой группы стран, особенно в условиях современного экономического кризиса. В таких условиях Китай, Индия, ЮАР могут выиграть от снижения цен на сырье, так как специализируются во многом на поставках продукции обрабатывающей промышленности на мировой рынок. Россия и Бразилия, наоборот, понесут убытки в результате ухудшения условий торговли в силу незначительной дифференциации их экономики, что негативно отразится на экономическом росте стран.

Существуют опасения, что из структуры БРИКС может выйти Китай, который давно превратился в торгово-промышленную сверхдержаву. По мнению некоторых экономистов, Поднебесную можно включить в команду мировых экономических лидеров, таких как Япония, США, Европейский союз, следовательно, формат БРИКС для него не совсем уместен. Кроме того, у стран этой группы мало общих политических интересов

и целей. Например, Китай заинтересован в поиске дешевых энергоресурсов для своей растущей экономики. Индия озабочена нестабильной ситуацией на ее границах, а Бразилия проводит внутренние преобразования.

Существуют и другие оценки, касающиеся перспектив дальнейшего развития и расширения этой структуры. Так, политолог И. Дискин полагает, что у стран БРИКС достаточно много общих интересов. Конечно, по отдельности страны этой группы, за исключением КНР, не могут существенно влиять на глобальную экономику, но вместе представляют значительную силу, способную воздействовать на мировой порядок [2]. Можно привести множество примеров существования общих интересов у государств данной группы. Так, на первом саммите в Екатеринбурге принято коммюнике, где была отражена возможность изменения глобальной экономической системы, с тем чтобы развивающиеся и вновь возникшие экономики могли иметь весомое представительство в международных финансовых структурах. Предполагалось перераспределить финансовые средства МВФ и Всемирного банка в пользу развивающихся государств. Данная позиция была услышана, и лидеры группы G20 на саммите в Питтсбурге решили до 1 января 2011 г. перераспределить в пользу развивающихся стран не менее 5% квот в капитале МВФ и не менее 3% – в капитале Всемирного банка.

На Екатеринбургском саммите было заявлено о необходимости снижения от долларовой зависимости. Идея получила дальнейшее развитие на очередном саммите в Нью-Дели в 2011 г., где было заявлено об ограничении влияния доллара на мировых рынках. Для этого планировалось создать новую структуру – Банк развития стран БРИКС, особенность которого – выдавать кредиты и производить расчеты только в национальных валютах. О создании специального фонда поддержки стран группы было заявлено на последнем саммите БРИКС, состоявшемся в конце марта 2013 г. в ЮАР. Большую часть финансовых ресурсов в этот фонд должен внести Китай (более 40 млрд долларов), меньшую ЮАР (5 млрд долларов). Перспективной сферой взаимодействия государств группы является производство продовольствия, так как страны БРИКС являются крупнейшими его потребителями и производителями. Кроме 40% населения мира, проживающего здесь, на долю этих стран

приходится 32% мировой пашни, 40% мирового производства пшеницы, 50% свинины, по 30% говядины и мяса птицы. Приоритетными сферами взаимодействия между странами БРИКС являются: совместное использование космической техники для гражданских целей и обороны, в том числе системы ГЛОНАСС, авиастроение, развитие энергетики, особенно атомной и альтернативной, совершенствование транспортного комплекса, совместные научные разработки, кадровое обеспечение, совместные экологические проекты и т. п.

Следует отметить, что государства БРИКС поддерживают идею России о многополярном мире, основанном на равноправии, признании и уважении норм международного права, взаимном сотрудничестве без ущемления прав взаимодействующих сторон. В отношении ООН они имеют сходные позиции, полагая, что эта структура должна быть реформирована, так как не отвечает требованиям современного времени и не справляется с глобальными вызовами сегодняшнего дня. Стремление Бразилии и Индии усилить свои позиции в ООН поддерживаются остальными членами БРИКС. Эта идея была озвучена ещё в 2010 г. на Втором саммите этой группы государств, проходившем в столице Бразилии [3].

По мнению экспертов банка Goldman Sachs, современный кризис будет способствовать усилению экономического влияния стран группировки. В этой связи страны БРИКС должны внести наибольший вклад в восстановление глобальной экономики за счет роста спроса на продукцию других стран и высоких темпов экономического роста. Согласно существующим прогнозам, к 2032 г. БРИКС оттеснит на второй план «Большую семёрку».

Таким образом, современный этап выхода глобальной экономики из стадии спада может привести к её трансформации, и у стран БРИКС есть реальный шанс завоевания господствующих позиций в мировой экономической системе. Это станет возможным в том случае, если они встанут на путь дивер-

сификации своих экономик и позитивного развития международного сотрудничества.

Эксперты консалтинговой компании Pricewaterhouse Coopers разделяют эту позицию и считают, что в ближайшее десятилетие РФ сможет стать самой мощной европейской экономической державой, а в мире выйдет на передовые позиции. В ближайшее время можно ожидать смены традиционных лидеров. Так, на смену индустриальных держав современной мировой экономики, объединенных в группу G7 (США, Япония, Германия, Франция, Великобритания, Италия, Канада), придут страны с развивающимися экономиками, и мировой рейтинг будет выглядеть следующим образом: Китай, США, Индия, Бразилия, Россия, Германия, Мексика, Франция, Великобритания. По данным Минэкономразвития РФ, Китай к 2020 г. догонит США по размеру ВВП. Усиление экономических позиций государств БРИКС позволило многим западным банкам рекламировать эти страны как наиболее перспективные для целей прямых и портфельных инвестиций.

Оптимистический прогноз о БРИКС как привлекательном инвестиционном продукте оправдал себя. Фондовые рынки этих государств, несмотря на негативные тенденции, в последние годы продемонстрировали рост. Наиболее привлекательным для иностранных инвестиций является Китай. Сейчас активно обсуждается проблема возможного расширения БРИКС за счет вхождения туда стран Восточной Европы, Турции, Мексики.

Таким образом, группа БРИКС стала реальностью современного мира, поскольку она заняла свое прочное место в системе международных экономических отношений. Роль таких объединений в 21 веке будет возрастать. России необходимо максимально использовать выгоды от участия в такого рода организациях для укрепления своего геополитического положения, решения вопросов модернизации экономики, обмена опытом по основным вопросам экономического развития, укрепления политического и экономического могущества, решения проблем инновационного развития.

#### *Список литературы*

1. Хайфец Б. БРИК: миф или реальность? // МЭ и МО. – 2010. – № 9. – С. 72-80.
2. Дискин И. Ступени перехода // Стратегия России. – 2012. – № 11.
3. Костенко Н. Второй саммит БРИК перешел к делам // Ведомости. – 2011. – 16 апреля.

***M. V. Pyrsheva\****

*\*Pyrshova Marina, PhD in Biological sciences, Associate Professor  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
kaf\_evd@tolgas.ru*

**FOREIGN ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT PROSPECTS  
OF BRICS COUNTRIES**

*Keywords: BRICS, China, Russia, GDP, foreign investment, BRICS summit.*

*In the system of modern international relations, there appeared a new informal international institution that has become a reality of the world economy and politics. Obviously, in the XXI century, the role of such organizations as the BRICS will increase and their influence on the processes taking place in the global economic system will grow as well. Russia should more actively participate in this structure in order to meet the challenges of economic modernization, innovation development, promotion of new international initiatives and strengthening its position in the global arena.*

---

© Пыршева М. В., 2013

УДК 65.011

**О. В. Баженов\****\*Баженов Олег Викторович, кандидат экономических наук, доцент**Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина,**г. Екатеринбург*

6819@list.ru

## МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ РЕЙТИНГА ВНЕШНЕЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СРЕДЫ МЕЗОУРОВНЯ НА ОСНОВЕ ЕЕ БАЛАНСОВОЙ МОДЕЛИ

*Ключевые слова: цивилизация, внешняя мезосреда, сбалансированная система показателей, рейтинг, балансовая модель.*

*Влияние внешней экономической среды на условия хозяйствования коммерческой организации наряду с устойчивым финансовым состоянием зачастую является одним из факторов, определяющих успешное развитие предприятия. Рассматривается последовательность методических процедур, направленных на определение рейтинга внешней экономической среды государственного уровня, информационным базисом для которых послужат данные балансовой модели рассматриваемой экономической среды.*

В условиях открытых рыночных отношений устойчивое состояние внутренних систем хозяйствования – применяемые техника и технологии, рациональное использование трудовых, материальных и финансовых ресурсов – не всегда является гарантией стабильности развития и достижения стратегических целей и задач предприятия.

Необходимость учета влияния факторов внешней экономической среды является принципиальным критерием долгосрочного планирования, формулировки направлений развития предприятия, обоснования инвестиционной политики и пр.

При этом уровни внешней экономической среды – микроуровень (уровень отрасли) и мезоуровень (уровень государства и цивилизации) – в разной степени влияют на итоговый результат деятельности конкретного юридического лица. Целью данной публикации является рассмотрение теоретических основ определения рейтинга внешней экономической среды мезоуровня.

Для целей разделения понятий экономической среды мезоуровня и экономической среды макроуровня сформулируем соответствующие определения государства и цивилизации. Под *цивилизацией* будем понимать культурную общность наивысшего ранга (самый широкий уровень культурной идентичности людей), определяемую наличием об-

щих черт объективного порядка: язык, история, религия, обычаи, институты, ландшафт, а также субъективной самоидентификацией людей. *Государство*, в свою очередь, – социальный, экономический и политический институт внутри цивилизации, объединяющий население, призванный выражать его интересы на внутреннем и внешнем уровне, обеспечивать целостность общества, организовывать и определять порядок в нем на определенной географической территории.

Резюмируя вышесказанное, можно отметить, что определение степени влияния внешней экономической среды мезоуровня на деятельность коммерческих организаций различной отраслевой принадлежности является одной из стратегических задач, стоящих перед руководством юридического лица, выполнение которой позволит создать необходимую информационную основу для эффективного управления предприятием.

Для целей учета особенностей влияния внешней экономической среды мезоуровня на условия хозяйственной деятельности организации необходима максимальная детализация факторов, входящих в экономическую модель внешней среды. По мнению автора, простота восприятия и высокую аналитичность представленной информации позволит обеспечить балансовая модель внешней экономической среды мезоуровня (табл. 1).

**Балансовая модель внешней экономической среды мезоуровня**

<b>АКТИВ</b>	<b>ПАССИВ</b>
1	2
<b>I. Системообразующие активы</b>	<b>III. Системообразующие обязательства</b>
<i>1.1. Нематериальные активы</i>	3.1. Исторический капитал
	3.2. Развитие (деградация)
1.1.1. Внешнеполитический вес (историческая составляющая)	3.3. Прочие системообразующие обязательства
1.1.2. Политическая система	<b>IV. Долгосрочные обязательства</b>
1.1.3. Технологии и научные разработки	<i>4.1. Внешние обязательства</i>
1.1.4. Культура и язык	
1.1.5. Прочие виды нематериальных активов	4.1.1. Кредиты и займы
<i>1.2. Материальные активы</i>	4.1.2. Прочие внешнеэкономические обязательства
1.2.1. Географическое положение	<i>4.2. Внутренние обязательства</i>
1.2.2. Месторождения полезных ископаемых	4.2.1. Кредиты и займы
1.2.3. Магистральная транспортная инфраструктура	4.2.2. Целевые программы
1.2.4. Недвижимые объекты жилого фонда	4.2.3. Прочие внутригосударственные обязательства
1.2.5. Вооруженные силы и специальные службы	<b>V. Краткосрочные обязательства</b>
1.2.6. Система образования и наука	<i>5.1. Внешние обязательства</i>
1.2.7. Население (резиденты)	
1.2.8. Фауна (включая домашних животных)	
1.2.9. Банковская система	
1.2.10. Крупный бизнес	
1.2.11. Стратегические финансовые вложения	
1.2.12. Золотовалютный резерв	5.1.1. Кредиты и займы
1.2.13. Прочие виды материальных активов	
<b>II. Текущие активы</b>	5.1.2. Прочие внешнеэкономические обязательства
2.1. Малый и средний бизнес	<i>5.2. Внутренние обязательства</i>
2.2. Незавершенное строительство	
2.3. Локальная транспортная инфраструктура	5.2.1. Кредиты и займы
2.4. Текущие финансовые вложения	
2.5. Дебиторская задолженность	5.2.2. Кредиторская задолженность
2.6. Денежные средства	
2.7. Прочие виды текущих активов	5.2.3. Прочие внутренние обязательства
<b>Итого АКТИВ</b>	<b>Итого ПАССИВ</b>

Таким образом, предложенная автором структура внешней мезосреды определяется содержанием и стоимостной оценкой следующих основных разделов:

- Системообразующие активы.
- Текущие активы.
- Системообразующие обязательства.
- Долгосрочные обязательства.
- Краткосрочные обязательства.

В состав системообразующих активов входит имущество государства, являющееся основой для обеспечения его основных задач: а именно выполнение функций государства как социального, экономического, политического и культурного центра. Подобные активы характеризуются длительным временем владения, распоряжения, использования и являются экономической основой

формулировки стратегических решений. Структурно раздел Системообразующие активы подразделяется на две составляющие – нематериальные и материальные активы. Основной характеристикой нематериальных активов является отсутствие материально-вещественной формы, несмотря на это, их ценность для государства является определяющей. Материальные активы государства имеют материально-вещественную форму и могут быть пересчитаны в собственных имущественных единицах.

В разделе Текущие активы отражено и оценено (в стоимостном выражении) оборотное имущество государства, которое характеризуется регулярной сменой первоначальной материально-вещественной формы в динамике.

Раздел Системообразующие обязательства служит для группировки информации, отражающей фундаментальные обязательства, то есть обязательства перед гражданами развивать государство.

В разделах Долгосрочные обязательства и Краткосрочные обязательства отражается размер задолженности государства в стоимостном выражении перед внешними и внутренними заемщиками. Демаркационной временной границей, разделяющей краткосрочные и долгосрочные обязательства, будем считать период равный 6 годам (президентский срок в РФ). Внешние обязательст-

ва отражают величину задолженности перед нерезидентами государства, внутренние – перед резидентами, причем как в том, так и в другом случае кредиторами могут выступать физические лица, юридические лица и прочие государства.

Строки и разделы балансовой модели оцениваются в стоимостном выражении. При этом способы оценки активов и обязательств различны в зависимости от их экономического содержания [2].

Для целей оценки статей цивилизационного баланса будем использовать следующие способы (табл. 2).

Таблица 2

*Способы оценки статей балансовой модели внешней экономической среды мезоуровня*

1	2 Название статей цивилизационного баланса
Доходный способ	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Внешнеполитический вес (историческая составляющая)</li> <li>– Политическая система</li> <li>– Технологии и научные разработки</li> <li>– Культура и язык</li> <li>– Географическое положение</li> <li>– Месторождения полезных ископаемых</li> <li>– Население (резиденты)</li> <li>– Фауна (включая домашних животных и одомашненных животных)</li> <li>– Вооруженные силы и специальные службы</li> <li>– Система образования и наука</li> <li>– Стратегические финансовые вложения</li> <li>– Системообразующие обязательства</li> </ul>
По рыночной стоимости	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Магистральная транспортная инфраструктура</li> <li>– Недвижимые объекты жилого и нежилого фонда</li> <li>– Крупный бизнес</li> <li>– Банковская система</li> <li>– Малый и средний бизнес</li> <li>– Незавершенное строительство</li> <li>– Локальная транспортная инфраструктура</li> <li>– Золотовалютный резерв</li> <li>– Текущие финансовые вложения</li> <li>– Дебиторская задолженность</li> <li>– Денежные средства</li> <li>– Долгосрочные и краткосрочные обязательства</li> </ul>

Комплексную оценку влияния внешней экономической среды мезоуровня на результаты деятельности предприятия и основные направления его развития будем производить по средствам определения рейтинга. Авторскую методику определения рейтинга внешней экономической среды мезоуровня построим на основе анализа значений ключевых относительных показателей.

При этом указанные выше показатели должны отвечать следующим требованиям:

- максимум полезной информации при минимуме показателей;

- ключевые показатели должны иметь носительную форму;

- показатели должны отражать специфику рассматриваемой отрасли;

- состав показателей должен в полном объеме отражать все аспекты экономического влияния отрасли;

- предложенные показатели в своей совокупности с учетом балансовых связей должны составлять систему уравнений.

Сформированную систему показателей целесообразно разделить на разделы:

- показатели, характеризующие системообразующие и текущие активы государства;

- показатели, характеризующие платежеспособность государства;  
 - показатели, характеризующие экономическую независимость государства;  
 - показатели, характеризующие эффективность и интенсивность развития государства [3].

Принимая во внимание сформулированные выше требования к ключевым показателям внешней экономической среды мезоуровня, а также предложенную их группировку, автором была сформирована следующая система ключевых коэффициентов (табл. 3)

Таблица 3

**Ключевые показатели внешней экономической среды мезоуровня**

Наименование показателя	Расчетная формула
1	2
<b>1. Показатели, характеризующие системообразующие и текущие активы государства</b>	
Удельный вес нематериальных активов в системообразующих активах	Нематериальные системообразующие активы (п. 1.1)/ Системообразующие активы (п. I)
Удельный вес месторождений полезных ископаемых в материальных системообразующих активах	Месторождения полезных ископаемых (п. 1.2.2) / Материальные системообразующие активы (1.2)
Удельный вес вооруженных сил и специальных служб в материальных системообразующих активах	Вооруженные силы и специальные службы (п. 1.2.5)/ Материальные системообразующие активы (1.2)
Доля крупного бизнеса во всех активах	Крупный бизнес (п. 1.2.10)/Итого Актив
<b>2. Показатели, характеризующие платежеспособность государства</b>	
Покрытие краткосрочных обязательств банковской системой	Краткосрочные обязательства (п. V)/ Банковская система (п. 1.2.9)
Покрытие заемных источников формирования активов текущими активами	(Долгосрочные обязательства (п. IV) + Краткосрочные обязательства (п. V))/ Текущие активы (п. II)
Покрытие кредитов и займов золотовалютным резервом	(Долгосрочные внутренние и внешние кредиты и займы (п. 4.1.1. + 4.2.1.) + Краткосрочные внутренние и внешние кредиты и займы (п. 5.1.1 + п. 5.2.1))/ Золотовалютный резерв (п. 1.2.12)
Покрытие заемных источников формирования имущества всеми материальными активами	(Долгосрочные обязательства (п. IV) + Краткосрочные обязательства (п. V))/ (Материальные системообразующие активы (п. 1.2) + Текущие активы (п. II))
<b>3. Показатели, характеризующие экономическую независимость государства</b>	
Удельный вес системообразующих обязательств в пассивах	Системообразующие обязательства (п. III) / Итого Пассивы
Удельный вес долгосрочных обязательств в заемных источниках формирования активов	Долгосрочные обязательства (п. IV)/ (Долгосрочные обязательства (п. IV) + Краткосрочные обязательства (п. V))
Показатель структуры обязательств	(Внешние долгосрочные обязательства (п. 4.1) + Внешние краткосрочные обязательства (п. 5.1))/Внутренние долгосрочные обязательства ((п. 4.2) + Внутренние краткосрочные обязательства (п. 5.2))
Удельный вес исторического капитала в пассивах	Исторический капитал (п. 3.1)/ Итого Пассивы
<b>4. Показатели, характеризующие эффективность и интенсивность развития государства</b>	
Рентабельность системообразующих активов	Приращение системообразующих обязательств (п. III (на конец периода) – п. III (на начало периода)) / Средняя величина системообразующих активов ( $\frac{1}{2}$ * п. I (на начало периода) + $\frac{1}{2}$ * п. I (на конец периода))
Рентабельность системообразующих нематериальных активов	Приращение системообразующих обязательств (п. III (на конец периода) – п. III (на начало периода))/Средняя величина системообразующих нематериальных активов (( $\frac{1}{2}$ * п. 1.1 (на начало периода) + $\frac{1}{2}$ * п. 1.1 (на конец периода))
Рентабельность исторического капитала	Приращение системообразующих обязательств (п. III (на конец периода) – п. III (на начало периода)) / Средняя величина исторического капитала (( $\frac{1}{2}$ * п. 3.1 (на начало периода) + $\frac{1}{2}$ * п. 3.1 (на конец периода))



Кратко представим экономическую характеристику сформулированных выше показателей.

Удельный вес нематериальных активов в системообразующих активах характеризует состояние государственных системообразующих активов и определяет уровень влияния нематериальных активов (язык, мировоззрение, идеология, самоидентификация людей и пр.).

Удельный вес месторождений полезных ископаемых в материальных системообразующих активах характеризует активы внешней экономической мезосреды и определяет природный потенциал территории.

Удельный вес вооруженных сил и специальных служб в материальных системообразующих активах характеризует активы внешней экономической мезосреды и определяет потенциал сохранения национального, социального и политического суверенитета государства.

Покрытие краткосрочных обязательств банковской системой характеризует уровень платежеспособности внешней экономической мезосреды и определяет часть краткосрочных обязательств, которые могут быть покрыты активами существующей банковской системы государства.

Покрытие заемных источников формирования активов текущими активами характеризует уровень платежеспособности внешней экономической мезосреды и показывает долю заемных источников формирования активов, которая может быть покрыта за счет текущих активов государства.

Покрытие кредитов и займов золотовалютным резервом характеризует уровень платежеспособности внешней экономической мезосреды и показывает, какая доля долгосрочных и краткосрочных кредитов и займов может быть покрыта за счет существующего золотовалютного резерва предприятия.

Покрытие заемных источников формирования имущества всеми материальными активами характеризует уровень платежеспособности внешней экономической мезосреды и показывает, какая часть источников формирования имущества может быть покрыта всеми материальными активами (как системообразующими, так и текущими).

Удельный вес системообразующих обязательств в пассивах характеризует экономи-

ческую независимость внешней мезосреды от существующих заемных источников.

Удельный вес долгосрочных обязательств в заемных источниках формирования активов характеризует экономическую независимость внешней мезосреды и показывает долю долгосрочных источников в общих заемных источниках формирования активов.

Показатель структуры обязательств характеризует экономическую независимость внешней мезосреды от внешних источников формирования активов и показывает соотношение внешних долгосрочных и краткосрочных кредитов и займов и внутренних долгосрочных и краткосрочных кредитов и займов.

Удельный вес исторического капитала в пассивах характеризует экономическое влияние прошедшей исторической эпохи на текущее состояние государства.

Рентабельность системообразующих активов характеризует эффективность использования (применения) системообразующих активов.

Рентабельность системообразующих нематериальных активов характеризует эффективность использования (применения) нематериальных активов.

Рентабельность исторического капитала характеризует эффективность использования (применения) исторического капитала.

Поверхностно разобрав суть ключевых относительных показателей, входящих в авторскую систему, кратко рассмотрим методическую основу определения рейтинга внешней экономической мезосреды.

Рассматриваемая в публикации методика определения рейтинга внешней экономической среды мезоуровня на основе ее балансовой модели предполагает наличие и единовременное выполнение следующих требований:

- примерную равнозначность отобранных ключевых показателей для целей определения рейтинга;
- выделение четырех классов надежности;
- выделение трех рейтинговых групп.

При этом, при определении классов надежности будем руководствоваться следующими установками:

- если значение ключевого показателя оказывается в первом классе надежности, то ему присваивается 4 балла;

- если значение ключевого показателя оказывается во втором классе надежности, то ему присваивается 3 балла;

- если значение ключевого показателя оказывается в третьем классе надежности, то ему присваивается 2 балла;

- если значение ключевого показателя оказывается в четвертом классе надежности, то ему присваивается 1 балл.

Критерием высокого рейтинга отрасли является наибольшая сумма баллов по ключевым показателям [1].

При этом выделяются три рейтинговых группы, характеризующие рейтинг рассматриваемой внешней экономической среды:

- рейтинг «А» – состояние экономической среды мезоуровня благоприятно для развития бизнес-активности;

- рейтинг «В» – состояние экономической среды мезоуровня существенно не влияет на развития бизнес-активности;

- рейтинг «С» – состояние экономической среды мезоуровня неблагоприятно для развития бизнес-активности.

Присвоение соответствующего рейтинга экономической среде мезоуровня в зависимости от общего количества баллов, присвоенных значениям ключевых показателей, представлено в табл. 4.

Таблица 4

**Распределение рейтинга в экономической среде мезоуровня в зависимости от общего количества баллов, присвоенных значениям ключевых показателей**

Рейтинговая группа	Количество баллов
1	2
1. Рейтинг «А» – состояние экономической среды мезоуровня благоприятно для развития бизнес-активности	60
2. Рейтинг «В» – состояние экономической среды мезоуровня существенно не влияет на развитие бизнес-активности	35 – 59
3. Рейтинг «С» – состояние экономической среды мезоуровня неблагоприятно для развития бизнес-активности	15 – 34

Определение подобного рейтинга наряду с определением рейтинга внешней экономической среды отраслевого уровня и комплексной оценкой финансового состояния предприятия позволит объективно оценить целесообразность и возможную эффективность осуществления бизнес-активности с целевыми контрагентами.

Таким образом, в данной публикации была рассмотрена авторская методика определения рейтинга внешней экономической среды мезоуровня на основе ее балансовой модели и разработанных ключевых показателей. В ходе подготовки публикации были получены следующие результаты:

- представлено авторское видение балансовой модели внешней экономической среды мезоуровня;

- на основе предложенной модели были разработаны ключевые показатели оценки внешней экономической среды мезоуровня, а также кратко дана их экономическая характеристика;

- предложена авторская методика определения рейтинга внешней экономической среды мезоуровня на основе ее балансовой модели;

- было выявлено, что определение рейтинга внешней экономической среды мезоуровня наряду с определением рейтинга внешней экономической среды отраслевого уровня и комплексной оценкой финансового состояния предприятия позволит объективно оценить целесообразность и возможную эффективность осуществления бизнес-активности с целевыми контрагентами.

#### Список литературы

1. Баженов О. В. Анализ инвестиционной привлекательности и диагностика финансовых затруднений – механизмы обоснования программ финансового оздоровления строительных организаций // Экономический анализ: теория и практика. – 2010. – № 39. – С. 100-105.
2. Баженов О. В. Цивилизационный баланс как совокупный показатель деятельности и информационная база анализа цивилизационного состояния государства // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2011. – № 29 (122). – С. 32-39.

3. Крылов С. И., Баженов О. В. Методика комплексного анализа и прогнозирования финансового состояния строительной организации // Стратегический управленческий анализ. – 2009. – № 3. – С. 90-99.

---

**O. V. Bazhenov\***

*\*Bazhenov Oleg, PhD in Economics, Associate professor of Ural Federal University of the first President of Russia Boris Yeltsin, Yekaterinburg 6819@list.ru*

**METHOD OF DETERMINING THE RATING OF FOREIGN ECONOMIC ENVIRONMENT AT MESO-LEVEL, BASED ON ITS BALANCE MODEL**

*Keywords: civilization, foreign meso-environment, balanced system of indicators, rating, balance model.*

*The influence of the external economic environment on the economic conditions of a commercial organization, along with a stable financial position, is often one of the factors of the successful development of the company. The article considers the sequence of methodological procedures, aimed at defining the rating of the external economic environment of state-level. Data of balance model of considered economic environment will serve as the information basis for carrying out the research.*

---

© Баженов О. В., 2013

УДК 343

**Д. Ф. Гостев\***

*\*Гостев Дмитрий Федорович, магистрант*

*Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти*

*gostevdf@bk.ru*

## РАЗВИТИЕ МОНОГОРОДОВ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВА

*Ключевые слова: развитие моногородов, особенности моногородов.*

*Проблема развития и становления монопрофильных городов является одной из наиболее актуальных на данный момент. Суть проблемы заключается в полном отсутствии взаимосвязи и взаимовыгодных отношений между государством и монопрофильными городами. При разработке и дальнейшем развитии подобных отношений монопрофильные города поднимутся на новый уровень развития. Рассмотрены особенности моногородов России, развитие моногородов посредством взаимовыгодных отношений с государством.*

Монопрофильные города – неотъемлемый элемент регионального ландшафта индустриальных и сырьевых районов всех государств.

Моногорода были созданы еще в советское время в качестве придатков к «промышленным монстрам» и чувствительны к любым катаклизмам в экономике.

В условиях Российской Федерации наследием Советского Союза является большое число моноотраслевых населенных пунктов, образованных по принципам развития территориально-производственных комплексов, в которых энергопроизводственные циклы (производственная составляющая) были неразрывно связаны с социальной и экологической ответственностью.

Монопрофильность города является отражением его специализации, что само по себе не является исключительно отрицательным фактором, поскольку за счет специализации градообразующие предприятия вырабатывают ключевые компетенции в своей области. Свойством монопрофильных городов является повышенная занятость в промышленности. С точки зрения стратегической политики необходимо повышение эффективности работы предприятий за счет повышения производительности труда и обновления основных фондов. Высвобождающаяся рабочая сила может быть использована на вновь созданных производствах. Таким образом, повышение производительности труда станет базой для развития диверсификации. Повышение эффективности производства позволит обеспечить конкурентоспособность продукции, значительно повысить ее качество и перейти к возможностям

развития производств более высоких переделов со значительной добавленной стоимостью.

Моногорода в течение десятилетий являются основной составляющей российской экономики. Их доля оценивается в 40% от общего ВВП Российской Федерации.

Феномен монопрофильных городов заключается в том, что они способны из профицитных, социально обеспеченных мест превратиться в убыточные и кризисные. Моногород рассматривается исключительно как целостное социально-экономическое образование, все его структуры находятся в неразрывной связи. Среди социальных, экономических, инженерно-технических и прочих структур приоритетной для государства является социально-демографическая.

Монопрофильные населенные пункты разбросаны по всей территории России, нет никакой системы географической привязанности, они располагаются на севере и юге, вблизи крупных городов и в удаленных местах. На данный момент в России насчитывается 467 монопрофильных населенных пунктов, которые концентрируют почти 25% населения.

Моногорода – основная составляющая промышленного потенциала Российской Федерации. В настоящее время сохранение экономического уровня моногородов неразрывно связано с поддержкой социальной среды городов.

В настоящее время эффективными являются градообразующие производства, продукция которых в высшей степени отвечает требованиям рынка. Достаточно стабильное развитие в переходный период вели моногоро-

рода, специализирующиеся на добыче нефти и газа.

Значительной частью жизни моногородов являются градообразующие предприятия, которые оказывают сильное влияние на социальную политику регионов и городов. Данные предприятия платят огромные суммы в виде налогов в местный и региональный бюджеты, обеспечивают рабочими местами большую долю населения. Предприятия реализуют активную социальную политику среди своих работников и играют важную роль в социальном развитии городов присутствия.

Продолжительный период социальная среда моногородов находится в прямой связи с производственным циклом. Крупные промышленные города в слаборазвитых районах требуют создания полноценной социальной инфраструктуры, все основные моменты отмечены в концепции территориально-производственных комплексов.

Проблема монопрофильных населённых пунктов по уровню социальной и экономической значимости представляет проблему федерального значения, и ее необходимо решать на уровне федеральной, экономической, социально-демографической, промышленной и региональной политики.

Обострилась проблема во время кризиса финансового сектора 2008 года, когда произошёл значительный спад инвестиционной активности, приостановились реализации многих инвестиционных проектов. Неизбежным результатом кризиса стало снижение спроса в отраслях, обслуживающих инвестиционный рост, – в строительстве, металлургии, производстве строительных материалов и электроэнергии.

Правительство России для поддержки градообразующих предприятий начало антикризисную политику с оказания поддержки финансовому сектору. В первую очередь был снижен налог на прибыль, ускорен порядок возврата налога на добавленную стоимость, снижены экспортные пошлины и увеличены амортизационные премии.

Следующим этапом реализации антикризисной политики стало перераспределение обязанностей бизнеса и государства по отношению к социальной сфере. Результатами перераспределения стали два сценария.

В рамках первого сценария предполагалось существующее распределение ответственностей: формальная ответственность за государством, фактическая – за бизнесом.

При реализации данного сценария вероятно снижение конкурентоспособности градообразующих предприятий, сокращение затрат на поддержку социальной сферы, рост социальной напряжённости.

При реализации второго сценария ответственность – формальная и фактическая – закрепляется за государством. В данном случае сохранится финансирование социальной сферы и поддержание уровня социальной инфраструктуры. Сохранение социальной стабильности населения обеспечивается привлечением дополнительных средств в бюджеты субъектов федерации и местные бюджеты.

Новый сценарий взаимодействия государства и корпораций в части поддержки социального сектора моногородов основан на втором сценарии перераспределения ответственности и включает предложения по совмещению формальной и фактической ответственности, в том числе возможные инструменты привлечения финансовых ресурсов, разработке городских антикризисных программ, информационной поддержке преобразований.

Результатом перехода к новому сценарию взаимодействия государства и градообразующих предприятий является сохранение экономической значимости предприятий и сохранение уровня социально-экономического развития монопрофильных городов.

Текущая макроэкономическая обстановка показывает невозможность продолжения существующего сценария взаимодействия местных властей и градообразующих предприятий. Формирование нового сценария взаимодействия – единственное решение сохранения системы моногородов, инициаторами должны выступить органы местного самоуправления, региональные и федеральные власти, а также частные предприятия.

Для поддержания развития моногородов и решения социальных и экономических проблем необходима проработка эффективных программ и стратегий развития. К приоритетным векторам развития монопрофильных городов России относятся:

- внесение изменений в курс инвестиционной политики;
- модернизация производства на градообразующем предприятии;
- развитие городской инфраструктуры;
- увеличение влияния сектора высоких технологий в экономике города;

- концентрация усилий на развитии малого и среднего бизнеса;
- улучшение качества и доступности социальных услуг;
- ужесточение экологического контроля.

Без реализации инвестиционной политики рост экономики моногородов практически невозможен. В данный момент инвестиции в градообразующие предприятия составляют основную часть инвестиций в моногорода. Диверсификация экономики монопрофильного города невозможна без привлечения инвестиций в прочие сектора и принятия мер по улучшению инвестиционного климата города. Совершенствование инвестиционной политики моногорода невозможно без разработки инвестиционной стратегии города, которая включает в себя:

- формирование приоритетных инвестиционных направлений, определение возможных инвестиционных площадок;

- создание эффективного института, осуществляющего инвестиционную политику города;

- увеличение доступности информации о возможностях и условиях инвестиционной деятельности города;

- предоставление льготных условий инвесторам;

- освобождение субъектов инвестиционной деятельности на период реализации инвестиционных проектов от уплаты платежей за пользование объектами недвижимости.

Таким образом, консолидировав формальную и фактическую ответственность за социальную сферу моногородов и применив все рекомендации по улучшению инвестиционного климата моногорода, государства приобретет необходимый механизм воздействия на социально-экономическую обстановку в моногородах.

#### Список литературы

1. Попов В. Г., Китаев В. В. Градообразующее предприятие и управление социальной сферой малого северного города: социологический анализ. – Екатеринбург : УрАГС, 2004. – 212 с.

---

**D. F. Gostev\***

\*Gostev Dmitriy, graduate student  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
gostevdf@bk.ru

#### DEVELOPMENT OF SINGLE-INDUSTRY TOWNS IN THE STATE SYSTEM

*Keywords: development of single-industry towns, peculiarities of single-industry towns.*

*The problem of development and formation of single-industry towns becomes one of the most pressing at the moment. The problem lies in the complete absence of interrelation and mutually beneficial relationship between the state and the single-industry towns. In the course of development of such relations single-industry towns will rise to a new level. The article considers peculiarities of Russian single-industry towns, and their development through mutually beneficial relationship with the state.*

---

© Гостев Д. Ф., 2013

УДК 338.242

**И. Н. Исупова\****\*Исупова Ирина Николаевна, соискатель**Поволжский государственный технологический университет, г. Йошкар-Ола*

isupovain@mail.ru

## «ПРОВАЛЫ ГОСУДАРСТВА» В СФЕРЕ ПРОИЗВОДСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

*Ключевые слова: провалы государства, провалы рынка, государственные услуги, государственное вмешательство в экономику.*

*Анализируются условия формирования спроса и предложения на государственные услуги, объясняющие факт наличия «провалов государства» в рассматриваемой сфере и указывающие на их источники. Приведена классификация существующих «провалов государства», рассмотрены основные направления их преодоления.*

В экономической науке существует такое явление, как «провалы рынка»: неспособность рыночного механизма удовлетворить все общественные потребности, неспособность рынка, отсутствие у рынка намерений в производстве определенных видов товаров или услуг, что приводит к снижению общественного благосостояния. В сфере производства государственных услуг, равно как и в сфере производства всех общественных благ, «провалы рынка» наиболее очевидны, в связи с чем государство берет на себя обязанность производства такого вида услуг.

На протяжении нескольких лет в России реформируется сфера предоставления государственных услуг. Проведено уже значительное количество мероприятий по повышению эффективности функционирования государственных органов по производству государственных услуг, израсходовано огромное количество бюджетных средств. Однако действительность настоящего времени показывает, что «государство» как субъект производства государственных услуг, так же как и «рынок», показывает свою неэффективность в данной области. Разница лишь в том, что у рынка вообще отсутствуют даже намерения производства государственных услуг из-за отсутствия получения какой-либо прибыли от данного вида деятельности, а у государства существует обязанность производства государственных услуг перед обществом. В данной ситуации можно говорить о «провалах государства», так же как и о «провалах рынка».

«Провалы государства» меньше изучены в экономической науке, о них редко пишут и

говорят, хотя встречаются они не реже, чем «провалы рынка». В чистом виде о «провалах государства» стали говорить только в начале 20 века. Первоначально теория «провалов государства» была озвучена в рамках теории общественного выбора – направление экономического империализма, где с помощью методологии неоклассической экономической теории изучаются политические процессы [1, с. 12]. Далее теория «провалов государства» (нерыночных провалов) была развита Чарльзом Вульфом [2].

Как писал экономист К. Уинстон, «провал государства... возникает, когда государство создает неэффективности, поскольку прежде всего ему не следовало вмешиваться или тогда, когда оно могло решить данную проблему или ряд проблем более эффективно, то есть создавая большие чистые выгоды» [4, с. 2-3].

В широком смысле в экономической науке «провалы государства» традиционно определяют как ситуации, когда государство не в состоянии обеспечить эффективное распределение и использование общественных ресурсов. Это сферы, в которых вмешательство государства в их деятельность приводит к снижению экономической эффективности в результате искажения механизмов ценообразования и снижения эффективности использования ресурсов.

Объяснение факта возникновения «провалов государства» в производстве какого-либо товара или услуги – довольно сложная задача. Что же касается производства государственных услуг, задача усложняется еще и тем, что в данной области существуют и «провалы рынка», и «провалы государства»

(как показывает реальность настоящего времени). Рассмотрим условия формирования и специфические особенности спроса и предложения на нерыночную продукцию применительно к государственным услугам, тем самым объясняя факт сопровождения производства государственных услуг «провалами государства».

Сложившаяся в настоящее время государственная политика в области производства государственных услуг направлена на создание таких условий формирования спроса на них, что по факту спрос оказывается существенно завышен. Данную ситуацию подтверждают следующие особенности:

1. Разъединение издержек и выгод. Искажение спроса на государственные услуги происходит по причине того, что имеет место несовпадение между теми, кто получает выгоды от государства, и теми, кто эти выгоды оплачивает. Эти несовпадения на макро- и микроуровне исследовал доктор экономических наук А. П. Заостровцев [2, с. 9].

На микроуровне разрыв возникает, когда блага от существующих или планируемых государственных услуг распространяются на определенную узкую группу населения, а издержки производства государственных услуг оплачиваются всеми налогоплательщиками страны. Таким образом, здесь мы имеем своеобразный негативный внешний эффект от деятельности государства, издержки которого распространяются на гораздо более широкий круг участников, чем потребители выгод от этой деятельности. Исследователь сравнивает данную ситуацию с ситуацией, когда имеет место загрязнение окружающей среды. Только при производстве государственных услуг в роли загрязнителя выступает избыточная государственная активность, в частности осуществление государственных расходов.

На макроуровне разрыв возникает в результате того, что свой голос отдают большинство населения – избиратели, а основная или значительная часть налоговых доходов принадлежит меньшинству. Таким образом, спрос большинства населения – избирателей позволяет принимать и развивать программы перераспределения, тогда как меньшинству приходится нести расходы на эти программы, т. е. оплачивать их. В результате получаем, что на микроуровне меньшинство как бы эксплуатирует большинство, на макроуровне – наоборот.

В итоге, как отмечает доктор экономических наук А. П. Заостровцев [2, с. 9], рассмотренные разрывы вносят свой вклад в избыточный спрос на государственные услуги: на микроуровне удовлетворение спроса означает превышение издержками общества общественных выгод (аллокационная неэффективность), на макроуровне – в силу подавления стимулов у высокодоходного меньшинства к инвестициям, инновациям и подрыва тем самым условий долговременного социально-экономического роста.

2. Узкий временной горизонт (завышенная ставка дисконтирования) у политиков. Еще одной особенностью в формировании спроса на государственные услуги можно назвать «близорукость» всех политиков. Политики в силу своего временного пребывания у власти (как правило, жизнь человека в качестве политика значительно короче биологической жизни человека) склонны сильно завышать предпочтения настоящих благ будущим (ставку дисконтирования) в отличие от общества в целом. Таким образом, политики значительно недооценивают будущие блага и издержки и, наоборот, переоценивают настоящие (краткосрочные) блага и издержки. Политику намного важнее получить голоса избирателей в настоящее время, он не думает о будущем, о том, что обещанные сейчас бесплатные государственные услуги (любые целевые программы) будут многократно оплачены будущим поколением. К тому же политик всегда обладает большим объемом информации о той или иной государственной услуге, а избиратели в силу своей неграмотности или нежелания узнать важную информацию могут купить товары и услуги не того качества, которое они ожидали.

3. Особенности «вознаграждения» политиков. Большинство голосов избирателей получают те политики, которые строят свои программы на основе государственных инициатив по «исправлению» рынка. А если вдруг предложенные политиками государственные «инициативы» в виде нормативных актов не будут работать, то оправдание найдется в недостаточном государственном вмешательстве в ту или иную область жизнедеятельности общества. В результате у избирателей создается и постоянно поддерживается иллюзия дефицитности присутствия государства в тех или иных областях социально-экономической системы страны. Что касается государственных услуг, то истори-



чески у общества поддерживается иллюзия, что никто кроме государства не сможет и не должен предоставлять государственные услуги в России.

4. Обострение восприятия обществом «провалов рынка» (зачастую мнимых). Данное утверждение связано с предыдущим: общественное сознание связывает все экономические неудачи с неэффективностью рынка. Особенно это стало заметно в период экономических кризисов.

Рассмотрим далее особенности формирования предложения государственных услуг, которые также определяют «провалы государства» [3, с. 36-37]:

1. Трудность определения и измерения выпуска. Государственные услуги часто нелегко определить в принципе, не говоря уже об их измерении или оценке их качества. Свою роль здесь играет отсутствие аналогичных услуг на рынке, в связи с чем полностью отсутствует общественный выбор и адекватное возникающим ситуациям поведение потребителей государственных услуг.

2. Единственный поставщик. Государство в лице органов государственной, региональной и муниципальной власти является единственным производителем государственных услуг в России, что законодательно закреплено. Эта роль государства в России на уровне власти не оспаривается. Монополия на производство государственных услуг, а значит, отсутствие конкуренции, как известно, приводит к снижению качества производимых услуг, уменьшению темпов развития в данной сфере, к завышенной стоимости услуг. Роль государство-производитель государственных услуг, как было отмечено выше, существенно усложняет процесс оценки эффективности предоставления государственных услуг, качества самих услуг, компетенции сотрудников, непосредственно задействованных в процессе производства и предоставления государственных услуг.

3. Неопределенность производственной технологии. Технология производства государственных услуг связана с неопределенностью, общество лишь может иметь «размытое» представление о связи между затратами на производство государственных услуг и конечным продуктом – самими предоставляемыми государственными услугами.

Отсутствие механизма прекращения деятельности. Производство государственных услуг не имеет никакого «ограничителя» по-

добно тому, который существует для рыночной продукции, – механизм расчета прибылей и убытков. Отсюда проистекает и отсутствие надежного прекращения нерыночной деятельности (производство государственных услуг) в случаях, когда она неэффективна.

Рассмотренные характеристики спроса и предложения в государственном управлении определяют основные источники «провалов государства», которые были выделены Ч. Вулфом [5]:

Разъединение между затратами и выручкой: избыточные и возрастающие издержки. Рыночное производство всегда имеет единственную, пусть и не всегда совершенную, связь – издержки производства связаны с полученными доходами, которые обеспечивают данное производство. Эта связь реализуется через цену на произведенный товар или услугу, которую уплачивают потребители, имеющие выбор – покупать товар или услугу, сколько покупать, где покупать и т. д. Нерыночное производство государства лишено данной связи, т. к. приносимые им доходы поступают из государственной казны и никак не связаны с рыночными ценами источника. Таким образом, получается разрыв между реальной ценностью государственных услуг и издержками их производства, т. к. потребитель лишь опосредованно, через политический механизм, участвует в определении их количества и структуры.

Как отмечает, доктор экономических наук А. П. Заостровцев [2, с. 12], разъединение затрат и выручки означает, что резко возрастает вероятность неэффективной аллокации ресурсов. Там, где доходы, поддерживающие деятельность, не зависят от издержек ее обеспечения, на производство данного ее объема может быть выделено больше ресурсов, чем это необходимо, или же сама деятельность окажется произведенной в большем, чем требуется, объеме.

В результате производства нерыночной продукции, в том числе государственных услуг, присутствует сильная тенденция к избыточным издержкам – X-неэффективностям. В то же время в нерыночном производстве присутствует также тенденция и к постоянному повышению избыточных издержек с течением времени (например, увеличение штата сотрудников, предоставляющих государственные услуги). Таким образом, функция издержек при нерыночном производстве

не только выше минимально возможной, но имеет тенденцию сдвигаться вверх с течением времени, что говорит о динамической неэффективности нерыночного производства.

Внутренние эффекты как цели организации. «Внутренние эффекты», или интерналии, в данном случае определяются как цели, которые применяются внутри органа государственной власти, производящего государственные услуги, для руководства, регулирования и оценки его деятельности и деятельности персонала. Именно «внутренние эффекты» обеспечивают мотивацию для отдельного работника и коллектива в целом, отсюда и их название.

Рыночные отношения складываются таким образом, что внутренние цели организации всегда сочетаются либо совмещаются с целями извне – общественными цели, в противном случае встанет вопрос о «выживании» на рынке такой организации. В нерыночной же среде либо в органах государственной власти, применительно к данному исследованию, «внутренние эффекты» бывают зачастую никак не связаны с целями и задачами общества. К тому же именно внутренние цели становятся элементами функции полезности в таких организациях, которую персонал стремится максимизировать. Таким образом, существование «внутренних эффектов» в нерыночном производстве означает, что издержки и выгоды организации доминируют над общественными, что приводит к росту предложения государственных услуг и, следовательно, к росту издержек.

Производные побочные эффекты. Государство, вмешиваясь в рыночные отношения, с одной стороны корректирует провалы рынка, а с другой – может порождать побочные эффекты, вероятность возникновения которых достаточно высока, т. к. государство использует в своей деятельности весьма грубые инструменты и редко оценивает последствия своих действий. Побочные эффекты от государственной деятельности очень схожи с внешними эффектами от рыночной деятельности, но рынок за свой счет в той или иной степени обязан их компенсировать, а государство ничего не сможет компенсировать за свой счет, возможны лишь компенсационные выплаты за счет налогоплательщиков (перераспределение доходов).

Несправедливость в распределении доходов и власти. Государственная политика построена таким образом, что любое ее про-

явление ведет неизбежно к передаче государственной власти в руки тех, кто должен все это осуществлять. Наличие власти всегда сопровождается несправедливостью, ведет к злоупотреблениям и, в конечном счете, к коррупции в органах государственной власти. Любое государственное вмешательство в рыночные отношения ведет к концентрации власти в руках одних за счет других. Первые проводят кампанию за расширение своей деятельности для укрепления своего собственного положения, влияния и повышения дохода, а вторые вынуждены обращаться за государственными услугами к первым, считаться с их положением в силу отсутствия выбора поставщика, тем самым ущемляя свое положение [2, с. 14].

Несовершенство информации. Несовершенство информации, ее неполнота, недостоверность, некорректность становятся одним из важнейших факторов, негативно влияющих на качество и эффективность любых государственных действий. Среди основных причин информационной проблемы в государственном управлении выделяют следующие [3, с. 37]: технические (сложность сбора и обработки больших объемов информации); формально-логические – объективная неполнота информации о будущем и несовершенство прогнозов; влияние человеческого фактора – умышленное искажение информации и введение в заблуждение государственных органов с целью использования их в частных интересах.

Существующие в современной социально-экономической системе «провалы государства» возможно классифицировать в зависимости от причин возникновения (рис. 1). Данная классификация позволяет сформировать основные подходы к минимизации и устранению «провалов государства».

Для преодоления «провалов государства» в экономической сфере необходимо наличие конкуренции в той области социально-экономической системы, где эти «провалы государства» проявились. Именно конкуренция станет тем хозяйственным регулятором, заставляющим производителя (в данном случае государство) снижать издержки производства и увеличивать производительность. В связи с чем необходимо включать органы государственной власти, производящие и предоставляющие государственные услуги, в систему конкурентных отношений посредством использования процедур кон-

курсного отбора таких органов либо создавать альтернативу частными предприятиями.

Немаловажное значение для повышения эффективности деятельности государственных органов и устранения «провалов государства» в области производства и предоставления государственных услуг имеет соз-

дание каналов обмена информацией и развитой информационной инфраструктуры рынка, позволяющей его участникам и государственным органам обмениваться информацией с минимальными издержками и искажениями.



*Рис. 1. Классификация основных «провалов государства»*

Наконец, качество государственного управления существенно зависит от того, насколько последовательно претворяются в жизнь базовые принципы и механизмы построения системы государственного администрирования: рациональная бюрократия, функциональный анализ, механизм подготовки, рекрутирования и аттестации управленческих кадров и применение современной техники государственного администрирования [3, с. 38].

Таким образом, необходимо подчеркнуть, что наличие в социально-экономической сис-

теме «провалов государства» подчеркивать тот факт, что государство, так же как и рынок, не является совершенным регулятором. В некоторых случаях государство – это не только неадекватный, но нежелательный инструмент, порождающий негативные последствия в функционировании рыночного механизма и жизни общества в целом. В связи с чем необходимо более подробное изучение возможного совместного функционирования государства и рынка в конкретной области социально-экономических отношений.

#### *Список литературы*

1. Архипова О. В. Анализ провалов государства и провалов рынка в сравнительной форме // Вестник Челябинского гос. ун-та. Сер. Экономика. – 2010. – № 27. – С. 12-16.
2. Заостровцев А. П. От «провалов государства» к «провалившимся государствам» // Нева. – 2008. – № 2. – URL: <http://magazines.russ.ru/neva/2008/2/za11.html>. (дата обращения: 15.12.2012).
3. Хасанова Л. В. Провалы государства и проблема эффективности государственного регулирования // Вестник КРСУ. – 2008. – № 1. – Т. 8. – С. 34-39.

4. Winston C. Government Failure versus Market Failure. Microeconomics Policy Research and Government Performance. Washington, D.C. 2006.

5. Wolf Ch. Markets or Governments: Choosing between Imperfect Alternatives 2nd ed. The MIT press, 1993.

---

***I. N. Isupova\****

*\*Isupova Irina, applicant*

*of Volga Region State Technological University, Yoshkar-Ola*

*isupovain@mail.ru*

#### **«GOVERNMENT FAILURES» IN SPHERE OF PUBLIC SERVICES**

*Keywords: government failures, market failures, public services, government intervention in the economy.*

*The article analyzes conditions of formation of demand and offer of public services, explaining «government failures» in this sphere and their sources. The author presents classification of the existing «government failures», and suggests basic directions to overcome them.*

---

© Исупова И. Н., 2013

УДК 336.1

**Н. А. Сердюкова\***

\*Сердюкова Наталья Александровна, доктор экономических наук, доцент  
 Российский государственный торгово-экономический университет, г. Москва  
 nsns25@yandex.ru

**Н. В. Сердюкова\***

\*Сердюкова Наталья Владимировна, менеджер  
 Департамент налогообложения зарубежных компаний ОАО «ЛУКОЙЛ», г. Москва  
 nat200612@yandex.ru

## СИСТЕМНЫЕ РИСКИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ФИНАНСОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

*Ключевые слова: государственный финансовый менеджмент, системный подход, системные риски, синергетический эффект.*

*Выделены три составляющие государственного финансового менеджмента, рассмотрены принципы государственного финансового менеджмента с позиции системного подхода. Системные риски государственного финансового менеджмента разделены по трем составляющим государственного менеджмента.*

В работе [4] определено понятие государственного финансового менеджмента. Цель настоящей работы – определение принципов и выделение системных рисков государственного финансового менеджмента.

Под государственным финансовым менеджментом мы понимаем систему разработки рекомендаций по принятию решений в сфере государственной финансовой политики, образованную финансовой системой государства, методологией и инструментарием финансового менеджмента, или использование методологии финансового менеджмента с учетом ограничений финансового права для разработки рекомендаций по принятию решений в сфере государственной финансовой политики.

Цель государственного финансового менеджмента – обеспечение устойчивого состояния экономики государства посредством воздействий на нее финансовой системы государства. В соответствии с этим основная задача государственного финансового менеджмента – обеспечение оптимальных результатов финансовой политики государства с учетом ограничений обеспечения уровней экономического и социального развития страны и финансового суверенитета страны. Критерием оптимизации должен быть критерий обеспечения заданного целевого уровня страны в мировой финансовой системе. Основа и суть государственного финансового менеджмента – управление финансами, принципы которого определены в Докладе о результатах и основных направлениях деятельности

на 2011–2013 гг., подготовленном Министерством финансов Российской Федерации, Федеральным казначейством, Федеральной налоговой службой, Федеральной службой финансово-бюджетного надзора, Федеральной службой страхового надзора в 2010 г. [1], однако они должны быть дополнены принципом обеспечения рисков финансовыми резервами. Это:

1. Финансовая (налогово-бюджетная) прозрачность.
2. Стабильность и долгосрочная устойчивость бюджетов.
3. Эффективная и справедливая система межбюджетных отношений.
4. Консолидация бюджета и бюджетного процесса.
5. Среднесрочное финансовое планирование.
6. Бюджетирование, ориентированное на результат.
7. Эффективный финансовый контроль и мониторинг.
8. Обеспечение рисков финансовыми резервами.

В работе [5] выделены принципы финансового менеджмента в системе БОР. Проанализируем принципы 1. – 8., принципы финансового менеджмента в системе БОР с точки зрения основных принципов системного подхода:

- принципа цели, означающего, что при исследовании объекта необходимо выявить цель его функционирования. Принцип цели реализуется при соблюдении двух условий:

цель должна быть сформулирована таким образом, чтобы степень ее достижения можно было оценить (задать) количественно; в системе должен быть механизм, позволяющий оценить степень достижения заданной цели;

- принципа двойственности или целостности, позволяющего рассматривать одновременно систему как единое целое и в то же время как подсистему для вышестоящих уровней;

- принципа иерархичности строения, то есть наличия множества (по крайней мере двух) элементов, расположенных на основе подчинения элементов низшего уровня элементам высшего уровня. Реализация этого принципа хорошо видна на примере любой конкретной организации. Как известно, любая организация представляет собой взаимодействие двух подсистем: управляющей и управляемой. Одна подчиняется другой;

- принципа структуризации, позволяющего анализировать элементы системы и их взаимосвязи в рамках конкретной организационной структуры. Как правило, процесс функционирования системы обусловлен не столько свойствами её отдельных элементов, сколько свойствами самой структуры;

- принципа множественности, позволяющего использовать множество кибернетических, экономических и математических моделей для описания отдельных элементов и системы в целом;

- принципа системности – свойства объекта обладать всеми признаками системы.

Прежде чем перейти к сопоставлению, необходимо четко разграничить теоретическую, практическую и организационную составляющие государственного финансового менеджмента. Теоретическая составляющая – методология управления финансами – заложена в методологии финансового менеджмента, которая, в свою очередь, активно использует прикладные математические методы, такие как прогнозирование и эконометрическое моделирование. Проблема определения и описания взаимосвязей, как, например, отсутствие общей методологии определения взаимосвязи между стратегическим планированием и бюджетным планированием, может быть решена только комплексными методами финансового менеджмента, экономической теории и эконометрики, суть которой – измерения в экономике и, добавим, в финансах, поскольку финансы – количественное отражение экономических

взаимосвязей. Кроме этого, выделение государственного финансового менеджмента с необходимостью приводит к существенному расширению спектра математических методов, используемых в финансовом менеджменте. Практическая составляющая – реализация методологии государственного финансового менеджмента – тесно связана с контролем и мониторингом качества управления финансовыми потоками [2, 3], причем унифицированные показатели, по которым осуществляется мониторинг, и унифицированная статистическая отчетность дают более широкие возможности корректировки управления финансовыми потоками, возможности перераспределения рисков, чем в случае управления финансовыми потоками корпорации или организации. Организационная составляющая – механизм реализации теоретической составляющей в практику, или упорядочение элементов системы и их связей.

Сопоставление вышеперечисленных принципов показывает, что принципы нуждаются в дополнении, поскольку различным принципам 1. – 8. соответствуют одни и те же принципы, определенные в Докладе о результатах и основных направлениях деятельности на 2011–2013 гг., подготовленном Министерством финансов Российской Федерации, Федеральным казначейством, Федеральной налоговой службой, Федеральной службой финансово-бюджетного надзора, Федеральной службой страхового надзора в 2010 г. Но не каждому принципу, определенному в Докладе, соответствует один из принципов 1. – 8. В самом деле, получается, что принципу цели соответствует принцип БОР – бюджетирование, ориентированное на результат. Принципу двойственности или целостности соответствует консолидация бюджета и бюджетного процесса. Принципу иерархичности строения соответствуют многоуровневое строение бюджета и его консолидация. Принципу структуризации соответствуют многоуровневое строение бюджета и финансовая (налогово-бюджетная) прозрачность.

При анализе и сопоставлении принципов 1. – 8. и принципов, определенных в Докладе о результатах и основных направлениях деятельности на 2011–2013 гг., подготовленном Министерством финансов Российской Федерации, Федеральным казначейством, Федеральной налоговой службой, Федеральной службой финансово-бюджетного

надзора, Федеральной службой страхового надзора в 2010 г., необходимо учитывать все три составляющие государственного финансового менеджмента – теоретическую, практическую и организационную. Например, в работе О. К. Ястребовой [5] отмечено, что по принципу структуризации должна, в частности, определяться структура организации государственного финансового менеджмента. Принципу множественности соответствует финансовое планирование и расширение возможностей управления финансами на государственный и международный уровни и, соответственно, существенное расширение методов управления, регулирования и планирования. В связи с переходом на программный бюджет необходимо использование и дальнейшее совершенствование про-

граммно-целевого метода планирования. Принципу системности соответствует консолидация бюджета и бюджетного процесса. При этом схему исходного пункта государственного финансового менеджмента – сопоставление расходов с результатами – необходимо уточнить (рис. 1).

Из теории системного подхода известно, что узловыми точками возникновения системного риска являются связи между подсистемами, образующими систему, поскольку именно связи между подсистемами системы определяют структуру системы в целом и каждой из ее подсистем.

Системный риск определим как положительную вероятность потери устойчивости системы.



Рис. 1. Сопоставление расходов с результатами

Определим риски каждой составляющей государственного финансового менеджмента.

Риски теоретической составляющей государственного финансового менеджмента связаны как с непрерывным развитием, так и с несовершенством как самой теории государственных финансов, так и ее методологии. В настоящее время наиболее уязвимые места – методология государственного финансового менеджмента, определение места прогнозирования и эконометрических методов в системе государственного финансово-

менеджмента и особенностей использования системного подхода в государственном финансовом менеджменте.

Риски практической составляющей государственного финансового менеджмента относятся прежде всего к государственному финансовому менеджменту международных финансовых отношений, государственному финансовому менеджменту бюджетной сферы (бюджетной политики), государственному финансовому менеджменту налогового сектора финансов, государственному финан-

совому менеджменту в области государственного долга, государственному финансовому менеджменту в области финансового регулирования, к государственному финансовому менеджменту как механизму минимизации объема теневой экономики.

Риски организационной составляющей государственного финансового менеджмента связаны с управлением с эффектом запаздывания, проблемой ресурсного обеспечения управления без эффекта запаздывания и необходимостью внедрения превентивного или управления с упреждающим эффектом и его

ресурсным обеспечением. Последнее связано с проблемой учета и описания синергетического эффекта, определения возможного количества различных синергетических эффектов, с которой связана полученная нами «Теорема об описании количества возможных синергетических эффектов замкнутой системы». Число возможных синергетических эффектов замкнутой системы равно количеству различных (с точностью до изоморфизма) решеток подгрупп группы, описывающей данную замкнутую систему.

#### Список литературы

1. <http://www.minfin.ru/ru/>
2. Приказ Минфина России от 13.04.2009 № 34н «Об организации проведения мониторинга качества финансового менеджмента, осуществляемого главными администраторами средств федерального бюджета» с учетом изменений и дополнений, внесенных приказом Минфина России от 29.12.2010 № 192н «О внесении изменений в приказ Министерства финансов Российской Федерации».
3. Пояснительная записка Министерства финансов Российской Федерации к отчету о результатах проведения мониторинга качества финансового менеджмента, осуществляемого главными администраторами средств федерального бюджета, за 1 полугодие 2011 г. – <http://www.minfin.ru/ru/>
4. Сердюкова Н. А., Сердюкова Н. В. Государственный финансовый менеджмент как инструмент эффективной бюджетной политики регионов и муниципалитетов в условиях нестабильной экономики // Проблемы совершенствования бюджетной политики регионов и муниципалитетов : материалы научно-практической конференции. – Петрозаводск : Изд-во ПетрГУ, 2011. – С. 184-187.
5. Ястребова О. К. Общие принципы финансового менеджмента в секторе государственного управления, ООО «ЭКОРИС – НЭИ», Проект: «Исследование проблем эффективного управления бюджетными средствами в сфере профессионального образования, разработка и апробация рекомендаций по внедрению современных методов финансового менеджмента в федеральных органах исполнительной власти и организациях сферы профессионального образования», 2008 г.

---

**N. A. Serdyukova\***

*\*Serdyukova Natalya, Doctor of Economic sciences, Professor of Russian State University of Trade and Economics, Moscow  
nsns25@yandex.ru*

**N. V. Serdyukova\***

*\*Serdyukova Natalya, manager of Department of Taxation of Foreign Companies of «LUKOIL» public corporation, Moscow  
nat200612@yandex.ru*

#### SYSTEMATIC RISKS OF PUBLIC FINANCIAL MANAGEMENT

*Keywords: public financial management, systematic approach, systematic risks, synergistic effect.*

*The article identifies three components of public financial management, and studies the principles of public financial management, using system approach. Systematic risks of public financial management are divided into three components of public management.*

---



## МЕЗОУРОВЕНЬ

### Региональное развитие

УДК 330.564.2

**А. П. Горина\***

*\*Горина Алла Петровна, доктор экономических наук, профессор  
Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарева, г. Саранск  
Alla1060@mail.ru*

**М. Ю. Кудряшова\***

*\*Кудряшова Марина Юрьевна, студентка  
Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарева, г. Саранск  
kudrik08011993@mail.ru*

### ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО СПРАВЕДЛИВОГО РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ДОХОДОВ: РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

*Ключевые слова: социальная политика, номинальные доходы, располагаемые доходы, реальные доходы, дифференциация доходов по регионам.*

*Обосновано, что низкий уровень доходов значительной части граждан в сочетании с чрезмерной поляризацией доходов обуславливает социальный разлом общества, вызывает социальную напряженность, препятствует успешному развитию страны и регионов, определяет демографический кризис и кризисные процессы в обществе.*

Анализ показателей динамики и структуры доходов населения является важнейшим фактором реализации социальной политики государства. Доходы и покупательная способность населения являются элементами, определяющими уровень и качество их жизни. Низкий уровень доходов, и, как следствие, низкая покупательная способность основной массы населения – одна из основных причин стагнации экономики России. Среди субъектов РФ, Республика Мордовия занимает одно из последних мест по уровню доходов.

Доходы – материальные средства, которыми располагает население для осуществления своих потребностей. Доходы рассматривают с помощью трех определений: номинальный доход, располагаемый доход и реальный доход [1, с. 537].

1. Номинальный доход – это общее количество денег, которое получено отдельными лицами за определенный период времени. Этот доход включает такие доходы, которые получены от использования собственных факторов производства, таких как заработная плата, рента, процент, прибыль, трансферты, а также проценты по вкладам в банки, дивиденды на акции, страховые суммы, лотерейные выигрыши и прочее.

2. Располагаемый доход – та часть номинала, которая может быть использована непосредственно на личное потребление товаров и услуг, а также на сбережения. Располагаемый доход равен номинальному минус налоги и другие обязательные платежи.

3. Реальный доход – количество товаров и услуг (в стоимостном выражении), которое можно купить на располагаемый доход в течение определенного периода (то есть здесь учитывается возможное изменение цен). Иначе говоря, это доступная каждому лицу (по доходу, которым он располагает) индивидуальная «потребительская корзина».

Главными статьями доходов большинства населения являются оплата труда и трансферты. Соотношение между ними заметно влияет на поведение людей. Преобладание в денежных доходах человека оплаты труда стимулирует его трудовую активность, усердие, ответственность, инициативу. Это является мотивом к эффективной деятельности работника. Если же повышается роль трансфертов, люди становятся более пассивными по отношению к своей профессиональной деятельности. Именно поэтому деятельность государства в области социальной политики должна быть продуманной и взвешенной.

Одной из основных задач государства в области доходов является улучшение уровня

жизни населения, поэтому проблема оценки уровня жизни населения особенно актуальна в наши дни.

Рассмотрим показатель динамики денежных доходов населения в Приволжском федеральном округе.

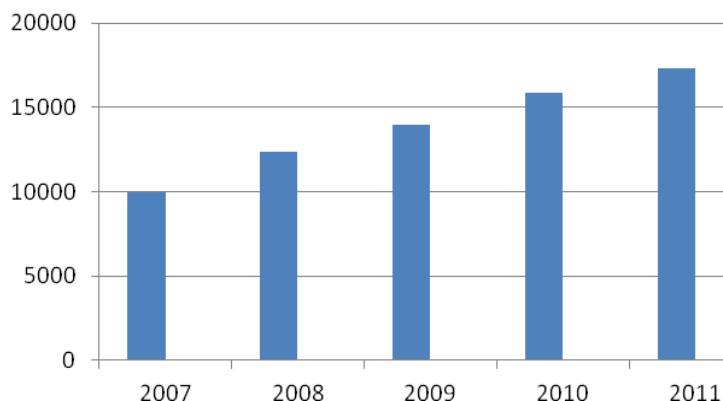


Рис. 1. Динамика среднедушевых доходов ПФО, руб. в месяц

Как показал анализ динамики денежных доходов населения по ПФО, величина доходов в целом по данному субъекту увеличивается, но это увеличение незначительно. В 2011 году среднедушевой доход в ПФО составляет 17282,2 руб. в месяц. Самый высо-

кий доход в пределах ПФО в среднем на душу населения наблюдается в Самарской области – 21756,1 руб. в месяц, а самый низкий – в Республике Марий Эл – 11328,4 руб. и в Республике Мордовия – 11948,0 руб. в месяц [4].

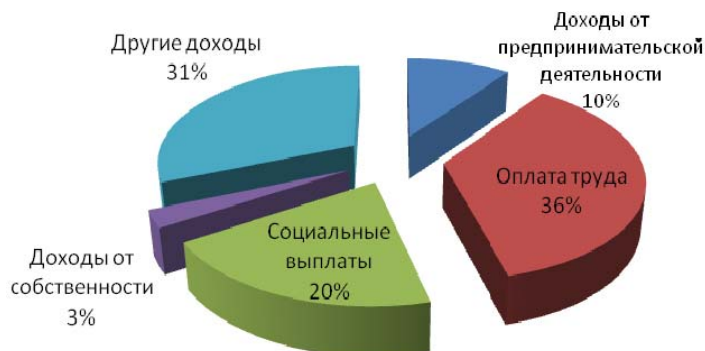


Рис. 2. Структура доходов населения в ПФО

Исследование структуры денежных доходов населения ПФО показывает, что наибольший удельный вес в доходах занимает оплата труда – 36%, наименьший удельный вес – доходы от собственности – 3%. В доходы от собственности включаются: а) процент – доход от использования движимого имущества, например, ценных бумаг; б) рента – доход от недвижимого имущества, в том числе, земли. Их общей чертой является то, что получатели процента и ренты непосредственно не причастны к созданию новой стоимости. Низкий показатель данного вида дохода обусловлен тем, что не все население

обладает собственностью, от которой можно получить доход.

Денежные доходы в Республике Мордовия в расчете на душу населения в 2011 году составили 11948 рублей [4]. Реальные располагаемые денежные доходы населения за этот период увеличились на 7,2% к аналогичному периоду 2010 года. По уровню среднемесячной номинальной начисленной заработной платы, включая малые предприятия (13289,9 рубля), республика заняла 14-е место в Приволжском федеральном округе и 82-е – в Российской Федерации, что свидетельствует о низком уровне доходов населения [4].

Стоимость минимального набора продуктов питания в 2011 году составила 2320,7 рубля. Республика заняла по данному показателю 10-е место в Приволжском федеральном округе и 18-е – в России.

Наибольший удельный вес в структуре денежных доходов населения Республики Мордовия занимает оплата труда – 38% от общего объема. Наименьший же удельный вес имеет такой вид доходов, как доходы от собственности – 2%. Данные в целом по стране имеют такую же тенденцию в структуре распределения доходов.

Основное направление среди мер, необходимых для решения проблемы неравенства в распределении доходов в РФ, – проведение политики высокой занятости и социально справедливой оплаты труда [2].

Именно социальная область, оплата труда и доходы населения – это та область, в которой необходимо мобилизовать все силы, сосредоточить на решении проблем имею-

щиеся у государства ресурсы. Эти приоритеты были сформулированы правительством: уменьшение хронической задолженности по выплате заработной платы и пенсий; индексация доходов наименее обеспеченных групп населения; создание системы адресной социальной помощи бедным, нетрудоспособным, безработным, малоимущим.

Для достижения цели – увеличения занятости – необходим рост инвестиций, снижение налогов на предпринимателей, таможенный протекционизм стимулирования отечественного производства, доступность кредитов, государственная поддержка рабочих мест и малого бизнеса.

Таким образом, для уменьшения бедности и снижения социального неравенства необходимы меры комплексного характера, в том числе, и по регулированию рынка труда, наиболее полной занятости населения, а так же проведению социально справедливой политики в сфере денежных доходов населения.

#### Список литературы

1. Видяпин В. И. Экономическая теория : учебник. – М. : ИНФРА-М, 2005. – 672 с.
2. Горина А. П., Земскова Е. С., Горин В. А. Дифференциация доходов населения и экономический рост в России // Школа университетской науки: парадигма развития / Поволжский гос. ун-т сервиса. – № 1-2. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2010. – С. 17-20.
3. Никитин С. Личные доходы населения // МЭиМО. – 2007. – № 2. – С. 16-23.
4. Российский статистический ежегодник. 2011 : стат. сб. / Росстат. – М., 2011. – 775 с.

#### **A. P. Gorina\***

*\*Gorina Alla, Doctor of Economic sciences, Professor of Mordovia State University of N. P. Ogarev, Saransk  
Alla1060@mail.ru*

#### **M. Yu. Kudryashova\***

*\*Kudryashova Marina, student of Mordovia State University of N. P. Ogarev, Saransk  
kudrik08011993@mail.ru*

### PROBLEMS OF SOCIALLY FAIR DISTRIBUTION OF INCOME: REGIONAL PERSPECTIVE

*Keywords: social policy, nominal income, disposable income, real income, regional differentiation of income.*

*The article proves that the low income level of significant part of the population, combined with the excessive polarization of income, determines the social fracture of the society. Such conditions also result in social tension, interfere with successful development of countries and regions, and cause demographic crisis and crisis processes in the society.*

УДК 656

**Е. В. Городнов\***

*\*Городнов Евгений Викторович, студент*

*Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти*

*Gorodnov.ev@ya.ru*

*Научный руководитель: к.э.н., доц. Мещеряков П. П.*

## **ОЦЕНКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПАССАЖИРСКИМ ТРАНСПОРТОМ Г. О. ТОЛЬЯТТИ**

*Ключевые слова: система городского транспортного обслуживания, показатели качества транспортного обслуживания.*

*Рассматриваются структура системы городского транспортного обслуживания и особенности функционирования в современных условиях на примере г. о. Тольятти. Проведена оценка состояния системы управления транспортной системы, выявлены основные проблемы и предложены пути решения.*

Миротин Л. Б. выделяет в составе системы городского транспортного обслуживания жителей следующие элементы:

1. Городская транспортная инфраструктура (дорожное и путевое хозяйство, остановочные пункты и т. д.).

2. Предприятия и индивидуальные предприниматели, которые работают на рынке транспортных услуг.

3. Система управления (муниципальный административный орган и органы управления транспортными предприятиями).

Система транспортного обслуживания функционирует в условиях неопределенности, уровень которой не является постоянным. Неопределенность зависит от факторов, определяющих работу пассажирского транспорта, и от сложности связей между этими факторами. Большинство факторов являются нестабильными, и их влияние изменяется различным образом. Их динамизм и сложность вносят главный вклад в неопределенность условий функционирования системы транспортного обслуживания. К таким факторам традиционно относят: сезон года, день недели и время суток.

В настоящее время в России не найти мегаполисов, не испытывающих проблем в управлении системой организации пассажирских перевозок. Ядром этих проблем является конфликт интересов муниципальных властей, потребителей, т. е. заказчиков и исполнителей-перевозчиков. Наличие конфликта обусловлено различием целей, которые преследует та и другая сторона. Так, для потребителей важны показатели качества (рис.

1). Для администрации города система транспортного обслуживания является дотационной статьей бюджета, финансирование которой производится, как правило, за счет средств местного бюджета, что в условиях острейшего бюджетного дефицита является затруднительным, вследствие чего муниципалитеты вынуждены самостоятельно решать накопившиеся проблемы путем поиска различных механизмов перевода этой сферы экономики на рыночные принципы хозяйствования.

Администрацией городского округа Тольятти принята долгосрочная целевая программа «Развитие городского пассажирского транспорта в городском округе Тольятти на период 2012–2017 гг.». Объем финансирования программы за счет всех источников составит 1158712,1 тыс. руб., в том числе: 575643,2 тыс. руб. – средства бюджета городского округа Тольятти; 334355,7 тыс. руб. – средства бюджета городского округа Тольятти, планируемые к поступлению из бюджета Самарской области; 248713,2 тыс. руб. – внебюджетные средства.

Основной целью реализации данной программы является модернизация транспортного комплекса и пассажирских муниципальных предприятий. Ожидаемым эффектом станет обеспечение интенсивного развития экономики за счет организации качественных внутримunicipальных пассажирских перевозок, а также сохранение и улучшение среды жизнеобитания, в том числе маломобильных слоев населения, через совершенствование маршрутной сети города и опти-

мизации транспортной инфраструктуры (дорожно-транспортной сети, общественного пассажирского транспорта, логистических

технологий в обслуживании грузовых и пассажирских потоков города).

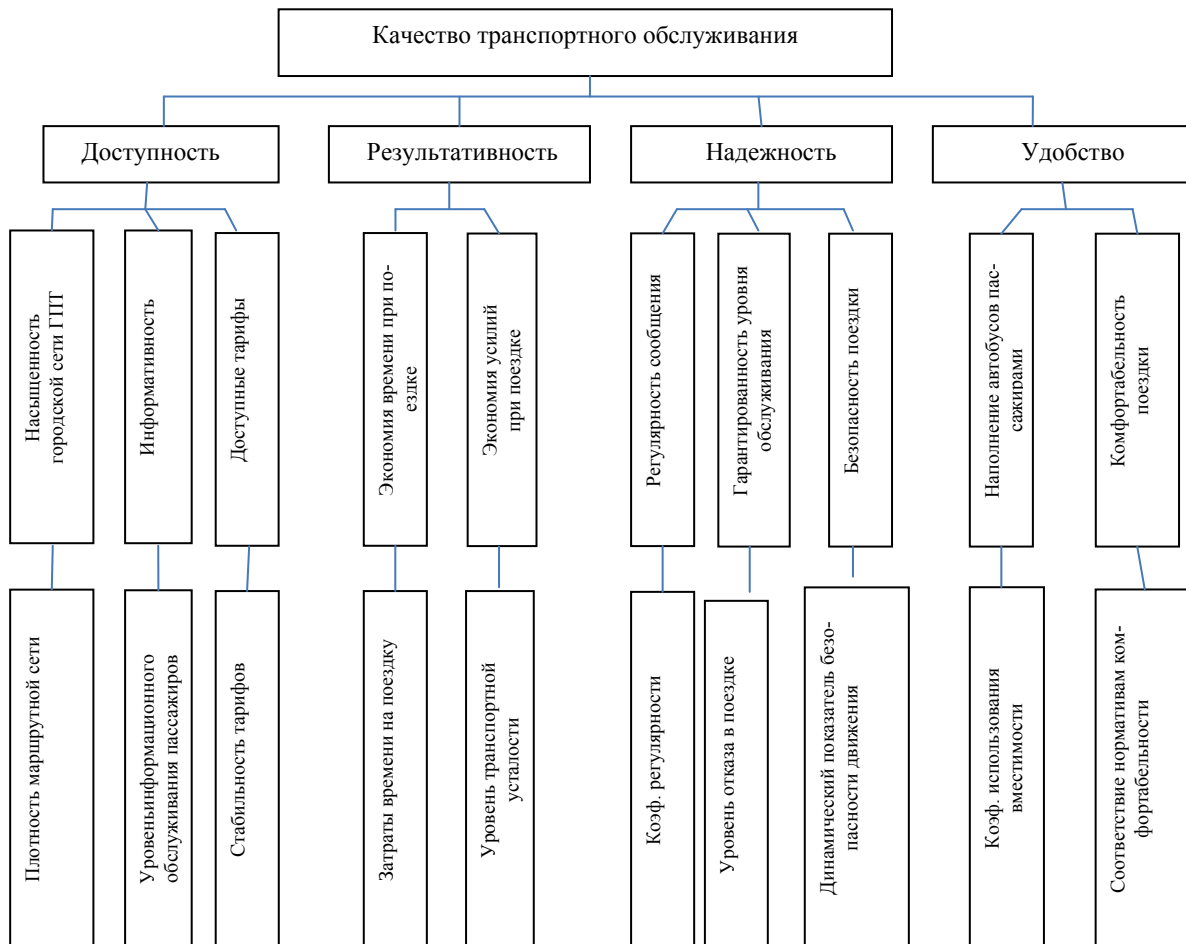


Рис. 1. Система показателей транспортного обслуживания

В городском округе Тольятти в 2012 г. регулярные пассажирские перевозки по тарифам, утвержденным мэром городского округа Тольятти, и с предоставлением льгот по оплате проезда (учащиеся, студенты, пенсионеры) осуществляются тремя автотранспортными предприятиями транспортными средствами большой и особо большой вместимости марок НеФАЗ, ЛиАЗ, МАЗ (низкопольные), ЗиУ-682, ЗиУ-683, а также автобусами средней вместимости марки «Богдан» (рис. 2). Дополнительно перевозки пассажиров осуществляют 23 фирмы-перевозчика по 69 маршрутам на коммерческой основе (64 – внутримunicipальные и 5 – на садово-дачные массивы).

МП «Тольяттинское пассажирское автотранспортное предприятие № 3» (МП «ТПАТП № 3») работает по 44 внутримunicipальным маршрутам, выпуск на линию составляет 345 подвижных единиц, также по 30 маршрутам на садово-дачные массивы (63 автобуса).

МП «Тольяттинское троллейбусное управление» (МП «ТТУ») работает по 22 внутримunicipальным маршрутам, выпуск на линию составляет 154 подвижные единицы.

ООО «Авто-Фарт» работает по 3 внутримunicipальным маршрутам, выпуск – 22 подвижных единицы.

Перевозки на коммерческой основе осуществляются подвижным составом малой и средней вместимости. В последнее время наблюдается тенденция замены транспортных средств малой вместимости марки «Газель» на транспортные средства средней вместимости марки Hyundai, Ford, Fiat, Peugeot, «Богдан».

Перевозки на коммерческой основе осуществляются подвижным составом малой и средней вместимости. В последнее время наблюдается тенденция замены транспортных средств малой вместимости марки «Газель» на транспортные средства средней вместимости марки Hyundai, Ford, Fiat, Peugeot, «Богдан».

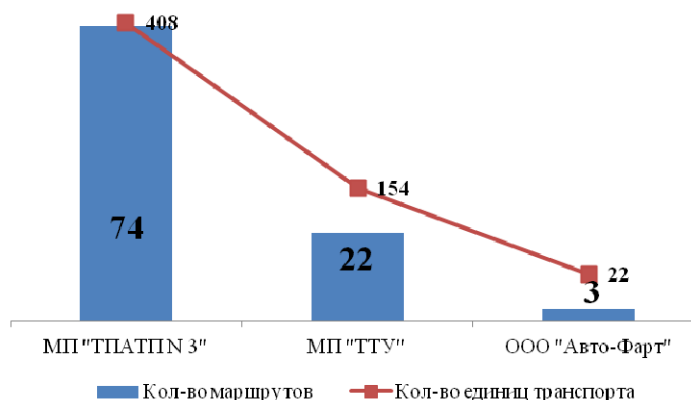


Рис. 2. Основные автотранспортные предприятия г. о. Тольятти

Средний возраст автобусного парка на 01.01.2012 составил 8,8 года, троллейбусного парка – 18 лет. Количество собственных автобусов МП «ТПАТП № 3» на 01.01.2012 составляло 275 единиц, или 66,3% от общего количества подвижного состава, обеспечивающего городские перевозки.

В настоящее время в вопросе обеспечения транспортного обслуживания населения городского округа Тольятти и перевозки рабочих смен на производства ОАО «АВТОВАЗ» МП «ТПАТП № 3» испытывает дефицит подвижного состава в количестве 100 ед. Дефицит автобусов компенсируется за счет аренды в МП «ТПАТП № 1», находящемся в стадии банкротства, 63 единиц автобусов марок ЛИА3-5256, «Икарус-260», со сроком эксплуатации от 15 до 30 лет, которые морально и физически устарели, неэффективны и высокочрезвычайно затратны в части технического обслуживания. При этом принятый в аренду транспорт не может обеспечить существую-

щие потребности населения в перевозках. Кроме того, 72 единицы автобусов привлекается на условиях договоров подряда с коммерческими перевозчиками.

По результатам анализа деятельности муниципальных транспортных предприятий можно сделать следующие выводы:

- ежегодный темп снижения коэффициента технической готовности (отражает техническую возможность транспортного средства выйти на линию без угрозы безопасности пассажиров и срыва расписания движения) для двух основных автотранспортных предприятий за минувшие два года составил 11%;

- коэффициент технической готовности для троллейбусного парка за минувшие 5 лет снизился на 9%.

Общие эксплуатационные характеристики основных транспортных предприятий г. о. Тольятти приведены в табл. 1.

Таблица 1

**Эксплуатационные показатели работы муниципальных транспортных организаций городского округа Тольятти**

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм.	2007	2008	2009	2010	2011	2012
	МП «ТПАТП № 3»							
1	Коэффициент использования парка	%	75	73	73	74	76	78
2	Коэффициент технической готовности	%	82	82	83	78	76	74
3	Обеспеченность парка транспортом с низким (пониженным) уровнем пола	%	34,88	39,47	32,14	22,90	23,56	40,62
	МП «ТТУ»							
1	Коэффициент использования парка	%	76	78	77	74	69	67
2	Коэффициент технической готовности	%	81	85	85	81	74	61
3	Обеспеченность парка транспортом с низким (пониженным) уровнем пола	%	0,00%	0,00%	0,00%	3,41%	5,06%	5,29%

Основные показатели работы за 2011–2012 гг. системы управления городскими пас-

сажирскими перевозками и их динамика приведены в табл. 2.

Таблица 2  
Показатели эффективности работы департамента дорожного хозяйства, транспорта и связи г. о. Тольятти за 2011–2012 гг.

№ п/п	Наименование показателя	Формула расчета	2011		2012		Отклонение	
			Фактическое значение целевого показателя	Плановое значение целевого показателя	% выполнения	Фактическое значение целевого показателя		Плановое значение целевого показателя
1	Своевременность рассмотрения поступающих в департамент обращений граждан по вопросам строительства и капитального ремонта дорожных покрытий	Количество обращений по вопросам строительства и капитального ремонта дорожных покрытий, рассмотренных в срок/ общее количество обращений по вопросам строительства и капитального ремонта дорожных покрытий *100%	100%	90%	111%	100%	100%	-11
2	Доля отремонтированных автомобильных дорог местного значения	Объем фактически отремонтированных автомобильных дорог в натуральном выражении *100%/объем автомобильных дорог, запланированных для ремонта, в натуральном выражении	100%	90%	111%	95%	106%	-5
3	Своевременность рассмотрения поступающих в департамент обращений граждан по вопросам предоставления транспортных услуг и организации транспортного обслуживания	Количество обращений по вопросам предоставления транспортных услуг и организации транспортного обслуживания, рассмотренных в срок/общее количество обращений по вопросам предоставления транспортных услуг и организации транспортного обслуживания *100%	100%	90%	111%	95%	95%	-16
4	Своевременность рассмотрения поступающих в департамент обращений граждан по вопросам обеспечения услугами связи	Количество обращений по вопросам обеспечения услугами связи, рассмотренных в срок/общее количество обращений по вопросам обеспечения услугами связи *100%	100%	90%	111%	95%	95%	-16
5	Организация и контроль за строительством, реконструкцией и капитальным ремонтом дорог местного значения	Объем построенных, реконструированных и капитально отремонтированных дорог/ объем дорог, запланированных в уточненном плане *100%	100%	95%	105%	95%	97%	-8
6	Организация и контроль за ремонтом дорог местного значения	Объем отремонтированных дорог/объем дорог, запланированных в уточненном плане *100%	100%	95%	105%	95%	113%	8
7	Обеспечение регулярности работы городского пассажирского транспорта	Количество фактически выполненных рейсов городского пассажирского транспорта/нормативное количество рейсов городского пассажирского транспорта *100%	96%	90%	107%	90%	93%	-14
8	% исполнения бюджета	Объем кассовых расходов/объем доведенных лимитов бюджетных обязательств *100%	97%	95%	102%	95%	96%	-6

В результате диагностики системы транспортного обслуживания г. о. Тольятти можно выявить ряд проблем, требующих скорейшего решения:

1. Высокая степень изношенности подвижного состава (особенно троллейбусного парка) и низкий процент его обновления в связи с недостаточным финансированием.

2. Неудовлетворительная обеспеченность автотранспортным подвижным составом.

3. Убыточность городского пассажирского транспорта, рентабельность за 2012 год составила – 2,4%.

4. Отсутствие оперативного диспетчерского регулирования между интервалами движения транспорта.

5. Неритмичность движения городского транспорта.

6. Изношенность подвижного состава, которая вызывает снижение транспортных единиц на маршруте по причине поломок.

7. Неудовлетворительное состояние городского троллейбусного парка, практически все троллейбусы выработали свой ресурс и эксплуатируются сверх нормативного срока.

Для повышения эффективности работы системы управления городскими пассажирскими перевозками автором предлагается ряд мер.

Во-первых, с целью эффективного удовлетворения спроса на пассажирские перевозки и повышения качества обслуживания населения, особенно в часы пик, необходимо создание единого диспетчерского центра по управлению перевозками на основе технологии спутниковой навигации системы ГЛОНАСС.

Во-вторых, применение логистического подхода к управлению городскими перевозками позволит отслеживать все транспортные и информационные потоки, благодаря чему будет скоординирована работа всех подвижных единиц.

В-третьих, для повышения эффективности управления транспортными процессами по всей логистической цепочке необходим постоянный мониторинг количества пассажирского транспорта на линии в зависимости от изменения пассажиропотока в реальном масштабе времени.

Предложенные мероприятия позволят организовать эффективную работу городского пассажирского транспорта и улучшить условия жизнеобитания населения.

#### *Список литературы*

1. Бойко Г. В. Методика оптимизации структуры транспорта для обслуживания городских пассажирских перевозок : дис. ... канд. тех. наук. – Волгоград, 2006. – 157 с.
2. Гудков В. А., Миротин Л. Б. Пассажирские автомобильные перевозки. – М. : Горячая линия – Телеком, 2006. – 448 с.
3. Каликина Т. Н. Организация пассажирских перевозок : конспект лекций. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2007. – 136 с.
4. Миротин Л. Б. Логистика: общественный пассажирский транспорт : учебник для студ. эконом. вузов / под общ. ред. Л. Б. Миротина. – М. : Экзамен, 2003. – 224 с.
5. Сорокин А. А. Моделирование городских пассажирских перевозок : дис. ... канд. экон. наук. – Ставрополь, 2005. – 198 с.
6. Спиринов И. В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками : учебник для студ. учрежд. сред. проф. образ. – 5-е изд., пер. – М. : Изд. центр «Академия», 2010. – 400 с.
7. Яцукович В. И. Подвижность населения. – М. : МГАДИ (ТУ), 1996. – 97 с.
8. <http://www.tgl.ru/> – официальный сайт мэрии г. о. Тольятти.



**E. V. Gorodnov\***

*\*Gorodnov Evgeny, student*

*of Volga Region State University of Service, Togliatti*

*Gorodnov.ev@ya.ru*

*Supervisor: PhD in Economics, Associate Professor P. P. Mescheryakov*

**EVALUATION OF PASSENGER TRANSPORT SYSTEMS  
IN TOGLIATTI**

*Keywords: system of urban transport service, quality of transport services.*

*The article considers the structure of the system of urban transport services and features of its functioning in modern conditions on the example of Togliatti. The author provides assessment of the transport system management; studies the basic problems and proposes solutions.*

---

© Городнов Е. В., 2013

УДК 657

**Т. Н. Гуськова\***

*\*Гуськова Татьяна Николаевна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_bu@tolgas.ru*

## **МОДЕЛИРОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНАХ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

*Ключевые слова: муниципальные районы, экономико-статистические модели, инвестиции, факторные и результативные признаки, теснота связи.*

*Описываются приемы экономико-статистического моделирования, позволяющие оценить влияние различных факторов на результаты инвестиционной деятельности в муниципальных районах Самарской области.*

Социально-экономическое развитие муниципальных районов является многомерной категорией и может быть оценено как обобщенное проявление действия разнообразных факторов. Отдельные признаки, характеризующие социальные и экономические свойства муниципальных районов, могут как иметь взаимосвязи между собой, так и не иметь их, однако более важным следует признать ответ на вопрос о значимости их совокупного действия.

Для практических целей следует построить экономико-статистические модели, содержащие относительно небольшое число наиболее значимых факторов и позволяющие выделить связь между факторами в виде тенденции, проявляющейся при массовом сопоставлении единиц совокупности.

Нами было отобрано девять приоритетных факторов, которые могут достаточно сильно влиять на проявление инвестиционной деятельности на территории муниципальных районов и в то же время характеризовать их социальное и экономическое развитие. Указанные признаки-факторы удовлетворяют рекомендациям, принятым при построении корреляционно-регрессионных моделей.

1. Признаки-факторы находятся в причинной связи с результативным признаком, при этом они не являются его составными частями или его функциями.

2. Признаки-факторы принадлежат к одному уровню иерархии.

3. Математическая форма уравнения регрессии соответствует логике связи факторов с результатом в реальной совокупности. При этом принималось во внимание, что базовые

регрессионные модели линейного вида позволяют достаточно просто интерпретировать значения оцениваемых параметров.

Экономико-статистическая модель формировалась в виде регрессионного уравнения:

$$y = f(x_1, x_2, x_3, x_4, x_5, x_6, x_7, x_8, x_9),$$

где  $y$  – инвестиции в основной капитал, млн руб.;  $x_1$  – доходы бюджета – всего, млн руб.;  $x_2$  – продукция сельского хозяйства личных подсобных хозяйств населения, млн руб.;  $x_3$  – продукция сельского хозяйства сельскохозяйственных предприятий, млн. руб.;  $x_4$  – балансовая прибыль, убыток (-), млн руб.;  $x_5$  – общее количество организаций, единиц;  $x_6$  – средняя обеспеченность населения жильём (на конец года) – всего, кв. м площади жилищ на одного жителя;  $x_7$  – среднемесячная заработная плата работающих на крупных и средних предприятиях и некоммерческих организациях, руб.;  $x_8$  – численность постоянного населения (на начало года), тыс. чел.;  $x_9$  – балансовая стоимость основных фондов сельского хозяйства, млн руб.

Исходя из принципа простоты (предпочтительнее модель с меньшим числом факторов при том же коэффициенте детерминации или даже несколько меньшем) нами было получено уравнение многофакторной зависимости объема инвестиций в основной капитал от основных факторов, характеризующих экономическое и социальное развитие муниципальных районов: доходы бюджета, продукция сельского хозяйства сельскохозяйственных предприятий, среднемесячная заработная плата работающих на крупных и средних предприятиях и некоммерческих ор-

ганизациях, балансовая стоимость основных фондов сельского хозяйства.

Уравнение, полученное с помощью пакета прикладных программ Statistica 5.5, представляет собой следующее выражение:

$$y = 30,4370 + 3,070 x_1 + 0,3531 x_3 + 0,1995 x_7 + 0,1674 x_9.$$

Множественный коэффициент корреляции, характеризующий тесноту связи между результативной переменной и независимыми переменными, указывает на заметную связь между ними (равен 0,646). Тем не менее другие показатели свидетельствуют о необходимости повышения репрезентативности эконометрических моделей. Множественный коэффициент детерминации показывает, что 41,8% суммарной вариации объема инвестиций может быть объяснено вариативностью включенных в модель факторов. Проверка значимости множественного коэффициента корреляции по F-критерию показала недостаточно высокий уровень значимости ( $p = 0,28$ ), что свидетельствует о необходимости продолжения поиска экономико-статистических моделей, характеризующих взаимосвязи развития муниципальных районов и инвестиционной деятельности на их территории.

Нами была исследована также эконометрическая модель, характеризующая эффективность инвестиционной деятельности в муниципальных районах Самарской области. В качестве обобщающей переменной был выбран показатель «продукция сельского хозяйства на 1 рубль инвестиций в основной капитал». Эконометрическая модель строилась аналогично изложенному выше в виде зависимости

$$y = f(x_1, x_2, x_3, x_4, x_5),$$

где  $y$  – продукция сельского хозяйства на 1 рубль инвестиций в основной капитал;

$x_1$  – доля собственных доходов бюджета в общих доходах бюджета, %;  $x_2$  – фондоотдача основных фондов сельского хозяйства;  $x_3$  – коэффициент износа основных фондов сельского хозяйства, %;  $x_4$  – удельный вес убыточных предприятий, %;  $x_5$  – коэффициент обновления основных фондов сельского хозяйства, %.

Результат расчета, полученный с помощью пакета прикладных программ «Statistica 5.5», выглядит следующим образом:

$$y = -0,6504 + 2,76923 x_1 - 2,92361 x_2 + 0,20733 x_3 - 0,341 x_4 + 0,13196 x_5.$$

Факторные признаки, использованные в эконометрической модели, допускают логическую интерпретацию их экономического содержания: повышение доли собственных доходов бюджета в общих доходах бюджета, основой которого служит повышение объема произведенной сельскохозяйственной продукции, приводит к более рациональному и, следовательно, более эффективному использованию инвестиций; рост фондоотдачи, при сложившейся тенденции в сельском хозяйстве Самарской области, отражает не столько рост объема произведенной продукции, сколько о снижении стоимости основных фондов; рост коэффициента износа свидетельствует о нарастании экстенсивного характера использования основного капитала; увеличение доли убыточных предприятий влечет за собой снижение валовой добавленной стоимости; обновление основных фондов приводит повышению производительных возможностей всех резидентов экономики в муниципальных районах.

Следует отметить, что множественный коэффициент детерминации (равен 0,250) свидетельствует о значительном влиянии случайных факторов, которые пока не сформированы образом, достаточным для включения их в эконометрические модели, построение которых следует продолжить.

В числе факторов, определяющих развитие региона, заметная роль может принадлежать пространственным факторам, которые проявляются в его географических особенностях. К числу пространственных факторов, влияние которых на экономическое развитие сельских районов целесообразно оценить, можно отнести: расстояние до городского поселения; плотность населения; удельный вес сельскохозяйственных угодий в общей площади земельных угодий.

В данной работе приводятся результаты исследования тесноты связи между результатами (рентабельностью) экономической деятельности в муниципальных районах Самарской области, а также уровнем их экономического развития и перечисленными факторами. В качестве непараметрических показателей связи между исследуемыми факторами были избраны коэффициент ранговой корреляции Спирмена и множественный коэффициент ранговой корреляции (коэффициент конкордации).

Матрица значений коэффициента ранговой корреляции Спирмена, полученных в результате расчета, приведена в табл. 1.

Обращает на себя внимание проявление связи между расстоянием до областного центра и объемом инвестиций в основной капитал, а также с доходами бюджета в муниципальных районах. В соответствии со шкалой Чеддока значение коэффициента ранговой корреляции (минус 0,32) для первой пары факторов может характеризовать связь между исследованными факторами как сла-

бую обратной направленности. Для второй пары отмеченных факторов обратная связь более тесная (минус 0,59). Найденным значениям показателя связи может быть найдена соответствующая интерпретация. Она может заключаться в сохранении некоторых проявлений административно-командной системы управления развитием региона, когда финансовые потоки, соответствующие потокам инвестиций в основной капитал, в значительной степени определялись субъективными, внеэкономическими факторами.

Таблица 1

**Матрица значений коэффициента ранговой корреляции Спирмена**

	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Показатель 4	Показатель 5	Показатель 6	Показатель 7	Показатель 8	Показатель 9	Показатель 10	Показатель 11	Показатель 12
Показатель 1		0,28			0,05		0,13	-0,32	0,21			
Показатель 2	0,28		0,21	-0,22								
Показатель 3		0,21				-0,08						
Показатель 4		-0,22				0,12						
Показатель 5	0,05											
Показатель 6			-0,08	0,12								
Показатель 7	0,13											
Показатель 8	-0,32											
Показатель 9	0,21											
Показатель 10											-0,59	-0,51
Показатель 11										-0,59		0,56
Показатель 12										-0,51	0,56	

Обозначение: показатель 1 – «расстояние от географического центра района до ближайшего крупного городского поселения»; показатель 2 – «уровень рентабельности по всей финансово-хозяйственной деятельности»; показатель 3 – «плотность населения»; показатель 4 – «удельный вес сельскохозяйственных угодий в общей площади земельных угодий»; показатель 5 – «объем платных услуг на душу населения»; показатель 6 – «объем продукции на одного занятого в экономике»; показатель 7 – «инвестиции на душу населения»; показатель 8 – объем инвестиций; показатель 9 – «уровень безработицы»; показатель 10 – «расстояние до областного центра»; показатель 11 – «доходы бюджета»; показатель 12 – «продукция сельского хозяйства».

В целом полученные результаты исследования, видимо, подводят к следующим заключениям:

1. Расстояние до городского поселения как пространственный фактор не оказывает заметного влияния на результаты экономической деятельности, инвестиционную деятельность на территории сельских районов и некоторые показатели их социального развития, во всяком случае, до расстояний 150-200 км. Объяснением может быть развитость транспортной инфраструктуры в Самарской области. Протяженность транспортного сообщения между муниципальными районами и областным центром, другими городами перестала быть ограничивающим фактором развития. Можно предположить, что будет продолжаться снижение влияния этого фактора, особенно с развитием новых информационных технологий, активизацией межрегиональных связей. Этому же будет способствовать дальнейшее развитие экономической самостоятельности регионов и сельских районов.

2. Более сильное влияние на результаты экономической и инвестиционной деятельности в сельских районах оказывают иные, не пространственные факторы, в частности со-

вокупность природных и социально-экономических условий, конкретных для разных сельских районов. Статистический подход для их оценки еще предстоит найти.

*Список литературы*

1. Районы Самарской области. 2004–2011 гг. : стат. сб. – Самара : Изд-во террит. органа Фед. службы гос. стат. по Самарской обл., 2011.

---

***T. N. Gus'kova\****

*\*Gus'kova Tatyana, PhD in Economics, Associate professor of Volga Region State University of Service, Togliatti kaf\_bu@tolgas.ru*

**SIMULATION OF RESULTS OF INVESTMENT IN PUBLIC AREAS OF SAMARA REGION**

*Keywords: public areas, economic and statistical models, investment, factor and effective features, strength of links.*

*The article describes the methods of economic and statistical modeling, used to assess the impact of various factors on the results of investment activity in the municipal districts of Samara region.*

---

© Гуськова Т. Н., 2013

УДК 332.1

**П. В. Корчагин\***

*\*Корчагин Павел Валентинович, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_eio@tolgas.ru*

## **ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ ТЕРРИТОРИИ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДХОДА**

*Ключевые слова: субъективный фактор, объективный фактор, экономическое и социальное развитие, территория, методология, экономические процессы, подход.*

*Эволюция экономического развития имеет свои отличительные черты, поскольку не может отвлечься от сознательной деятельности людей, составляющей субъективную сторону исторического процесса. Таким образом, можно говорить о качественном отличии эволюционного развития, так как прогнозирование которого (управление которым) представляется вполне возможным.*

Субъективный фактор – это сознательная, целеустремленная деятельность различных групп и общностей, отдельных личностей, направленная на изменение или сохранение объективных условий и тенденций экономического развития.

Взаимодействие объективного и субъективного факторов экономического и социального развития, таким образом, означает, что население действует ограниченно рамками определенных исторических объективных условий. Чем полнее учитываются эти условия при определении целей и задач деятельности, тем успешнее осуществляются намерения людей.

Анализ механизмов экономического и социального развития с точки зрения структурно-функционального подхода потребовал более глубокого изучения внутреннего строения развивающейся экономической реальности, в частности их организации и функционирования. Такой анализ оказался необходим и для выработки объективных критериев, позволяющих реализовать количественный подход к изучению процессов развития: подобным критерием обычно служит повышение или понижение уровня организации в процессе развития. Но проблематика организации и функционирования оказалась настолько обширной и разнообразной, что потребовала выделения особых предметов изучения. На этой основе в середине XX в. наметилось известное обособление тех областей знания, которые занимались изучением организации и функционирования развивающихся объектов. Широкое разнообразие процессов и форм организаций стимулиро-

вало попытки построения общего учения – организма, реализованного в тектологии (всеобщей организационной науке А. А. Богданова), кибернетике (Н. Винер) и общей теории систем (Д. Вуджер, Л. Бергаланфи). Заслуги данного направления как методологической концепции связаны с последовательной разработкой концепции уровней организации и анализом некоторых аспектов диалектики части и целого.

Изучение уровней организации объектов экономического развития, таких как территория, в рамках данного исследования позволило заключить, что в сложных системах происходит структурирование по самым разным критериальным признакам: уровень интеграционного процесса, уровень благосостояния и т. д.

Реалии второй половины XX века привели к формированию новых методологических подходов к изучению экономического развития: «системно-структурного» (В. Г. Афанасьев [1], И. В. Блауберг и Э. Г. Юдин [2], Р. И. Шнипер [4], В. М. Розин [3]), «гомеостатичного» (К. Бернар, W. Cannon, Н. Винер, У. Эшби, В. И. Вернадский, Н. Н. Моисеев, Ю. М. Горский, Н. И. Кулиш) и «процессуального» (Н. Элиас, Ф. Абраме, Ч. Тилли и К. Ллойд).

В современных исследованиях новым общенаучным направлением, получившим в современной науке статус универсальной теории самоорганизации, ядром постнеклассической научной картины мира, с новой онтологией и методологическим инструментарием становится синергетика. Синергетика изучает законы спонтанного самоструктури-

рования открытых систем самой разной природы, законы рождения порядка в условиях неравновесности и нелинейности, а также законы относительно устойчивого существования и распада данных систем. Синергетика рассматривает возникновение новых качеств, процессы структурогенеза, возникновения систем как целостных образований из хаоса разрозненных элементов и вариантов выбора возможных структур и направлений развития.

Специфика процессов самоорганизации в обществе заключается в том, что на онтологическом уровне она проявляется в форме дифференциации и интеграции социальных институтов; на гносеологическом – в форме дифференциации и интеграции знаний (и методов синтеза и анализа, индукции и дедукции); на аксиологическом – в виде дифференциации и интеграции социальных ценностей, идеалов.

В границах конкретной шкалы любого отдельно взятого социума отмеченные процессы проявляются достаточно рельефно относительно оси происходящих в обществе перемен. При рассмотрении их на уровне структурной организации человеческих сообществ (как бы они ни назывались – формация, культура или цивилизация) ведущим выступает уже иной тренд – частный случай, который состоит из последовательно реализующих свои возможности социальных циклов, то становится предельно ясно, что, по существу, формация предстает перед взором исследователя как постоянный фазовый переход с колебаниями различной амплитуды воздействия на локальные стороны общественной жизнедеятельности. В естественных науках подобное явление получило наименование фазового перехода, в теории социальной трансформации – переходного периода, в синергетике – точки бифуркации.

Разработка и применение методологии – творческий процесс, ибо экономическая и социальная действительность изменчива и бесконечно разнообразна. Проникнуть в нее – не значит подвести факты под готовую и заранее заданную схему. Методология – это не источник готовых ответов и решений, а средство их поиска. Условием сохранения действенности методологии является ее неразрывное единство с самим процессом познания, когда ее собственное изменение и развитие осуществляется на основе ассимиляции и теоретического освоения того ново-

го, что дает реальный исторический процесс развития территорий. Именно поэтому главная задача методологии – целостно и многосторонне развивать социальное познание. Это возможно, если обогащать содержание, используя различные способы и средства, овладевая самим процессом познания на основе развивающейся общественно-исторической практики.

В конечном итоге представляется, что в научном сообществе происходит формирование новой парадигмы знания и его методологии, основными чертами которой являются:

- сближение естествознания и наук об обществе;
- сближение и взаимодействие противоположных концептуально-методологических подходов;
- расширение внутринаучной рефлексии в науках об обществе;
- сближение в познании объяснительного и интерпретационного подходов;
- внедрение в познание идей и методов синергетики, возрастание в связи с этим статистических, вероятностных методов и приемов;
- использование в познании «нелинейного мышления», базирующегося на взаимоисключающих принципах (многовариантности, альтернативности, необратимости развития, возможности выбора его определенных путей, ускорения темпов развития, инициирования процессов быстрого, нелинейного роста, влияния каждой личности на макросоциальные процессы, недопустимости навязывания экономическим системам путей развития, протекания экономических процессов в условиях неопределенности и неустойчивости);
- изменение субъект-объектных отношений в сторону усиления субъективного фактора;
- формирование и утверждение новых регулятивов человеческой деятельности (переход от ориентации на традиции, преемственность, созерцательность к признанию ценности инноваций, новизны, оригинальности, нестандартности);
- смена экстенсивного развития на интенсивное развитие;
- отказ от установок на неограниченный прогресс, беспредельный экономический рост в пользу ориентиров на гармонизацию социально-экономического развития, сдерживания, запреты;

- создание целостной концепции жизнедеятельности человека в единстве его социальной и биологической сторон (парадигмы единства человека и природы);

- повышение концептуального, теоретического статуса экономических наук;

- использование диалектики как важного метода исследования уровня жизни;

- выход общей методологии за пределы сферы только научного познания и включение в ее предмет исследования любых видов деятельности (теоретизация и методологизация экономической практики).

Резюмируя, имеем:

1. Необходимо понимать методологии как средства разработки новых теорий.

2. Одним из существенных недостатков методологии экономического и социального развития и уровня жизни является «облегченное» отношение к отбору методологического знания на том или ином уровне. Вместе с тем разработан технологический инструмент анализа, оформленный в виде содержательно-функциональной концепции методологического знания, который и следует применять.

3. Технология познания экономического развития должна осуществляться посредством анализа на гносеологическом, мировоззренческом, логико-гносеологическом, научно-содержательном и научно-методическом уровнях, на которых осуществляется выделение инвариантов научного знания и его вариативных структурных экономических элементов.

4. Синергетико-гомеостатический подход – необходимый элемент «единой методологии и развития», гармонически сочетающий в себе естественнонаучное и гуманитарное знание и выражающий гносеологический предел развития принципа дополнительности. Гомеостатика и синергетика – две стороны единого синергетико-гомеостатического подхода, так как объект гомеостатики – управляемый заданный порядок системы – конечное качественно неизменное динамическое постоянство, механизмы сохранения и устойчивости; объект синергетики – системное воплощение взаимоперехода порядка и хаоса, рассматриваемое в различных вариациях внешних и внутренних условий, механизмы изменчивости и становления.

#### Список литературы

1. Афанасьев В. Г. Системность и общество. – М. : Политиздат, 1980. – 368 с.
2. Блауберг И. В. Становление и сущность системного подхода / И. В. Блауберг, Э. Г. Юдин. – М., 1973.
3. Розин В. М. Методология: становление и современное состояние : учеб. пособие. – М. : Московский психолого-социальный институт, 2005. – 414 с.
4. Шнипер Р. И. Система региональных комплексных программ // Программный подход в планировании и управлении народным хозяйством. – Новосибирск, 1972.

---

**P. V. Korchagin\***

*\*Korchagin Pavel, PhD in Economics, Associate professor of Volga Region State University of Service, Togliatti*  
kaf\_eio@tolgas.ru

#### ECONOMIC AND SOCIAL DEVELOPMENT OF THE AREA IN TERMS OF STRUCTURAL AND FUNCTIONAL APPROACH

*Keywords: subjective factor, objective factor, economic and social development, area, methodology, economic processes, approach.*

*The evolution of economic development has its own distinctive features, because it can not get away from the conscious activity of people, constituting the subjective side of history. Thus, we can talk about the qualitative difference of evolution, as its forecasting (or management) is considered quite possible.*

---

© Корчагин П. В., 2013



УДК 332.146.2

**А. А. Миронова\****\*Миронова Анна Александровна, магистрант**Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти*

anyutka\_1@list.ru

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ: ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ**

*Ключевые слова: муниципальное образование, оценка имиджа, имидж муниципального образования, формирование имиджа.*

*В настоящее время имидж приобретает особое значение для экономического, политического, общественного развития любого муниципального образования. Именно от имиджа во многом зависит и приток финансовых инвестиций, и активность граждан муниципального образования.*

Создание имиджа вообще и имиджа муниципального образования в частности, по мнению специалистов, всегда будет сопряжено с применением конкретных, теоретически обоснованных и подтвержденных практикой технологий. Технологический подход к формированию имиджа требует использования процедур, отличительными чертами которых являются следующие:

- целесообразность;
- сознательность действий;
- упорядоченность и планомерность деятельности;
- расчлененность и дифференцированность действий;
- рациональность;
- рефлексивность [3].

Понятие «имидж муниципального образования» необходимо рассматривать с двух точек зрения:

1. Как целенаправленно сформированный в сознании социума и бизнес-сообщества идеальный образ территории, который в концентрированном виде отражает условия жизнедеятельности людей, ведения бизнеса, потенциал внутреннего развития и возможности его использования.

2. Как самостоятельно сформированные образы развития региона различными группами потребителей: жителей всех возрастных и социальных групп, туристов, представителей бизнес-сообщества, средств массовой информации, органов управления.

В большинстве случаев «имидж» рассматривается как представление о человеке, товаре, организации или любом объекте, которое возникает у людей на основе комплекса их впечатлений и мнений. Имидж создает ре-

альное представление о регионе и происходящих в нем процессах. Как считает Г. С. Алимова, позитивный имидж региона выступает в качестве нематериального фактора, стимулирующего социально-экономическое развитие территории, реализуя свою экономическую функцию через привлечение капитала, инвестиционных ресурсов, а также экономически активного населения [1].

Имидж региона является производной его потенциала. Имидж как внешняя форма проявления внутреннего содержания концентрирует в себе основные свойства и характеристики объекта (муниципального образования). Имидж геопродукта региона – это устойчивый, исторически складывающийся образ определенной географической местности, существующий или возникающий в воображении большинства субъектов, входящих в целевую аудиторию при упоминании названия этой территории.

Оценка имиджа любого объекта связана с оценкой стереотипов восприятия. Чтобы избежать формирования однобокого и малопривлекательного стереотипа, следует подходить к его созданию с системных и стратегических позиций. В то же время позитивный стереотип восприятия муниципального образования может сыграть созидательную роль и свести на нет его объективные недостатки. Однако продвижение имиджа не есть продвижение стереотипов. Стереотипы – это упрощенное восприятие объекта, в то время как имидж создает разноплановый, многоликий и красочный образ, основанный на объективных внутренних характеристиках объекта, хотя и имеющий оттенок субъективных оценок.

Понятие «имидж» иногда заменяется понятием «репутация». Репутация объекта в отличие от имиджа представляет собой общественную оценку объекта по его делам, то есть реально свершившимся фактам. Имидж же может формироваться в отрыве от реальности и носит в этом смысле более субъективный характер.

Репутацию можно считать объективной составляющей имиджа, поскольку она формируется на базе опыта работы с объектом или опыта его потребления, то есть подтверждается конкретными объективными фактами. Хорошая репутация формирует доверие. Следовательно, имидж города во многом зависит от его репутации, то есть от общественной оценки его достоинств и недостатков.

Оценка имиджа муниципального образования сводится к оценке технологий его формирования и продвижения.

Технологии формирования и продвижения имиджа разнообразны. Одни из них служат для обеспечения всего жизненного цикла существования имиджа, другие носят краткосрочный характер и используются в определенных ситуациях, например при его корректировке. В основе технологий формирования имиджа муниципальных образований должно лежать то или иное действие или событие в жизни, которые могут послужить предпосылкой формирования благосклонного расположения общественности.

Основными технологиями, которые могут применяться при формировании имиджа муниципальных образований, являются социальная и политическая реклама, а также психологические технологии (формирование имиджа с опорой на «идеальный образ», сценарный подход, или «событийный ряд», социально-психологический феномен «контраста» и «подобия», использование некоторых закономерностей социальной перцепции, вербальные и лингвистические приемы, методы политической мифологии).

Действенность рекламы во многом определяется каналами ее осуществления. Результаты проведенного автором социологического исследования свидетельствуют о том, что информацию о работе органов местного самоуправления население получает из следующих источников: телевидение – 53,86%, газеты – 38,86%, рассказы коллег, знакомых – 36,57%, Интернет – 21,43%, повседневный опыт – 19,14%, радио – 18,57%, выступления главы – 11,43%, информацион-

ные стенды – 9%, то есть средства массовой информации по-прежнему остаются главными источниками о деятельности органов местного самоуправления.

При формировании имиджа муниципальных образований реклама должна осуществляться в двух направлениях. Первое (внешнее) – это позиционирование муниципального образования за его пределами, второе (внутреннее) – в самом муниципальном образовании. Для каждого направления необходимо расставлять акценты, свидетельствующие об особенностях и потенциале развития муниципального образования. Например, если речь идет о внешнем позиционировании, то основное внимание следует уделять достижениям, результатам в какой-либо сфере деятельности, возможностям дальнейшего развития экономического, политического, культурного потенциала муниципального образования. Если позиционирование внутреннее, то в первую очередь необходимо подчеркнуть те особенности, которые свидетельствуют об уникальности данного муниципального образования, о способах повышения благосостояния жителей. Особое внимание следует уделить тем особенностям, которые способны объединить в единое целое всех граждан, проживающих на данной территории, сформировать из них своеобразное социальное сообщество.

Начинать оценку имиджа целесообразно внутри муниципального образования. В этом случае основным получателем информации являются проживающие на его территории граждане. Именно от уровня их поддержки и доверия к органам местного самоуправления, к муниципальным служащим зависит имидж муниципального образования в целом.

Мнения респондентов о том, насколько открыта деятельность органов и должностных лиц органов местного самоуправления, распределились следующим образом: полностью открыта – 4,57%, скорее открыта, чем закрыта, – 24,86%, скорее закрыта, чем открыта, – 57,71%, полностью закрыта – 6,86%, затруднились ответить – 5,86%.

Приведенные результаты свидетельствуют о том, что граждане не доверяют органам местного самоуправления и муниципальным служащим. Это находит свое подтверждение и в том, что в настоящее время на вопрос: «Чьи интересы, на ваш взгляд, представляют органы и должностные лица органов местного самоуправления?» только 9,86% граж-

дан считают, что интересы населения, 29,71% – интересы наиболее обеспеченных слоев населения, 2,71% – интересы наименее защищенных слоев населения, 24,71% – интересы своего руководства, 11,29% – интересы бизнеса, 20% – собственные интересы, затруднились ответить – 1,71%. Что, в свою очередь, отрицательно сказывается на оценке в целом работы органов местного самоуправления: устраивает полностью – 3,29%, скорее устраивает, чем не устраивает, – 32,29%, скорее не устраивает, чем устраивает, – 39,71%, не устраивает – 17,57%, затрудняюсь ответить – 7,14%. То есть более 50% опрошенных негативно оценивают деятельность органов местного самоуправления и должностных лиц.

Таким образом, полученные результаты позволяют сделать вывод о недостаточном уровне доверия органам местного самоуправления. Данное обстоятельство создает существенные барьеры в процессе формирования положительного имиджа муниципального об-

разования. Более или менее ясно осознавая наличие подобных ограничений, субъекты формирования имиджа прибегают к непрямым и не всегда легитимным способам воздействия на население.

С целью комплексного исследования процесса формирования имиджа следует представить индикаторную методику оценки имиджа муниципального образования.

Результат оценки имиджа выражается в форме следующего уравнения [2, с. 146]:

$$Иорг = X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka,$$

где Иорг. – суммарная оценка имиджа муниципального образования;

X – внутренние индикаторы (составляющие внутреннего имиджа);

Y – внешние индикаторы (составляющие внешнего имиджа);

A – партнерские комплексные индикаторы.

Результаты оценки определяются критериями, представленными в табл. 1.

Таблица 1

**Оценочные критерии имиджа муниципального образования**

№ п/п	Результаты оценки имиджа	Оценочные критерии имиджа муниципального образования
1	2	3
1	если $X > 0, Y > 0, A > 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka > 0$ – положительный имидж
2	если $X < 0, Y < 0, A < 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka < 0$ – отрицательный имидж
3	если $X = 0, Y > 0, A > 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka > 0$ – стремится к положительному имиджу
4	если $X = 0, Y > 0, A < 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka > 0$ – стремится либо к положительному либо к отрицательному результату
5	если $X = 0, Y = 0, A < 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka < 0$ – стремится к отрицательному имиджу
6	если $X = 0, Y = 0, A > 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka > 0$ – стремится к положительному имиджу
7	если $X < 0, Y < 0, A > 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka < 0$ – стремится к положительному имиджу
8	если $X < 0, Y < 0, A = 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka < 0$ – стремится к положительному имиджу
9	если $X > 0, Y > 0, A < 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka > 0$ – стремится к отрицательному имиджу
10	если $X > 0, Y > 0, A = 0 \Rightarrow$	$X \times Kx + Y \times Ky + A \times Ka > 0$ – стремится к отрицательному имиджу

В результате подстановки тех или иных критериев можно определить текущее состояние имиджа муниципального образования, эффективность технологий по его формированию и продвижению и выявить недостатки в разработке индикаторов.

Сильный региональный имидж становится необходимым условием достижения регионам стратегической конкурентоспособности. И этому есть вполне разумное объяснение. Во-первых, сильный имидж региона дает эффект приобретения регионом конкурентных преимуществ, обуславливающих при-

оритет данного региона при принятии значимых решений. Во-вторых, сильный имидж повышает лояльность резидентов, а значит, защищает регион от опасности «перетекания» бизнеса, в первую очередь крупных на-

логоплательщиков, в регионы с более привлекательным имиджем.

В-третьих, сильный имидж облегчает доступ региона к ресурсам разного рода: финансовым, информационным, кадровым и т. д.

*Список литературы*

1. Алимова Г. С. Имидж региона в системе оценки его конкурентоспособности [Электронный ресурс] / Г. С. Алимова, Б. Н. Чернышев. – Режим доступа: <http://www.orelgiet.ru/monah/71df.pdf>

2. Баканов М. И. Теория экономического анализа : учеб. для экон. спец. вузов / М. И. Баканов, М. В. Мельник, А. Д. Шеремет ; под ред. М. И. Баканова. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 535 с.

3. Старых Н. П. Технологии и квазитехнологии формирования имиджа муниципальных образований [Электронный ресурс] / Н. П. Старых, И. С. Шаповалова, Т. С. Колмыкова. – Режим доступа: [http://imrst.ru/\\_files/Reports/](http://imrst.ru/_files/Reports/)

---

**A. A. Mironova\***

*\*Mironova Anna, graduate student*

*of Volga Region State University of Service, Togliatti*

*anyutka\_1@list.ru*

**STUDY OF THE IMAGE OF MUNICIPALITY:  
EVALUATION AND TECHNOLOGY OF FORMATION**

*Keywords: municipality, image evaluation, image of municipality, image formation.*

*Currently, the image gains particular importance for the economic, political and social development of any municipality. The image strongly influences the inflow of investment and activity of the citizens of municipality.*

---

© Миронова А. А., 2013

УДК 339.1

**Ю. И. Фирсов\****\*Фирсов Юрий Иванович, аспирант**Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, г. Москва*

cuiept@mail.ru

## **МАРКЕТИНГОВЫЙ ПОДХОД К ЭКОНОМИЧЕСКОМУ И СОЦИАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ ТЕРРИТОРИИ, ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОЙ ДЛЯ ИНВЕСТОРА**

*Ключевые слова: территория, инвестор, маркетинговый подход, концепции развития привлекательности территории.*

*Рассмотрены проблемы и пути развития территории с точки зрения маркетингового подхода, основанного на рыночной, ресурсной и институциональной концепциях с позиции различных авторов, таких как Ф. Котлер, А. П. Панкрухин, К. Б. Норкин и др.*

Мировой и отечественной наукой в настоящее время сформирован общий методологический подход в направлении развития территории. Согласно Ф. Котлеру, под маркетингом территории понимают нетривиальный путь ее развития [3]. На основании суждения А. П. Панкрухина и др. исследователей можно отметить, что территориальный маркетинг осуществляется прежде всего в интересах территории, ее внутренних и внешних субъектов, во внимании которых и заинтересована территория [9]. Маркетинг территории рассматривается как деятельность различных структур (государственных, частных), которая направлена на выявление привлекательных характеристик для инвестора с целью привлечения к ней внимания через создание имиджа территории, привлекательной для инвестора. Для определения экономического содержания маркетинга территории, привлекательной для инвестора, необходимо выделить цели и задачи отношений территориальных субъектов и объектов. Основная цель для развития территории – это способность к устойчивому экономическому росту, с соответствующим ростом экономического потенциала. Каждая территория имеет свой идеал. Субъектами маркетинга территории выступают государственные и частные структуры, которые могут в рамках своей деятельности привлекать заинтересованные стороны (объекты маркетинга территорий) к участию в инвестиционных проектах по развитию территории, осознающих при этом свою выгоду. Очевидно, поиск привлекательного образа территории и составляет основную маркетинговую задачу для субъекта маркетинга территории.

Основная стратегическая цель для исследуемой территории – сформировать имидж, привлекательный для инвестора, при этом объекты территории называются ее потребителями и выделяются следующие категории: посетители, местное население, бизнес и промышленность, экспортные рынки [4]. Мы дополняем данную категорию и выделяем особый объект – инвесторов, которые заинтересованы прежде всего в получении прибыли через вложение инвестиций для развития территории, и именно они будут заинтересованы в этом больше всего при определенных условиях, которые создадут им субъекты маркетинга территории.

В рамках маркетингового подхода А. П. Панкрухин выделяет все, что обеспечивает всестороннюю оценку проблем территории, в том числе и ее инвестиционную привлекательность [8]. При этом выделяются такие принципы, как: принцип использования маркетинга в управлении региональной экономикой, принцип разнообразия характеристик в концепции развития территории, принцип уникальности на основе опыта других территорий [9].

Маркетинговый подход основан на рыночной и ресурсной и институциональной концепциях. В табл. 1 представлены этапы развития данных концепций [5].

Рыночная концепция рассматривает в качестве основных конкурентных преимуществ стратегическое отраслевое и рыночное положение территории. Согласно Портеру, предприятие достигает конкурентного преимущества, когда выполняет такие виды деятельности, как проектирование, производство, маркетинг, дистрибуция своих про-

дуктов с меньшими издержками и лучшим качеством, чем его конкуренты, что применимо и к территории [7]. С точки зрения ресурсной концепции конкурентное преимущество рассматривается как следствие эффективного развития территории. Данная концепция основана на теории ключевых компетенций, разработанных Р. Грантом [1], к которым он относит: центральные, специ-

фические способности экономического субъекта по использованию имеющихся ресурсов. Экономическое поведение и экономический выбор субъектов рынка определяются согласно концепции не только целями получения прибыли, но и человеческими ресурсами, традициями, установками, что и формирует имидж региона.

Таблица 1

*Этапы развития теории основных концепций с 1970-го по 2000 г.*

Этапы	Характеристика этапов
Этап 1 (1970-е годы)	Позиция сильных и слабых сторон компании. Основные концепции: - стратегическое планирование; - концепция маркетинговой стратегии; - корпоративные стратегии
Этап 2 (1980-е годы)	Рыночный подход. Основные концепции: - концепция стратегического управления; - конкурентные стратегии
Этап 3 (1990-е годы)	Ресурсный подход. Основные концепции: - ресурсная база; - ключевые компетенции
Этап 4 (2000-е годы)	Институциональный подход. Основные концепции: - сетевая организация; - управление знаниями; - инновативная экономика

Согласно институциональной концепции конкурентные преимущества территории проявляются в результате интеграции процессов взаимодействия на индивидуальном, организационном и других уровнях, целью которой является развитие территории. Данный подход позволяет позиционирование территории в ценностной цепочке [6].

Мы предлагаем формировать маркетинговый подход, в основу которого положены прежде всего:

- принципы, в том числе и маркетинговые, в управлении объектами маркетинга территории;

- различные подходы, позволяющие анализировать проблемы формирования инвестиционного имиджа территории, направления развития;

- методы маркетинга, включающие как систему исследования, так и систему оценок и мониторинга.

Принцип системности является основным. Его реализация должна воплощать в действительность теорию системного подхода в анализе инвестиционной привлекательности территории. Данный принцип может быть применен при определении уникальности территории, а также в процессе управления

инвестиционными проектами. Принцип единства стратегии и тактики необходим для быстрого реагирования на изменяющийся спрос, отражает необходимость знания рыночной ситуации в определенном секторе (сегменте) рынка; стремление удовлетворить нужды, потребности и запросы инвесторов; наличие гибкости производства, основанного на точном знании целевого сегмента рынка; необходимость проведения инноваций; построение маркетинговых программ. Одним из главных показателей инвестиционной привлекательности территории является индекс удовлетворенности инвесторов, характеризующийся множеством «инвестиционных» критериев. Он представляет собой комплексные качественные и количественные оценки удовлетворенности частных и корпоративных инвесторов, основывается на регулярном стратегическом и сравнительном анализе данных по инвестиционному сектору экономики путем регулярного сбора данных по стране, осуществляемого независимыми организациями. В инвестиционном бизнесе индекс удовлетворенности инвесторов рассчитывается в рамках международного проекта EvolutionInvest, осуществляемого экспертно-аналитической и информаци-

онно-рейтинговой компанией «ЮНИПРАВ-ЭКС» [2]. Цель индекса удовлетворенности инвесторов состоит в дополнении количественных расчетов Федеральной службы государственной статистики и других государственных органов качественными параметрами инвестиционного сегмента рынка. Индекс удовлетворенности инвесторов помогает выявить новые тенденции (тренды) развития и возможные точки роста инвестиционных проектов путем их корректного сопоставления и рейтингования по специальной методике. Индекс удовлетворенности инвесторов помогает лучше ориентироваться на рынке инвестиционных предложений, принимать более взвешенные административно-управленческие решения, служит решающим критерием при оценке сравнении ожиданий инвесторов с реальными рисками. Важные факторы индекса удовлетворенности инвесторов, определяемые по многомерной шкале «затраты/выгоды», способствуют принятию оптимальных и продуманных решений при формировании инвестиционного портфеля.

Принцип бенчмаркетинга применим в процессе выявления конкурентных позиций имиджа территории в рамках ее инвестиционной привлекательности. Таким образом, территория, формируя инвестиционную привлекательность на основе имиджа, развивает инфраструктуру инвестиционного рынка.

Инвестиционный имидж территории в зависимости от качественных и количественных характеристик может быть как положительным, так и отрицательным. Однако в имидже не может быть абсолютного минуса или абсолютного плюса, так как речь идет только о преобладании тех или иных характеристик. Инвестиционный имидж со знаком (-) может формироваться вследствие доминирования негативных явлений для бизнеса и высоких рисков. Территория может иметь смешанный инвестиционный имидж, когда разные факторы, влияющие на принятие решения о вложении инвестиций на территории, могут принимать как положительные, так и отрицательные показатели. В ряде случаев территория может иметь противоречивый инвестиционный имидж. Это возможно в тех случаях, когда, с одной стороны, существуют большие возможности, с другой – негативные аспекты, например высокие риски. Формирование привлекательного инвестиционного имиджа приобретает в современных условиях особое значение и является основой социально-экономического развития территории, и маркетинговый подход позволяет комплексно взглянуть на проблемы формирования имиджа территории с точки зрения ее привлекательности для инвестора.

#### *Список литературы*

1. Грант Р. М. Ресурсная теория конкурентных преимуществ: практические выводы для формирования стратегии // Вестник СПб. ун-та. – 2003. – Сер. 8. – № 3 (24).
2. Ершов Ю. С. Федеральные округа России: особенности развития экономики и социальной сферы / Ю. С. Ершов, Н. М. Ибрагимов, Л. В. Мельникова // Регион: экономика и социология. – 2009. – № 4. – С. 41-56.
3. Котлер Ф. Маркетинг : учебник для вузов. – М. : ИНФРА, 2011. – С. 576.
4. Корчагин П. Инновационная активность и инновационная восприимчивость региона: методика рейтингования // Проблемы теории и практики управления. – 2010. – № 11. – С. 89-96.
5. Маркетинг: теория и практика : учеб. пособие / С. В. Карпова, Ю. И Фирсов и др. ; под общ. ред. С. В. Карповой. – М. : ЮРАЙТ, 2012. – 408 с.
6. Диксон П. Маркетинг страны. Маркетинг региона. Маркетинг города. Маркетинг локальных мест // Управление маркетингом. – М. : Бином, 2011. – 329 с.
7. Портер М. Конкурентные преимущества. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. – С. 654.
8. Панкрухин А. П. Маркетинг территорий PDF : учеб. пособие. – 2-е изд., доп. – СПб. : Питер, 2006. – 416 с.
9. Панкрухин А. П. Маркетинг территорий: маркетинг региона // Маркетинг в России и за рубежом. – 2004. – № 2. – С. 9-11.

**Yu. I. Firsov\***

*\*Firsov Yuri, graduate student of*

*Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow*

*cuiept@mail.ru*

**MARKETING APPROACH TO ECONOMIC AND SOCIAL DEVELOPMENT  
OF THE AREA, ATTRACTIVE TO INVESTORS**

*Keywords: territory, investor, marketing approach, the concept of territory attractiveness.*

*The article studies the problems and ways of the territory development from the point of view of the marketing approach, based on a market, resource and institutional concepts, according to different authors such as F. Kotler, A. P. Pankrukhin, K. B. Norkin, etc.*

---

© Фирсов Ю. И., 2013



УДК 65.01

**С. В. Боровских\****\*Боровских Светлана Вячеславовна, старший преподаватель**Иркутский филиал ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)», г. Иркутск*

swph7@mail.ru

## СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

*Ключевые слова: малое предприятие сферы услуг, эффективность предпринимательской деятельности, бюджетирование, система управления.*

*Обосновывается необходимость совершенствования системы управления малыми предприятиями сферы услуг как одно из ключевых условий повышения эффективности их предпринимательской деятельности. Рассматриваются методические вопросы совершенствования системы управления малыми предприятиями сферы услуг и оценки эффективности их предпринимательской деятельности. На основе SWOT-анализа и выявления ключевых условий эффективности предпринимательской деятельности определены требования к системе управления. Показано, что в качестве системы управления на малых предприятиях сферы услуг может использоваться бюджетирование. Описывается предложенный автором методический подход к формированию системы бюджетирования на малых предприятиях сферы услуг.*

Эффективность предпринимательской деятельности малых предприятий сферы услуг является одним из ключевых условий трансформации экономики, так как в клиентоориентированной экономике большое значение имеют уровень развития малого бизнеса и расширение сферы услуг. На эффективность предпринимательской деятельности малых предприятий сферы услуг оказывают влияние факторы внешней и внутренней бизнес-среды. Улучшение институциональной среды бизнеса является приоритетной задачей государственной политики, однако необходимо отметить, что внутренние ограничения малых предприятий нередко препятствуют получению запланированного результата при реализации программ государственной поддержки. В настоящее время нерешенными остаются методические вопросы формирования внутренних условий эффективности предпринимательской деятельности малых предприятий, основным из которых является эффективная система управления, позволяющая осуществлять профессиональный менеджмент в условиях острой ограниченности ресурсов и необходимости оптимального сочетания гибкости и

контроля для сохранения и усиления преимуществ малого бизнеса сферы услуг.

Предпринимательская деятельность малого предприятия является в определенной степени уникальной, поскольку только на малом предприятии особым образом сочетаются предпринимательские и управленческие функции. Предприниматель, создающий и реализующий бизнес-идеи в целях обеспечения устойчивого денежного потока за счет создания, роста и развития малого предприятия, действует в условиях внутренних и внешних ограничений. Само по себе совмещение предпринимательской функции и функции профессионального менеджера является достаточно противоречивым процессом, а в жестких условиях хозяйствования для многих предпринимателей практически невозможным. Несмотря на это, от оптимального сочетания данных функций зависит не только успех конкретного предприятия, но и траектория развития сектора малого бизнеса в целом.

Для определения ключевых условий, обеспечивающих повышение эффективности предпринимательской деятельности малых предприятий сферы услуг, проведем SWOT-анализ (табл. 1).

**SWOT-анализ малого предпринимательства сферы услуг в РФ**

<p><b><u>Сильные стороны:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предпринимательский дух.</li> <li>2. Простая и гибкая структура управления и относительно невысокие накладные расходы.</li> <li>3. Бесспорный авторитет владельца предприятия.</li> <li>4. Персонализированные связи с сотрудниками и контрагентами.</li> <li>5. Независимость в принятии решений.</li> </ol>	<p><b><u>Возможности:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Простая процедура открытия малого предприятия.</li> <li>2. Различные формы государственной поддержки.</li> <li>3. Индивидуализация спроса.</li> <li>4. Развитие рынка услуг.</li> <li>5. Развитие аутсорсинга.</li> <li>6. Глобализация рынков и потребителей.</li> <li>7. Ослабление государственного управления сферами здравоохранения и образования – возникновение свободных ниш.</li> </ol>
<p><b><u>Слабые стороны:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ограниченность ресурсов (время, персонал, финансовые ресурсы).</li> <li>2. Акцент в управлении на решении текущих дел.</li> <li>3. Преобладание интуитивных решений.</li> <li>4. Отсутствие долгосрочного планирования.</li> <li>5. Отсутствие или неадекватность информационной системы, поддерживающей процесс принятия решений.</li> <li>6. Острая зависимость предприятия от владельца и от персонала.</li> <li>7. Преобладание неформальных коммуникаций.</li> </ol>	<p><b><u>Угрозы:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ограниченность доступа малых предприятий к ресурсам.</li> <li>2. Административные барьеры и коррупция.</li> <li>3. Высокая налоговая нагрузка.</li> <li>4. Отношение общества к малому бизнесу.</li> <li>5. Демографические изменения – старение населения.</li> </ol>

Конкурентоспособность и даже жизнеспособность малых предприятий сферы услуг зависит от их способности выявлять тенденции развития внешней среды, мобилизовывать и укреплять свои сильные стороны для нейтрализации угроз, выявления и использования возникающих возможностей. Кроме того, им необходимо постоянно совершенствовать все бизнес-процессы в целях обеспечения благоприятных условий для процесса создания потребительской ценности. Некоторые из указанных в табл. 1 угроз взаимосвязаны: например, негативное общественное мнение о малом бизнесе является одной из причин низкой доступности ресурсов, особенно финансовых и кадровых. В свою очередь, предприниматель, ориентируясь на получение максимальной прибыли, не всегда обращает внимание на репутацию своего предприятия, и от массовости такого поведения атмосфера недоверия к малому бизнесу становится все более устойчивой. На наш взгляд, упорядочивание деятельности малого предприятия сферы услуг с помощью эффективной системы управления будет способствовать повышению ответственности предпринимателей и их сотрудников и благоприятно отразится на общественном мнении.

По результатам SWOT-анализа система управления малым предприятием должна

быть комплексной и способствовать эффективной реализации следующих процессов:

- 1) определение стратегии;
- 2) мониторинг внешней и внутренней среды;
- 3) учет и систематизация информации;
- 4) планирование, организация, мотивация, контроль;
- 5) внутренние и внешние коммуникации;
- 6) принятие и реализация управленческих решений.

Кроме того, данная система должна быть прозрачной и понятной всем сотрудникам предприятия, формальной, экономичной (увеличение доли накладных расходов снижает конкурентоспособность предприятия) и гибкой, т. е. отвечать требованиям растущего предприятия и обеспечивать условия для повышения эффективности предпринимательской деятельности.

Для выбора механизма совершенствования системы управления необходимо определить показатель, который будет использоваться для мониторинга эффективности предпринимательской деятельности малого предприятия сферы услуг, которую можно рассматривать с позиции трех ролей его владельца: предпринимателя, менеджера и собственника. Для каждой составляющей рассчитываются соответствующие показатели, однако их взаимное достижение возможно

лишь в условиях обеспечения потенциала органического роста малого предприятия. Рост эффективности предпринимательской деятельности в малом бизнесе возможен на восходящем участке кривой жизненного цикла организации. Автором была разработана и апробирована на практике методика мониторинга эффективности предпринимательской деятельности малых предприятий сферы услуг, основанная на развитии методологии жизненного цикла организации и управленческих ролей РАЕИ И. Адизеса [1, 2], адаптированного автором [3, 4]. В основу предлагаемой методики мониторинга малого предприятия положены следующие утверждения И. Адизеса:

1. Эффективность и продуктивность предприятия в кратко- и долгосрочной перспективе определяется осуществлением предприятием как комплементарной командой четырех управленческих ролей: Р – исполнение, эффективность в краткосрочном периоде; А – администрирование, продуктивность в краткосрочном периоде; Е – предпринимательство, эффективность в долгосрочном периоде; I – интеграция, продуктивность в долгосрочном периоде [2, с. 57].

2. Идеальное положение организации на кривой жизненного цикла И. Адизеса – «Расцвет – это состояние равновесия: гибкости и контроля, функции и формы, воображения и действия, инноваций и администрирования. На этапе расцвета компания ставит перед собой такие цели, которых регулярно и предсказуемо добивается. Сотрудники не упускают перспективных возможностей и знают, что делать в случае нежелательного поворота событий. Организация осмысленно и успешно добивается роста и повышения доходности» [1, с. 121-123]. Этап расцвета характеризуется развитыми и сбалансированными четырьмя управленческими ролями: Р, А, Е и I. Указанные положения методологии И. Адизеса развиты автором путем разработки методики количественной оценки уровня реализации ролей Р, А, Е, I и определения положения предприятия на кривой жизненного цикла, отсутствующие в теории [3, 4]. Условием эффективной предпринимательской деятельности малых предприятий сферы услуг является обеспечение потенциала их роста, что соответствует удержанию предприятия на восходящем участке кривой жизненного цикла (рис. 1).

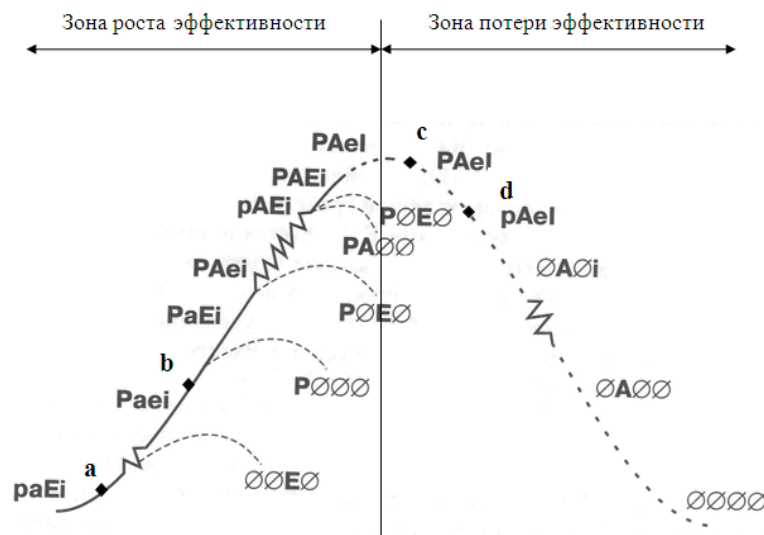


Рис. 1. Возможные положения предприятий на кривой жизненного цикла организации И. Адизеса

Разработанная автором методика мониторинга позволяет комплексно оценить эффективность предпринимательской деятельности с учетом реализуемых управленческих ролей, преследуемых интересов и достигаемых показателей деловой активности малых предприятий сферы услуг. В условиях не-

стабильности среды и все возрастающего значения качественной информации подходить к оценке эффективности предпринимательской деятельности необходимо комплексно, поскольку, осуществляя мониторинг только по финансовым показателям деятельности, можно угодить в «ловушки

молодости» (предприятия в т. а и б на рис. 1) или при хороших показателях оказаться на этапе старения (предприятия в т. с и d на рис. 1) и обнаружить это слишком поздно, когда возрождение становится маловероятным. Определение положения предприятия на кривой жизненного цикла дает ориентиры для принятия управленческих решений, способствующих приближению и удержанию предприятия на стадии расцвета. Так, например, предприятие в т. б во избежание преждевременного старения должно усилить роль Е и в дальнейшем роль А, а предприятию в т. с необходимо усилить роль Е для перехода на новый виток развития.

Таким образом, целью совершенствования системы управления малым предприятием сферы услуг является не только формализация функций и процессов менеджмента, но и создание условий для развития всех четырех управленческих ролей (либо усиления какой-либо из них в зависимости от результатов мониторинга), что является основой реализации его потенциала и повышения

эффективности предпринимательской деятельности.

Как показали наши исследования, для формирования системы управления, отвечающей выявленным требованиям, может использоваться бюджетирование. В практике крупных предприятий данная технология показала свою эффективность, а в теории разработаны различные подходы к ее использованию. Однако вопрос применения бюджетирования на малых предприятиях изучен мало, а использование методик, разработанных для крупных предприятий, связано со значительными затратами ресурсов и не соответствует требованиям малого бизнеса. Автором был разработан и опробован на практике методический подход к формированию системы бюджетирования на малых предприятиях сферы услуг (рис. 2), под которой понимается система управления предприятием, позволяющая осуществлять профессиональный менеджмент и эффективно реализовывать цели бизнеса с точки зрения предпринимателя, собственника и руководителя.

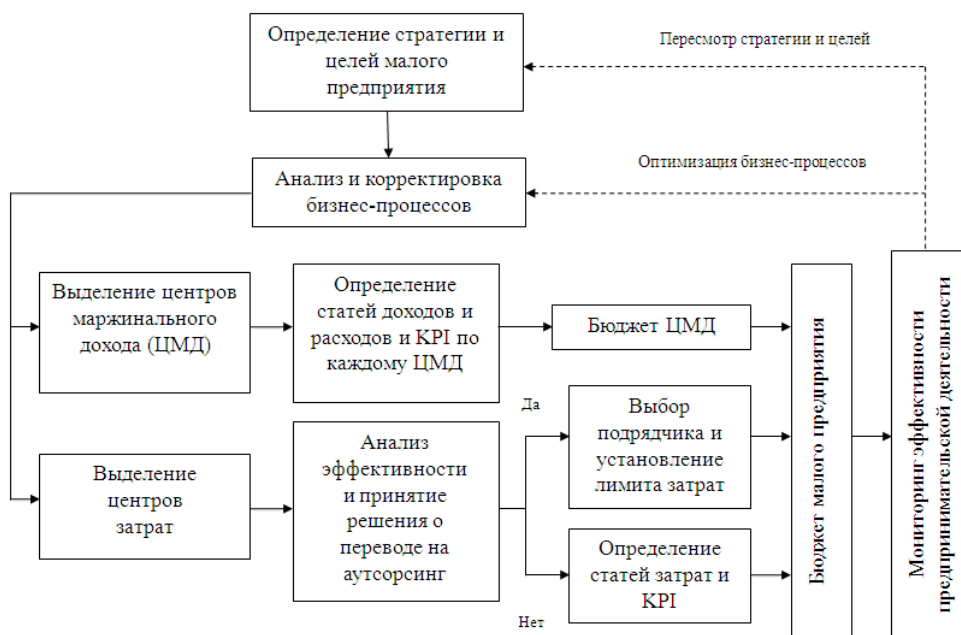


Рис. 2. Методический подход к формированию системы бюджетирования на малом предприятии сферы услуг

Особенностями авторского подхода к формированию системы бюджетирования является:

1. Использование всего потенциала бюджетирования как управленческой технологии.

2. Разработанный подход определяет конкретные действия в процессе совершенствования системы управления малым предприятием сферы услуг с учетом ресурсных ограничений, присущих малому бизнесу. Так, основываясь на принципе развития интрапренерства, рекомендуется формировать

структуру управления предприятия путем выделения центров маржинального дохода и центров затрат.

3. В отличие от распространенного в литературе подхода к формированию бюджетов с помощью декомпозиции бюджета доходов и расходов авторский подход предполагает формирование итоговых бюджетов на основе данных операционных бюджетов, рассчитанных исходя из потенциала выделенных центров ответственности, согласование со значениями выбранных целевых установок и утверждение. Для формирования бюджетов ЦМД в части доходов предлагается использовать метод «бюджетирование с нуля», так как только в этом случае будет обеспечен потенциал бюджетирования в увеличении эффективности предпринимательской деятельности, а для формирования бюджетов центров затрат (определения значений

статей затрат) – скользящее бюджетирование, т. е. внесение корректировок при изменении цен, стоимости оказания услуг. В связи с тем, что на многих малых предприятиях отсутствует база для прогнозирования и планирования, при планировании основных показателей бюджетов предложено использовать методику «мелких шагов», т. е. постепенного увеличения плановых показателей и анализа их выполнения, с учетом имеющихся исторических данных и результатов анализа внешней и внутренней среды.

Таким образом, рассматриваемый подход обладает существенными преимуществами, такими как гибкость, простота и понятность, универсальность, экономичность, и отвечает выявленным требованиям к системе управления малым предприятием сферы услуг (табл. 2).

Таблица 2

*Реализация ролей PAEI в системе бюджетирования*

Роль	Описание	Влияние бюджетирования
Р	Исполнение, эффективность в краткосрочном периоде	Определение приоритетов деятельности и ответственности персонала позволяет увеличить количество активных клиентов и среднюю сумму чека
А	Администрирование, продуктивность в краткосрочном периоде	Оптимизация и формализация бизнес-процессов позволяет повысить качество их выполнения и сократить издержки
Е	Предпринимательство, эффективность в долгосрочном периоде	Выделение центров маржинального дохода и ориентация их деятельности на улучшение КРІ приводит к увеличению количества новых клиентов и дохода по новым видам деятельности
І	Интеграция, продуктивность в долгосрочном периоде	Распределение полномочий, понятная система мотивации позволяют вовлечь сотрудников в процесс управления предприятием, повысить их профессионализм, степень удовлетворенности результатами труда, раскрыть потенциал и др.

Теоретическая значимость полученных результатов заключается в дополнении и развитии научных представлений об управлении малым предприятием сферы услуг и бюджетировании. Полученные результаты

могут быть использованы в качестве теоретической базы управления малым предприятием сферы услуг и формирования условий для их эффективной предпринимательской деятельности и реализации потенциала.

*Список литературы*

1. Адизес И. Стремление к Расцвету: Максимизируйте успех вашей компании с помощью программы Адизеса : пер. с англ. – М. : Изд-во «Дело» АНХ, 2009. – 256 с.
2. Адизес И. К. Управляя изменениями. – СПб. : Питер, 2008. – 224 с.
3. Боровских С. В. Влияние бюджетирования на повышение эффективности предпринимательской деятельности малых предприятий // Научное обозрение. – 2012. – № 3. – С. 181-185.
4. Светник Т. В., Боровских С. В. Мониторинг эффективности предпринимательской деятельности малого предприятия // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права) (электронный журнал). 2013. № 1. URL: <http://eizvestia.isea.ru/reader/article.aspx?id=16648>

**S. V. Borovskikh\***

*\*Borovskikh Svetlana, Senior Lecturer  
of Irkutsk Branch of VPO «Russian State University of Physical Culture, Sport,  
Youth and Tourism (GTSOLIFK)», Irkutsk  
swph7@mail.ru*

**CREATING CONDITIONS FOR EFFECTIVE SMALL BUSINESS  
OF SERVICE COMPANIES**

*Keywords: small business of service sphere, business efficiency, budgeting, management system.*

*The article proves the necessity to improve the management system of small businesses in service sphere as one of the key factors of improving their business activities. The work considers methodical issues of improving the management system of small companies in service sphere and evaluating the effectiveness of their business. Based on the SWOT-analysis and identification of key terms of business efficiency, the author has defined the requirements for management system. It is shown that budgeting can be used as a management system for small businesses of service sphere. The author proposed methodical approach to the formation of the budgeting system for small service companies.*

---

© Боровских С. В., 2013

УДК 338.465.2

**Е. А. Васильева\***

*\*Васильева Елена Алексеевна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_bu@tolgas.ru*

## ОЦЕНКА РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ НА РЫНКЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ

*Ключевые слова: дополнительные услуги, сотовая связь, рынок, цена, тариф.*

*Рассматривается развитие предприятия на рынке дополнительных услуг сотовой связи. Затрагивается проблема эффективного ценообразования на дополнительные услуги сотовой связи. Приводятся различные методы по совершенствованию развития предприятия на рынке дополнительных услуг сотовой связи.*

Экономические реформы, начавшиеся в Российской Федерации в XX веке, затронули многие отрасли экономики, в том числе и сферу услуг. К концу 90-х годов сформировался конкурентный рынок с большим количеством коммерческих предприятий, оказывающих услуги и самостоятельно определяющих ценовую и производственную политику. Наиболее высокими темпами стали развиваться услуги сотовой связи.

В настоящее время рынок сотовой связи поделен между крупными операторами («Билайн», МТС и «МегаФон»), которые работают в одном технологическом стандарте GSM, предоставляют как основные, так и дополнительные услуги сотовой связи.

Развитие рынка дополнительных услуг сотовой связи связано с тем, что в ряде регионов рынок услуг сотовой связи стал достигать насыщения и увеличивать доходы за счет прироста абонентской базы операторы уже не могли.

Так, в условиях динамичного развития и перенасыщенного рынка важной и весьма непростой задачей для сотовых операторов является правильное понимание особенностей данного рынка и выбор направлений конкурентного развития и маркетинговых инициатив, которые способствовали бы сохранению и укреплению позиций, увеличению доходов операторов.

Все дополнительные услуги сотовой связи разделяют на потребительские (сервисные) услуги и технологические услуги. Потребительские услуги – это все дополнительные услуги, предоставляемые компанией-оператором, которые напрямую не связаны со стандартом связи, в котором она работает. Технологические услуги – это услуги,

которые непосредственно связаны с возможностью стандарта связи, в котором работает предприятие-оператор.

На современном этапе развития сотовой связи активно развиваются дополнительные услуги на базе различных технологий: SMS, MMS, GPRS, WAP, USSD, IVR и др. Высокими темпами развиваются контентные услуги – справочные и информационно-развлекательные дополнительные услуги сотовой связи, реализованные с помощью различных технологических решений.

По данным J'son & Partners Consulting, доля дополнительных услуг сотовой связи в выручке операторов мобильной связи в 2012 году составляла более 20%. По подсчетам ИК «Финам», на долю мобильного Интернета в структуре выручки от услуг VAS приходится около 20%, продажи контента – около 20%, на долю других услуг – около 10%.

Традиционно в праздничные месяцы (декабрь-январь, февраль-март) выручка от дополнительных услуг увеличивается – люди активнее пользуются SMS, MMS и т. д. Летом, в период отпусков, показатели вновь выходят на свой средний уровень.

Сети нового поколения 3G и 4G открывают операторам новые перспективы для развития дополнительных услуг. Способствуют появлению новых мультимедийных сервисов.

Следует отметить, что на рынке дополнительных услуг сотовой связи проблема эффективного ценообразования является наиболее актуальной и сложной. До настоящего времени не сформировалось научно обоснованного подхода к ценообразованию на данном рынке.

Для описания процесса ценообразования на российском рынке дополнительных услуг

сотовой связи следует учитывать его особенности:

- на российском телекоммуникационном рынке сговор запрещен антимонопольным законодательством;

- имеющиеся барьеры для входа в отрасль в виде лицензий на право осуществления деятельности не оказывают существенного влияния на возможность вхождения в отрасль новых предприятий-провайдеров;

- вхождение новых операторов сотовой связи в отрасль затруднено ввиду ограниченного частотного ресурса и дороговизны оборудования;

- модель российского рынка дополнительных услуг сотовой связи не может быть описана в рамках существующих моделей рынков совершенной и несовершенной конкуренции, поскольку представляет собой сложную схему функционирования.

Важнейшей особенностью рынка дополнительных услуг сотовой связи является то, что взаимодействие между производителем услуги (провайдером) и потребителем (абонентом) всегда осуществляется только через сотового оператора. Поэтому оператор вправе выбирать, с какими предприятиями-провайдерами услуг он будет сотрудничать и по какой цене будет предоставляться та или иная услуга конечному потребителю.

В настоящее время на рынке дополнительных услуг сотовой связи функционирует более 300 предприятий, специализирующихся на разработке и предоставлении разнообразных сервисов. Это свидетельствует о высоком уровне конкуренции.

В противоположность этому рынок сотовых операторов фактически монополизирован тремя крупнейшими предприятиями (олигополистический рынок), суммарная доля которых в секторе дополнительных услуг сотовой связи превышает 90%.

Конкуренция на рынке провайдеров приводит к снижению цены на дополнительные услуги сотовой связи. В снижении цены заинтересованы потребители и оператор, транспортирующий услугу абоненту. Для увеличения собственной прибыли оператор будет выбирать тех провайдеров, которые предлагают свои сервисы по наименьшей цене.

На российском рынке сотовой связи наблюдается достаточно высокая лояльность абонентов к своему оператору. Вследствие этого для уже подключенных абонентов оператор фактически является монополистом,

который может диктовать цены как для базовых, так и для дополнительных услуг [1].

Устанавливая надбавку к цене услуги, сформированной на конкурентном рынке провайдеров, оператор ориентируется на цены схожих услуг своих конкурентов-операторов. При этом для уже подключенных абонентов цена услуги, устанавливаемая оператором, может быть выше, чем у других операторов (монополярная цена). В этом проявляется двойственность модели рынка дополнительных услуг сотовой связи.

С целью заключения договора с оператором на предоставление своих услуг абонентам провайдеры стремятся предложить ему более выгодную, чем конкуренты, цену. При этом каждый провайдер одновременно предлагает свои услуги всем операторам. Заключение договоров означает равенство отраслевого спроса отраслевому предложению.

Размер надбавки оператора выбирается им из условия максимизации собственной прибыли, которая вычисляется на основе его индивидуальной функции спроса и издержек.

Индивидуальный спрос оператора зависит от собственной цены услуги, цен услуг других операторов, количества лояльных абонентов, а также ряда других факторов.

Издержками оператора являются:

- затраты на содержание служб по работе с провайдерами;

- затраты на маркетинговые исследования и рекламные мероприятия;

- приобретение лицензий на право оказания услуг;

- отчисления в фонд универсального обслуживания.

Издержки также зависят от объема оказанных услуг и величины отчислений государству, определяемых налоговыми ставками.

Следовательно, при схеме взаимодействия между участниками рынка «провайдер – оператор – абонент» цена услуги для абонента складывается из равновесной цены конкурентного рынка и надбавки оператора. Доход, полученный от дополнительных услуг сотовой связи, делится между оператором и провайдером.

Большинство предприятий взаимодействуют через агрегатора, осуществляющего посредничество между провайдерами и операторами сотовой связи. В данном случае цена услуги для абонента складывается из равновесной цены конкурентного рынка и надбавок агрегатора и оператора. В этом случае



доход распределяется между оператором, агрегатором и провайдером.

Наличие посредников на рынке дополнительных услуг сотовой связи является необходимым и единственным возможным условием функционирования рынка. В такой ситуации для абонента цена услуги всегда будет содержать в себе наценку посредника.

Оптимизация ценообразования на рынке дополнительных услуг сотовой связи требует изучения:

- динамики объемов рынков телекоммуникаций, связи и дополнительных услуг сотовой связи в объеме рынка связи и телекоммуникаций;

- отраслевого и индивидуального спроса и предложения на дополнительные услуги;

- издержек производителей услуг и посредников;

- прибыли предприятий, работающих на рынке [1].

Одним из рекомендуемых направлений развития предприятий является установление справедливых цен на российском рынке дополнительных услуг.

Справедливая цена должна складываться из цены провайдера и соответствующих наценок агрегаторов и операторов сотовой связи. При этом абонент должен быть полностью информирован о конечной цене услуги и при необходимости иметь возможность получить детальную расшифровку своих затрат, связанных с получением услуг. Справедливая цена должна быть не только обоснованной и приемлемой для абонентов, но и обеспечивать необходимую прибыль предприятий сотовой связи.

В условиях полной информированности потребителя о цене дополнительных услуг сотовой связи установление провайдерами и операторами цены выше справедливой приведет к снижению доходов предприятий вследствие снижения спроса абонентов на дополнительные услуги. Поэтому защита потребителей в конечном итоге приведет к формированию таких тарифов на дополнительные услуги сотовой связи, которые будут выгодны всем участникам рынка и будут способствовать дальнейшему развитию отрасли [1].

Разработка тарифной политики предприятия, оказывающего дополнительные услуги сотовой связи, должна основываться на детальном анализе спроса и предложения. Изучение спроса и влияющих на него факторов

поможет выработать правильную концепцию развития предприятия в отношении разработки и внедрения новых сервисов, модернизации или прекращения предоставления уже существующих.

Спрос и предложение на дополнительные услуги сотовой связи могут быть потенциальными и действительными (реализованными). Потенциальный спрос равен числу услуг в денежном или количественном выражении, которое индивид хотел потребить и имел возможность их оплатить, но в силу ряда причин не смог этого сделать. Величину потенциального спроса определяют с помощью проведения социологических опросов среди различных групп потребителей. Действительный спрос определяется фактическим объемом оказанных услуг.

Потенциальное предложение – это максимальное количество неголосовой информации в единицу времени, которое может передать оператор абоненту. Реализованное предложение определяется фактическим объемом оказанных услуг. Это количество запросов абонентов, поступивших в систему и обработанных оператором и провайдером. В условиях бесперебойно функционирующих систем величина реализованного предложения в точности совпадает с величиной действительного спроса на услугу [5].

Анализ ситуации при формировании тарифов должен быть направлен на изучение процесса формирования цены на конкурентном рынке провайдеров с учетом эластичности спроса по цене и доходам потенциальных потребителей конкретной услуги.

Анализ результатов формирования цены позволит провайдерам сервисов обосновать свою ценовую позицию при заключении договоров с операторами сотовой связи, осуществляющими транспорт дополнительных услуг сотовой связи абонентам.

Умение правильно прогнозировать спрос и предложение позволяет участникам рынка эффективно организовывать свою деятельность, устанавливая оптимальные тарифы на услуги. Это способствует развитию сервисов, предоставляющих разнообразные дополнительные услуги в сетях сотовой связи, ускорив переход России к информационному обществу.

Для работы в условиях конкуренции предприятия сотовой связи могут использовать различные стратегии поведения:

- создание новых сервисов дополнительных услуг;
- проведение маркетинговых мероприятий по привлечению новых пользователей услуг;
- развитие транспортных сетей предоставления услуг;
- формирование взвешенной ценовой политики.

Для преодоления недоверия клиентов к дополнительным услугам сотовой связи необходима реализация следующих мероприятий:

- осуществление прозрачной ценовой политики;
- добросовестная реклама;
- повышение качества и ассортимента услуг [1].

Для увеличения доходов от предоставления дополнительных услуг сотовой связи необходимы совместные скоординированные действия производителей оборудования и программного обеспечения, операторов, провайдеров и агрегаторов. Следует обратить внимание на совместную стратегию поведения по созданию и поддержке современного рынка дополнительных услуг сотовой связи.

Стратегия поведения на рынке дополнительных услуг сотовой связи должна быть направлена на повышение эффективности деятельности предприятия. Основными этапами выработки эффективной стратегии должны быть:

- мониторинг динамики развития рынка дополнительных услуг сотовой связи и его сегментов;

- прогнозирование потребительского спроса и предложения;
- разработка возможных сценариев развития предприятия с учетом олигополистической структуры рынка операторов сотовой связи и конкуренции провайдеров;
- формирование научно обоснованной системы тарифов на дополнительные услуги сотовой связи с учетом особенностей данного рынка;
- повышение эффективности рекламных мероприятий;
- диверсификация бизнеса [1].

Предприятие сотовой связи также обеспечит себе конкурентные преимущества при наличии у нее четко поставленных целей и хорошо спланированной рекламной активности.

Таким образом, в настоящее время сервисы дополнительных услуг сотовой связи являются движущими силами развития телекоммуникационной отрасли. Основными факторами, влияющими на решение о пользовании услугой, являются не столько финансовые ресурсы абонента, сколько его персональная мотивация.

Реализация на практике предлагаемых действий развития предприятий сотовой связи позволит оперативно реагировать на изменяющуюся внешнюю среду, своевременно обновлять ассортимент услуг и их тарифы, обеспечить комплексный подход к решению актуальных вопросов перспективного развития предприятий.

#### *Список литературы*

1. Зарецкий С. Н. Формирование маркетинговой стратегии предприятия на рынке дополнительных услуг сотовой связи : монография. – Сочи : ИОТ РАО, 2010. – 78 с.
2. Кананыхин Р. А. Объективные предпосылки развития телекоммуникационных услуг России в условиях глобализации // Финансы и кредит. – 2006. – № 16. – С. 72-76.
3. Никонова А. Стратегическое планирование и развитие предприятий: основы адаптивного подхода // Проблемы теории и практики управления. – 2011. – № 9. – С. 105-119.
4. Перевозникова Н. В. Рынок дополнительных услуг сотовой связи: направления и перспективы развития (на примере Дальнего Востока) : дис. ... канд. экон. наук. : специальность 08.00.05. – Хабаровск, 2007. – 29 с.
5. Трегуб И. В. Прогнозирование спроса и предложения дополнительных услуг сотовой связи // Вестник ИжГТУ. – 2008. – № 3. – С. 91-93.

***E. A. Vasilyeva\****

*\*Vasilyeva Elena, PhD in Economics, Associate Professor  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
kaf\_bu@tolgas.ru*

**ASSESSMENT OF COMPANIES' DEVELOPMENT ON THE MARKET  
OF EXTRA MOBILE SERVICES**

*Keywords: additional services, mobile communications, market, price, rate.*

*The article considers companies' development on the market of extra mobile services. The author addresses the issue of efficient pricing for extra mobile services. The work features various methods of promoting companies' development on the market of additional mobile services.*

---

© Васильева Е. А., 2013

УДК 331

**Г. В. Ветошко\***

*\*Ветошко Галина Владимировна, ст. преподаватель*

*Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти*

*kaf\_eiu@tolgas.ru*

## **ФАКТОРЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ**

*Ключевые слова: качество услуг, факторы повышения качества услуг, виды факторов.*

*Рассматриваются составляющие качества услуг, описываются факторы, влияющие на повышение качества услуг в гостиничной индустрии, приводится их классификация.*

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия: разработку стратегии, организацию производства, маркетинг и др. Важнейшей составляющей всей системы качества является качество продукции или услуг.

В современной литературе и практике существуют различные трактовки понятия «качество». Международная организация по стандартизации определяет качество как совокупность свойств и характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности [1].

Под качеством услуги, сервисного продукта понимается также комплекс их полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований, сопоставимых как с национальными традициями, так и с мировыми стандартами. При этом полезными свойствами услуги выступают ее объективные характеристики, которые проявляются при ее потреблении, отвечают запросам и нуждам потребителей, а также государственно-нормативным правовым критериям.

Таким образом, понимание качества включает в себе прежде всего экономическую составляющую, а также основывается на нормативно-правовой базе. Так, качество имеет разные уровни выраженности (высший, средний, низший) в зависимости от стоимости, на которую согласен потребитель. Проблема качества как экономическая категория возникла вместе с развитием общественного

производства, с началом генерирования услуг как ответ на повседневные потребности людей.

Сегодня все страны мира озабочены проблемой повышения качества производства, включая и производство услуг. Положительный результат повышения качества сервисной продукции важен для всех участников и сторон. В случае качественного сервиса государство фиксирует увеличение народно-хозяйственного эффекта на единицу затрат, получает расширенные экспортные возможности и валютные поступления, к тому же более полно удовлетворяются потребности населения в услугах.

Заинтересован в качестве и потребитель: через улучшение качества услуг создаются благоприятные условия обслуживания, расширяется и обновляется ассортимент изделий, спрос удовлетворяется меньшим количеством изделий, результат услуги приобретает для потребителя более длительный эффект.

Выигрыш изготовителей сервисных продуктов состоит в том, что лучше используются ресурсы, сокращаются потери от брака и рекламаций, увеличиваются доходы от реализации продукции повышенного качества, увеличиваются фонды экономического стимулирования за счет роста прибыли. Главное же состоит в том, что качество услуги повышает ее конкурентоспособность на рынке.

Однако основное различие в понятиях качества лежит между его пониманием в условиях командно-административной и рыночной экономики. В командно-административной экономике качество трактуется с позиции производителя. В рыночной экономике качество рассматривается с позиции потребителя.

Для предприятий сферы обслуживания решающее значение имеет то, что и как потенциальный потребитель принимает за качество на рынке услуг, то есть при рассмотрении понятия «качество» в центре внимания находится личность потребителя.

Понятие «качество» с позиции потребителя рассматривают многие авторы. Так, американский специалист Дж. Харрингтон подходит к этому понятию следующим образом: качество – это «удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он себе может позволить, когда у него возникла потребность»; высокое качество – это превышение ожиданий потребителя за более низкую [5].

При оценке качества услуги потребитель сравнивает то, что ему предоставили, с тем, что он желал получить. Ожидаемая услуга представляет собой ожидаемое качество и может соотноситься с желаниями и индивидуальными нормами потребителей, с объективными представлениями об ожидаемом или другом стандарте сравнения. Оценка услуги зависит от опыта обращения к производителям подобных услуг, от знания услуги, рыночной коммуникации (сведений из рекламы, СМИ, каталогов, проспектов), личных желаний потребителя и имиджа производителя.

Отборочное восприятие означает, что одна и та же услуга воспринимается всеми в зависимости от индивидуальности их характера, интересов, личных качеств, знаний, а также ситуации, в которой происходит потребление услуги.

Восприятие качества может во время потребления приспосабливаться к сформировавшимся ожиданиям. Если воспринимаемое качество незначительно отклоняется от ожиданий, то потребитель подгоняет восприятие под свои ожидания. Но если воспринимаемая услуга полностью не соответствует ожиданиям, возникает эффект контраста: более высокие ожидания усиливают негативное восприятие. Крайний случай неудовлетворения, как правило, отмечается, если человек уже создал для себя определенный образ и выбирает из того, что ему предложили, только ту информацию, которая входит в рамки этого образа.

Постоянное исправление воспринимаемого происходит, когда потребитель пытается использовать чужой опыт – друзей, коллег по работе, соседей, которым знакома услуга или ее отдельные элементы. В ре-

зультате укрепляются положительные впечатления, а негативные вытесняются либо наоборот.

Описанная модель восприятия потребителем качества услуги позволяет рассмотреть это понятие как единство трех составляющих частей:

- базового качества;
- требуемого качества;
- желаемого качества.

Базовое (основное) качество – это совокупность тех свойств услуги, наличие которых потребитель считает обязательным, само собой разумеющимся. Надеясь обнаружить эти качества, потребитель не считает необходимым говорить о них производителю. Примерами базовых качеств для услуг гостиничного предприятия могут быть:

- наличие чистого постельного белья и полотенец при заселении в гостиницу;
- ежедневная уборка номера горничной;
- гарантии безотказной работы телевизора и другой аппаратуры, имеющейся в номере;
- безошибочные операции при проведении окончательного расчета с гостем за проживание и т. д.

Обеспечение базовых качеств услуги может требовать постоянных усилий и затрат ресурсов предприятия. Вместе с тем производитель должен всегда иметь в виду, что базовые показатели качества не определяют ценности услуги в глазах потребителя. С другой стороны, их отсутствие может повлечь за собой негативную реакцию потребителя (клиента). Производитель сильно рискует своим имиджем и последующим бизнесом, если он не уделяет надлежащего внимания базовому качеству услуги.

Требуемое (ожидаемое) качество – это совокупность технических и функциональных характеристик услуги. Они (характеристики) показывают, насколько услуга соответствует тому, что было запланировано производителем. Именно требуемые свойства услуги обычно рекламируются и гарантируются производителем. Примером требуемых технических характеристик гостиничных услуг является наличие коммунальных удобств в номерах (ванны, душа, туалета, кондиционеров, конференц-залов, переговорных комнат и т. д.).

Примерами требуемых функциональных характеристик услуг могут быть круглосуточное обслуживание в номерах и на этажах, ежедневная доставка свежей прессы и т. д.

Желаемое качество представляет для потребителя неожиданные ценности предлагаемой ему услуги, о наличии которых он мог только мечтать, не предполагая возможности их реализации. Особенность желаемых показателей качества состоит в том, что потребитель не должен придумывать их сам. Он, как правило, не требует их, но высоко оценивает их наличие в предлагаемой ему услуге. Примерами гостиничных услуг с желаемым качеством являются спутниковое и кабельное телевидение в номерах; предложение гостю оставить себе в подарок на память о пребывании в гостинице фен, зонтик, фирменные косметические средства и т. д.; бесплатная бутылка шампанского к ужину и т. п.

Реализация желаемых показателей качества часто является результатом хорошо продуманной комбинации различных технологий и глубокого знания производителем того, что хочет потребитель и как он будет этим пользоваться. Учет производителем желаемого качества во вновь создаваемой услуге может стимулировать формирование новых потребностей общества.

С точки зрения удовлетворения потребностей клиентов особый интерес представляет предложенная американскими учеными Кедоттом и Тердженом типология элементов обслуживания [4]. В результате изучения потребностей, оказывающих влияние на принятие решения клиентами о приобретении услуг, этими учеными были выделены четыре группы элементов обслуживания: критические; нейтральные; приносящие удовлетворение; разочаровывающие.

Критические элементы являются сущностью индустрии сервиса. Это главные факторы, оказывающие непосредственное воздействие на поведение потребителя. Они должны присутствовать в первую очередь, поскольку основаны на минимуме стандартов, приемлемых для потребителей. Если предприятия хотят выжить в конкурентной борьбе, они должны сделать все, чтобы предложить именно эти элементы обслуживания. Примеры их очень просты: для предприятий гостиничной сферы – это чистота гостиничных номеров, общественных помещений, безопасность, здоровая пища и т. д. Критическими эти элементы называются потому, что они вызывают либо положительную, либо отрицательную реакцию в зависимости от того, достигнуты эти минимальные стандарты или нет. Критические же

они еще и потому, что игнорирование этих элементов может быть прощено предприятиям сферы обслуживания лишь в критических ситуациях.

Нейтральные элементы, наоборот, не оказывают прямого воздействия на деятельность предприятия. К этим элементам можно отнести цвет униформы обслуживающего персонала, палитру красок, в которых выполнен интерьер здания, расположение автомобильной стоянки и т. д. Так как эти элементы имеют довольно слабое влияние на степень удовлетворения потребителей, на них не стоит тратить значительные управленческие усилия.

Приносящие удовлетворение элементы могут вызвать благодарную реакцию, если ожидания предвосхищены, но никакой реакции не последует, если ожидания удовлетворены или, наоборот, не удовлетворены. Примерами могут служить обслуживание в гостиницах в ночное время, бесплатные напитки, предоставляемые гостям во время банкетов от имени директора, цветы, преподносимые администрацией дамам в ресторанах, и т. д. Очевидно, что подобные элементы позволяют предприятию быть заметным на общем фоне аналогичных предприятий. Никто не будет возражать против бесплатного угощения, цветов или шоколада, найденного вечером на подушке в спальне. Точно так же не многие будут жаловаться, что недовольны уровнем обслуживания, поскольку подобные сюрпризы специально не оплачивали. Такие элементы не доставляют неприятностей, если клиенты их не получают, и, наоборот, приносят удовлетворение, если клиенты вдруг обнаруживают их.

Разочаровывающими элементы становятся тогда, когда они не выполнены правильно и, соответственно, вызывают отрицательную реакцию. Однако никакой реакции может не последовать, если все делается правильно. К таким элементам относятся неудачно выбранная или организованная стоянка для машин, заставляющая гостей далеко идти; отказ от оплаты по наиболее распространенным кредитным карточкам; недружелюбие персонала; грязные пепельницы и т. д.

Действенность организационного механизма управления качеством прежде всего зависит от того, в какой степени он ориентирован на потребителей услуги. В этой связи очень важно наладить эффективную связь руководства предприятия с клиентами.

К понятию «качество услуги», которое позволяет всесторонне оценить деятельность предприятий сервиса, примыкает понятие «относительное качество», являющееся оправданным в разработке общей стратегии качества, ориентированного на потребителя. Это позволяет предприятию провести прямое сравнение своего пакета услуг с предложениями конкурентов, включая возможность сравнения с услугами самых сильных конкурентов.

Выявление относительного качества укрепляет надежность предприятия, помогает завоевать и удержать позиции на рынке. Методика выявления относительного качества включает два этапа.

На первом этапе следует выделить важнейшие с точки зрения потребителя критерии, которые приводят к принятию решения о приобретении услуг, при этом цены не должны приниматься в расчет. Важность выделенных критериев необходимо согласовать с мнением персонала, который непосредственно контактирует с потребителем и имеет большой опыт общения.

Второй этап – оценка критериев по 5-10-балльной шкале и последующее сравнение с такой же оценкой идентичных критериев на важнейших предприятиях-конкурентах.

Чем больше будет предприятий, тем точнее будут критерии относительного качества.

В сфере услуг анализ потребителем соотношения «качество – цена – результативность» происходит постоянно. Это дает основание говорить о необходимости использования в управлении качеством услуг такого понятия, как «качество – цена». Понятие «качество услуги» также можно рассматривать как комплекс, состоящий из следующих частей:

- качества потенциала (технического качества);
- качества процесса (функционального качества);
- качества культуры (социального качества).

Качество потенциала, или техническое качество, состоит из критериев, относящихся к производственному состоянию предприятий.

Функциональное качество – это качество процесса предоставления услуг, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом. Отличное функциональное качество может улучшить впечатление от обслуживания, которое не вполне оправдывает

ожидания клиента. Однако если функциональное качество плохое, то даже прекрасное обслуживание не может исправить возникшее чувство неудовлетворенности.

Социальное качество – это качество культуры, которое формируется поведением и позицией сотрудников по отношению к клиентам. Важнейшими критериями социального качества являются дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала.

Вместе с тем нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя. Без обеспечения технико-эксплуатационных, эксплуатационных и других параметров качества, записанных в технических условиях (ТУ), не может быть осуществлена сертификация продукции (услуг).

Разнообразные физические свойства, важные для оценки качества, сконцентрированы в потребительной стоимости. Важными свойствами для оценки качества являются:

- технический уровень, который отражает материализацию в услугах научно-технических достижений;
- эстетический уровень, который характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
- эксплуатационный уровень, связанный с технической стороной потребления услуг;
- техническое качество, предполагающее гармоничную увязку предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы).

Для того чтобы понять, что же собой представляет качество услуг, необходимо рассмотреть основные составляющие сферы обслуживания:

- исполнение услуг;
- обслуживание клиентов.

То есть при оценке качества выделяют качество исполнения услуг и качество обслуживания клиентов.

Качество исполнения заказов – это соответствие чего-либо требованиям нормативно-технической документации, индивидуальным требованиям и запросам заказчиков, согласованных при приеме заказа на услугу.

Качество обслуживания – это совокупность условий, обеспечивающих их заказчику максимальные удобства при минимальных затратах времени.

Качество услуг – это двухмерное понятие, которое, с одной стороны, представляет собой соответствие чего-либо требованиям

нормативно-технической документации и заказчика, а с другой – это совокупность условий, обеспечивающих их заказчику максимальные удобства.

Безусловно, важную роль в обеспечении качества играют факторы, влияющие на его повышение.

Факторы повышения качества услуг - это движущие силы, способные изменить одно свойство или гамму свойств услуги, чтобы вся их совокупность улучшилась. Оценка влияния факторов на качество услуг предполагает их классификацию. Под классификацией факторов, влияющих на качество услуг, понимают их систематизацию и группировку по очередным признакам для целей прогнозирования, исследования, планирования, учета, контроля и анализа.

Существует несколько подходов к классификации факторов, влияющих на качество услуг. Согласно традиционной классификации выделяют следующие виды факторов:

1. В зависимости от уровня развития производительных сил выделяют:

- а) природные факторы;
- б) факторы, влияющие на предметы труда:
  - предметы труда, добываемые из окружающей среды;
  - предметы труда, подвергшиеся предварительной обработке;
- в) технические и технологические факторы.

2. На качество услуг влияют организационные факторы: производственная структура предприятия, специализация производства, ритмичность производства, уровень организации информационного обеспечения качества (организационная структура управления качеством).

3. На качество услуг оказывают влияние экономические факторы: соотношение спроса и предложения, материально-техническое обеспечение, экономические нормативы, стимулирование.

4. Не менее важное значение имеют социально-психологические факторы: условия труда, повышение квалификации, участие рабочих в управлении качеством.

В соответствии с особенностями процесса оказания услуг выделяют факторы, влияющие на качество исполнения услуг, к которым относят организационные факторы, состояние техники, степень прогрессивности оборудования, и факторы, влияющие на качество обслуживания клиентов, – рацио-

нальное размещение предприятия, сроки исполнения услуг, комплексность получения услуг, культура обслуживания, прогрессивные формы обслуживания.

Один из основоположников теории качества Э. Деминг, анализируя причины плохого качества, разбивает их на две группы: специальные причины и причины, связанные с системой (системные) [2]. При этом, по его оценкам, доля первых составляет всего около 6%, тогда как подавляющее большинство причин (94%) имеют системный характер. Подтверждая высказанную мысль, другой крупный авторитет в области качества Дж. Джуран неоднократно писал в своих работах, что только 15% несоответствий качества идет от ошибок рабочих [3]. Остальные 85% объясняются плохим управлением со стороны администрации. Из этого следует, что обеспечить кардинальное изменение дел с качеством любого объекта можно только за счет устранения системных причин, создания специальных систем качества.

Еще один классификационный подход позволяет разбить всю совокупность факторов на три основные группы: объективные, субъективные и специфические.

Объективные факторы связаны с материально-техническим обеспечением производства, уровнем его стандартизации, качеством подготовки проектной документации. Субъективные факторы связаны с персоналом предприятия, его квалификацией, опытом, культурой. Именно субъективные факторы в наиболее значительной мере влияют на качество, хотя сами они в немалой мере зависят от объективных факторов.

К специфическим факторам относят те, которые оказывают влияние на качество на отдельно взятом специфическом рынке.

По отношению к предприятию выделяют внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на качество его услуг.

К внешним факторам относят требования рынка, покупателей, конкуренцию и т. д.

К внутренним факторам относят такие, которые связаны со способностью предприятия оказывать услуги надлежащего качества, т. е. зависят от деятельности самого предприятия. Они многочисленны, их классифицируют на следующие группы: технические, организационные, экономические, социально-психологические.

Технические факторы самым существенным образом влияют на качество за счет вне-



дрения новой технологии, применения новых материалов, более качественного сырья.

Организационные факторы связаны с совершенствованием организации производства и труда, повышением производственной дисциплины и ответственности за качество услуг, обеспечением культуры производства и соответствующего уровня квалификации персонала.

Экономические факторы обусловлены затратами на оказание услуг, политикой ценообразования и системой экономического стимулирования персонала за качественное оказание услуг.

Социально-экономические факторы в значительной мере влияют на создание здоровых условий работы, преданности и гордости за марку своего предприятия, моральное стимулирование работников.

Существует множество факторов, влияющих на повышение качества услуг гостиничной индустрии, и каждый отдельный фактор имеет свое значение при оказании и исполнении заказов клиента.

Влияние факторов на качество услуг можно рассматривать бесконечно и многогранно, с разных позиций, а результат будет один – несоответствие требованиям клиента повлечет за собой потерю потенциального потребителя услуг и потерю прибыли. Можно сказать, что роль факторов повышения качества услуг для предприятий гостиничной индустрии очень велика и в большей мере зависит от его руководства. Но не стоит рассматривать роль повышения качества услуг только с позиции предприятия. Важен и сам факт наличия качественных услуг в сфере сервиса. Данное положение приобретает особую актуальность в условиях повсеместной информатизации и формирования информационного общества, в котором информация превращается в основной производственный ресурс, т. е. становится объектом купли-продажи.

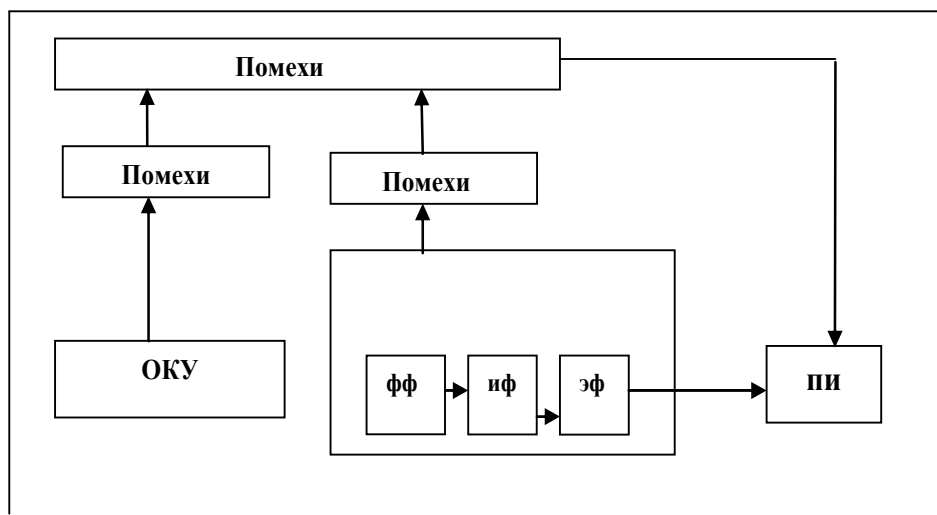
В современных условиях, когда происходит сближение науки и производства, научная информация производится для обмена и приобретает меновую стоимость. Но следует иметь в виду, что труд, заключающийся в информации как товаре, имеет двойственный характер. С одной стороны, это конкретный и полезный труд – решение экономических задач предприятий, объединения,

отрасли и т. д. В результате создается информация как качественно определенная потребительная стоимость. С другой стороны, это абстрактный труд – научно-исследовательская деятельность, – образующий стоимость информации как товарной формы продукции.

Информации также присуще такое понятие, как качество. Для качества информации, как и всякого продукта, существуют показатели назначения, характеризующие полезный эффект от использования информации по назначению и обуславливающие область ее применения. Кроме того, информация имеет ряд специальных свойств, входящих в состав ее качества. В вопросах использования информации значение приобретает проблема неравномерного распределения информации между потребителями и производителями услуг на рынке, что снижает эффективность и оптимальность трансакций. Основные причины этого заключаются в том, что производитель обладает большим объемом знаний об услуге, чем потребитель. Такое преимущество позволяет первому вести себя оппортунистически, т. е. попытаться получить заведомо завышенную цену за услугу пониженного качества. Потребители не могут преодолеть барьер информационной асимметрии и, понимая стремления производителей, настаивают на дисконте к цене. В конечном счете именно это и происходит, одновременно вызывая существенный побочный рыночный эффект: производители высокоэффективных услуг в целях удержания сбыта также вынуждены соглашаться на цену, пониженную относительно возможной на рынках, при наличии полной информации.

В соответствии с информационной теорией анализа процесса восприятия сообщений схему процесса использования качества услуг можно представить в виде операционной схемы (рис. 1).

В рамках информационной парадигмы качества услуг, наполняющей стратегию TQM, необходимо рассматривать качество услуг как динамическую экономическую категорию через информационное отображение собственных характеристик услуг, выполняющих требования рыночной конъюнктуры через их точность, надежность, быстродействие и безопасность.



*Рис. 1. Операционная схема использования качества услуг:*

**ОКУ** – объект качества услуг;

**ФФ, ИФ, ЭФ** – физический, инструментальный и экономический фильтры;

**ПИ** – потребление информации о качестве услуг

Характеристики процесса оказания услуги определяются компонентами пяти М вектора качества услуг: персонал (MAN) – M1, методы (METHODS) – M2, материалы (MATERIALS) – M3, машины (MASHINES) – M4, метрология (METROLOGY) – M5, а организационно-экономические характеристики – системным взаимодействием институциональных, интеграционных и синергетических резервов повышения качества услуг.

Таким образом, основными факторами, непосредственно оказывающими влияние на качество услуг в информационной среде, являются качество профессиональной подготовки сотрудников, качество используемых

автоматизированных систем, качество информации (главного ресурса интернет-экономики и основного «сырья» при осуществлении операций на информационном рынке) и качество инновационного менеджмента. Классификация факторов формирует единую синтетическую концепцию повышения качества услуг и ее соответствия принципу плюрализма, дающую адекватную практике интерпретацию факторов повышения качества услуг, «работающих» каждый в своей экономической зоне, на своем уровне качества (пространственная координата) и на своем временном лаге (временная координата).

#### *Список литературы*

1. Международный стандарт ИСО 8402. Управление качеством и обеспечение качества : словарь. Версия 1994 г. – М., 1995.
2. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2009. – 370 с.
3. Джуран Дж. Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством. – М. : Стандарты и качество, 2010. – 624 с.
4. Ильенкова С. Д. Управление качеством : учебник для вузов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 334 с.
5. Харрингтон Дж. Совершенство управления процессами. – М. : Стандарты и качество, 2007. – 192 с.

**G. V. Vetoshko\***

*\*Vetoshko Galina, Senior Lecturer*

*of Volga Region State University of Service, Togliatti*

*kaf\_eiu@tolgas.ru*

**FACTORS OF IMPROVING SERVICES IN THE HOTEL INDUSTRY  
AND THEIR CLASSIFICATION**

*Keywords: quality of services, factors of improving the quality of services, types of factors.*

*The article considers the components of the quality of services, describes the factors that influence the quality of services in the hotel industry, and provides their classification.*

---

© *Ветовско Г. В.*, 2013

УДК 330.123.6

**А. И. Егоркина\***

*\*Егоркина Анастасия Игоревна, ассистент*

*Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти*

*kaf\_eu@tolgas.ru*

## **УСТОЙЧИВОСТЬ РАЗВИТИЯ УСЛУГ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ Г. О. ТОЛЬЯТТИ: ФАКТОРЫ, ПОКАЗАТЕЛИ, ИСТОЧНИКИ**

*Ключевые слова: экономическая устойчивость, услуги высшего профессионального образования, деятельность образовательных учреждений высшего профессионального образования г. о. Тольятти.*

*Поднимается вопрос о понятии экономической устойчивости хозяйствующего субъекта в регионе, а также о значении данного понятия для учреждений системы высшего профессионального образования; проводится анализ основных показателей деятельности вузов г. о. Тольятти; предлагается классификация факторов, влияющих на устойчивость деятельности вузов, и в соответствии с ними выделяются показатели, с помощью которых возможно оценить устойчивость деятельности отдельных вузов.*

Изучение экономических процессов на уровне региона и области имеет важное значение. Исследование проблем на этом уровне управления помогает выяснить, какие возможности имеются у каждого субъекта экономики по достижению и поддержанию стабильного (устойчивого) и эффективного развития экономики. Следует отметить, что от решения этих вопросов зависит устойчивое эффективное развитие экономики на всех других уровнях управления.

Особую актуальность и значимость вопросы экономической устойчивости приобрели на современном этапе развития экономики. Понятие устойчивости и сбалансированности развития можно встретить в теориях экономического равновесия, сбалансированности и пропорциональности рынка товаров и услуг, в теориях экономического роста и размещения производства. На базе определения экономической устойчивости можно рассматривать различные сферы деятельности объектов экономики, включая их конкурентоспособность, эффективность функционирования, содействие социальному развитию и научно-техническому прогрессу, нагрузку на окружающую среду, методы антикризисного управления.

В экономических исследованиях существует множество мнений относительно определения понятия устойчивости. Устойчивое или стабильное состояние может характеризовать любой хозяйственный процесс независимо от уровня анализируемого показате-

ля или скорости его изменения. А также производство какой-либо услуги или товара может быть устойчивым, но недостаточным для удовлетворения потребностей, и наоборот, производство может быть неустойчивым, с большими перепадами, хотя потребности и будут удовлетворяться за счет запасов и импорта.

В то же время невозможно размышлять о стабильном развитии отрасли, если темпы роста не пропорциональны темпам изменения потребностей. С теоретической точки зрения устойчивость должна способствовать неуклонному росту производства и реализации услуг в объемах, необходимых для удовлетворения потребностей общества. Однако иногда это не осуществимо из-за экстремальных отклонений погодных условий от типичной нормы, а также нерационального использования ресурсного потенциала отрасли.

В настоящее время в России происходит развитие высшего профессионального образования. Число лиц, желающих получить высшее профессиональное образование, с каждым годом растет. Однако возникают проблемы обучения в высшей школе в современной системе образования как в стране в целом, так и в отдельных регионах и городах.

На данном этапе развития системы ВПО современный вуз должен обладать способностью привлекать внебюджетное финансирование, владеть им для индивидуализации образовательного процесса в соответствии с пожеланиями работодателей и личностными

запросами обучаемого, в том числе за счет перестройки системы управления (менеджеры высшего звена, общественные институты внешнего управления, информационная прозрачность, управление имиджем и конкурентоспособностью вуза).

Следовательно, современные российские высшие учебные заведения должны отвечать

таким понятиям, как «устойчивость деятельности» и «устойчивость развития».

Система высшего профессионального образования подвергается неустойчивости под влиянием внешних факторов окружающей среды, которые отличаются сложностью и динамизмом. Следовательно, возможно говорить об анализе динамического развития вузов как социально-экономической системы.

Таблица 1

**Основные показатели деятельности образовательных учреждений  
по г. Тольятти за 2009–2011 гг.**

№		2009 г.	2010 г.	2011 г.
1	Число образовательных учреждений высшего профессионального образования, на начало учебного года (ед.), в том числе:	6	6	5
	- государственных и муниципальных	3	3	3
	- негосударственных	3	3	2
2	Численность студентов в образовательных учреждениях высшего профессионального образования на начало учебного года (чел.), в том числе:	41345	37586	32646
	- в государственных и муниципальных	29939	27933	25316
	- в негосударственных	11406	9653	7330

В г. Тольятти на начало 2011/12 учебного года осуществляли свою деятельность 3 государственных и муниципальных образовательных учреждения высшего профессионального образования и 7 филиалов государственных образовательных учреждений высшего профессионального образования, по сравнению с 2009-м и 2010 г. их число не изменилось. Численность студентов в данных учебных заведениях составила 25,3 тыс. человек, что на 9,4% меньше уровня прошлого года. В 2011 году прием студентов в высшие учебные заведения г. Тольятти по сравнению с прошлым годом сократился на 8,4% и составил 5,2 тыс. человек [1].

Также следует отметить, что на начало 2011/12 учебного года в г. Тольятти действовало 2 негосударственных самостоятельных образовательных учреждения высшего профессионального образования и 7 филиалов негосударственных образовательных учреждений высшего профессионального образования. По сравнению с предшествующим годом число филиалов негосударственных образовательных учреждений ВПО не изменилось, число самостоятельных негосударственных образовательных учреждений ВПО уменьшилось на 1 единицу, так как с 2011 года НОУ ВПО «Тольяттинская академия управления» относится к Ставропольскому району Самарской области. Численность студентов в данных учебных заведе-

ниях составила 7,3 тыс. человек, что на 24,1% меньше аналогичного показателя на начало прошлого года. Прием студентов в негосударственные образовательные учреждения ВПО г. Тольятти по сравнению с 2010/11 годом сократился на 31,9% и составил 989 человек.

Из вышеизложенного можно сделать вывод, что в г. Тольятти преобладает тенденция сокращения общего числа студентов, обучающихся в вузах города, и числа абитуриентов, поступивших в государственные и негосударственные учреждения высшего профессионального образования.

Важным моментом является то, что, владея высокой экономической и социальной значимостью, система высшего профессионального образования г. Тольятти в переходных условиях и условиях глобализации должна соответствовать социальному и отраслевому заказу на подготовку специалистов различных профилей деятельности. Подобная способность предоставлять образовательные и научно-исследовательские услуги в том объеме и того качества, которые требуются обществу вне зависимости от внешних условий, составляет основу понятия экономическая устойчивость системы высшего профессионального образования г. Тольятти [2].

Немаловажное значение в определении устойчивости занимают выявление и анализ

факторов, которые влияют на деятельность и развитие учреждений высшего профессионального образования.

Факторы, которые могут оказывать влияние на устойчивость развития вузов, имеют

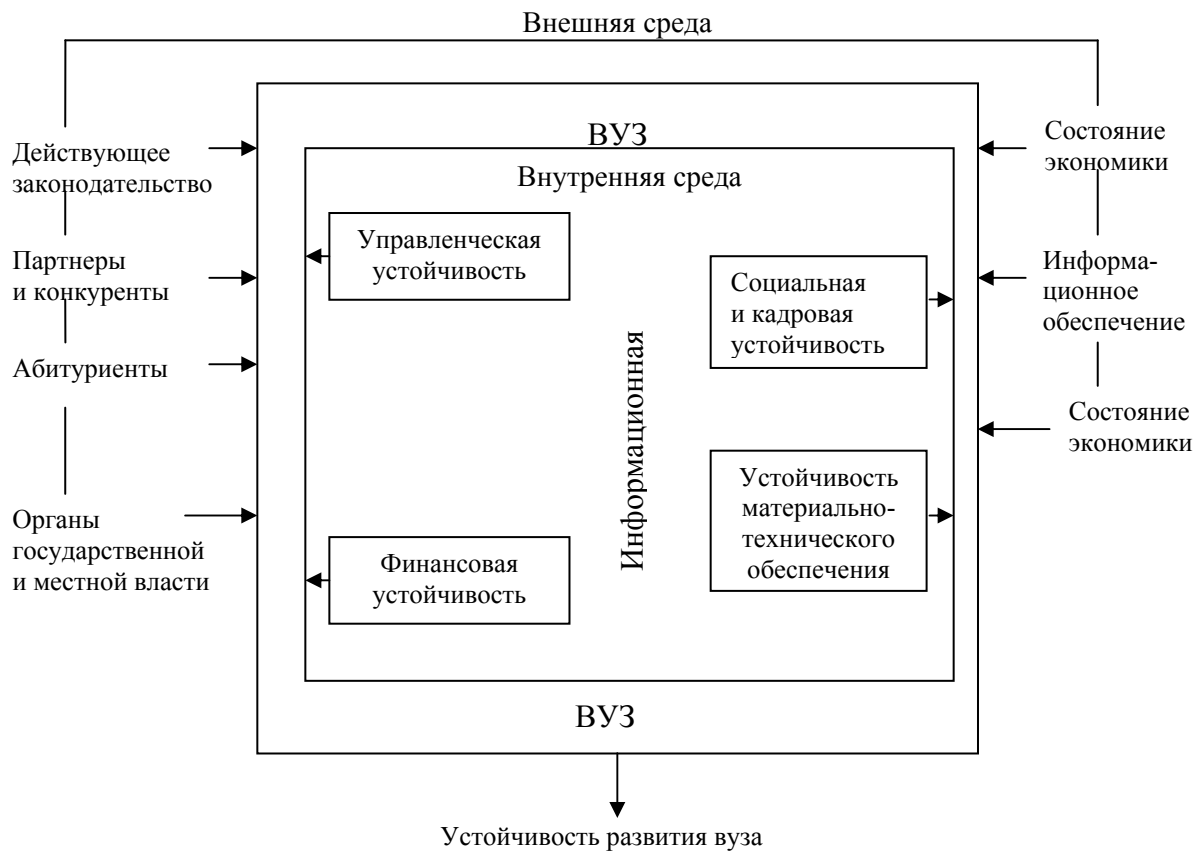
различное содержание, и их можно классифицировать по признакам, представленным в табл. 1 [3].

Таблица 1

**Классификация факторов, определяющих устойчивость развития вузов**

Признаки	Виды факторов
Уровень воздействия	<b>Микроуровневые</b> – действуют в рамках отдельных вузов <b>Мезоуровневые</b> – имеют региональную и отраслевую принадлежность <b>Макроуровневые</b> – определяются структурой образования и внешнеэкономическими процессами
Форма воплощения	<b>Материальные</b> – характеризуются физическим воплощением <b>Нематериальные</b> – не имеют материальной формы
Отношение к субъекту экономики	<b>Внутренние</b> – относятся непосредственно к субъекту экономики <b>Внешние</b> – относятся к окружению, в котором действует субъект экономики
Степень влияния на субъект	<b>Прямого влияния</b> – непосредственно и немедленно влияют на объект <b>Косвенного влияния</b> – опосредованно влияют на деятельность субъекта и могут проявляться в течение некоторого промежутка времени
Степень управляемости	<b>Контролируемые</b> – могут целенаправленно изменяться субъектом <b>Неконтролируемые</b> – не могут контролироваться субъектом

В отношении учреждений высшего профессионального образования г. о. Тольятти предлагается выделить факторы по признаку отношения к субъекту, следовательно, выделить внешние и внутренние факторы, которые представлены на рис. 1.



**Рис. 1.** Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на устойчивость развития вузов г. о. Тольятти

Естественно, наиболее весомое значение в представленной выше структуре имеют факторы внутренней среды, так как учреждение имеет возможность оказать влияние на составляющие выделенных факторов, такие как:

- Управленческая устойчивость (система менеджмента) – самостоятельность управленческих звеньев, устойчивость и гибкость управленческой структуры.

- Социальная и кадровая устойчивость – профессионализм научного и профессорско-преподавательского состава, текучесть кадров, наличие технологий управления и мотивации персонала.

- Устойчивость материально-технического обеспечения (объем и интенсивность капиталовложений) – обеспеченность вузов аудиторным фондом, инвентарем и оборудованием.

- Финансовая устойчивость (финансовые и денежные потоки) – соотношение бюджетного и внебюджетного финансирования, способность привлекать дополнительное финансирование, соотношение доходов от обучения студентов и затрат на их образование.

С учетом вышеизложенного можно определить устойчивость деятельности отдельных вузов г. о. Тольятти как совокупность следующих показателей:

1) показатели уровня управленческой устойчивости;

2) показатели уровня финансовой устойчивости;

3) показатели уровня социальной и кадровой устойчивости;

4) показатели уровня устойчивости материально-технического обеспечения.

Показатели устойчивости уровня определяют общий коэффициент устойчивости этого уровня. Следовательно, расчет коэффици-

ента устойчивости деятельности вуза в общем виде можно представить следующим образом:

$$K_{уд} = \sqrt{K_1^{yy} * K_2^{fy} * K_3^{cy} * K_4^{ymt}} \quad (1)$$

где  $K_1^{yy}$  – коэффициент уровня управленческой устойчивости;

$K_3^{fy}$  – коэффициент уровня финансовой устойчивости;

$K_4^{cy}$  – коэффициент уровня социальной и кадровой устойчивости;

$K_6^{ymt}$  – коэффициент уровня устойчивости материально-технического обеспечения.

Однако следует отметить, что при формировании показателей, входящих в общую оценку устойчивости деятельности вуза, агрегируют показатели с разным экономическим содержанием, при этом обязательно появляются моменты условности. В связи с этим представленная модель условна, предназначена для сравнительного анализа и, подобно другим формулам такого типа, имеет погрешности.

В качестве источников обеспечения устойчивости деятельности и развития вузов г. о. Тольятти можно выделить:

1. Сбалансированность финансовых, кадровых, материально-технических, информационных, инновационных ресурсов для обеспечения заявленных целей развития учреждения ВПО в новых условиях.

2. Соответствие приоритетам российской образовательной политики, отраженным в:

- Концепции долгосрочного социально-экономического развития до 2020 года, раздел 3 «Образование»;

- Основных направлениях деятельности Правительства РФ;

- Федеральной целевой программе развития образования.

#### Список литературы

1. Образовательные учреждения г. Тольятти в 2011 году : сб. отдела государственной статистики по г. Тольятти, 2012 г.

2. Жукова Т. В. Экономическая устойчивость российских вузов // Университетское управление: практика и анализ. – 2008. – № 6.

3. Сафин Ф. А. Сущность и факторы экономической устойчивости (постановка проблемы) // Вестник ТИСБИ. – 2000. – № 2.

**A. I. Egorkina\***

*\*Egorkina Anastasia, assistant  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
kaf\_eu@tolgas.ru*

**SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF HIGHER EDUCATION IN TOGLIATTI:  
FACTORS, INDICATORS AND SOURCES**

*Keywords: economic stability, higher education services, activities of institutions of higher education in Togliatti.*

*The article studies the concept of economic sustainability of the economic entity in the region, as well as the importance of this concept for institutions of higher education; the analysis of key performance indicators of higher education institutions in Togliatti is carried out. The author suggests classification of factors affecting sustainability of higher education institutions. Based on these factors, certain indicators are chosen to estimate the sustainability of individual institutions.*

---

© Егоркина А. И., 2013



УДК 378

**Е. Н. Корнеева\***

*\*Корнеева Елена Николаевна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
korneeva1207@yandex.ru*

## **СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

*Ключевые слова: управленческое консультирование, профессиональная подготовка консультантов по управлению.*

*Рассматриваются тенденции развития российского рынка образовательных услуг в области управленческого консультирования в современных условиях. Сделаны выводы о перспективных направлениях развития данного рынка, позволяющих повысить эффективность профессиональной подготовки консультантов по управлению.*

Сегодня предприятиям и организациям различных сфер деятельности и форм собственности приходится функционировать в условиях динамичной, постоянно меняющейся внешней среды. Руководители современных предприятий поставлены перед сложнейшими проблемами, такими как экономические кризисы, обостряющаяся в условиях глобализации конкуренция, технологические изменения и сокращение жизненных циклов товаров и услуг. В сложившихся обстоятельствах им не хватает внутренних ресурсов для своевременного реагирования на происходящие во внешней среде изменения. В этой ситуации необходима помощь внешних консультантов по управлению, от которых предприниматели ждут квалифицированных решений конкретных проблем, повышения качества принятия управленческих решений, умения использовать инновационные подходы к управлению с учетом передового отечественного и мирового опыта.

В условиях рынка развитие отрасли управленческих консалтинговых услуг практически неизбежно, при этом профессия консультанта по управлению становится все более востребованной. Руководители предприятий предъявляют достаточно высокие требования к образовательному и профессиональному уровню таких специалистов, включающие широкий и успешный опыт работы, техническую компетентность, хорошее знание современного менеджмента. Вышеизложенные обстоятельства обуславливают актуальность темы исследования.

Рынок образовательных услуг в области управленческого консультирования представ-

ляет собой взаимодействие спроса на образовательные услуги со стороны отдельных хозяйствующих субъектов (определенных личностей, предприятий, государства и т. п.) и предложения различными образовательными организациями. Испытывая влияние общих тенденций развития российской сферы образования, этот сегмент имеет специфику, обусловленную особенностями развития управленческого консалтинга и профессиональной подготовки консультантов по управлению в нашей стране на современном этапе.

В своде основных знаний о менеджмент-консалтинге, разработанном Международным советом консалтинговых институтов (ICMCI), управленческое консультирование определяется как «предоставление независимой консультации и помощи в связи с процессом управления клиентам, исполняющим управленческие функции». В определении, данном Европейской федерацией ассоциаций консультантов по экономике и управлению (FEACO), «менеджмент-консалтинг заключается в предоставлении независимых советов и помощи по вопросам управления, включая определение и оценку проблем и/или возможностей, рекомендации соответствующих мер и помощь в их реализации» [6].

Приведенные выше определения менеджмент-консалтинга объединяет отношение к консалтингу как к процессу, осуществляемому путем взаимодействия консультанта и клиента как субъектов консультирования, объектом консультирования выступают проблемы, задачи, процессы клиентской организации. Основной функцией консультанта по управлению является помощь клиентам в

достижении определённых целей в рамках общей стратегии данного предприятия. Услуги консультантов по управлению предназначены для использования собственниками и менеджментом компаний и всегда индивидуальны, поскольку уникальна компания-клиент, специфичны ее проблемы, организация управления, корпоративная культура. Консультант по вопросам управления независим от организации заказчика, он должен оставаться беспристрастным в ситуациях, когда члены организации не могут быть объективными.

В управленческом консалтинге особо значима роль профессионального персонала. В конкурентоспособной консультационной фирме кадровое ядро составляют высокообразованные и квалифицированные специалисты-профессионалы, которые умеют работать и принимать решения относительно независимо. Профессиональная деятельность консультантов – и наемных работников, и владельцев консалтингового бизнеса – опирается на выполнение всей совокупности профессиональных компетенций в области консалтинга и требует их постоянного развития. При этом общими компетенциями служат: коммуникативность, аналитические и прогностические способности, правовые знания, умение принимать рациональные решения, навыки работы в команде, креативность, логичность поведения и мышления, способность формировать позитивную деловую и личную репутацию, технологические и методические знания.

Следует отметить, что в современных условиях акцент переносится на ключевые компетенции, связанные с управлением консалтинговым бизнесом. Они включают в себя знание экономических и правовых основ деятельности консалтинговых фирм; осознание собственных профессиональных интересов и интересов окружения, мотивов поведения людей; знание теории и практики конкурентоспособного консалтингового бизнеса; умение создать предпринимательский консалтинговый бизнес, найти и развить его новые направления; владение навыками к самоорганизации и саморазвитию, включая постоянное повышение уровня профессиональных знаний [3].

Консалтинг относится к областям человеческой деятельности, имеющим выраженную интеллектуальную составляющую. Профессия консультанта предусматривает по-

стоянное совершенствование, при этом консультанты по вопросам управления стремятся к профессионализму с большей энергией, чем менеджеры, и играют роль пионеров в профессионализации управления. Успешными консультантами по управлению становятся люди с самым разнообразным образованием и прошлым опытом, но профильное образование дает неоспоримые преимущества.

Системы профессиональной подготовки современных менеджеров (вузы, факультеты управления, школы менеджмента) существуют сегодня в условиях интеграции российской системы высшего образования в единое европейское образовательное пространство, перехода на двухуровневую систему подготовки кадров, реализации образовательных стандартов третьего поколения. Несмотря на рост численности выпуска студентов, все острее проявляется дефицит квалифицированных кадров, сопровождающийся ростом требований к профессиональным компетенциям менеджеров, способных и готовых профессионально решать практические задачи бизнеса.

Анализ и обобщение результатов зарубежных и российских исследований систем профессиональной подготовки менеджеров [7], а также российской практики позволяют выделить ряд проблем, которые связаны с самим процессом обучения. Во-первых, обучение управлению основано на модульном принципе и наборе дисциплин, занимающих ключевые позиции в учебном плане. При этом отсутствует системный взгляд на управление. Г. Минцберг считает, что «сегодня типичная школа бизнеса занимается специализацией, а не интеграцией и уделяет внимание конкретным узким дисциплинам, а не практике управления» [8]. Во-вторых, обучение оказывается недостаточно полезным для повседневной работы менеджеров. Для исправления этой ситуации требуется совершенствование образовательных программ, самого процесса обучения с учетом передового международного опыта, усиление их ориентации на практическую подготовку менеджеров, широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм и методов обучения, деловых и ролевых игр, кейсов, групповых дискуссий и тренингов.

Развитие системы профессиональной подготовки консультантов по управлению является приоритетным направлением научно-

исследовательской и научно-методической работы институтов и факультетов менеджмента, осуществляющих подготовку по магистерской программе «Управленческое консультирование». Широта полномочий и ответственность специалиста с дипломом магистра позволяет ему определять стратегии развития субъектов экономики, управлять процессами и деятельностью с принятием решений на уровне крупных институциональных структур и их подразделений. Степень наукоемкости деятельности менеджера с дипломом магистра требует от выпускников способности к синтезу профессиональных знаний и опыта, созданию новых знаний прикладного характера в сфере управления, определению источников и поиску информации, необходимой для развития управленческой деятельности [2].

В систему профессиональной подготовки консультантов по управлению целесообразно включать преподавательскую деятельность в университете, так как формы деятельности преподавателя и консультанта близки и подобное сочетание может способствовать повышению качества каждого из них. В свою очередь, преподаватели вузов во всем мире стремятся быть консультантами, поскольку это хороший способ получить практический иллюстративный материал для включения в учебный процесс, это существенно повышает статус и является критерием квалификации преподавателя.

Повышение квалификации консультантов происходит также в рамках различных профессиональных ассоциаций и клубов. В России в настоящий момент для консультантов возможна сертификация по Амстердамскому стандарту. Она осуществляется Национальным Институтом Сертифицированных Консультантов по Управлению (НИСКУ), созданным в 2003 г. К наиболее известным сертифицированным российским консультантам относятся: В. Н. Блинов, А. А. Вахин, И. А. Гируцкий, Т. В. Исаков, М. А. Иванов, И. А. Пригожин, В. В. Тарасенко, В. Ф. Спиридонов, А. М. Гусановский и др. [5].

Эффективной формой обучения и повышения квалификации консультантов являются различные варианты взаимообучения: авторские семинары, на которых консультанты полностью передают свои методы с описанием конкретных случаев; мастер-классы, систематические курсы; школы консультантов по управлению, где систематиче-

ски по целостной программе проходит подготовка и определение квалификации консультантов. В России известны Школа консультантов по управлению ФАПО АНХ при Правительстве РФ под руководством Аркадия Пригожина, школа Шустермана и Иванова, есть и ряд других [4].

Современной тенденцией развития рынка консалтинга является формирование спроса на инновационный консалтинг, который можно охарактеризовать как оказание интеллектуальных услуг в области предоставления помощи руководителям предприятий в разработке комплексных и системных решений в инновационной деятельности. Практически неосвоенной нишей инновационного консалтинга является консультирование по вопросам управления изменениями, представляющее собой помощь клиентским компаниям, проводящим стратегические изменения, в формировании инновационного поведения персонала, в профилактике и преодолении сопротивления инновациям. В связи с этим представляется перспективным формирование дополнительных образовательных программ по инновационному управленческому консалтингу, содержание деятельности выпускников программы составит консультирование по вопросам управления изменениями.

На сегодняшний день авангардом современной науки и основными поставщиками научных кадров и консультантов для наукоемкого производства являются университеты, в них работают более половины ученых России и формируется новое поколение исследователей. Ведущие вузы страны способны образовать систему консалтинговых центров для предпринимательского сектора, а также стать партнерами бизнеса в продвижении инновационной продукции на рынок. В ближайшей перспективе в процессе реализации законодательных инициатив инновационного развития на первый план по своей значимости выйдут вопросы экономического плана: объективная оценка инновационного потенциала научно-технических разработок и объектов интеллектуальной собственности, маркетинговый анализ, бизнес-планирование, привлечение инвестиций. В процесс решения обозначенных задач целесообразно включиться экономическим вузам, которые могут и должны учреждать консалтинговые фирмы, что позволит реализовать научный потенциал преподавателей и

студентов, а также создаст привлекательный для малого и среднего бизнеса рынок квалифицированных и доступных по цене консультационных услуг [9].

В качестве современных тенденций развития сферы образовательных услуг в целом следует отметить усиление и расширение роли и значения сферы образовательных услуг как ключевой отрасли, направленной на улучшение жизнедеятельности общества; динамичное развитие образовательных услуг нового поколения, включающих дистанционное, бизнес- и деловое образование, активное применение информационных и интерактивных технологий обучения; интеграция и глобализация системы образования; формирование системы непрерывного образования. Эти направления, определяющие общие рамки развития рынка образовательных услуг в области управленческого консультирования, закреплены в новом законе об образовании, вступающем в силу с нового учебного года.

Закон расширяет круг организаций различных форм собственности, в которых граждане могут получать бесплатное образование. В нем закреплены возможности выбора различных учебных курсов для каждого обучающегося, что достигается использованием новых технологий обучения, в том числе дистанционных, электронных. За такой подход в выстраивании индивидуальных образовательных стратегий многократно высказывались российские студенты, преподаватели и широкая общественность. Кроме того, закрепляется сетевое взаимодействие образовательных организаций, предусматриваются нормы, которые обеспечивают открытость образовательных учреждений и программ [1]. Поскольку успешное развитие системы подготовки консультантов по управлению в значительной степени зависит от активности участия и взаимодействия институтов сферы образования и рынка труда, то эти инициативы открывают дополнительные возможности роста рынка образовательных услуг в области управленческого консультирования.

Сформулируем основные выводы исследования:

- В современных условиях постоянно меняющейся внешней среды российские предприятия нуждаются в услугах по управленческому консультированию, заключающемуся в предоставлении независимых советов

и помощи по вопросам управления собственникам и менеджменту предприятий. В условиях рынка рост отрасли управленческого консультирования практически неизбежен, что, в свою очередь, обуславливает развитие соответствующего рынка образовательных услуг.

- Рынок образовательных услуг в области управленческого консультирования представляет собой взаимодействие спроса на образовательные услуги со стороны отдельных хозяйствующих субъектов и их предложения различными образовательными организациями. Испытывая влияние общих тенденций развития российской сферы образования, этот сегмент имеет специфику, обусловленную особенностями развития управленческого консалтинга и профессиональной подготовки консультантов по управлению в нашей стране на современном этапе.

- Консультанты по управлению играют роль пионеров в профессионализации управления, эта профессия предполагает постоянное совершенствование и развитие профессиональных компетенций. Профессиональная подготовка консультантов по управлению в современных условиях включает получение профильного образования в университетах и школах менеджмента, развитие профессиональных компетенций в магистратуре по направлению «Управленческое консультирование», осуществление преподавательской деятельности, активное участие в реализации разнообразных консалтинговых проектов, развитие индивидуальной практики и собственного бизнеса в области консультирования, повышение квалификации в рамках профессиональных ассоциаций и клубов, сертификацию и взаимообучение. Профессиональные компетенции консультантов по управлению разнообразны, при этом в рыночных условиях акцент переносится на компетенции, связанные с управлением консалтинговым бизнесом.

- Условиями функционирования рынка образовательных услуг в области управленческого консультирования сегодня являются интеграция российской системы высшего образования в единое европейское образовательное пространство; принятие нового закона об образовании; развитие сферы инновационного консультирования; дефицит квалифицированных кадров, сопровождающийся ростом требований к профессиональным компетенциям специалистов.

- На сегодняшний день ведущие вузы страны способны образовать систему консалтинговых центров для предпринимательского сектора. Вузы экономического профиля могут и должны включиться в процесс создания сети консалтинговых фирм, пред-

ставляющих наглядный пример организации непосредственного взаимодействия субъектов рынка образовательных услуг в области консалтинга в целях повышения эффективности профессиональной подготовки консультантов по управлению.

#### Список литературы

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
2. Национальная рамка квалификаций Российской Федерации: Рекомендации / О. Ф. Батрова, В. И. Блинов, И. А. Волошина и др. – М. : Федер. ин-т разв. образ., 2008. – 14 с.
3. Рубина Э. Ю. Профессиональные компетенции консультантов при реализации проектов // Управление проектами. – 2009. – № 3.
4. Портал Управленческого консультирования. Школа консультантов по управлению ФАПО АНХ при Правительстве РФ // Найдено по ссылке [www.smc.ane.ru](http://www.smc.ane.ru)
5. Портал НИСКУ Национальный Институт Сертифицированных Консультантов по Управлению // Найдено по ссылке <http://niscu.ru>
6. Официальный сайт FEACO // Найдено по ссылке [www.feaco.org](http://www.feaco.org)
7. Стрекалова Н. Д. Профессиональная подготовка менеджеров в области бизнес-планирования // Вестник СПбГУ. Сер. Менеджмент. – 2009. – Вып. 4. – С. 183-198.
8. Минцберг Г. Требуется управленцы, а не выпускники МВА. Жесткий взгляд на мягкую практику управления и систему подготовки менеджеров : пер. с англ. – М. : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008.
9. Корнеева Е. Н. Создание малых инновационных фирм на базе экономических университетов // Креативная экономика. – 2010. – № 6.

**E. N. Korneeva\***

*\*Korneeva Elena, PhD in Economics, Associate Professor of Volga Region State University of Service, Togliatti  
korneeva1207@yandex.ru*

### MODERN DEVELOPMENT TRENDS OF EDUCATIONAL SERVICES IN THE FIELD OF MANAGEMENT CONSULTING

*Keywords: management consulting, training of management consultants.*

*The article studies development tendencies of the Russian market of educational services in the field of management consulting in modern conditions. The author draws conclusions about the future development directions of the market, aimed at increasing the efficiency of training of management consultants.*

© Корнеева Е. Н., 2013

УДК 330.123.6

**О. И. Собственникова\***

*\*Собственникова Ольга Игоревна, ассистент*

*Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти*

*kaf\_eiu@tolgas.ru*

## **СПЕЦИФИКА ЭКОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ КАК ФАКТОР ФОРМИРОВАНИЯ ИХ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ**

*Ключевые слова: формирование конкурентных преимуществ, экономические свойства экологических услуг, характеристика экологических услуг.*

*Рассматриваются основные проблемы формирования конкурентных преимуществ экологических услуг, определяющих их потребительские свойства. Вопросы охраны окружающей среды с каждым годом становятся все более актуальными, в связи с этим наибольшее значение приобретают отличительные особенности экологических услуг как фактора формирования их конкурентных преимуществ.*

В последние годы в России происходили изменения в экономических и социальных процессах, что привело к конфликтам между необходимостью дальнейшего промышленного развития и сохранением здоровья населения и окружающей среды. Практика использования природных ресурсов как в отдельных регионах, так и в стране в целом, построенная на концептуальных основах природопользования, по свидетельству большинства исследователей, ведет к абсолютной деградации окружающей среды.

В связи с этим особую актуальность приобретает изучение экономической составляющей решения экологических проблем. В настоящее время многие вопросы в сфере оказания экологических услуг продолжают оставаться еще частично или полностью неисследованными. Это относится прежде всего к обоснованию свойств экологических услуг, факторов, оказывающих влияние на формирование их конкурентных преимуществ, а также определение критериев качества экологических услуг.

Среди разнообразных потребностей в услугах существует особый их вид – потребность в экологических услугах. Такие услуги могут быть разного ассортимента и качества, но на современном этапе развития экономики и общества их появление является одним из факторов формирования конкурентного преимущества региона.

Поскольку в экономической литературе нет единства относительно термина «экологическая услуга», представляется необходимым предложить авторскую трактовку. Таким образом, под экологическими услугами

можно понимать специфические услуги, оказываемые в сфере природопользования и направленные на определение достаточности размеров нормативной санитарно-защитной зоны, предотвращение или ослабление негативного воздействия производственных объектов на окружающую среду и здоровье человека, обеспечение возможности сохранения предприятия, применяемой технологии и объёмов производства продукции, а также принятие экономически и технически обоснованных, социально и экологически целесообразных проектных и строительных решений.

По данным Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации, Самарская область является одним из 40 субъектов РФ, в котором более 54% городского населения находится под воздействием высокого и очень высокого загрязнения окружающей среды. Следовательно, решение экологических проблем является одной из приоритетных стратегий социально-экономического развития региона, и в связи с этим наибольшую актуальность приобретает формирование конкурентных преимуществ экологических услуг.

Формирование конкурентных преимуществ экологических услуг Самарского региона имеет своей целью улучшение экологической и экономической ситуации в области охраны окружающей среды.

Формирование новых конкурентных преимуществ является одним из приоритетных направлений развития сферы экологических услуг в Самарском регионе. Приоритеты сферы экологических услуг вынуждены составлять по другим признакам, отличитель-

ным от ценовых признаков. Эти признаки для предприятий, работающих в сфере экологических услуг, являются результатом развития их конкурентных преимуществ. В связи с этим особую актуальность приобретает необходимость развития сферы экологических услуг путем формирования их конкурентных преимуществ.

В связи с этим конкурентное преимущество экологической услуги с учетом ее социально-экономической роли в обществе можно трактовать как совокупность свойств, характеристик и параметров, которыми она обладает и дающих ей экономическое, технологическое и социальное превосходство над основными конкурентами.

Конкурентные преимущества экологических услуг можно определить их отличительными свойствами. Особенности предоставления экологических услуг в первую очередь формируются под воздействием отличительных характеристик экологических услуг, то есть их конкурентных преимуществ, позволяющих определить степень их участия в экономическом развитии Самарского региона.

В современной экономической литературе принято выделять пять основных отличительных характеристик услуг как объектов исследования, а именно: неосязаемость, неотделимость от исполнителя и потребителя, непостоянство качества, несохраняемость и неотделимость от источника оказания услуги. Данные признаки услуги характеризуют те выгоды, которые получает потребитель, а также являются отличительными особенностями услуг от материальных товаров.

К основным характеристикам экологических услуг относятся следующие: отсутствие вещественной формы или ее неосязаемость; предоставление экологических услуг связано с обеспечением доступа осязаемых компонентов и не подразумевает владения самой экологической услугой, то есть неотделимость экологической услуги от исполнителя и потребителя; а также непостоянство их качества, несохраняемость экологической услуги и неотделимость от источника оказания экологической услуги.

1. Неосязаемость экологической услуги означает, что она не может быть продемонстрирована. Экологическую услугу нельзя увидеть, попробовать, транспортировать, хранить, упаковывать или изучать до ее получения. Таким образом, неосязаемость эколо-

гической услуги означает то, что ее нельзя потрогать, и то, что не может быть легко определено или сформулировано, а улавливается на психологическом уровне. Однако выполнение большинства экологических услуг сопровождается вполне осязаемыми вещами: экологическим аудитом, экологической экспертизой. Поэтому большинство экологических услуг – это комбинация осязаемых и неосязаемых элементов.

2. Неотделимость экологической услуги от исполнителя и потребителя. В отличие от физических товаров, которые сначала производят, после чего хранят, затем продают и потребляют, экологическую услугу сначала продают и затем оказывают и потребляют, причем это происходит одновременно. При этом одновременность производства и потребления означает, что экологическая услуга производится не только в условиях реального времени, когда покупатель присутствует во время исполнения данной услуги, но и в перспективе. Экологическую услугу нельзя отделить от ее источника.

Вследствие того, что при реализации экологической услуги большое значение имеет представленная потребителем услуги информация, качество экологической услуги зависит как от производителя, так и от покупателя. Именно поведение работников предприятий, оказывающих экологические услуги, определяет вероятность повторения экологической услуги. Поэтому квалификационный уровень работников сферы экологических услуг является одной из главных предпосылок обеспечения качества этих услуг – это в большей степени относится к экологическому аутсорсингу.

3. Непостоянство качества. Процесс производства и потребления экологической услуги связан с участием людей, поэтому имеется значительный риск непостоянства качества. Нестабильность качества экологической услуги предопределяется различными запросами потребителей, а также особенностями ее исполнителя. В результате действий одних людей для других получаются различные результаты, неодинаковые и не похожие на предшествующие. Чтобы уменьшить нестабильность качества экологической услуги, разрабатывают стандарты, регламентирующие требования к качеству услуг.

4. Несохраняемость экологической услуги. Процесс оказания экологической услуги начинается от получения заказа и длится до

предоставления ее результатов потребителю. Это делает невозможным сравнение и оценку услуг до их получения, а также восстановление упущенных выгод. От характера результата экологической услуги зависит его сохраняемость. Материальный результат услуги может сохраняться как любая материальная вещь. Нематериальный результат экологической услуги выражается через его осознание и восприятие потребителем, поэтому в данном случае можно говорить о сохраняемости данной услуги как о приобретении новых знаний, связанных с экологической услугой.

5. Неотделимость от источника оказания экологической услуги. В данном случае в качестве источника выступает объект, от которого исходит услуга, – специалист, работающий в сфере экологических услуг.

Потребитель экологических услуг не участвует в процессе оказания услуг, при этом время производства и потребления никогда не совпадает; невозможно складировать и накапливать данные услуги.

Таким образом, можно выделить ряд отличительных особенностей с точки зрения формирования конкурентных преимуществ экологических услуг, предполагающих выделение их отличительных характеристик, в числе которых необходимо отметить следующие:

- экологические услуги носят массовый характер потребления всеми субъектами в рыночной экономике – это заключение следует из того, что экологической экспертизе подлежат абсолютно все товары и услуги;

- экологические услуги выполняют инфраструктурную роль в экономике и социальной сфере;

- экологические услуги обладают географической невзаимозаменяемостью, данный параметр обусловлен тем, что высокий уровень потребления экологических услуг в промышленных районах страны не может компенсировать их недостаток в других регионах;

- экологические услуги имеют долговременный цикл продажи;

- комплекс оказываемых экологических услуг для различных предприятий нестандартный;

- экологические услуги направлены на нематериальные активы, основанные на обработке информации (например, экологический аудит);

- процесс оказания экологических услуг связан с производством, то есть применением технических ресурсов для обеспечения потребности потребителей в информационном обмене, и обслуживанием потребителей;

- процесс оказания экологических услуг не требует физического присутствия производителя, то есть они предоставляются дистанционно;

- экологические услуги характеризуются неосязаемостью, неотделимостью от источника, непостоянством качества, они не подлежат накоплению или транспортированию;

- экологические услуги ориентированы на удовлетворение базовых потребностей населения;

- имеет место значительный внешний социально-экономический эффект от производства и потребления экологических услуг;

- экологические услуги характеризуются высокой социальной значимостью;

- экологические услуги следует относить к профессиональным услугам;

- экологические услуги – действия, связанные с нематериальными активами (экологическими лицензиями), то есть ценностями, не являющимися физическими, вещественными объектами, но имеющими стоимостную, денежную оценку благодаря возможности использования и получения от них в дальнейшем дохода;

- экологические услуги можно отнести как к технологическому сервису, так и к гуманитарному сервису, поскольку при оказании экологических услуг используются современные технологии, материалы с улучшенными характеристиками и свойствами, квалифицированный персонал и ряд других факторов;

- экологические услуги имеют способность удовлетворять биопсихологические, рекреационные и иные потребности граждан.

Выделенные характеристики экологических услуг являются теми выгодами, которые предоставляются потребителям как в процессе оказания данных услуг, так и в процессе их потребления.

На основе представленных отличительных свойств можно предложить перечень показателей качества экологических услуг, которому следуют потребители при их оценке:

1. Надежность – данный критерий качества экологических услуг говорит о безотказном выполнении экологических норм, а



также о том, что услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне.

2. Реактивность – данный критерий качества экологических услуг трактуется желание или готовность специалистов, работающих в области сферы экологических услуг, обслужить клиента, а также служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов.

3. Компетентность – данный критерий качества экологических услуг отражает тот факт, что обслуживающий персонал должен обладать требуемыми навыками, умениями и знаниями для предоставления экологических услуг в нужном объеме.

4. Доступность – данный критерий качества экологических услуг должен свидетельствовать об отсутствии препятствий для установления контактов, что экологическую услугу потребители смогут легко получить в удобном месте, в удобное время, без излишнего ожидания ее предоставления.

5. Обходительность – данный критерий качества экологических услуг говорит о вежливости, приветливости, уважительности специалистов.

6. Коммуникативность – данный критерий качества экологических услуг определяет, что описание экологической услуги будет выполнено на языке клиента и являться точным, а также способность выслушать и понять пожелания клиента.

7. Доверительность – данный критерий качества экологических услуг трактуется открытость и честность компании, специализирующейся на реализации данного вида услуг, говорит о том, что как на компанию, так и на ее служащих можно положиться, т. е. они действительно стремятся удовлетворить любые запросы клиентов.

8. Безопасность – данный критерий качества экологических услуг позволяет сделать вывод, что предоставляемые экологические услуги не только не несут с собой никакой опасности или риска и не дают повода для

каких-либо сомнений, а также будет направлена на минимизацию вреда окружающей среде и здоровью населения.

9. Понимание и/или Знание клиента – данный критерий качества экологических услуг необходим для понимания того, что каждый служащий предприятия старается как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделить должное внимание.

10. Осязаемость – данный критерий качества экологических услуг говорит о том, что осязаемые компоненты экологической услуги будут адекватно отражать ее качество.

Таким образом, подводя итоги, необходимо отметить, что особенности качества предоставления экологических услуг потребителям сводятся к следующему:

1. Особенность экологических услуг состоит в неотделимости результата.

2. В сфере экологических услуг невозможны допущения отклонений от стандартов, нормативов и государственных требований.

3. Качество предоставления экологических услуг определяется не только результатом и процессом, но восприятие качества формируется под влиянием ожидания потребителя.

4. В сфере экологических услуг цена является индикатором качества исполнения экологической услуги. Это соотношение оценивается только в результате полученного опыта.

Все вышеизложенные отличительные свойства и критерии оценки экологических услуг могут быть положены в основу формирования методики оценки качества и конкурентных преимуществ экологических услуг. Раскрывая теоретические аспекты рассматриваемой проблемы, предложенная систематизация специфических особенностей экологических услуг будет способствовать уточнению и расширению методологического аппарата оценки конкурентоспособности экологических услуг.

#### *Список литературы*

1. Федеральный закон «Об охране окружающей среды» от 10.01.2000 г. № 7-ФЗ (ред. от 21.11.2011, с изм. от 07.12.2011) [Электронный ресурс]. – <http://www.legis.ru/misc/doc/2772>
2. Дрогомирецкий И. И. Экономика и управление в использовании и охране природных ресурсов / И. И. Дрогомирецкий, Е. Л. Кантор, Л. А. Чикатуева. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 536 с.
3. Кашникова К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг : пособие / К. В. Кашникова, А. В. Палагина. – М. : ГроссМедиа: РОСБУХ, 2008. – 176 с.
4. Поярков Б. В. Экономические основы экологии. – М. : ЮНИТИ, 2009. – 352 с.

5. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [мультимедиа] : электрон. учеб. курс / Т. Д. Бурменко и др. ; под ред. Т. Д. Бурменко. – М. : КноРус, 2008. – 381,8 Мб. – (Электронный учебный курс).

6. Третьякова Т. Н. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов. – М. : Изд. центр «Академия», 2008. – 304 с.

7. [www.mnr.gov.ru](http://www.mnr.gov.ru)

---

***O. I. Sobstvennikova\****

*\*Sobstvennikova Olga, assistant*

*of Volga Region State University of Service, Togliatti*

*kaf\_eiu@tolgas.ru*

#### **PECULIARITIES OF ENVIRONMENTAL SERVICES AS A FACTOR OF THEIR COMPETITIVE ADVANTAGE**

*Keywords: building competitive advantages, economic properties of environmental services, characteristics of environmental services.*

*The article studies basic problems of forming competitive advantages of environmental services, which define their consumer properties. Environmental issues are becoming more and more relevant every year. Consequently, great importance is attached to the distinctive features of environmental services as a factor of forming their competitive advantages.*

---

© Собственникова О. И., 2013

УДК 658.58

**Г. М. Кулапина\***

*\*Кулапина Галина Михайловна, доктор экономических наук, профессор  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_manager@tolgas.ru*

## **ЭФФЕКТ СИНЕРГИЗМА В РЕМОНТНО-СТРОИТЕЛЬНОМ СЕРВИСЕ НА ОСНОВЕ ЕГО СЕТИЗАЦИИ**

*Ключевые слова: ремонтно-строительные услуги, последовательное и параллельное выполнение операции, комплексность качества и скорость обслуживания, интеграция услуг, совмещение процессов, синергизм.*

*В настоящее время ремонтно-строительный сервис для населения, переживая снижение спроса, ушел в теневую экономику. В ситуации разобщенности производителей услуг заказчики испытывают трудности в процессе планирования и организации капитального ремонта помещений, вместе с тем нарушается качество услуг и время обслуживания отдельным исполнителем. Как одно из решений выявленной проблемы предлагается сетизация бизнеса.*

Наличие в регионе большого числа организаций ремонтно-строительного сервиса обусловлено переходным периодом в национальной экономике. В последнее десятилетие в нашей стране активно развивался сектор строительства. Однако после кризиса 2008 года сектор ремонтно-строительного сервиса довольно быстро оказался в условиях жесткой конкуренции. Часть организаций доказали свою жизнеспособность, другие предприятия покинули рынок или ушли в теневую экономику. Вместе с тем каких-либо качественных изменений, которые и обеспечивают развитие, а не совершенствование улучшений в своей работе, многие строительные фирмы так для себя и не сделали.

В нашем регионе организации данного сектора сегодня оказались в условиях ограниченного спроса на услуги при росте числа предложений ремонтно-строительных услуг. Задача поиска выхода из сложившейся ситуации, а также повышения их устойчивости к колебаниям конъюнктуры рынка в первую очередь может быть решена путем повышения конкурентоспособности на основе интеграции и диверсификации ремонтно-строительных услуг по заказам населения. Здесь уместно предположить, что слабый менеджмент этих предприятий является в данном вопросе не последней причиной сложившегося положения. Этот вопрос особенно остро звучит сегодня, поскольку у предпринимателей этой сферы сервиса были лучшие годы для выстраивания сверхприбылей в микроэкономике, в развитие системы антикризисного управления предприятия-

ми. Однако дальше высоких дивидендов дело не сдвинулось, а интеграции научно-практического потенциала предприятий в саморегулирующие организации (СРО) с экономическими инвестициями так и не произошло.

Рынок ремонтно-строительных услуг по заказам населения крайне зависим от общей ситуации на рынке жилищного строительства, поэтому возможно сделать выводы, что в 2006–2008 годах рынок РСУ находился на фазе активного развития (подъем с 50,6 млн м<sup>2</sup> до 63,8 млн м<sup>2</sup>), а в 2009 году подвергся резкому сокращению, когда объемы производства сократились до уровня 2006 года (54,3 млн м<sup>2</sup>). Говоря о данной сфере экономики, нельзя не затронуть вопрос ее потенциала, который поистине велик, учитывая ежегодно возрастающую аварийность, ветхость жилищного фонда, а также стремление среднего класса к повышенному бытовому комфорту. Несмотря на то что государственные структуры активно демонстрируют заинтересованность в развитии данного направления экономики, на деле в регионах страны большая часть предприятий, оказывающих РСУ, закрылись, оказались под угрозой банкротства, работают разрозненно.

Таким образом, антикризисное развитие данного экономического сектора услуг является особенно актуальным. И первостепенным решением для большинства предприятий являются ответы на вопросы: какова должна быть производственная структура и экономика фирмы; возможно ли построение интегрированного управления предприятия-

ми, города и регионы; какими способами возможно привлечение и удержание новых заказчиков. Нерешенные вопросы предпринимателей и заказчиков делают тему исследования особо практически значимой.

Изучение зарубежного опыта показывает, что в условиях изменяющейся внешней среды бизнеса противостоять новым рискам каждому отдельному предприятию все труднее. С этой целью выработан и апробирован подход объединения предприятий для решения общих проблем сетизации бизнеса. В новых экономических условиях довольно сложно представить, каким образом возможно функционирование объединения предприятий сервиса, особенно при тенденции к теневой экономике. Однако такая тенденция, ведущая к дроблению комплексного сервиса РСУ, создает проблемы не только для экономики города, самих предпринимателей, но главное – для заказчиков услуг.

В большинстве случаев клиенты не вполне представляют технологическую последовательность операций и работ ремонта помещения (квартиры, дачи, гаража), не знают, какие из них можно делать параллельно, а какие только последовательно, какие материалы использовать и где их лучше приобрести.

Для клиента целесообразнее пригласить одного специалиста, который сделает экспертизу, составит списки работ, предложит новые технологии и элементы интерьера и экстерьера, сделает и согласует с заказчиком смету, договор и организует покупку необходимых материалов. В этом случае в комплексе РСУ следует ввести и монтаж окон, кондиционеров, сетей кабельного телевидения, телефона, Интернет и др.

Еще одним из аргументов в пользу необходимости совершенствования управления РСУ становится тот факт, что российские специалисты, изучая проблемы строительного комплекса более десятилетия, предлагают эффективные современные материалы и технологии для оказания ремонтно-строительных услуг по заказам населения. Однако отсутствие системы управления этим сервисом, организационных и функциональных структур предприятий, интеграции данного вида сервиса в городе и регионе не позволяет гибко реагировать, видеть новые возможности в использовании наукоемких технологий. Задача микроэкономики сегодня – дать более доступные, практичные, проверенные

временем и кризисами прошлых лет методы, инструменты и технологии менеджмента, которые будут способствовать развитию ремонтно-строительного сервиса в экономике региона.

Под ремонтно-строительными услугами следует понимать вид строительной деятельности, в процессе выполнения которой создается новое здание или сооружение по заказам населения, либо изменяется качество имеющегося строительного объекта, либо создаются предпосылки для качественного строительства [1]. Исходя из действующего законодательства и опираясь на государственный стандарт [2] можно определить, что к услугам по строительству необходимо относить результат деятельности исполнителей – возведение предусмотренного проектом и законченного строительством малоэтажного жилища (дома, здания) или других построек по индивидуальным заказам потребителя, включающее проектирование, строительные, монтажные, отделочные работы и сдачу в эксплуатацию или только строительные, монтажные и отделочные работы. К услугам по ремонту относится результат деятельности исполнителей ремонтно-строительных работ по восстановлению эксплуатационных характеристик малоэтажного жилища (дома, здания), квартир в жилых зданиях или других построек по индивидуальным заказам потребителя.

Важнейшими требованиями заказчика к поставщику услуг является высокое их качество и скорость обслуживания. Эти характеристики не возникают сами собой и могут быть достигнуты на основе системного подхода к управлению всеми этапами разработки и оказания услуг, взаимовыгодных экономических отношений поставщиков и потребителей услуг. Качество РСУ всегда было существенной частью при оценке деятельности предприятий ремонтно-строительной сферы. Поэтому для предприятий данного сектора услуг необходимо предусматривать создание системы качества услуг и обслуживания (СКУ и О), СКУ, которая должна содержать две подсистемы: управленческую и техническую.

Управленческая подсистема включает в себя организационную работу по обеспечению качества обслуживания: подбор кадров, создание для них оптимальных услуг труда, поощрение за достижение высокого качества сервиса, анализ итогов работы по повы-

шению качества, маркетинг и т. п., повышение эффективности деятельности предприятия.

Техническая подсистема заключается в определении характеристик качества услуг и установлении норм на эти характеристики, а также в доведении качества услуг до нормативных показателей (контроль, измерения, измерительные приборы).

При рассмотрении качества услуг Международная организация по стандартизации (ISO) различает «качество услуги» и «качество предоставления услуги». Очевидно, что для оценки полезности услуги и характеристик ее качества прежде всего необходимо четко определить саму услугу, то есть составить ее спецификацию.

Требования к услуге должны быть четко определены как характеристики, поддающиеся наблюдению и оценке потребителям. Спецификация предоставления услуги должна содержать методики предоставления услуги, описывающие способы, которые предстоит использовать в процессе предоставления услуги, а именно:

- четкое описание характеристик предоставления услуги, которые непосредственно влияют на ее исполнение;
- приемлемый норматив для каждой характеристики предоставления услуги;
- требования к ресурсам (оборудование и вспомогательные средства), необходимые для выполнения спецификации услуги;
- данные о количестве персонала, его знании и навыках;
- требования в области безопасности, здравоохранения, охраны окружающей среды и другие, предусмотренные законодательством.

Процессы предоставления услуги определяют с помощью характеристик, которые не всегда могут поддаваться наблюдению со стороны потребителя. Поэтому для оценки качества оказания ремонтно-строительных услуг по заказам населения применяют различные методы:

- инструментальные (статистические и контрольные измерения);
- социологические, основанные на результатах опросов пользователей для оценки сервиса и выяснения претензий к нему.

Можно также сказать, что качество услуг служит интегральной характеристикой, отражающей способность РСУ удовлетворять потребности потребителей. Конечной мерой

качества услуги и качества ее предоставления является оценка потребителем.

Необходимо отметить, что, несмотря на привлекательность российского рынка ремонтно-строительных услуг для инвестиций, в регионах процесс «цивилизации» рынка развивается весьма медленно, в настоящее время здесь преобладают фирмы, заинтересованные прежде всего в «быстрых деньгах». Значительное развитие получил теневой рынок ремонта, на котором преобладают предложения одной услуги отдельно.

Компании, представленные на российском рынке ремонтно-строительных услуг по заказам населения, действуют в рамках ценовых сегментов. Заказчики же предпочитают, чтобы производители, действующие на рынке ремонтно-строительных услуг, оказывали различные по сложности комплектности и трудоемкости услуги.

Среди основных видов услуг необходимо отметить следующие:

- 1) текущий («косметический») ремонт – ремонт, связанный с изменением существующего облика ранее эксплуатируемого помещения без замены конструктивных элементов;
- 2) капитальный ремонт – ремонт, связанный с изменением существующего облика ранее эксплуатируемого помещения, с заменой конструктивных элементов и монтажом оборудования;
- 3) реконструкция – это работы, связанные с изменением существующего облика и функционального назначения ранее эксплуатируемого помещения;
- 4) отделка помещений – это работы, связанные с доведением до потребительских требований помещений, сданных после строительных работ по условной классификации «без отделки».

Ключевые проблемы в развитии сферы ремонтно-строительных услуг по заказам населения Самарской области заключаются в следующем:

1. Сфера ремонтно-строительных услуг по заказам населения развивается недостаточными темпами, значительное развитие получил теневой рынок ремонта.
2. Отсутствует саморегулирование в секторе строительства.
3. Нехватка квалифицированных кадров и неэффективность управления.
4. Отсутствие прозрачности в деятельности строительных предприятий, отсутствие

аутсорффинга и других горизонтальных экономических отношений.

5. Проблемы развития строительных услуг в условиях мирового финансово-экономического кризиса.

6. Высокая конкуренция на рынке ремонтно-строительных услуг со стороны теневой экономики.

7. Корпоративные потребители в большинстве случаев лишь частично удовлетворены качеством, сроками и стоимостью выполненных ремонтно-строительных работ.

Наиболее существенными принципами реформирования исследуемых организаций могут быть следующие:

- применение программно-целевых методов планирования, разработка комплексной программы развития сетевой организации;

- постоянные оценка и повышение мотивации персонала, его обучение современным принципам и методам обслуживания потребителей, построение проектных многофункциональных команд и бригад исполнителей;

- развитие открытых инноваций, применяемых в организациях сети РСУ;

- повышение ответственности руководителей сети за обоснованность, конкурентоспособность стратегических решений;

- совершенствование системы информационного обеспечения управления сетевыми организациями рыночными параметрами;

- повышение удовлетворенности потребителей за счет качества услуг и сроков обслуживания на основе коллективной ответственности объединения сетевых организаций.

В процессе выработки стратегии конкуренции в сфере РСУ необходимо, с одной стороны, иметь ясное представление о сильных и слабых сторонах деятельности предприятия, его позиции на рынке, ожидаемых новых возможностях и угрозах со стороны внешней среды, т. е. проводить SWOT-анализ, а с другой стороны – понимать структуру национальной экономики в целом и структуру отрасли в регионе, в которой работает предприятие.

Стоит также понимать, что для решения проблемы падающего спроса имеет смысл диверсифицировать портфель ремонтно-строительных услуг по заказам населения. Из-за сложности оказываемых услуг, а также в условиях ограниченных ресурсов (организационных, временных, экономических) как один из вариантов развития возможна

сетевая концепция развития предпринимательства в ремонтно-строительном сервисе. Основная цель сетизации сферы РСУ – достижение конкретного экономического результата по оказанию конкурентоспособных услуг, что способствует повышению эффективности деятельности каждой отдельной организации РСУ и ускорению развития экономики региона в целом.

Исходя и вышеизложенного можно выделить основные принципы функционирования инвестиционной инновационной сети в сфере ремонтно-строительных услуг по заказам населения:

1. Формирование единого информационного пространства. Все участники кластерного объединения, взаимодействуя с головной организацией, получают необходимый объем информации, которая становится движущей силой деловой активности.

2. Совершенствование ремонтно-строительных процессов. Отдельно взятая организация, оказывающая ремонтно-строительные услуги по заказам населения, зависит от ресурсов, контролируемых другими организациями. Будучи включенными в сеть, предприятия получают доступ к таким областям, как: внедрение эффективных ремонтно-строительных технологий, строительство, реконструкция и техническое переоснащение предприятий стройиндустрии, применение новых видов ремонтно-строительного обслуживания.

3. Интеграция экономической политики и внешнеэкономической деятельности. Это направление охватывает: сбыт и сервисное обслуживание, приобретение необходимых ресурсов; участие в инвестиционных проектах; внешнеэкономическую деятельность.

4. Повышение профессионального уровня персонала. Бенчмаркинг в области управления персоналом, стажировки в фирмах кластера, содействие в рекрутинге, оценке, применение эффективных технологий мотивации и развития персонала.

Объединение в сеть может предоставить его участникам ряд преимуществ:

- расширит возможности привлечения финансовых ресурсов в строительный комплекс путем консолидации финансовых средств всех участников кластера, инвестиций со стороны, совместного участия в конкурсах проектов, обеспечения гарантий на получение кредитов;

- даст возможность снизить себестоимость услуг ремонтно-строительных организаций, входящих в кластер. Отсутствуют проблемы со сбытом услуг, они полностью решаются внутри кластера;

- позволит более профессионально выполнять управленческие функции для участников кластера за счет разделения труда, специализации, привлечения специализированных организаций на экономических условиях;

- повысит эффективность работ в области сбыта и сервисного обслуживания, приобретения необходимых ресурсов.

Можно предположить, что, для того чтобы сектор ремонтно-строительных услуг по заказам населения мог развиваться, быть конкурентоспособным, гибким к постоянно меняющимся к условиям внешней среды, необходимо пересмотреть устаревшие подходы к управлению, сформировать новые принципы менеджмента сервисной организации в условиях трансформационной экономики. Для этого российским предприятиям необходимо сосредоточиться на получении эффекта синергизма за счет объединения потенциала и новых подходов к управлению бизнеса.

#### *Список литературы*

1. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2001 (ОКВЭД) (КДЕС Ред. 1) (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 6 ноября 2001 г. № 454-ст). Дата введения 2003-01-01.

2. ГОСТ 52059-2003. Услуги бытовые. Услуги по ремонту и строительству жилья и других построек. Общие технические условия.

**G. M. Kulapina\***

*\*Kulapina Galina, Doctor of Economic sciences, Professor of Volga Region State University of Service, Togliatti kaf\_manager@tolgas.ru*

### **SYNERGIES IN REPAIR AND CONSTRUCTION SERVICES BASED ON THEIR NETWORKING**

*Keywords: repair and construction services, consecutive and parallel operations, complex quality and speed of service, integration of services, combination of processes, synergism.*

*Currently, repair and construction services for the population, experiencing reduced demand, retreated into the shadow economy. In conditions of fragmentation of service providers, the customers are having difficulties with the planning and organization of construction maintenance. At the same time the quality of services becomes worse, and the time, needed by the individual performer, increases. The author proposes business networking as one of the solutions for this problem.*

© Кулапина Г. М., 2013

УДК 331.5

**Т. С. Вешнякова\***

*\*Вешнякова Татьяна Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент*

*Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти*

*eu\_veshnyakova@tolgas.ru*

**О. А. Шатохина\***

*\*Шатохина Ольга Андреевна, студентка*

*Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти*

*backsicol@mail.ru*

## ПРОБЛЕМЫ РЫНКА ТРУДА Г. О. ТОЛЬЯТТИ И ИХ РЕШЕНИЕ

*Ключевые слова: рынок труда, спрос на труд, факторы территориального рынка труда, безработица, занятость.*

*Рассмотрены специфические факторы формирования рынка труда г. о. Тольятти, выделены основные проблемы его функционирования и определены приоритетные направления содействия занятости населения и задачи социальной политики муниципалитета.*

Рынок труда как составная часть рыночной экономики представляет собой «систему общественных отношений с согласованными интересами работодателей и наемной рабочей силы: это, во-первых, совокупность экономических отношений между спросом и предложением рабочей силы; во-вторых, место пересечения различных экономических и социальных интересов и функций; в-третьих, с позиций предприятий, поле взаимоотношений отдельного предприятия и его работников, потенциальных или фактических работников, но думающих о переходе на новое место работы в пределах фирмы» [4].

Изменение конъюнктуры рынка труда территории происходит под влиянием особенностей развития и использования ресурсного потенциала труда региона, обусловленных демографическими процессами и структурной перестройкой организационно-производственной инфраструктуры экономики.

От мер целенаправленного государственного воздействия на доминирующие факторы формирования регионального рынка труда в решающей степени зависит эффективность управления занятостью населения. Определение приоритетных мер по содействию занятости, социальной защите населения, повышению эффективности использования трудовых ресурсов проводится на основе выявленных проблем функционирования рынка труда.

Территориальный рынок труда как открытая система формируется под воздействием социально-экономических регуляторов спроса и предложения рабочей силы. К внешним факторам, формирующим соотношение спроса и предложения на рынке труда, прежде всего относятся: кризисный спад общественного производства, структурная перестройка экономики, сокращение Вооруженных сил, трансформация отношений собственности, изменения денежно-кредитной и финансовой политики государства. Внутренние факторы, регулирующие предложение на рынке труда, имеют специфические особенности территориального развития, связаны прежде всего с изменением демографической ситуации, существующей системой профессионального образования, характером миграционных процессов.

Городской округ Тольятти – второй по величине в Самарской области и уникальное муниципальное образование, в котором сосредоточен мощнейший промышленный, инфраструктурный и кадровый потенциал. Состояние экономики и социальной сферы городского округа во многом определяет экономический, инвестиционный и социальный климат Самарской области и Российской Федерации. Как в любом моногороде, социально-экономическое положение и жизнеобеспечение жителей г. о. Тольятти определяется уровнем развития градообразующего предприятия. В кооперации с крупнейшим в



РФ машиностроительным предприятием ОАО «АВТОВАЗ» работает от 150 до 200 предприятий городского округа.

В связи с этим положение на рынке труда г. о. Тольятти непосредственно зависит от поддержки государственной власти. Органы региональной власти убеждены, что без реальной государственной поддержки на ресурсах частного капитала прогнозы для АВТОВАЗа и городского рынка труда в целом могут быть не очень благоприятными. В ОАО «АВТОВАЗ» занято почти треть от числа экономически активного населения.

Наличие в городе крупного всероссийского автомобильного кластера вносит свои коррективы в распределение рабочих мест и специальностей. В частности, более востребованными профессиями являются профессии, так или иначе связанные с автомобильным производством.

Наряду с рядом проблем рынок труда и вообще работа в Тольятти остаются весьма доступными. Однако предлагаемые рабочие места не всегда удовлетворяют безработных либо по условиям оплаты труда, либо по режиму работы, либо по каким-то другим причинам. Существуют проблемы структурного дисбаланса спроса и предложения на рынке труда во всех областях экономики города. Диспропорция спроса и предложения рабочей силы, определяющая возможности учреждений занятости населения городского округа по трудоустройству граждан, характеризуется показателем нагрузки на вакансию незанятого населения.

Региональный спрос на рабочую силу определяется потребностью различных сфер экономики муниципального образования, находит свое количественное выражение в свободных вакансиях работодателей. Характеризуя сложившуюся в настоящее время ситуацию на рынке труда города, можно отметить несоответствие профессионально-квалификационной структуры спроса и предложения рабочей силы.

Больше всего вакансий, размещенных работодателями г. Тольятти на рекрутинговом портале Superjob.ru, составляют вакансии на различные должности в сфере торговли (24% от всех вакансий города). Следом по востребованности идут инженерно-технические специалисты (для промышленного/производственного сектора) и специалисты сферы строительства (12 и 9% от всех вакансий соответственно). В сфере продаж и производствен-

ном секторе этот спрос подкреплен достаточным предложением. На одну вакансию в торговле в Тольятти приходится 7,3 резюме, в промышленности – 6,8. Кроме того, сфера продаж – самая популярная сфера работы у тольяттинских соискателей (21% от всех резюме). На промышленных предприятиях выявили желание работать всего 9% соискателей. Кроме того, ориентация в стратегии развития ОАО «АВТОВАЗ» на ресурсосберегающие технологии фиксирует постоянный спрос со стороны предприятия на специалистов и переводчиков со знанием японского языка – страны, где подобные технологии получили повсеместное использование.

Несмотря на широкую сеть учебных заведений профессионального образования, в городе остро стоит проблема нехватки квалифицированных кадров. Спрос на труд определяется потребностями работодателя именно в молодых специалистах, способных быстро реагировать на изменения рыночных условий в экономике, имеющих креативное и нестандартное мышление. В г. о. Тольятти далеко не все молодые специалисты имеют возможность трудоустроиться по профилю. Так, по данным тольяттинского центра трудовых ресурсов, в 2013 году не найти работу по специальности рискуют до 40% выпускников высших учебных заведений.

Ситуация по выпускникам колледжей и техникумов несколько проще: они в основном обучаются на рабочих специальностях, всегда наиболее востребованных на рынке труда. Хотя и в этом образовательном секторе есть свои нюансы. При наличии достаточного предложения на рынке выпускников высших учебных заведений работодатели с целью формирования квалифицированного кадрового состава охотнее берут их. Чтобы будущий выпускник нашел применение своим знаниям, необходимо осуществлять набор по специальностям и направлениям подготовки по так называемому «трудовому заказу» – реальным потребностям территориального рынка труда. Необходимо выстроить четкую систему взаимодействия учебных заведений и работодателей. Последние должны формировать заказ на то или иное количество молодых специалистов нужных профессий. В идеале контактировать с будущими работодателями молодежь должна прямо со студенческой скамьи путем прохождения учебной практики на предприняти-

ях и в организациях, где им затем предстоит работать.

Особую актуальность для города приобретают вопросы регулирования молодежного рынка труда в связи с тем, что, во-первых, молодые люди составляют около 37% трудоспособного населения города, во-вторых, от стартовых условий их деятельности зависит благополучие последующего развития. Потенциал для развития экономики города заложен в его молодом поколении. Молодежь уже сегодня во многом определяет политические, экономические и социальные процессы общества. Вместе с тем она во всем мире является одной из особо уязвимых групп на рынке труда. По данным городского центра занятости населения, в численности безработных граждан молодежь в возрасте до 30 лет составляла около 30%. «Молодежный» рынок труда специфичен: налицо дисбаланс спроса и предложения и низкая конкурентоспособность молодых по сравнению с другими группами населения. Кроме того, многие студенты учатся по невостребованным специальностям. Также велика возрастная разница тех, кто попадает под определение молодежи, – у них слишком разные потребности.

Государственные центры занятости населения пытаются помочь в поисках работы и подросткам, и выпускникам учебных заведений, и молодым профессионалам. Так, стажировку в кризисные годы прошли более 1430 ребят. Работодателям компенсировали часть заработной платы, наставников поощряли деньгами. Однако с 2012-го программу стажировки урезали: теперь в ней могут участвовать лишь выпускники учреждений начального и среднего профобразования 18-19 лет.

Тольяттинскую молодежь активно привлекают к развитию малого и среднего инновационного предпринимательства. В настоящее время поддержка малого и среднего предпринимательства приобретает особое значение, так как создание условий для устойчивого развития малого и среднего бизнеса может обеспечить дополнительную занятость и рост производства, увеличить объем налоговых поступлений в бюджеты всех уровней, уменьшить миграцию населения. Среди мер поддержки начинающим предпринимателям можно выделить предоставление субсидий малым инновационным предприятиям, в том числе созданным при вузах.

Не менее важной проблемой рынка труда является женская безработица. На заседании областной комиссии правительства Самарской области по вопросам демографического развития 20.03.2013 г. министр социально-демографической и семейной политики Марина Антимонова представила информацию по гендерному составу населения региона: на одну тысячу мужчин сейчас приходится 1186 женщин. Большая численность женщин и меньшая их конкурентоспособность на рынке труда приводит к тому, что среди безработных преобладают женщины. Наименее желательным кандидатом при приеме на работу оказывается молодая женщина, не имеющая детей. Работодатели, предполагая возможную скорую беременность сотрудницы, однозначно делает выбор в пользу других кандидатов.

Возможным вариантом решения проблемы занятости женщин может стать введение стажировки обучающихся женщин на предприятиях. Это, с одной стороны, поможет женщине получить некоторые практические знания и дать реальное представление о той профессии, по которой она обучается, с другой – работодатель имеет возможность оценить потенциального работника, его знания, умения и навыки, характер и т. д. Эта схема взаимодействия служб занятости и работодателей хорошо зарекомендовала себя в Англии.

Главной задачей использования экономически активного населения является максимальное вовлечение населения в сферу общественного производства и эффективное использование трудовых ресурсов. Изменение возрастной структуры населения г. о. Тольятти, проявляющееся в повышении рождаемости и увеличении доли лиц старше пенсионного возраста, вызывает необходимость формирования стратегических целей и определения социальных приоритетов в региональной политике. Во-первых, это развитие сети дошкольных муниципальных учреждений: ежегодно в Тольятти открывается один детский сад, проводится капитальный ремонт и реконструкция действующих МОУ дошкольного образования. Во-вторых, целесообразно внедрение в нашем городе положительного опыта г. Москвы по организации пансионатов дневного пребывания лиц преклонного возраста. Становление подобной формы социальной поддержки населения позволит осуществлять присмотр и ме-

дицинский уход за престарелыми, больными родственниками многим гражданам, получившим возможность принять активное участие в общественном производстве.

Положительное влияние на обеспечение занятости и эффективное функционирование рынка труда г. о. Тольятти оказывает реализация комплексных инвестиционных планов (КИПов) развития Тольятти. При подведении итогов программы развития монопрофильных городов на территории Самарской области было отмечено, что реализация программы модернизации самого крупного моногорода России – Тольятти – уже приносит заметные результаты. В городе открылось производство высокотехнологичных видов химической продукции в ОАО «Куйбышев-Азот», была проведена реконструкция производства аммиака в ОАО «Тольяттиазот», появился завод по производству инвалидных колясок. На 4 квартал текущего года намечено начало строительства новых производств на территории ОЭЗ. Строительство начнется с формирования инфраструктуры, в дальнейшем будут созданы производственные и сервисные объекты. На 2013 г. запланирована модернизация дороги Тольятти – Ягодное, в том числе предусмотрены три кольцевые развязки для обеспечения въезда на территорию ОЭЗ и расширение дорожного полотна. Только первые два резидента ОЭЗ – ООО «ТПВ РУС» и ООО «Железный поток» посредством реализации своих проектов создадут 850 высокотехнологичных рабочих мест, привлекут около 1 миллиарда рублей, а также обеспечат рост налоговых поступлений в местный бюджет.

Важная роль в формировании кадрового потенциала отводится учебному центру технопарка, который призван обеспечить высокую квалификацию сотрудников компаний-резидентов, привлечь и подготовить молодые перспективные кадры для инновационных проектов. Вопрос подготовки квалифи-

цированных кадров для резидентов технопарка делает особенно важной работу с вузами Самарской области. На данный момент большинство крупных вузов региона уже являются партнерами технопарка.

Наличие уникальных природно-климатических условий, культурных объектов территории г. о. Тольятти формирует сферу занятости, связанную с рекреационным обслуживанием, сосредоточенную преимущественно в индустрии туризма и развлечений. Сезонность занятости в этих областях порождается также неравномерностью распределения рабочего времени, что стимулирует многопрофильный характер работы и преобладание режимов гибкой занятости. При этом экономическая и социальная мотивация труда связана с возможностью совмещения работы с другими видами деятельности, а также с получением дополнительного дохода. В ряде случаев эта деятельность является единственно возможной в данном регионе, а также выступает как самозанятость. Гибкий рынок труда требует от муниципальных властей использования разнообразных программ обеспечения временного трудоустройства безработных граждан в форме общественно оплачиваемых работ.

По мнению авторов, устойчивость социально-экономического развития города определяется численностью и составом населения, его кадровым потенциалом, степенью сбалансированности профессионально-квалификационной структуры кадров и потребностей в рабочей силе. Направлениями стратегии регулирования воспроизводства и использования трудовых ресурсов г. о. Тольятти должен стать учет специфических факторов становления и функционирования территориального рынка труда, позволяющий гибко подходить к формированию приоритетов региональной социально-экономической политики и обеспечить оптимизацию использования ресурсного потенциала труда.

#### *Список литературы*

1. Особая экономическая зона в Тольятти [Электронный ресурс] : Автомобильная газета «Семь верст». – Режим доступа: <http://www.7verst.ru/article.aspx?n=4867>
2. Программа комплексного социально-экономического развития городского округа Тольятти на 2010–2020 годы.
3. Рынок труда: прогнозы и реальность. Опыт регионов: Самарская область // Презент Тольятти. – 2011. – № 13. – С. 2-3.
4. Тольятти – город, устремленный в будущее [Электронный ресурс] : <http://www.bujet.ru/article/189648.php>
5. Шлендлер П. Э. Рынок труда : учеб. пособие. – М. : Вузовский учебник, 2008. – 208 с.

**T. S. Veshnyakova\***

*\*Veshnyakova Tatyana, PhD in Economics, Associate Professor  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
eu\_veshnyakova@tolgas.ru*

**O. A. Shatokhina\***

*\*Shatokhina Olga, student  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
backsicol@mail.ru*

#### **PROBLEMS OF TOGLIATTI LABOR MARKETS AND POSSIBLE SOLUTIONS**

*Keywords: labor market, demand for labor, factors of territorial labor market, unemployment, employment.*

*The article considers the specific factors of the labor market in Togliatti. The authors study basic problems of its functioning and identify priority directions for promotion of employment, as well as social policy objectives of the municipality.*

---

© Вешнякова Т. С., Шатохина О. А., 2013

УДК 334; 37

**И. А. Фирсова\****\*Фирсова Ирина Анатольевна, доктор экономических наук, кандидат педагогических наук, доцент**Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, г. Москва*  
cuiept@mail.ru**С. В. Карпова\****\*Карпова Светлана Васильевна, доктор экономических наук, доцент**Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, г. Москва*  
cuiept@mail.ru**М. В. Коровушкина\****\*Коровушкина Марина Владимировна, соискатель**Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, г. Москва*  
cuiept@mail.ru

## РЫНОК ОБРАЗОВАНИЯ КАК СФЕРА РАЗВИТИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА В РАМКАХ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

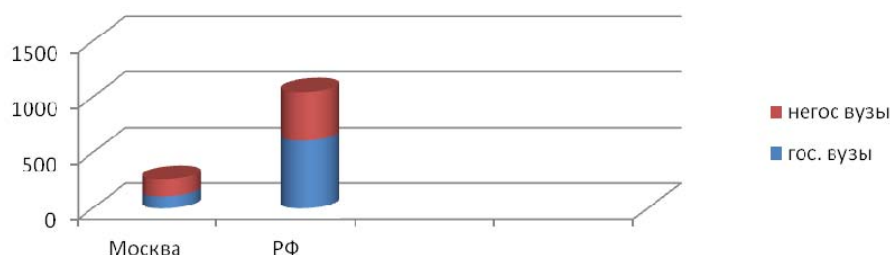
*Ключевые слова: рынок образования, работодатель, социальное партнерство, процесс подготовки бакалавров по направлениям «Менеджмент», «Экономика».*

*Рассматриваются процессы взаимодействия работодателя и образовательного учреждения, выявленные в процессе проведенного исследования в рамках НИР (№ 574п-П17). Проанализированы рейтинг вузов Москвы и Московской области; рейтинг удовлетворенности работодателя подготовкой бакалавров по направлению «Экономика», «Менеджмент». Изучены основанные направления взаимодействия работодателя и образовательного учреждения в процессе подготовки бакалавров по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», предложенные работодателем.*

Особенность современного состояния образования как системы, включающей в себя совоупность различных видов оказания образовательных услуг (школа, профессиональное образование и др.), заключается в удовлетворении потребностей других социально-экономических сфер. Это является потенциальным резервом и основой для формирования опережающего развития кадрового потенциала экономики города, региона и страны в целом. В целях повышения качества эффективности подготовки профессиональных кадров как ресурса инновационной экономики необходимо формирование социального партнерства учреждений сферы образования, производства и бизнеса. Проблема

взаимодействия работодателя и образовательного учреждения не является новой, однако в последнее время она усиливается в связи с дефицитом профессиональных кадров на рынке труда.

Анализ статистики показывает, что число образовательных учреждений по России, и в частности по Москве и Московской области, уменьшается и в 2012 г. в России функционировало 1046 образовательных учреждений высшего профессионального образования, в Москве 101 и в Московской области – 13 образовательных учреждений соответственно. На рис. 1 представлены данные по государственным и негосударственным вузам в г. Москве и по РФ в целом за 2012 г.



**Рис. 1.** Статистические данные количества вузов Москвы и Московской области<sup>1</sup>

Как видно из рисунка, число негосударственных вузов в Москве превышает число государственных. Численность студентов в го-

сударственных вузах города Москвы и Московской обл. на начало обучения в 2012 г. составляло 808,5 тыс. чел. (табл. 1).

Таблица 1

**Число студентов в вузах г. Москвы и Московской области<sup>2</sup>**

Вид обучения	Число студентов за 2012 г. г. Москва в гос. вузах	Число студентов за 2012 г. Московской обл. в гос. вузах	Число студентов за 2012 г. г. Москва в негос. вузах	Число студентов за 2012 г. Московской обл. в негос. вузах
Заочное	190	58	169	43
Очное	405	39	34	32
Очно-заочное	68	4	28	7
Экстернат	44	0,5	2	4

Данные показывают, что третья часть студентов обучается в негосударственном секторе. Рассмотрим картину подготовки кадров на рынке образовательных услуг среднего профессионального образования. В табл. 2 отражены количественные данные числа студентов, обучающихся в государственных и негосударственных образовательных учреждениях среднего профессионального образования за 2011–2012 гг.

Как видно из таблицы, негосударственный сектор среднего профессионального образования набирает обороты. По данным ста-

тистики, прием в образовательные учреждения среднего профессионального образования в негосударственном секторе вырос на 14,9% при сокращении приема в государственные и муниципальные учреждения на 1,3%; в негосударственные учреждения высшего профессионального образования прием вырос на четверть, в государственные и муниципальные – только на 5%. На рис. 2 представлены данные приема в образовательные учреждения высшего профессионального и среднего профессионального образования в 2012 г.

Таблица 2

**Число студентов в государственных и негосударственных вузах г. Москвы и Московской области<sup>3</sup>**

Вид обучения	Число студентов за 2012 г. (на начало года) г. Москва государственных	Число студентов за 2012 г. (на начало года) Московской обл. государственных	Число студентов за 2012 г. (на начало года) г. Москва негосударственных	Число студентов за 2012 г. (на начало года) Московской обл. негосударственных
Заочное	7,2		8,6	8,3
Очное	85		99,7	48,2
Очно-заочное	1,2		3,2	1,6
Экстернат	0,1		0,25	0,1

Анализируя данные по оценке вузов Москвы и Московской обл. на основе данных экспресс-рейтингов,<sup>4</sup> характеризующих соотношения мнения различных целевых аудиторий на современную подготовку в сфере высшего и среднего специального профессионального образования г. Москвы, можно отметить, что в первую пятерку входят лучшие вузы Москвы. Рейтинг вузов по оценке работодателей по подготовке бакалавров по направлениям «Экономика» и «Менеджмент» представлен в табл. 3.

В опросе принимали участие предприятия малого и среднего бизнеса. Работодате-

ли проводят оценку образовательных учреждений с точки зрения качества подготовки выпускников. Для работодателя востребованность с точки зрения профессионализма (компетентности) является наивысшим показателем качества полученного образования. В некоторых высших учебных заведениях оценка достаточности и адекватности приобретенных знаний работодателями является приоритетной.

Нас также интересовал рейтинг вузов на основе оценок выпускников по направлениям подготовки «Экономика», «Менеджмент». Если работодатель оценивает вуз с точки

зрения качества подготовки выпускника, то оценка выпускниками основывается на оценке престижа вуза. Распределение ответов

выпускников показывает, что первые места в рейтинге занимают ведущие вузы Москвы, общепризнанные лидеры (рис. 3).

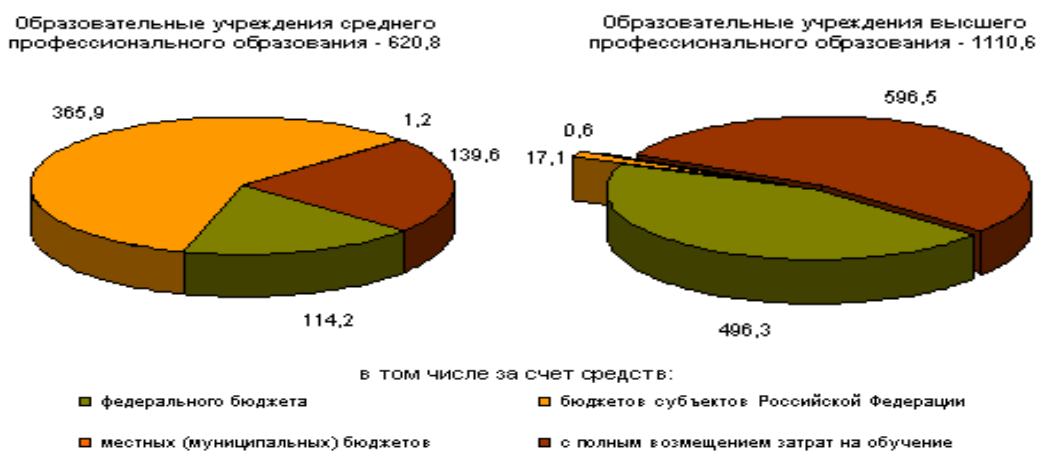


Рис. 2. Прием в образовательные учреждения высшего и среднего профессионального образования в 2012 г.<sup>5</sup>

Таблица 3

Оценка вузов работодателями

Ранг	Наименование вуза	Рейтинг вуза	
		Работодатели Количество оценок	Общий рейтинг
Вузы			
1	Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова	85	100
2	Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»	72	95
3	Финансовый университет при Правительстве РФ	67	85
4	Российская экономическая академия имени Г. В. Плеханова	45	65
5	Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана	37	55
6	Государственный университет управления	24	45
7	Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД РФ	17	40
8	Московский государственный университет экономики, статистики и информатики (МЭСИ)	12	40
9	Российский университет дружбы народов	7	35

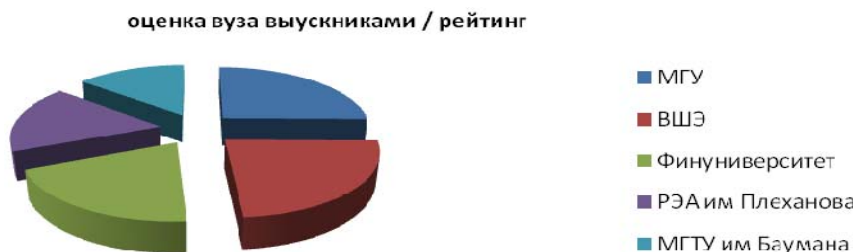


Рис. 3. Рейтинг вузов на основе опроса абитуриентов<sup>6</sup>

Выпускники данных вузов практически сразу находят работу. Анализ оценок, дан-

ных работодателями и выпускниками, показывает, что они практически совпадают, это

говорит о том, что данные вузы действительно предоставляют качественные знания и формируют компетенции, востребованные на рынке труда.

Однако до настоящего времени в России не существует единого разработанного рейтинга учебных заведений, который помогал бы абитуриентам ориентироваться в широком выборе образовательных услуг, а работодателям – получить высококвалифицированного специалиста. В настоящее время имеется ряд рейтингов, которые базируются на различных критериях.

Прежде всего можно выделить официальный рейтинг вузов Министерства образования и науки РФ, составляемый по итогам деятельности за год. Достоинство данного рейтинга состоит в том, что он основывается на важных показателях, таких как: численность студентов; уровень платного контингента и платного приема; обеспеченность персональными компьютерами, учебниками и учебными пособиями на одного студента

согласно нормативу, уровень библиотечного фонда, отражающий обеспеченность студентов учебниками, наличие общежития; вовлеченность ППС в НИР; число защит докторских и кандидатских диссертаций; число направлений, по которым ведется подготовка кадров, и ряд других факторов.

Недостатки: официальный рейтинг Минобрнауки не учитывает мнение о вузах учащихся и работодателей, а также преподавательский состав, качество образования, востребованность выпускника, т. е. все то, что необходимо знать работодателю для понимания ситуации на рынке.

Очень интересен рейтинг вузов, который осуществляет государственный университет Высшей школы экономики. В основе данного рейтинга лежит средний балл ЕГЭ по первому предмету (средневзвешенный с учетом численности студентов данной специальности). В табл. 4 представлены данные рейтинга качества приема в государственные вузы Москвы.

Таблица 4

*Рейтинг качества приема в государственные вузы Москвы<sup>7</sup>*

Рейтинг	Название вуза	Ср. балл ЕГЭ	Min балл ЕГЭ	Зачислено по конкурсу, чел.
1	Государственный университет ВШЭ	82,8	80,9	1426
2	Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации	82,2	77,3	641
3	Всероссийская академия внешней торговли	81,8	72,2	175
4	Московский государственный университет экономики, статистики и информатики	76,8	72,6	448
5	Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации	76,8	67,5	290
6	Российская экономическая академия имени Г. В. Плеханова	76,7	67,5	812

Во всех ведущих вузах, представленных в рейтингах, ведется подготовка по рассматриваемым направлениям бакалавриата «Менеджмент» и «Экономика». Согласно рейтингу вузы, ведущие подготовку бакалавров по направлению 080200.62 «Менеджмент» г. Москве, в частности:

- Государственный университет – Высшая школа экономики | 84,36
- Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации | 80,56<sup>8</sup>

Следующий интересный рейтинг вузов предоставляет общественности Благотворительный фонд Владимира Потанина. В данном рейтинге критериями выступают итоги работы Федеральной стипендиальной программы и программ грантов для молодых

преподавателей. За 2012 г. первым в рейтинге стал МГУ, вторым – МГИМО МИД РФ, третьим – Финансовый университет при Правительстве РФ, которые готовят бакалавров по направлениям 080100.62 «Экономика» и/или 080200.62 «Менеджмент». В табл. 5 показан рейтинг вузов Благотворительного фонда В. Потанина.

Как видно из анализа таблицы, высокий рейтинг (первая десятка вузов) имеют МГУ и МИД РФ. Следующий рейтинг, который также представляет интерес, опубликован рейтинговым агентством «Эксперт РА», составление которого было инициировано и поддержано фондом Олега Дерипаски «Вольное дело». Данный рейтинг составлялся на основе статистических показателей, среди



которых были работодатели, студенты, выпускники, работники науки. Среди основных показателей рейтинга вузов: востребованность выпускников на рынке труда. Так как нам интересны вузы Москвы и Москов-

ской обл., то мы выбирали данные только этой категории (табл. 6). В таблице указана только первая десятка, хотя в исследовании отражены все показатели рейтинга.

Таблица 5

**Рейтинг высших учебных заведений России Благотворительного фонда В. Потанина<sup>9</sup>**

Рейтинг	Вузы
5	Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова
8	Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД РФ
18	Финансовый университет при Правительстве РФ
30	Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»
32	Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана
55	Российский государственный гуманитарный университет
57	Российский университет дружбы народов

Таблица 6

**Рейтинг вузов Москвы и Московской области за 2012 г.**

№	Название вуза	Рейтинговый функционал	Качество образования, ранг	Востребованность работодателями, ранг
1	Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова	4,7029	1	1
2	Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана	4,2937	3	2
4	Московский физико-технический институт (Национальный исследовательский университет)	4,1695	6	4
5	Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»	3,8411	16	5
6	Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»	3,9911	4	10
7	Московский энергетический институт (Национальный исследовательский университет)	3,8460	8	11
8	Финансовый университет при Правительстве РФ	3,3238	9	13
9	Московский государственный институт международных отношений (университет) МИД России	3,6974	2	16
10	Государственный университет управления	2,1118	58	17

Как видно из таблицы, в первую десятку рейтинга вошли следующие вузы Москвы: Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Московский государственный университет имени Н. Э. Баумана, Московский физико-технический институт (Национальный исследовательский университет), Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ», Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики». Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации имеет 13 рейтинг в общем рейтинге по качеству образования и востребо-

ванности работодателем. А что говорить о других вузах...

Итак, на основании рассмотренных рейтингов в основном на рынке интересны работодателям одни и те же вузы: Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации и др.

На основании данных опроса<sup>10</sup> был также выявлен интерес подготовки по направлениям «Экономика» и «Менеджмент» у абитуриентов Москвы и Московской обл. неза-

висимо от того, что на рынке труда переизбыток экономистов и менеджеров как таковых. Востребованность со стороны абитуриентов составляет по направлению «Менеджмент» – 22259 ч., по направлению «Экономика» – 13070 ч. Из этого рейтинга можно сделать вывод, что по-прежнему престижными среди абитуриентов считаются такие направления, как экономика и менеджмент.

В настоящее время на рынке труда наблюдается избыток экономистов и юристов, но вместе с тем существует дефицит именно квалифицированных специалистов в данных областях.

Итак, рассмотрев существующие рейтинги, можно отметить, что ни один из них не может дать в комплексе оценку по качеству образования, которое получают на выходе бакалавры и которое интересует работодателя с точки зрения полученных компетенций, которые интересны тому же работодателю.

Рассмотрим рейтинг востребованности выпускника на рынке труда работодателем, его критерии и требования и удовлетворенность подготовкой. Используя данные рейтингового агентства «Эксперт РА»,<sup>11</sup> можно отметить, что 5% респондентов отмечают, что выпускающиеся кадры абсолютно не соответствуют требованиям рынка труда, 74% респондентов отмечают, что учебные заведения дают устаревшие знания или на минимальном уровне знакомят выпускника с выбранной профессией, специальностью; 19% респондентов готовы заверить, что учебные

заведения выпускают кадры практически готовые к работе, требующие небольшой стажировки, и только 2% респондентов уверены, что выпускники готовы приступить к работе.

В процессе исследования было выявлено проблемы недопонимания между учреждениями образования и работодателями, а также самой системой образования, которая не позволяет быстро реагировать на изменения рынка труда.

В процессе опроса работодателей и работников высшей школы, а также руководителей высших профессиональных и средних профессиональных учебных заведений была отмечена необходимость включения в процесс образования еще такого элемента, как работодатель, который мог бы влиять на изменения как самого содержательного аспекта, так и пратикоориентированного.

На вопрос, решит ли проблему введение системы профстандартов и адаптированных к ним образовательных стандартов, были получены следующие ответы: решит полностью – 17%, поможет улучшить положение взаимодействия работодателя на образовательный процесс – 7%, поможет, но кадровый дефицит сохранится – 34%, результаты будут незначительные – 39%.<sup>12</sup>

Следующий вопрос, который интересен прежде всего образовательному учреждению, как осуществить взаимодействие в процессе подготовки кадров работодателя вуза или ссуза (рис. 4).<sup>13</sup>

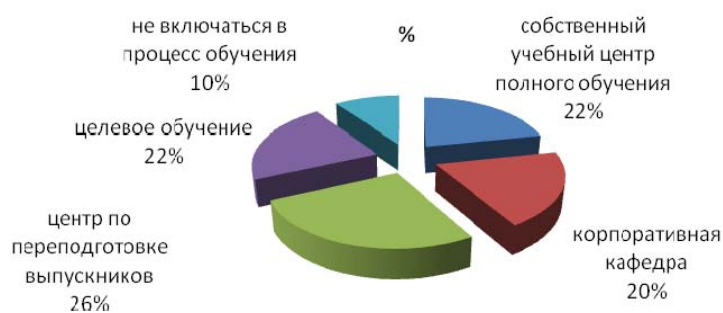


Рис. 4. Модель участия работодателя в процессе подготовки кадров

Итак, работодатель очень обеспокоен процессом подготовки кадров на рынок труда в соответствии с новой системой образования. Процесс качества подготовки кадров также беспокоит работодателя. В рамках нашего исследования мы предлагаем взаимодействие учреждений высшего и среднего про-

фессионального образования с работодателями малого и среднего бизнеса на сетевом уровне (рис. 5).

Сетевой ресурсный центр является центром взаимодействия департамента образования г. Москвы, ТПП г. Москвы, учреждений ВПО, СПО, предприятий и рекрутинго-

вых агентств, Центра занятости и иных организаций, где осуществляется информационная, маркетинговая, методическая поддержка в рамках подготовки бакалавров, востребованных на рынке труда. Сетевой

центр дает возможность предприятиям малого и среднего бизнеса объединяться в одно информационное пространство и взаимодействовать с образовательными учреждениями разного уровня.

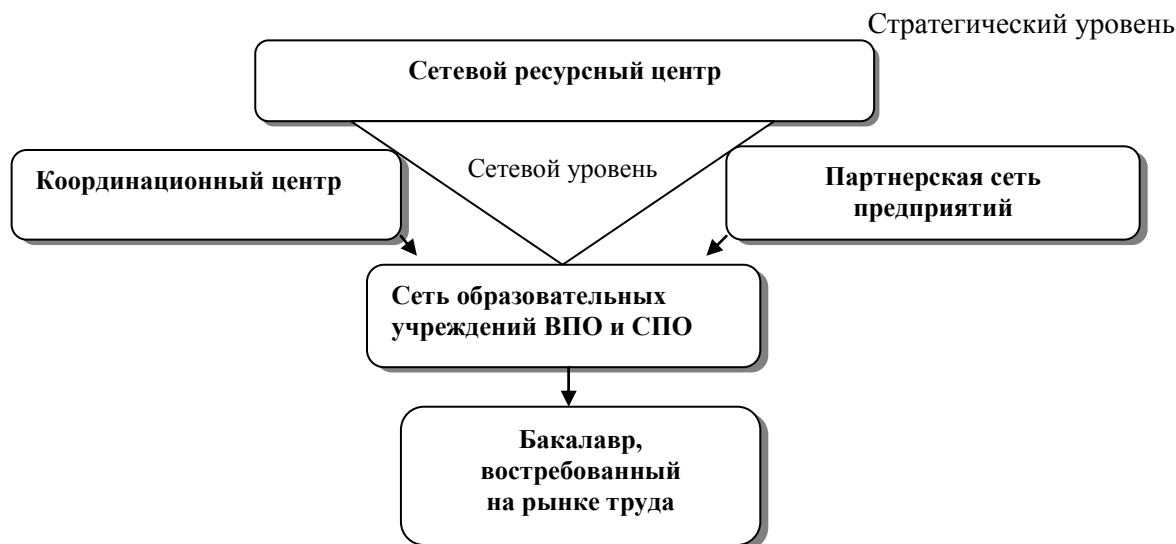


Рис. 5. Партнерская сеть взаимодействия в процессе подготовки кадров на рынок труда

Сетевое взаимодействие позволит выстраивать различные стратегические и оперативные цели и задачи между учебными за-

ведениями, организациями и людьми для реализации инновационных образовательных программ.

<sup>1</sup> Статистика Москвы – предприятия, организации, предприниматели [Электронный ресурс]. Онлайн базы данных официальной статистической информации: регистрация, коды статистики, балансы // [Заглавие с экрана] // <http://www.mosstat.ru/>

<sup>2</sup> Источник: «РБК [Электронный ресурс] Исследования рынков» // [Заглавие с экрана] // [http://marketing.rbc.ru/news\\_research/29/05/2013/562949987131212.shtml](http://marketing.rbc.ru/news_research/29/05/2013/562949987131212.shtml).)

<sup>3</sup> Источник: «РБК [Электронный ресурс] Исследования рынков» // [Заглавие с экрана] // [http://marketing.rbc.ru/news\\_research/29/05/2013/562949987131212.shtml](http://marketing.rbc.ru/news_research/29/05/2013/562949987131212.shtml).)

<sup>4</sup> АНО «НРА «РейтОР», Москва [Электронный ресурс] // База данных Контрагент // [Заглавие с экрана] <http://www.k-agent.ru/>

<sup>5</sup> Источник: «РБК [Электронный ресурс] Исследования рынков» // [Заглавие с экрана] // [http://marketing.rbc.ru/news\\_research/29/05/2013/562949987131212.shtml](http://marketing.rbc.ru/news_research/29/05/2013/562949987131212.shtml).)

<sup>6</sup> АНО «НРА «РейтОР», Москва [Электронный ресурс] // База данных Контрагент // [Заглавие с экрана] <http://www.k-agent.ru/>

<sup>7</sup> Рейтинг качества приема в государственные вузы России [Электронный ресурс] // ВШЭ и РИА Новости по заказу Общественной палаты РФ // [Заглавие с экрана] [http://ria.ru/ratings\\_multimedia/2010](http://ria.ru/ratings_multimedia/2010)

<sup>8</sup> Рейтинг вузов [Электронный ресурс] // e-educ.ru // [Заглавие с экрана] <http://e-educ.ru/222-reyting-vuzov-rossii-po-specialnostyam>

<sup>9</sup> Рейтинг вузов Москвы и Московской области [Электронный ресурс]. – Источник: сайт Благотворительного фонда В. Птанина // [Заглавие с экрана] <http://www.fondpotanin.ru/rejting-vuzov-c63>

<sup>10</sup> Рейтинг востребованности выпускников [Электронный ресурс] // Рейтинговое агентство «Эксперт РА» // [Заглавие с экрана] / <http://egometr.ru/>

<sup>11</sup> Желобанов Д., Жердев Ф., Кабалинский Д. Обзор «Рынок ждет профессиональные стандарты. Итоги интерактивного опроса на конференции «Кадры для модернизации экономики – 2012» подготовили: [www.raexpert.ru](http://www.raexpert.ru)

<sup>12</sup> Желобанов Д., Жердев Ф., Кабалинский Д. Обзор «Рынок ждет профессиональные стандарты. Итоги интерактивного опроса на конференции «Кадры для модернизации экономики – 2012» подготовили : [www.raexpert.ru](http://www.raexpert.ru)

<sup>13</sup> Там же.

**I. A. Firsova\***

*\*Firsova Irina, Doctor of Economic sciences, PhD in Economics, Associate Professor of Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow  
cuiept@mail.ru*

**S. V. Karpova\***

*\*Karpova Svetlana, PhD, Associate Professor  
Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow  
cuiept@mail.ru*

**M. V. Korovushkina\***

*\*Korovushkina Marina, applicant of  
Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow  
cuiept@mail.ru*

#### **EDUCATION MARKET AS A FIELD OF DEVELOPMENT AND COOPERATION OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN SPHERE OF SOCIAL PARTNERSHIP**

*Keywords: education market, employers, social partnership, the process of training bachelors of «Management» and «Economy» faculties.*

*The article considers the process of interaction between employers and educational institutions identified in the course of study of R & D department (№ 574n-P17). The authors analyzed the rating of higher education institutions of Moscow and Moscow region, and satisfaction rating of employers with the training of bachelors of «Management» and «Economy» faculties. The work explores the main areas of cooperation between employers and educational institutions in the training of bachelors of «Management» and «Economy» faculties, suggested by the employers.*

---

© Фирсова И. А., Карпова С. В., Коровушкина М. В., 2013

## МИКРОУРОВЕНЬ

## Управление человеческими ресурсами

УДК 331.1

**В. В. Ваховский\***

*\*Ваховский Вячеслав Витальевич, кандидат экономических наук, доцент  
 Филиал академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ,  
 г. Ульяновск  
 vahovskiy.v@mail.ru*

**О. В. Гуренкова\***

*\*Гуренкова Ольга Валериевна, кандидат экономических наук  
 Филиал Самарского государственного экономического университета, г. Тольятти  
 ovg26@mail.ru*

**Е. А. Смирнова\***

*\*Смирнова Елена Алексеевна, кандидат экономических наук  
 Филиал Самарского государственного экономического университета, г. Тольятти  
 elena\_dubova@mail.ru*

### ИСТОЧНИКИ САМОРАЗВИТИЯ СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В КОНТЕКСТЕ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

*Ключевые слова: управление, персонал, человеческие ресурсы, кадровый резерв.*

*Статья посвящена вопросам выяснения природы концепции источников саморазвития современной организации в контексте управления человеческими ресурсами. Выявлены различия между кадровой работой и управлением человеческими ресурсами, сосредоточено внимание на факте, что управление человеческими ресурсами в современной организации – другое мировоззрение, основанное на идее, что сотрудники – основной актив и конкурентное преимущество организации в сфере ее саморазвития.*

С развитием глобализации разнообразие человеческих ресурсов в современной организации становится одним из важнейших факторов для саморазвития, который в то же время требует внимательного отношения к системе управления человеческими ресурсами. Профессиональные сотрудники могут иметь решающее значение для поддержания качества и целостности человеческого потенциала каждой организации.

Долгосрочные программы развития сотрудников приобретают первостепенное значение в современной организации, так как умения и квалификации персонала необходимо постоянно совершенствовать. В этой связи следует отметить, что современные менеджеры нуждаются в стратегических действиях по приобретению высокопрофессиональных человеческих ресурсов не меньше, чем в применении новых технологий. Быстрый рост социальных сетей и опыт работы с программами для привлечения новых сотрудников по рекомендации мотивировал нескольких высших менеджеров из списка 200

самых быстрорастущих компаний, ранжированных редакцией журнала «Fortune», рассмотреть вопрос о целесообразности традиционной организации функции приобретения высокоталантливых специалистов в современных условиях. Таким образом, появляется термин «интегрированное приобретение талантов». Речь идет о стратегии для организационного проектирования, основной целью которого является уничтожение барьеров между аналогичными процессами и активирование режима эффективности саморазвития организации путем внедрения менеджмента качества в управлении человеческими ресурсами.

Вышеозначенная концепция сосредоточена на координации прилагаемых усилий в управлении человеческими ресурсами, через более широкий обмен информацией, групповые коммуникации между различными отделами организации, повышение скорости, качества и сокращения расходов на приобретение высокопрофессиональных человеческих ресурсов. Процесс приобретения вы-

сокопрофессиональных человеческих ресурсов интегрируется во все виды деятельности организации, устраняя границы между ее отделами. Серьезных аргументов против данной интеграции не возникает из-за очевидного преимущества более тесного сотрудничества, но этот факт не вносит вклад в более широкое применение этого принципа на практике. Джон Салливан подчеркивает, что полностью интегрированная служба для приобретения высокопрофессиональных человеческих ресурсов в современных организациях почти не встречается [2].

Джек Фостер в своей книге «Будь идеалистом» отмечает, что творческими личностями «по определению и предназначению являются свободолюбивые люди, которым трудно адаптироваться. Все они отличаются оригинальным мышлением, отвергая догму и власть» [4]. Поэтому единственным способом для кадрового менеджера является управление кадрами организации не командами или наставлениями, а провоцированием их на новые идеи для эффективного развития организации.

В общем, человеческие ресурсы современной организации развиваются через вызов и управление риском. Они должны сталкиваться с серьезными проблемами, к тому же хорошо, чтобы данные проблемы были размещены за пределами их компетенции и комфорта. Чем больше проблема или вызов, тем больше риск неудачи. В основе управления риском находятся передача опыта, коучинг и бизнес-консалтинг.

По мнению Майкла Поттера, управление высокопрофессиональными сотрудниками является очень актуальным. Исследование консалтинговой компании «Делойт» (Deloitte), в котором приняли участие HR-руководители из 1396 организаций более чем 60 стран, показывает, что в 15% организаций нехватка подготовленных специалистов ощущается остро, а 59% имеют с этим определенные трудности. Почти половина организаций обсуждают проблемы, связанные с управлением кадрами, на самом высоком уровне в организации, а еще 21% должны сделать это в ближайшее время. Майкл Поттер считает, что планирование потребности в рабочей силе и преемственность позиции невозможно организовать за год или два, этот срок составляет, по крайней мере, 10 лет и более [1].

Управление человеческими ресурсами – целенаправленная деятельность, направлен-

ная на создание в современной организации системы набора, развития, использования и удержания высокопрофессиональных сотрудников, способных к достижению высоких результатов в бизнесе [2].

Подготовка кадрового резерва является функциональным бизнес-процессом отдела «Человеческие ресурсы», направленным на обеспечение преемственности управленческим персоналом, предотвращение проблем, возникающих в случае покидания организации «ключевыми» сотрудниками, а также профессиональный рост сотрудников. Заботливо проведенный выбор и целевое развитие менеджеров определяют необходимость развития персонала в организации как стратегическая задача, фиксированная в ее миссии. При этом управленческие навыки и так называемые важные, ключевые квалификации рассматриваются на любом уровне иерархии [3].

Управление человеческими ресурсами – это не просто дополнительная функция специалистов, которые работают с человеческими ресурсами организации. Это иное мировоззрение, новое видение, основанное на том, что сотрудники являются основным активом организации, дополнительным конкурентным преимуществом. Кроме того, менеджмент в управлении человеческими ресурсами представляет собой сложную концепцию, которая сочетает в себе новые тенденции в области технологии привлечения, компенсирования, мотивации, развития и удержания персонала.

Кадровый резерв формируется организациями с иерархической линейной функциональной структурой, где развитие карьеры возможно шаг за шагом, функциональная управленческая позиция функциональна и хорошо структурирована. Выявление перспективных работников с высоким потенциалом направлено на занятие конкретной должностной позиции. Обеспечение привлечения, развития и удерживания сотрудников – работа сектора «Человеческих ресурсов».

В качестве претендентов в кадровый резерв рассматриваются сотрудники с лидерским потенциалом, а когда дело доходит до профессиональной замены – те, которые соответствуют профилю вакансии.

В менеджменте кадровых технологий в качестве претендентов рассматриваются все сотрудники организации и при необходимости (из-за отсутствия корпоративного ресур-

са, например) привлекаются кандидаты со стороны. Первой проблемой здесь является четкая идентификация высокопрофессионального сотрудника. Другая проблема в том, что организации не всегда готовы четко сформулировать свои требования к претендентам. Это затрудняет создание в будущем индивидуального плана саморазвития организации.

Работа с сотрудниками, которые участвуют в кадровом резерве, осуществляется в соответствии с планом. Он предусматривает приобретение профессиональных и управленческих знаний, развитие управленческих навыков. Например, повышение квалификации управленческих кадров; стажировка на конкретной должностной позиции, на которой сотрудник рассматривается в качестве резерва; временное замещение отсутствующих руководителей и т. д.

Перед менеджментом кадровых технологий ставится задача выявления тех областей, в которых работник наиболее талантлив, чтобы развивать его профессиональные навыки и лидерские качества. Для каждого сотрудника, который определяется как «талант», определяется наставник. Обучение связано с конкретной деятельностью организации и состоит в основном в самостоятельной работе, участии в проектах, приобретении практических навыков. С приоритетом используются не традиционные знания, а приобретенные знания от коллег, наставников и других людей, т. е. неформального обучения, с непрерывно осложняющимися задачами.

Оценка участников в кадровом резерве проводится один раз в год: определяется уровень профессионального развития, в том числе управленческих навыков и компетенций. В качестве критерия для успеха работы с резервом считается количество претендентов, успешно завершивших обучение, а это подтверждается их результатами (например, оценка). Другим показателем является количество должностных позиций, получивших внутренних заместителей.

В менеджменте кадровых технологий оценка осуществляется через постоянную об-

ратную связь с «наставником». На регулярных совещаниях ключевые менеджеры компании обсуждают результаты деятельности сотрудников команды, рассматривают пути их дальнейшего развития, вносят предложения по возможной ротации кандидатов, на изменения в компенсационном пакете. Критериями успеха являются результаты работы и продемонстрированные лидерские качества.

К примеру, компания General Electric (GE) стала символом эффективного управления человеческими ресурсами, ее опыт построения системы управления талантами используется по всему миру. На протяжении почти всей истории своего существования компания назначала на высшие руководящие должности только внутренних кандидатов, методично развивая и обучая их. Более того, GE можно назвать кузницей наиболее талантливых генеральных директоров: компания стала «машиной по производству CEO».

Таким образом, система управления человеческими ресурсами, построенная на базе управления эффективностью деятельности сотрудников и максимальной реализации способностей каждого из них, может послужить механизмом стремительного развития бизнеса или повышения эффективности в период кризиса либо залогом возникновения в рамках компании инновационных подходов, которые полностью трансформируют ее бизнес и рынок, на котором она работает.

Следует отметить, что программы управления человеческими ресурсами не являются самоцелью, а непосредственно связаны с конкретными бизнес-целями организации, тогда экономический результат для нее имеет реальные измерения и возврат инвестиций является гарантированным и превышает количество входных ресурсов в несколько раз. Поэтому подход к управлению кадровыми технологиями является вполне оправданной серьезной инвестицией для обеспечения квалифицированных и мотивированных сотрудников, которые способны осуществить долгосрочные цели саморазвития организации.

#### *Список литературы*

1. Майклз Э., Хэндфилд-Джонс Х., Экселрод Э. Война за таланты. – М. : Изд-во «Манн, Иванов и Фербер», 2005.
2. Салливан Дж. Интегрированная система приобретения талантов – пора собирать из кусочков мозаики целое [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hrm.ru/integrirovannaja-sistema-priobretenija-talantov--pora-sobirat-iz-kusochkov-mozaiki-celoe>.

3. Ушева М. Управление талантами (Talent Management). – Благоевград : Унив. изд. «Н. Рилски», 2010.

4. Фостър Д. Будь идеалистом. – Варна : ИК «Рой Комюникейшън», 2009.

---

**V. V. Vahovskiy\***

*\*Vahovskiy Vyacheslav, PhD in Economics, Associate Professor of  
Branch of the Academy of National Economy and Public Administration under the President of the  
Russian Federation, Ulyanovsk  
vahovskiy.v@mail.ru*

**O. V. Gurenkova\***

*\*Gurenkova Olga, PhD in Economics  
Branch of Samara State Economic University, Togliatti  
ovg26@mail.ru*

**E. A. Smirnova\***

*\*Smirnova Elena, PhD in Economics  
Branch of Samara State Economic University, Togliatti  
elena\_dubova@mail.ru*

#### **SOURCES OF SELF-DEVELOPMENT OF MODERN ORGANIZATION IN THE CONTEXT OF HUMAN RESOURCES**

*Keywords: management, personnel, human resources, human resources reserve.*

*The article is devoted to the concept of the sources of modern organization self-development in the context of human resource management. The authors show the differences between the personnel work and management of human resources, and focus on the fact that human resources management in modern organizations is a vision, based on the idea that the staff is the main asset and competitive advantage of the organization in its self-development.*

---

© Ваховский В. В., Гуренкова О. В., Смирнова Е. А., 2013



УДК 331

**М. Ю. Смирнова\***

\*Смирнова Мария Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
musmirnova82@yandex.ru

## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ ХОЛИСТИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА

*Ключевые слова: холистический менеджмент, человеческие ресурсы.*

*Рассмотрены современные технологии развития человеческих ресурсов на основе холистического менеджмента. Описаны основные этапы холистического менеджмента: оценка, мотивация и обучение. Предложена карта развития персонала.*

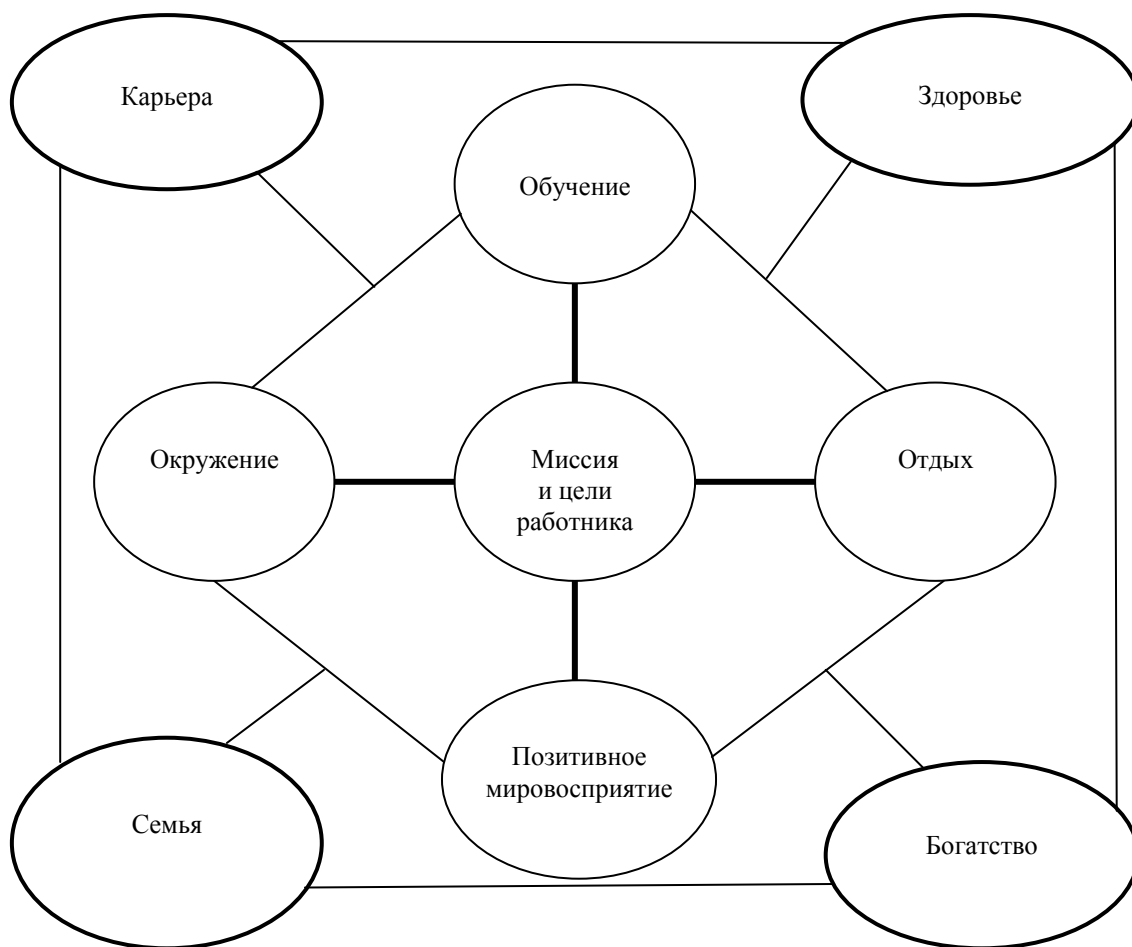
Современные проблемы развития российской экономики заставляют топ-менеджмент компаний искать новые подходы к управлению. В настоящее время уже очевидно: для того чтобы компания была эффективной и могла обеспечить себе долгосрочную конкурентоспособность, необходимо ведущее место в управлении уделять развитию человеческих ресурсов. Именно эффективные человеческие ресурсы могут найти современные методы к удовлетворению потребностей клиента. При этом не достаточно только найти методы, необходимо, чтобы до клиента дошел не только тот товар или услуга, которые были ожидаемы, но и с приемлемым уровнем сервиса, и тогда клиент станет «приверженцем» компании, а для этого необходимо менеджерам компаний искать новые технологии развития человеческих ресурсов организации. Персонал нужно мотивировать работать не просто результативно, а именно эффективно в настоящем и будущем времени.

Холистический менеджмент, основанный на холистическом (целостном) подходе, может стать технологиями, которые необходимы в современных условиях для развития человеческих ресурсов компании. По мнению Е. С. Кривога, «холистический» менеджмент – это комплексное управление человеком в организации [1]. На холистический маркетинг обратил внимание еще Ф. Котлер, говоря о том, что маркетинг должен не делить рынок и предприятие на части, а принимать их целостно [2]. Задача холистического менеджмента – развивать человека во всех аспектах работы, а также в областях, которые не относятся к работе. Основные требования, предъявляемые к персоналу организации, – это результативность и эффек-

тивность в работе, умение достигать поставленных целей. Но для того чтобы развитый персонал способствовал развитию компании, нужно «войти» в его жизнь и научить строить взаимоотношения с внешней для него средой. Если у работника нет «дискомфорта» во всех его сферах жизнедеятельности, он сам без внешнего контроля начинает давать результаты в своей работе, решая поставленные задачи. Человек, умеющий служить другим людям через служение обществу, получает новую энергию и начинает выходить на новый уровень своего развития, становясь по-настоящему счастливым человеком [1]. Основной задачей менеджеров будет определение вектора развития сотрудника, который будет способствовать повышению эффективности компании. Очень важно для работников ощущать себя не просто «ресурсом», который используют, а именно партнером компании, только при этом условии холистический менеджмент дает свои результаты.

На взгляд автора, основные этапы холистического менеджмента – это оценка, мотивация, обучение. Первый этап начинается с оценки внешних факторов (рис. 1):

- карьера (какие должности освоены и в каких компаниях сотрудник имел опыт, какими профессиональными знаниями и умениями он владеет);
- здоровье – немаловажный фактор, влияющий на эффективную работоспособность (отсутствие хронических заболеваний, вредных привычек и т. д.);
- богатство (каким образом сотрудник управляет своей собственностью, финансами, какими активами обеспечил себя);
- семья (состав семьи, взаимоотношения и удовлетворенность).



*Рис. 1. Факторы оценки персонала*

Внешние факторы оценки дают представление о том, насколько эффективно сотрудник использует весь свой потенциал, есть ли у него стремление к его развитию и чего он достиг. Уже по этим четырем факторам можно выявить основные приоритеты в развитии, если такие есть. Иногда можно столкнуться с ситуацией, когда сотрудник более 10 лет находится в одной должности, имеет хронические заболевания, семейные отношения рассматривает как обузу. Такой работник вряд ли сможет способствовать развитию компании и искать новые подходы к повышению эффективности организации. Второй уровень факторов оценки, который можно назвать внутренним, является основополагающим для первого. Здесь необходимо рассмотреть следующие факторы:

- отдых (каким образом сотрудник проводит выходные, какие у него увлечения, какие книги читает, какие фильмы смотрит);
- обучение (стремится ли к пополнению знаний сотрудник, как и в каком направлении);

- окружение (какие друзья, какие общие интересы);

- позитивное мировосприятие (как относится к неудачам, умеет ли критически оценивать себя и ситуацию, решать жизненные проблемы).

Таким образом, внешние и внутренние факторы оценки соотносятся как причины и следствия. Этап оценки завершается установлением миссии и целей работника, которые являются основанием всего, чего добился сотрудник и каких достиг результатов. Многие работники могут и не иметь целей, а тем более своей миссии или иметь только краткосрочные цели, которые в конечном итоге не влияют на его развитие. Сотрудники, которые не мотивированы на свое развитие, будут сдерживать и развитие организации. Одной из самых распространенных классических теорий мотивации является «ХУ – теория» Д. Макгрегора. При мотивации персонала нужно учитывать конкретное состояние уровня сознания и мотивации работников. Менеджеры должны стремиться

развивать группу, если она недостаточно мотивирована, от состояния «Х» к состоянию «У» или от состояния «ленивого и не желающего брать на себя ответственность» к «человеку социальному» [5]. Первый этап холистического менеджмента помогает оценить сотрудника, выявить те направления, которые негативно влияют на его развитие.

На втором этапе холистического менеджмента сотруднику необходимо помочь создать крепкое ядро, сформулировав миссию, поставить долгосрочные и краткосрочные цели. Персонал должен быть мотивирован на личное развитие, которое будет способствовать развитию компании. Сотруднику нужно находиться в состоянии счастья, спокойствия и гармонии. И только после этого он начнет давать результаты в своей работе и сам решать проблемы. Такой подход в холистическом менеджменте опирается как на японский, так и на американский менеджмент, а именно на теорию мотивации «Z» У. Оучи, и, адаптируя ее к современным условиям, способствует достижению более быстрых результатов теми сотрудниками, которые ставят перед собой амбициозные цели при условии, что они готовы действовать эффективно, ориентируясь и на цели организации. Мотивация на цели организации идет как само собой разумеющееся, так как часть их является и целями сотрудника. В такой ситуации работник ощущает себя партнером. Тем сотрудникам, которые находятся в состоянии «Х», на втором этапе необходимо расставить ориентиры перехода в состояние «У». Мотивация касается всех сфер жизнедеятельности работника. Менеджер сначала ненавязчиво направляет на эффективное проведение досуга: это могут быть выездные соревнования в выходные, участие в акциях «Сделай добро – посади дерево», сертификаты на обучение сноуборду. Нужно окружение для развития формируется исходя из новых принципов развития личности сотрудника. Самое главное на втором этапе – мотивировать сотрудника на «счастье», «развитие», «гармонию», «совершать действия во благо себе и окружающим». Задача менеджера – показать ориентиры в развитии личности. Мотивирование должно проходить в два этапа. Сначала необходимо сориентировать на постановку собственной миссии и целей, которых хочет достичь сотрудник, помогая определить действия и усилия,

которые нужно будет прилагать для их достижения. После того как сотрудник будет видеть результаты, он должен почувствовать себя членом «семьи» и партнером компании, понимая, что от него зависит весь «организм», что личное развитие и достижение своих целей возможно только через развитие всей компании.

Одновременно необходимо проводить и третий этап холистического менеджмента – обучение. Определив цели и вектор развития работника, учитывая барьеры, которые его сдерживают, выявленные на первом этапе, наложив это на цели организации, необходимо сформировать карту развития и обучения сотрудника, которая помогает формированию принципов личного развития (рис. 2).

После формирования карты развития будут выявлены основные направления обучающих программ для профессионального роста сотрудника, формирования благоприятного семейного микроклимата, для обучения управления собственными финансами, формирования активов, восстановления и поддержания здорового образа жизни. Помимо формирования новых знаний, необходимо также уделить внимание окружению и проведению досуга, которые также влияют на карьеру, здоровый образ жизни, активы и семью. Особое внимание должно уделяться позитивному мировосприятию, так как умение решать даже самые сложные проблемы и относиться к ним как еще одному этапу развития, в котором нужно преодолеть трудности и двигаться дальше, будет являться еще одним эффективным инструментом в преодолении кризисных ситуаций.

Холистический менеджмент дает возможность развитию человеческих ресурсов компании, мотивируя их именно на повышение эффективности компании, через партнерство и единение. Сотрудник определяет себя единым целым с организацией, осознавая, что все сферы его жизнедеятельности работают слаженно и комплексно. Только в совокупности все три этапа холистического менеджмента позволяют эффективно развивать человеческие ресурсы, учитывая современные тенденции развития экономики. И построить такой тип менеджмента в условиях малого и среднего предприятия, к которым относится большинство сервисных организаций, намного легче, чем в корпорации.

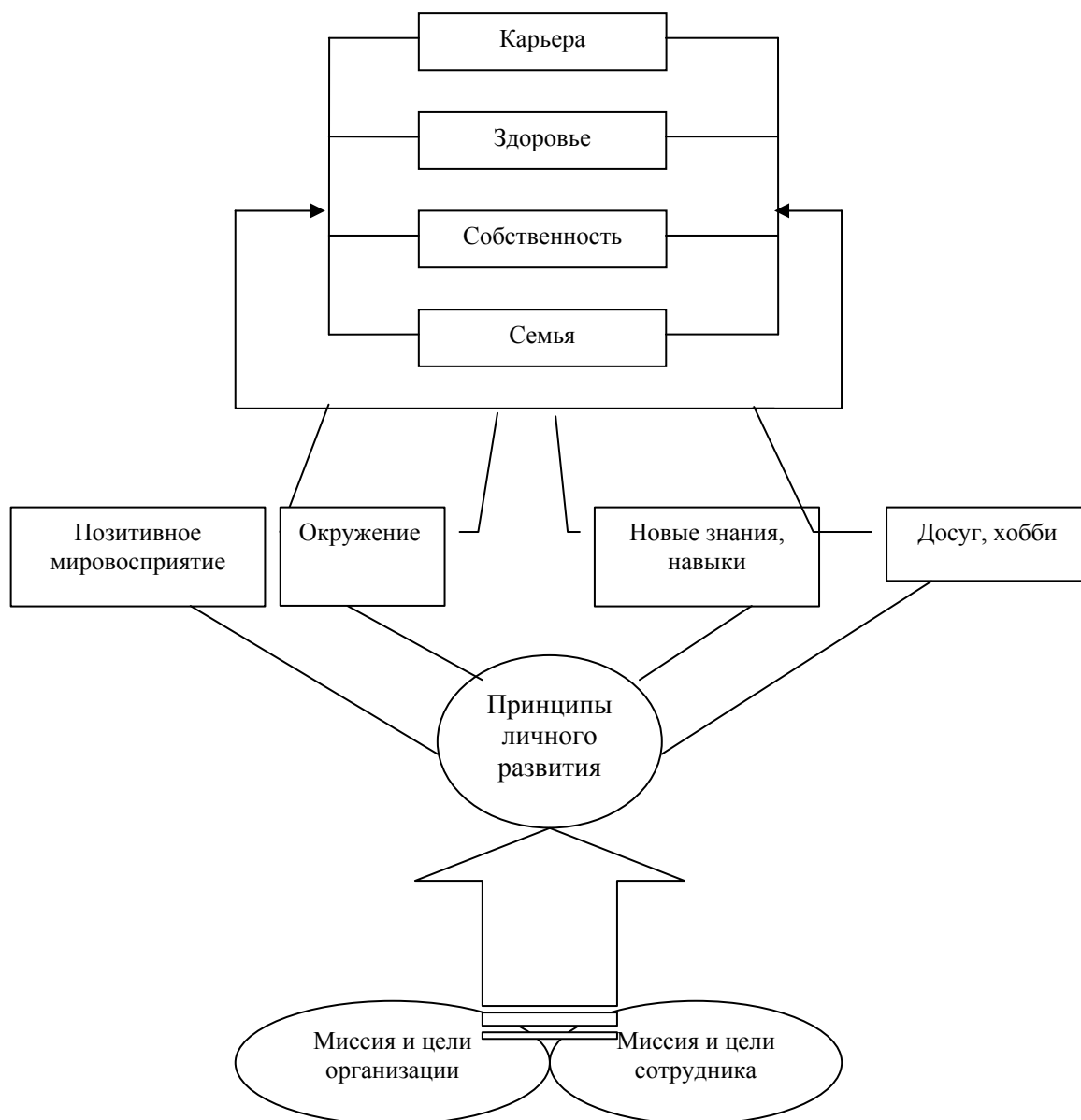


Рис. 2. Карта развития и обучения сотрудника

Список литературы

1. Кривов Е. С. Основы холиджмента. – <http://talpgroup.ru>
2. Котлер Ф., Пфферч В. Бренд-менеджмент в B2B сфере. – М. : Вершина, 2007.
3. Кулапина Г. М. Человеческий капитал как главный фактор развития предприятия сервиса // Вестник Поволжского гос. ун-та сервиса. Серия Экономика. – № 6. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2010.
4. Маркова О. В. Проблемы развития человеческого капитала в регионе : монография. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2011.
5. Пугачев В. П. Руководство персоналом организации. – М. : Аспект Пресс, 2005.

***M. Yu. Smirnova\****

*\*Smirnova Maria, PhD in Economics, Associate Professor  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
musmirnova82@yandex.ru*

**MODERN TECHNOLOGY OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT  
OF ORGANIZATION BASED ON HOLISTIC MANAGEMENT**

*Keywords: holistic management, human resources.*

*The article studies modern technology of human resource development through holistic management. The author describes basic steps of holistic management: assessment, motivation and training, and presents the scheme of staff training.*

---

© Смирнова М. Ю., 2013

УДК 338.33, 678

**Ю. С. Данилова\***

*\*Данилова Юлия Сергеевна, кандидат технических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_vm@tolgas.ru*

**М. С. Данилова\***

*\*Данилова Мария Сергеевна, ассистент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
dmary@yandex.ru*

## РАСЧЕТ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ГИБКОГО АВТОМАТИЗИРОВАННОГО УЧАСТКА ПО ПРОИЗВОДСТВУ НЕСЪЕМНОЙ ОПАЛУБКИ

*Ключевые слова: экономическая эффективность производства, несъемная опалубка, гибкий автоматизированный участок, расчет затрат.*

*Рассматривается расчет показателей экономической эффективности производства несъемной опалубки при переходе от неавтоматизированного к автоматизированному типу производства.*

В настоящее время развитие техники, а также потребительский спрос на разнообразную продукцию создает необходимость в производстве широкого ассортимента изделий и, что немаловажно, быстром переводе выпуска с одного вида на другой. Это является проблемой для предприятий из-за их сформированной заранее структуры, а также используемого оборудования, большинство из которого является специализированным. Выходом из сложившейся ситуации является создание гибких производственных систем (ГПС).

Эффективность ГПС заключается в производстве многономенклатурной продукции и полной автоматизации труда, что обеспечивается созданием прогрессивных технологических процессов и использованием передового технологического и вспомогательного оборудования.

Технологические процессы, разработанные для автоматизированных производств, должны обеспечивать требуемые показатели качества изделия, быть **экономически эффективными**, малоотходными и экологически чистыми.

Оборудование автоматизированного производства должно обладать возможностью быстрой переналадки и обеспечивать непрерывную работу производства без участия человека, что возможно при использовании

многоцелевого автоматического технологического оборудования с числовым программным управлением (ЧПУ), автоматизированного межоперационного транспорта и роботов с ЧПУ.

Управление и контроль такого производства **необходимо осуществлять с использованием новейших аппаратных и программных средств электронно-вычислительной техники.**

Объектом исследования данной статьи является **расчет экономической эффективности** гибкого автоматизированного участка (ГАУ) по производству строительной несъемной опалубки для изготовления бетонных стен.

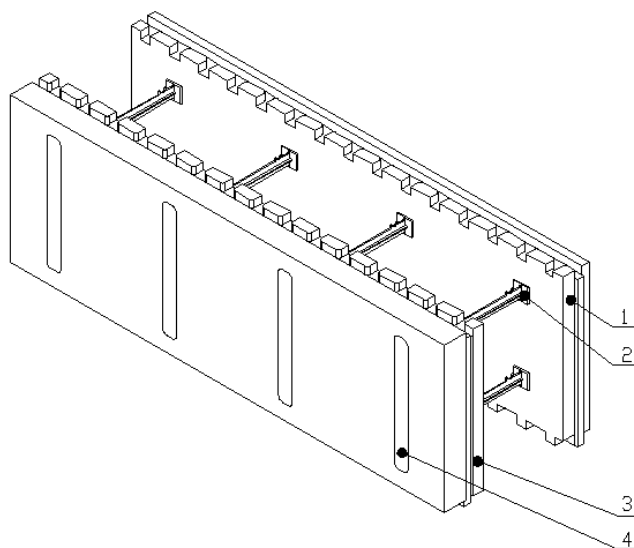
Несъемная опалубка относится к области строительства, а именно к несъемной опалубке для возведения стен монолитных с одновременной облицовкой фасада, и может применяться при строительстве как одноэтажных, так и многоэтажных жилых и производственных зданий.

Несъемная опалубка включает в себя две панели, которые располагаются одна параллельно другой. В каждую из панелей заформованы кронштейны, которые имеют пазы. В эти пазы вставляются перемычки, которые соединяют между собой панели. Между панелями заливается бетон, на перемычки укладывается арматура.

Устройство несъемной опалубки показано на рис. 1.

Панели изготавливаются из полистирола на машине формования с использованием па-

ра и вакуума. Кронштейн и перемычка отливаются на термопластавтоматах.



**Рис. 1.** Блок несъемной опалубки: 1 – внутренняя панель шириной 50 мм; 2 – перемычка; 3 – кронштейн; 4 – внешняя панель шириной 80 мм

Использование ГАУ, а также расширение областей их применения при различных типах производства и широкой номенклатуре обрабатываемых изделий является одним из приоритетных направлений развития современного производства. Проектируемый ГАУ литья деталей типа «кронштейн», «перемычка» из пластмассы и формования деталей типа «блок несъемной опалубки» из полистирола предназначен для замены устаревших производственных технологий, основанных на ручном и полуавтоматизированном труде.

Эффективность использования ГАУ определяется по единой системе экономических показателей, используемых при расчете эффективности новой техники. Оценка эффективности ГАУ предусматривает определение ряда частных технико-экономических и социально-экономических показателей.

Целью данного экономического обоснования проекта является установление целесообразности замены традиционной неавтоматизированной технологии изготовления изделий на автоматизированную технологию с применением проектируемого ГАУ.

Рассмотрим определение основных экономических показателей ГАУ.

#### Определение трудоемкости обработки деталей

Спроектированный ГАУ состоит из восьми станков. Станки работают в параллельно-последовательном режиме, что позволяет максимально снизить штучное или штучно-калькуляционное время.

Штучное время одной детали-представителя (блок базовый в сборе, блок угловой в сборе) определено из циклограммы работы ГАУ и составляет

$$T_{шт} = 0,338 \text{ мин}$$

В связи с тем, что в данном проекте технико-экономические расчеты ведутся по детали-представителю, для определения трудоемкости годовой программы используется выражение:

$$T_z = T_{шт} \cdot B_{зан} = 0,338 \cdot 250000 = 84500 \text{ мин.}$$

Для расчетов принимается размер годовой программы запуска  $B_{зан} = 250000$  шт.; при этом объем брака и незавершенного производства принимается пренебрежимо малым и в расчетах не учитывается.

Трудоемкость изготовления деталей по базовому варианту берется по данным предприятия ООО «ПолиСплав», с корректировкой на коэффициент фактически достигнутого уровня выполнения норм:

$$T_{шт\_баз} = \frac{t_{шт} \cdot 0,625}{K_{вн} \cdot 1} = 0,625 \text{ мин},$$

где  $K_{вн}$  – коэффициент, учитывающий средний уровень фактически достигнутой переработки норм; принимается  $K_{вн} = 1$ .

$$T_{с\_баз} = 0,625 \cdot 250000 = 156250 \text{ мин}$$

По результатам определения трудоемкости годовой программы изготовления деталей по базовому и проектируемому вариантам составляется сводная ведомость трудоемкости работ по их видам (табл. 1). При заполнении таблицы временные единицы измерения приводятся к принятым в нормировании, т. е. к нормо-часам (н-ч).

Таблица 1

Сводная ведомость трудоемкости

Виды работ по группам однотипного оборудования	Трудоемкость обработки данной детали $T_{шт}$ , н-ч		Годовая приведенная программа запуска по проектируемому варианту, шт.	Трудоемкость годовой программы $T_{г}$ , н-ч	
	Базовый вариант	Проектируемый вариант		Базовый вариант	Проектируемый вариант
Отливка кронштейнов	0,0028	0,0014	2000000	5600	2800
Загрузка кронштейнов в пресс-форму	0,0167	0,0117	62500	1044	731
Изготовление блоков	0,0042	0,0042	500000	2100	2100
Изготовление перемычек	0,0014	0,0014	2000000	2778	2778
ИТОГО:	0,0567	0,0503	250000	11522	8409

### Определение годового объема производства продукции

Годовой объем изготавливаемых изделий:

для базового варианта:

$$B_1 = \frac{\Phi_3 \cdot K_3 \cdot 60}{T_{шт} + \frac{T_H}{P}} = \frac{4015 \cdot 0,65 \cdot 60}{0,625 + 0,023} \approx 241644 \text{ шт.};$$

для проектируемого варианта:

$$B_2 = \frac{\Phi_3 \cdot K_3 \cdot 60}{T_{шт} + \frac{T_H}{P}} = \frac{3725 \cdot 0,85 \cdot 60}{0,388 + 0,023} \approx 462226 \text{ шт.},$$

где величина партии запуска деталей  $P$  определяется по формуле (запуск партии производится раз в месяц):

$$p_1 = p_2 = \frac{B_{зап}}{n_{зап}} = \frac{250000}{12} \approx 20833 \text{ шт.}$$

Количество наименований обрабатываемых изделий за год определяется:

$$a = \frac{\Phi_3 \cdot K_3 \cdot 60}{B_{зап} \cdot T_{шт} + T_H \cdot n_{зап}}$$

В базовом варианте:

$$a_{баз} = \frac{4015 \cdot 0,65 \cdot 60}{250000 \cdot 0,625 + 480 \cdot 12} \approx 1.$$

В проектируемом варианте:

$$a_{пр} = \frac{3725 \cdot 0,85 \cdot 60}{250000 \cdot 0,388 + 480 \cdot 12} \approx 3.$$

### Определение

#### численности работающих

**Численность работающих по базовому варианту** при трехсменном режиме работы оборудования составляет: оператор – 12 чел.; наладчики – 2 чел.; вспомогательные рабочие, ИТР и служащие – 0 чел.

С учетом потерь времени на отпуск, болезни и др., обозначаемых  $b$  и принимаемых равными 10% от суммарной численности персонала, задействованного в производстве, общая численность работающих составит:

$$P_1 = (P_{опер\_1} + P_{нал\_1} + P_{доп\_1}) \cdot \left(1 + \frac{b}{100}\right) = (12 + 2 + 0) \cdot 1,1 = 15 \text{ человек.}$$

**В проектируемом варианте численность работающих** определяется по формуле:

$$P_{опер(нал)\_2} = \frac{K_{см} \cdot n_{об\_2}}{H_{обсл}}$$

где  $K_{см}$  – количество рабочих смен в сутки;  $n_{об\_2}$  – принятое в проектируемом варианте количество оборудования;  $H_{обсл}$  – норма обслуживания оборудования одним оператором (наладчиком).

Для оператора ГАУ норма обслуживания  $H_{обсл\опер} = 30$  ед., для наладчика  $H_{обслнал} = 60$  ед. С учетом трехсменного режима работы получим:



$$P_{\text{опер}_2} = \frac{3 \cdot 30}{30} = 3 \text{ человека};$$

$$P_{\text{нал}_2} = \frac{3 \cdot 30}{60} = 2 \text{ человека.}$$

Численность вспомогательных рабочих, ИТР и служащих, задействованных в работе проектируемого комплекса, определяется по формуле, применяемой в укрупненных технико-экономических расчетах:

$$P_{\text{доп}_2} = 0,5 \cdot (P_{\text{опер}_2} + P_{\text{нал}_2}) = \\ = 0,5 \cdot (3 + 2) = 3 \text{ человека.}$$

Общая численность работающих, задействованных в производстве с применением проектируемого ГАУ, определяется по формуле:

$$P_2 = (3 + 2 + 4) \cdot 1,1 = 10 \text{ человек.}$$

#### Список литературы

1. Данилов С. Я. Патент на полезную модель № 44701 «Термошумоизолирующая неснимаемая опалубка». Заявка № 2004132021. Зарегистрировано в Государственном реестре полезных моделей Российской Федерации 27 марта 2005 г.
2. Грузинов В. П. Экономика предприятия : учеб. пособие для вузов / В. П. Грузинов, В. Д. Грибов. – М. : Финансы и статистика, 1997. – 208 с.
3. Шепеленко Г. И. Экономика, организация и планирование производства на предприятии : учеб. пособие для экон. спец. вузов. – Ростов н/Д : МарТ, 2010. – 601 с.

**Yu. S. Danilova\***

*\*Danilova Yulia, PhD in Technical sciences, Associate Professor of Volga Region State University of Service, Togliatti*  
kaf\_vm@tolgas.ru

**M. S. Danilova\***

*\*Danilova Maria, assistant of Volga Region State University of Service, Togliatti*  
dmary@yandex.ru

#### CALCULATION OF THE ECONOMIC EFFICIENCY OF FLEXIBLE AUTOMATED PRODUCTION OF PERMANENT FORMWORK

*Keywords: economic efficiency of production, permanent formwork, flexible automated site, costing.*

*The article considers the calculation of economic efficiency indicators of permanent formwork production during the transition from manual to automated production type.*

© Данилова Ю. С., Данилова М. С., 2013

УДК 338.2

**Г. В. Егорова\***

*\*Егорова Галина Владимировна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_pmii@tolgas.ru*

**А. В. Шляпкин\***

*\*Шляпкин Андрей Владимирович, кандидат технических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_pmii@tolgas.ru*

## **ЗАВИСИМОСТЬ ИНФОРМАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ ОТ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО КАПИТАЛА**

*Ключевые слова: интеллектуальный капитал, информационный потенциал, знания, уровень развития, потребительский капитал.*

*В современных условиях наибольшую значимость приобретают аспекты управления развитием объекта управления с увеличением доли интеллектуального капитала. Интеллектуальный капитал является подсистемой более сложной общей экономической системы воспроизводства капитала. Его структура может быть представлена как совокупность элементов: интеллектуальный потенциал, интеллектуальная собственность, интеллектуальная активность, информация, инфраструктурные активы, рыночные активы. Основой воспроизводства интеллектуального капитала является индивидуум с его уникальными возможностями, способностями, высоким уровнем интеллектуальной активности.*

Развитие экономики в соответствии с объективными экономическими законами предполагает расширенное воспроизводство объекта управления и субъекта управления. При этом расширенное воспроизводство субъекта управления должно обеспечиваться развитием его двуединой функции – управление функционированием объекта управления и управление развитием. В современных условиях наибольшую значимость приобретают аспекты управления развитием объекта управления с увеличением доли интеллектуального капитала. Становление информационного общества неразрывно связано с развитием интеллектуального капитала и как категории, и как инструмента рыночных отношений. Интеллектуальные ресурсы в настоящее время наряду с богатством недр, численностью населения, территорией, ресурсосберегающими и экологическими технологиями многоотраслевой индустрии составляют потенциал экономического роста, определяют уровень жизни, служат показателем стратегического уровня экономической мощи страны, ее национального статуса, обеспечивают мировое лидерство.

Средством производства интеллектуальной экономики служат знания и информация. Интеллектуальный ресурс является той непрерывно воспроизводящейся, разрастаю-

щейся и усложняющейся средой и одновременно основой, на фундаменте которой строится конструкция новой экономики. К основным свойствам информации и знаний как специфического ресурса новой экономики можно отнести следующие:

- знания являются всеобщей потребительной стоимостью;
- знания не расходуются в производственном цикле и не теряют своей потребительной стоимости;
- знания воспроизводятся в процессе познания;
- информация, преобразованная в знания, является предметом труда в управлении;
- знания и информация являются результатом труда в управлении;
- сущностное превышение потребительной стоимости над стоимостью информации и знаний и неадекватная количественная оценка этого соотношения в экономике;
- сложность качественного состава потребительной стоимости информации и знаний;
- количество потребляемой информации ограничивается доступностью, знаниями, потребностью субъекта управления;
- стоимость получения знаний не зависит от многократности их использования;

- знания не имеют пространственного и временного ограничения по способу использования;

- отсутствие воспроизводства знаний приводит к их стоимостному обесцениванию;

- знания как экономическая категория (по аналогии с деньгами и оборудованием) приобретают ценность исключительно в контексте данной стратегии их применения;

- максимизация количества и качества знаний ведет к росту их стоимости, потребительской стоимости и цены;

- объем знаний постоянно увеличивается, что ведет к уплотнению информационного пространства (в отличие от невозможности материальных ресурсов, прежде всего минерально-сырьевых и временных ресурсов);

- любая экономическая деятельность создает больший объем информации, чем потребляет;

- появление новых знаний основывается на интеллектуальном капитале;

- процесс воспроизводства новых знаний нельзя предсказать – результаты исследований не всегда зависят или совсем не зависят от величины вложенных в их получение средств;

- донесение знаний до потребителей может осуществляться сразу, в реальном времени;

- накладные расходы по воспроизводству знаний минимальны в сравнении с полной стоимостью затрат на получение знаний, где эта стоимость и концентрируется (в противоположность миру вещей, где процесс тиражирования и донесение до потребителя стоит дороже их создания);

- знания при их тиражировании демонстрируют «возрастающую доходность» в сравнении материальными продуктами, которые с ростом тиража и по мере насыщения рынка имеют «убывающую доходность»;

- знания обладают уникальной способностью, не присущей другим ресурсам и тем более их совокупности: представить, хранить, передавать и использовать знания можно в унифицированном, единообразном, формализованном виде – в цифровых кодах.

Однако интерпретация понятий «знания» и «информация» в научной и специальной литературе как категорий тождественных, на наш взгляд, неправомерна. И знания, и информация есть мера снятия неопределенности. В этом, по нашему мнению, и заключа-

ется их схожесть, но тем не менее направленность, формы и результативность использования этих категорий различны уже по своей сути. По мнению многих авторов, имеет место «знание-интенсивность» социально-экономических систем, когда экономика становится в меньшей степени «машинно-интенсивной» и в большей степени «знание-интенсивной». Знание представляет собой состояние среды, следовательно, нужно перейти от «экономики информации» к «экономике знания». В данном случае при определении «знаний и информации», на наш взгляд, происходит отождествление понятий «информация» и «данные», в связи с чем искажается трактовка самого понятия «информация», сводящаяся к «фиксации сигналов», т. е. фактически к уровню данных. Это, на наш взгляд, неправомерно.

Несмотря на разнообразие трактовок «информации» и «знания», в них есть нечто общее, позволяющее при всех различиях рассматриваемых категорий объединить их в единый инновационный ресурс современного развития. Основными специфическими и характерными особенностями этого ресурса, на наш взгляд, являются его изменчивость, глобальность, нематериальность, универсальность представления, неисчерпаемость, инвариантность к способам применения, энтропийность получения и т. д. На этих свойствах ресурсного и конструкционного материалов строится экономика информации. На получении знаний, на исследованиях и разработках, применении их результатов в производстве растет наукоемкая промышленность.

Основой интеллектуального капитала являются знания, а использование знаний определяет уровень развития информационной экономики. Впервые термин «интеллектуальный капитал» был использован старшим редактором журнала «Fortuna» Т. Стюартом. До него большинство авторов в статьях и книгах поднимали вопросы неосязаемых активов, нового типа конкуренции – конкуренции, основанной на навыках и знаниях, в их числе: Мэчап (Machup, 1984), Итами (Itami, 1987), Дракер (Drucker) и др. В 1990-х г. термин «интеллектуальный капитал» стал общеизвестным, распространяясь одновременно с интересом к вопросу значения неосязаемых активов в экономической деятельности. В то же время часто употребительное слово «знание» приобрело особый

смысл, вследствие чего оно стало использоваться как синоним «интеллектуального капитала». Такого мнения, например, придерживается К. Тейлор, полагая, что «интеллектуальный капитал складывается из опыта сотрудников, уникальной организационной структуры предприятия и интеллектуальной собственности, а это есть не что иное, как знания». Т. Стюарт определяет интеллектуальный капитал как сумму знаний всех работников компании, обеспечивающую ее конкурентоспособность. Таким образом, на первый взгляд содержание понятий «знания» и «интеллектуальный капитал» кажется одинаковым. Но несмотря на близость рассматриваемых категорий, между ними различие заключается в том, что понятие «интеллектуальный капитал» включает в себя гораздо больше составляющих, чем «знания» (в частности, зарегистрированную интеллектуальную собственность в виде патентов и авторских прав, компьютерные сети, позволяющие быстро передавать информацию внутри и вне компании, деловое сотрудничество и обмен опытом между компанией и ее клиентами, упрочивающее связи между ними). В итоге интеллектуальный капитал – это «все, что позволяет создавать ценности. Это коллективная умственная энергия». Стюарт, а следом за ним (иногда и параллельно с ним) другие исследователи данной проблемы верно заметили, что только знаний работников – как кодифицированных, зафиксированных и охраняемых (интеллектуальная собственность), так и неявных – еще недостаточно для повышения прибыльности. Необходимы инфраструктурная поддержка (системы передачи и хранения информации), соответствующая организация труда, наличие спроса на имеющиеся у компании знания, т. е. клиенты, и многое другое. Поэтому Стюартом очерчены две ипостаси существования интеллектуального капитала. «Прежде всего это наполовину постоянная совокупность знаний, растущая вокруг некоей задачи, организации или человека». Это могут быть связи руководства и навыки, правильные представления о нуждах потребителей, знания технологий производства и т. п. Второй вид интеллектуального капитала – это инструменты, при помощи которых возможно увеличить совокупность знаний. Используя данный подход, Стюарт выделил три составляющие интеллектуального капитала: а) человеческий ка-

питал; б) структурный капитал; в) потребительский капитал.

Британская исследовательница интеллектуального капитала Э. Брукинг подходит к его классификации еще более детально, выделяя в нем четыре составные части: а) рыночные активы; б) интеллектуальная собственность как актив; в) человеческие активы; г) инфраструктурные активы.

Интеллектуальная собственность как актив представляет собой узаконенный инструмент для защиты различных корпоративных активов. Близость понятий «нематериальные активы» и «интеллектуальный капитал» приводит к отождествлению этих категорий.

Внутренняя структура фирмы состоит из внутренних переменных фирмы, к которым относятся задачи, модели, цели, технологии, административные и компьютерные системы. Они созданы работниками и, таким образом, находятся в собственности организации. К внутренней структуре относятся также неформальные организации, внутренние сети, дух или культура организации. Люди и внутренняя структура вместе называется «организацией». Внешняя структура фирмы состоит из связей с поставщиками и заказчиками, торговых марок, конкурентов, «имиджа» или репутации.

Рассмотренные методы классификации интеллектуального капитала объединяет вопрос целесообразности, на наш взгляд, включения в его состав «потребительского капитала». В данном случае под «потребительским капиталом» имеется в виду портфель договоров с потребителями услуг и продукции, многообразные связи с конечными потребителями продукции, поскольку ориентация на клиента является важнейшим условием успеха в рыночной экономике. Однако, по нашему мнению, все составляющие потребительского капитала в большей степени определяют маркетинговый капитал компании и в какой-то степени его экономический потенциал. Кроме того, клиентская база формирует капитал связей компании, который определяет социальный капитал. В этом случае достаточно часто происходит смешение понятий социального и интеллектуального капитала. Это обусловливается тем, что социальный статус и социальные связи человека можно считать важной характеристикой его интеллектуального капитала. Лишь на уровне организации понятие социального ка-

питала приобретает самостоятельные формы существования.

В этом случае возникает вопрос относительно того, что включается в состав объектов или прав интеллектуальной собственности. Частью интеллектуальных ресурсов являются, на наш взгляд, права интеллектуальной собственности и те ее объекты, которые не могут быть включены в состав материальных активов. Определенные формы интеллектуальной собственности, такие как патенты, лицензии, авторские права, а также вещные права, связанные с пользованием и распоряжением чужим имуществом, традиционно включаются в состав нематериальных активов. При этом право приобретает самостоятельную стоимость, отличную от объекта этого отношения.

Правовая защита обеспечивает монопольное использование интеллектуального капитала, предотвращает его несанкционированное использование, но практически не влияет на его стоимость. Стоимость объекта права определяется оценкой его полезности потребителями, их готовностью заплатить за него определенную сумму. Лицензия на производство определенного продукта является частью интеллектуального капитала, тогда как продукт, произведенный на ее основе, становится элементом материальных активов предприятия. Право на актив интеллектуальной собственности и любое вещное право предприятий имеют самостоятельные формы существования, так как могут быть проданы. Изобретение может патентоваться, охраняться как коммерческая тайна, оно может лицензироваться, но во всех этих случаях его стоимость будет определяться возможностью его коммерциализации. Парадокс состоит в том, что нарушение авторских прав, уменьшая частный доход от использования изобретения, зачастую значительно увеличивает социальный эффект, расширяя границы его практического использования. Однако этот макроэкономический эффект лишает организацию-монополиста ее рыночных преимуществ и обесценивает ее нематериальные активы. При этом сам объект интеллектуального права сохраняется в стоимости интеллектуальных ресурсов по крайней мере до тех пор, пока затраты, связанные с расходами на его создание или приобретение, полностью не амортизируются. Если исходить из более детальной структуры интеллектуальных ресурсов и выделять

из их состава социальный капитал, то право собственности следует отнести именно к категории социального капитала, который в данном случае обеспечивает защиту интеллектуальных ресурсов. Вместе с тем включение соответствующих элементов интеллектуального капитала, например изобретения, в деятельность организации осуществляется через приобретение патента, лицензии или авторского права. В данном случае правовая форма интеллектуального продукта становится формой его включения в мир товарных ценностей, в процессы формирования стоимости производимых продуктов и оборота капитала. Таким образом, вопросы определения и правовой оценки элементов интеллектуального капитала остаются открытыми.

Целый ряд авторов, как представляется, обоснованно интерпретируют интеллектуальный капитал с уровнем конкурентоспособности предприятия (в разрезе которого чаще всего и оценивается эта категория). Действительно, можно согласиться с этим мнением. Однако здесь возникает вопрос: какие из знаний сотрудников следует относить к интеллектуальному капиталу в связи с тем, что они должны определять конечную конкурентоспособность предприятия. Соответственно остается открытым и вопрос относительно составляющих интеллектуального капитала и факторов, его определяющих.

К интеллектуальному капиталу ряд авторов относят нематериальные активы интеллектуальной собственности и инфраструктуры, рыночные активы и гуманитарные активы. Интеллектуальные активы, прежде всего знания и умения, которые принадлежат служащим фирмы и ее партнерам, – это категория гуманитарных активов.

Данный подход к анализу структуры интеллектуального капитала фирмы воспринят полностью и российскими учеными. Так, Институт сертификации и оценки интеллектуальной собственности и бизнеса выделяет в структуре интеллектуального капитала (ИК) три части: человеческий, клиентский и организационный капитал. Интересный подход к пониманию интеллектуального капитала предложен американским экономистом Патриком Селливаном. Он заметил, что определение интеллектуального капитала меняется в зависимости от целей и интересов его пользователей и разделил пользователей на несколько групп (табл. 1).

*Использование видов интеллектуального капитала*

Цель пользователя	Что вкладывается в понятие ИК	Интересы пользователей
Знание и обучение	ИК – человеческий капитал	Пользователи в основном связаны с созданием и расширением знаний, методов и среды, в которой творческий процесс может быть наиболее продуктивен
Управление знаниями	ИК – синоним «компьютерной информации»	Пользователи связаны с компьютерной обработкой информации
Инновационный менеджмент	ИК – инновационный капитал	Пользователи связывают ИК с увеличением эффективности нововведений и оценкой организации
Рынки капитала	ИК – актив бизнеса	Вопросы общего ИК фирмы, его оценки, отражения в балансе
Акционеры	ИК – актив бизнеса	Вопросы повышения прибыльности и стратегических преимуществ
Менеджеры компании	ИК – актив бизнеса	Увеличение денежных потоков, прибыли, достижение конкурентных преимуществ

Данная трактовка интеллектуального капитала выводит на проблему его оценки как процесса или результата, что достаточно часто отождествляется не только данными авторами, но и в научной литературе в целом. Эта проблема унаследована разработчиками концепций интеллектуального капитала из работ по нематериальным активам, в которых достаточно часто сливаются понятия нематериальных активов, инвестиций в нематериальные активы и процессов использования нематериальных активов. Для такого смешения есть две причины. Во-первых, все процессы, протекающие в организации, двойственны по отношению к интеллектуальному капиталу: они его производят и они же его потребляют. Подобная двойственность характерна и для НИОКР, и для консультирования, и для обучения. В последнем случае одновременно потребляется знание обучающего и формируется знание обучаемого. То же самое явление прослеживается в производственных, управленческих и других процессах, сопровождающихся потреблением знания и других элементов интеллектуального капитала организации и его одновременным воспроизводством, возможно, на более высоком качественном уровне. Во-вторых, в основе всех процессов лежат планы деятельности, ее эвристики, правила и т. д., определенные представления об условиях деятельности, которые образуют своего рода «библиотеку» ее информационных моделей. Но библиотека – это всегда запас. Таким образом, интеллектуальный капитал не принимает той материальной формы запаса, которая возможна для других составных

частей капитала предприятия – материалов, сырья, оборудования. Он одновременно может находиться в обеих формах. Таким образом, если не принимать в расчет узкоспециальных определений интеллектуального капитала, то многообразие его трактовок можно свести в следующие три группы. В первой группе интеллектуальный капитал понимается как инновационный фактор развития, сформированный из составляющих обеспечения конкурентоспособности субъекта в мировом информационном пространстве. Во второй группе интеллектуальный капитал раскрывается через знания и способности сотрудников, обеспечивающих потенциал развития любого предприятия. В третьей группе акцент делается на современные возможности организации формировать и преобразовывать информацию организационными, материальными и трудовыми ресурсами, т. е. посредством совокупности структурного, человеческого и материального капитала. Каждое определение выделяет особые черты интеллектуального капитала, хотя между ними есть нечто общее, а именно сущность интеллектуального капитала как экономической категории. Очевидно, что на первом плане в употребляемых определениях – внешние признаки и элементный состав интеллектуального капитала. Определение интеллектуального капитала через его элементы и их функции приводит к произвольному, субъективному выделению различных граней, отражающих суть, но не характеризующих интеллектуальный капитал в полном объеме. С нашей точки зрения, термин «интеллектуальный капитал»

является обобщающим понятием, который отражает существенные признаки особого ресурса, по природе интеллектуального, капитализация которого приводит к возможности получения сверхприбыли. В широком смысле капитал – созданные человеком ресурсы, используемые для производства товаров и услуг. Обычно, когда мы говорим о капитале предприятия, мы подразумеваем активы, инвестиционные ресурсы, используемые для получения дохода. Определение рассматриваемого ресурса как капитала интеллектуального подчеркивает интеллектуальный характер происхождения ресурса, так как все качества, свойства и признаки его являются результатом использования интеллекта людей. Рассмотрим возможность отнесения интеллектуального капитала к одному из видов экономических ресурсов. Воспользуемся классификацией, которую предложили Кэмпбелл Р. Макконнелл и Стэнли Л. Брю, выделившие из материальных и человеческих ресурсов четыре группы экономических ресурсов: землю, капитал, труд, предпринимательскую способность. В различных ситуациях интеллектуальный капитал может рассматриваться как капитал, как труд и как предпринимательская способность. Например, интеллектуальный капитал является средством производства, так как используется в процессе производства товаров и услуг и доставки их конечному потребителю. При этом удовлетворение потребностей потребителя осуществляется косвенно, через обеспечение процесса производства. Другой пример: труд – экономический ресурс, приносящий доход в виде заработной платы (в том числе доход от использования интеллектуального капитала). Предприниматель, создающий условия для соединения труда и капитала и управляющий процессом этого соединения (использующий свой интеллектуальный капитал), получает доход в виде прибыли как компенсацию за экономический риск. В данном случае интеллектуальный капитал представлен в виде предпринимательской способности. Таким образом, доход, полученный от использования интеллектуального капитала, может быть отнесен к одной из перечисленных групп ресурсов в зависимости от ситуации. Принципиальной является возможность выявления потока доходов от использования интеллектуального капитала. Представляется, что интеллектуальный капитал может рассмат-

риваться и как обособленный экономический ресурс наряду с перечисленными выше ресурсами. Возможна ситуация, при которой ИК не может быть отнесен ни к одному из трех ресурсов. Так, один из элементов ИК – корпорационная культура – не относится: а) к капиталу, так как не учтена в составе активов; б) к труду, так как не приносит дохода в виде зарплаты; в) к предпринимательской способности, так как не является способностью. В этом случае интеллектуальный капитал представляет собой особый экономический ресурс, объективирующий созданные людьми знания для производства товаров и услуг и обеспечивающий дополнительный доход в составе прибыли – сверхприбыль. При этом под дополнительным доходом (сверхприбылью) подразумевается доход, превышающий норму доходности, свойственную данному сегменту рынка.

Следует заметить, что, являясь одним из экономических ресурсов в зависимости от роли в процессе использования, интеллектуальный капитал может соответственно относиться к постоянным или переменным факторам производства. ИК организации, объективируясь в виде имиджа фирмы, корпоративной культуры, системы документооборота, накопленных ноу-хау, в среднесрочном периоде является постоянным капиталом. В этом качестве интеллектуальный капитал в процессе использования служит условием для создания добавленной стоимости и не изменяет своей ценности. Интеллектуальный капитал, объективированный в виде навыков и образования сотрудников, их взаимоотношений, даже в краткосрочном периоде можно рассматривать в качестве переменного капитала, поскольку он может быть быстро изменен, к примеру, путем кадровых перестановок. В этом качестве ценность интеллектуального капитала в процессе производства изменяется. В зависимости от характера оборота, если понимать оборот как периодический процесс, интеллектуальный капитал может быть как основным, так и оборотным. Можно выделить части интеллектуального капитала, целиком и многократно участвующие в производственном процессе. Например, процессный капитал, организационный капитал. А в таком случае, как использование в процессе производства в разовом порядке знаний привлеченного специалиста, мы охарактеризуем человеческий капитал как капитал оборотный. Суще-

ность интеллектуального капитала как экономической категории можно определить также в виде системы экономических отношений, возникающих на уровне индивидуального воспроизводства капитала между субъектами хозяйствования по поводу производства, обмена, распределения и потребления интеллектуального продукта.

Критерии оценки интеллектуального потенциала личности, представляющие интерес для организации, достаточно различны в разных компаниях и в разные периоды времени, но чаще всего они содержат характеристики уровней образования и профессиональной квалификации, психометрические характеристики и профессиональные наклонности и. Инфраструктурные активы – это процессы и методики, которые делают работу предприятия безубыточной, например финансовая структура, методы оценки риска, методы управления торговым персоналом, коммуникационные системы, корпоративная культура. Значимость инфраструктурных активов позволяет предприятию функционировать более надежно, исправно, упорядоченно и качественно, формируя среду, в которой сотрудники предприятия работают и между собой общаются. Рыночные активы обеспечивают компании конкурентное преимущество во внешней среде, гарантируют осведомленность покупателей об отличительных новшествах предприятия. Мировая практика показывает, что современный этап развития требует от организаций перехода на качественный новый уровень развития, определяющей концепцией которого служит не рациональное управление ресурсами, а сформированная и реализованная на практике концепция воспроизводства интеллектуального капитала. Чтобы использовать западный опыт в российской экономике, необходимо понять сущность, механизмы создания и развития данной формы капитала, сформулировать основные направления политики организации в отношении управления им. К сожалению, данная категория не получила соответствующего теоретического обоснования и развития в условиях переходной экономики России, но ее сверхактуальность подчеркивают процессы, происходящие в рамках индивидуального воспроизводства

капитала. В организациях третьего тысячелетия внимание обращено на исключительную ценность вклада индивидуума в деятельность организации и оптимальное использование его интеллектуального потенциала, который составляет основу воспроизводства интеллектуального капитала. В современной России пока не созданы условия для реализации возможностей личности в структуре производства. Это связано чаще всего с уровнем оплаты труда, отражающим неадекватную оценку интеллектуальных способностей в воспроизводственном процессе. Кроме того, человек, полностью реализовавший имеющиеся опыт и знания, может быть просто уволен. Все это приводит к неэффективному использованию интеллектуального потенциала. В настоящее время в России на уровне индивидуального воспроизводства стоит хаос: отсутствует понимание сущности и ценности интеллектуального капитала, нет единой, четко сформированной, обоснованной концепции его формирования и развития. Работают лишь отдельные ее элементы: информация, знания, профессиональный уровень, объекты интеллектуальной собственности и т. п.

Основной чертой воспроизводства интеллектуального капитала является саморегуляция его носителя к факторам внутренней и внешней среды, чего не происходит в процессе воспроизводства других форм капитала – финансового, материального, трудового. Процесс воспроизводства интеллектуального капитала высвобождает субъект – в творчестве человек свободен. В России при большом количестве проблем процесс воспроизводства интеллектуального капитала может послужить основой ее возрождения, базой которого является научная среда с высоким уровнем интеллектуального конкурентоспособного на мировом рынке потенциала. Основой воспроизводства интеллектуального капитала является индивидуум с его уникальными возможностями, способностями, высоким уровнем интеллектуальной активности. Современная экономическая и социальная политика России должна быть направлена на процесс воспроизводства интеллектуального капитала, для чего у нас есть все предпосылки.

#### *Список литературы*

1. Липунцов Ю. П. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий : учеб. пособие. – М. : ДМК Пресс, 2003. – 224 с.



2. Супрун В. А. Интеллектуальный капитал. Главный фактор конкурентоспособности экономики в XXI веке : монография. – Изд. 2-е. – М. : Либроком, 2010. – 192 с.

3. Хубаев Г. Н. Информационные системы в деятельности экономических объектов (предприятий, банков, налоговых органов) : учеб. пособие / Г. Н. Хубаев, С. М. Патрушина, Л. А. Жебровская. – М. : Изд. центр «МарТ», 2012. – 384 с.

---

**G. V. Egorova\***

*\*Egorova Galina, PhD in Economics, Associate Professor  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
kaf\_pmii@tolgas.ru*

**A. V. Shlyapkin\***

*\*Shlyapkin Andrei, PhD in Technical sciences, Associate Professor  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
kaf\_pmii@tolgas.ru*

#### DEPENDENCE OF INFORMATION POTENTIAL OF THE COMPANY ON INTELLECTUAL CAPITAL

*Keywords: intellectual capital, informational potential, knowledge, development level, consumer capital.*

*In modern conditions the greatest significance is given to the development aspects of management object, with increasing share of intellectual capital. Intellectual capital is a subsystem of a more complex economic system of capital reproduction. Its structure can be represented as a set of elements: intellectual potential, intellectual property, intellectual activity, information, infrastructural assets and market assets. The basis of intellectual capital reproduction is an individual with his unique opportunities, abilities and high level of intellectual activity.*

---

© Егорова Г. В., Шляпкин А. В., 2013

УДК 658.89

**Т. А. Оруч\***

*\*Оруч Татьяна Анатольевна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_eiu@tolgas.ru*

## УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛЮЧЕВЫМИ КЛИЕНТАМИ КАК ФАКТОР ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ ПРЕДПРИЯТИЯ НА РЫНКЕ

*Ключевые слова: конкурентоспособность предприятия, клиентская среда, ключевые клиенты, анализ клиентской среды, управление отношениями с ключевыми клиентами.*

*Рассматривается вопрос необходимости управления отношениями с ключевыми клиентами с целью повышения конкурентоспособности предприятия. В настоящее время предприятию для развития и увеличения доли рынка уже недостаточно активного привлечения новых клиентов. Необходимо разрабатывать программы для сохранения имеющихся клиентов и повышения их прибыльности и ценности для предприятия.*

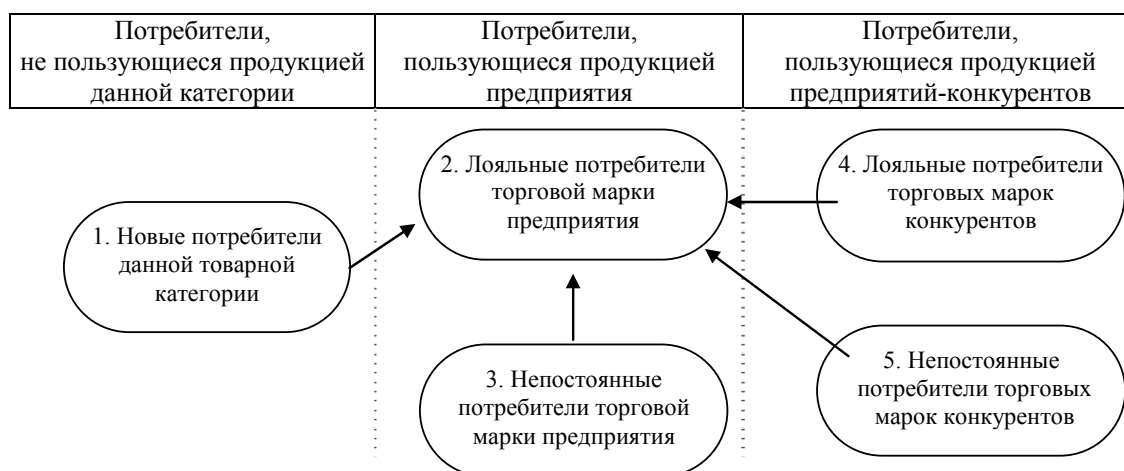
В условиях жесткой конкуренции и ограниченности финансовых ресурсов предприятиям необходимо разрабатывать программы по работе с ключевыми клиентами. В настоящее время управление взаимоотношениями с ключевыми клиентами обеспечивает предприятию конкурентные преимущества на рынке. Это связано с тем, что традиционно конкурентоспособность предприятия рассматривается как способность более эффективно привлекать потребителей по сравнению с другими производителями сходных товаров или услуг. По этой причине основное внимание предприятия, как правило, уделяется привлечению клиентов и выстраиванию с ними долгосрочных отношений.

Клиент рассматривается как юридическое или физическое лицо, пользующееся услуга-

ми другого физического или юридического лица, вступающее с ним в деловые отношения [5].

Клиентская среда – это совокупность клиентов, регулярно пользующихся некоторым фиксированным набором сервисов (ресурсов, услуг).

Практически все предприятия сталкиваются с тем, что потребители их продукции могут переходить к конкурентам. В связи с этим по признаку лояльности к торговой марке предприятия выделяют следующие пять групп потребителей (рис. 1). Данные группы взаимно не пересекаются и исчерпывающе определяют потенциальных потребителей продукции предприятия.



**Рис. 1.** Группы потенциальных потребителей продукции предприятия

Таким образом, предприятию важно иметь не просто потребителей, а постоянных клиентов.

Количество клиентов у каждого предприятия достаточно большое, однако при этом среди них можно выделить несколько наиболее важных, которые совершают большие объемы покупок по высоким ценам, принося при этом значительную часть прибыли предприятия. Подобные клиенты называются ключевыми.

Ключевой клиент по определению является одним из наиболее важных клиентов. Зачастую развитие и поддержка партнерских отношений с ним оказывается решающим фактором в обеспечении конкурентных преимуществ предприятия. Клиент считается ключевым, если он:

- обеспечивает предприятию получение стабильной и высокой прибыли;
- способствует увеличению объемов продаж;
- сотрудничает с предприятием как с надежным и долгосрочным партнером;
- может оказывать влияние на формирование и развитие имиджа предприятия в своем кругу общения.

Также к особенностям ключевых клиентов относится их привлекательность для предприятия в связи с тем, что работа с ними позволяет значительно снизить затраты (экономия за счет отсутствия необходимости осуществлять поиск новых клиентов) и осуществлять планирование, получать доступ к мониторингу изменений в рыночной среде через исследование изменяющихся потребностей ключевых клиентов.

Ориентируясь на перечисленные отличительные характеристики, можно выделить отдельные группы ключевых клиентов в клиентской среде предприятия:

1. Кормилец. Обеспечивает предприятию получение основной прибыли – от 10 и более процентов от общей суммы. Обычно лоялен к предприятию и нацелен на долгосрочное сотрудничество с ним.

2. Перспективный. Новый клиент, располагающий значительным бюджетом на приобретение продуктов (услуг) предприятия. Также может быть «кормильцем» одного из конкурентов.

3. Имиджмейкер. Имеет раскрученное имя. Занимает лидирующие позиции в своей отрасли (регионе). Способен создать пред-

приятию благоприятную репутацию и имидж надежного партнера.

4. Эксперт. Выдвигает высокие требования к качеству товаров и уровню сервисного обслуживания предприятия. Обладает ценными знаниями рынка, на котором работает предприятие [3].

Классифицировав своих клиентов, предприятие получает возможность предложить более индивидуализированный пакет продукции с сопутствующими и дополнительными услугами. Делается более правильный выбор о необходимости лояльности клиента, минимизируется возможность ошибки, повышается рентабельность предприятия. Определив группу невыгодных клиентов, можно ликвидировать отрицательный балласт и перевести часть средств на удержание имеющихся прибыльных клиентов.

Важной задачей каждого предприятия является удержание и развитие клиентской базы, повышение прибыльности клиентов. В конкурентных условиях необходимой составляющей успеха становится удержание и управление отношениями с клиентами, более глубокое и дифференцированное изучение их предпочтений и формирование сфокусированного предложения продуктов и услуг предприятия.

Управление отношениями с клиентами – это комплекс бизнес-процессов предприятия по взаимодействию с клиентами, ориентированный на повышение уровня продаж, обеспечение эффективности маркетинговых акций, улучшение уровня обслуживания и построение долгосрочных и доверительных отношений с клиентами.

До недавнего времени задачи в отношении клиентов имели последовательность по привлечению, закреплению и удержанию, отражающую убывание приоритетов в управлении отношениями с клиентами, сейчас акцент сместился на удержание имеющихся клиентов предприятия по следующим причинам:

- затраты на привлечение нового клиента от 5 до 10 раз выше, чем на удержание уже существующего;

- сокращение оттока клиентов на 5-10% может принести предприятию до 75% дополнительной прибыли;

- по мере насыщения рынка затраты на привлечение каждого нового клиента возрастают, а затраты на удержание сохраняются на стабильно невысоком уровне;

- большой процент постоянных клиентов обеспечивают высокую стабильность бизнеса и его привлекательность для внешних инвестиций [2].

В условиях активной рыночной конкуренции оптимально организованный процесс управления отношениями с клиентами на предприятии может позволить:

- повысить качество и расширить ассортимент продуктов и услуг предприятия;

- обеспечить стабильный уровень продаж и повысить уровень доходов;

- расширить каналы взаимодействия с клиентами;

- повысить лояльность клиентов;

- обеспечить высокий уровень клиентского сервиса;

- улучшить эффективность и отдачу от маркетинговых кампаний.

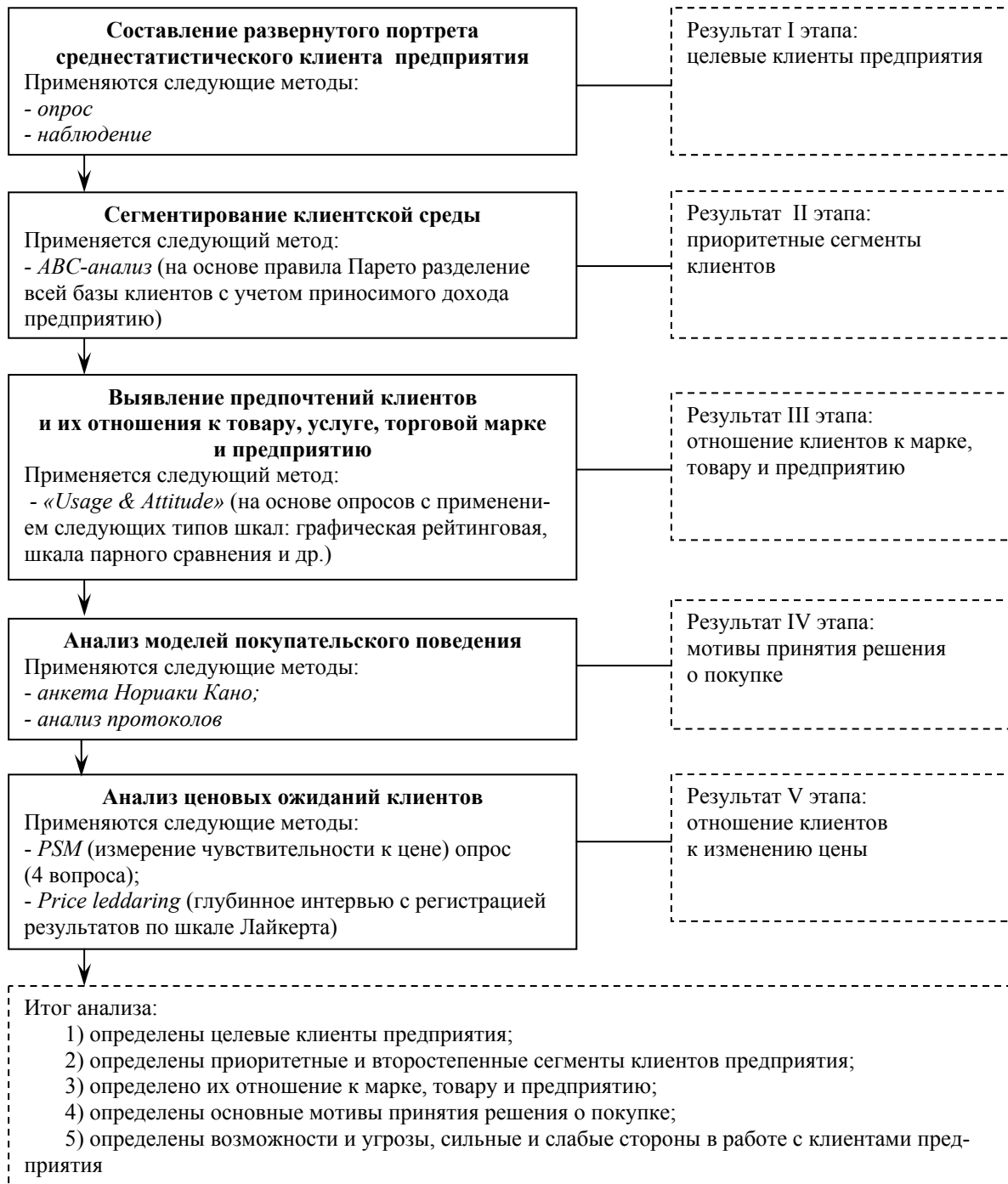


Рис. 2. Процесс анализа и управления отношениями с ключевыми клиентами предприятия

К конкурентным преимуществам предприятия, формируемым за счет управления взаимоотношениями с ключевыми клиентами, можно отнести следующие позиции:

1. Прибыль предприятия, получаемая непосредственно от продаж ключевым клиентам, а также от значительного снижения расходов на развитие бизнеса. За счет партнерской сети, клиентов и просто знакомых данного типа клиентов можно расширить клиентскую базу предприятия и увеличить объем продаж без дополнительных затрат на рекламу и привлечение заказчиков собственными силами.

2. Перспективный клиент, с которым предприятие пока не работает или работает в небольших объемах, имеет выраженный потенциал для увеличения прибыли предприятия. В большинстве случаев это клиенты конкурентов, благодаря которым они получают большую долю своей выручки.

3. Клиенты, являющиеся юридическими лицами, имеющие сильный бренд и хорошо известные в своей отрасли или регионе, мо-

гут оказать помощь предприятию в продвижении продуктов и услуг и создании благоприятного образа предприятия на рынке [3].

На современном этапе клиентская среда предприятия должна быть проанализирована с использованием отдельных элементов предложенных методов, дополнена результатами технико-экономического анализа и других исследований. Целостная картина событий, явлений, тенденций и ситуаций клиентской среды предприятия может быть получена только в результате использования комплексной методики анализа. Процесс анализа и управления отношениями с ключевыми клиентами можно представить в виде ряда взаимосвязанных этапов (рис. 2).

Таким образом, основная цель управления отношениями с ключевыми клиентами направлена на реализацию стратегических целей развития предприятия – укрепление положения на рынке, освоение новых направлений деятельности, усиление конкурентных преимуществ и снижение операционных и финансовых затрат.

#### Список литературы

1. Клавдиева Е. В. Основы методологии разработки системы ключевых показателей эффективности // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2005. – № 3. – С. 17-22.
2. Лосев С. В. Управление отношениями с клиентами [Электронный ресурс] // Маркетинг в России и за рубежом. – 2006. – № 1. – URL: <http://www.dis.ru/library/detail.php?ID=25916> (дата обращения: 29.04.2013).
3. Секреты работы с ключевыми клиентами [Электронный ресурс]. – URL: <http://class365.ru/crm/kluchevye-klienty> (дата обращения: 28.04.2013).
4. Таранов В. В. Метод оценки привлекательности клиентов // Маркетинг в России и за рубежом. – 2003. – № 1. – С. 27-34.
5. Тихомирова Н. В. Управлять качеством системно // Стандарты и качество. – 2012. – № 9. – С. 82-84.

**T. A. Oruch\***

*\*Oruch Tatyana, PhD in Economics, Associate professor of Volga Region State University of Service, Togliatti*  
kaf\_eiu@tolgas.ru

#### MANAGING RELATIONS WITH KEY CUSTOMERS AS A FACTOR OF COMPETITIVE ADVANTAGE OF ENTERPRISE ON THE MARKET

*Keywords: competitiveness of enterprise, client environment, key clients, analysis of client environment, managing relations with key clients.*

*The article considers the need for managing the relations with key customers in order to increase the competitiveness of the enterprise. At present for the company to develop and increase market share, it is not enough to actively attract new customers. It is necessary to develop programs to keep existing customers and increase their profitability and value for the company.*

© Оруч Т. А., 2013

УДК 658.6

**Е. В. Романеева\***

\*Романеева Елена Владимировна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
romaneeva@tolgas.ru

**А. Д. Орлова\***

\*Орлова Анна Дмитриевна, эксперт отдела товарной экспертизы  
ООО «СОЭКС-Тольятти», г. о. Тольятти  
MartA-1603@yandex.ru

## ИССЛЕДОВАНИЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО СВОЙСТВА «БЕЗОПАСНОСТЬ» КАК ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ И УСЛУГ

*Ключевые слова:* безопасность, сертификация, жизненный цикл, активная безопасность, пассивная безопасность.

*Рассматривается роль безопасности товаров как важнейшего потребительского свойства, определяющего качество. Кроме того, приводится анализ термина «безопасность», сопровождающийся изучением различных подходов к определению данного термина и установлению обобщенного. На примере автомобилей рассмотрены особенности системы обеспечения безопасности и приведены рекомендации по повышению уровня безопасности автотранспортных средств.*

Для того чтобы раскрыть сущность понятия «безопасность», употребляемого в отношении товаров, необходимо провести ис-

следования различных подходов к определению данного понятия (табл. 1).

Таблица 1

**Исследование различных подходов к определению понятия «безопасность»**

Определение	Источник
1	2
Состояние, при котором не угрожает опасность, есть защита от опасности	Ожегов С. И. Словарь русского языка. – М. : Оникс, 2008
Отсутствие опасности для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях использования, хранения, транспортировки и утилизации товара	Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 № 2300-1 (ред. от 21 декабря 2004). – М. : Право, 2010
Сведение к минимуму риска для жизнедеятельности человека при использовании товара в строгом соответствии с правилами безопасной эксплуатации, которые должны быть изложены в соответствующих инструкциях, правилах, нормах, входящих в комплекс информации, обязательно доводимой до сведения потребителей	Неверов А. Н. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами : учебник / А. Н. Неверова, Е. Л. Пехташева. – М. : Академия, 2011
Состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества, государства от внешних и внутренних угроз	Новиков В. А. Толковый словарь по рыночной экономике. – М. : Экономистъ, 2009. – 383 с.
Свойство продукции, обеспечивающее безопасное для жизни, здоровья, имущества граждан использование или хранение продукции в течение установленного срока годности	Борисов Л. Б. Большой экономический словарь. – М. : Книжный мир, 2008. – 860 с.
Защищенное состояние, в котором не угрожает опасность чего-либо	Азрилиян А. Н. Новый экономический словарь. – М. : Институт новой экономики, 2011. – 1088 с.
Состояние защищенности каждого отдельного лица и окружающей среды от чрезмерной опасности	Румянцева Е. Е. Новая экономическая энциклопедия. – 4-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 810 с.

Продолжение табл. 1

1	2
Состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных или растений	Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании : федер. закон 184-ФЗ от 27.12.2002 [принят Гос. Думой 15 декабря 2002 г., одобрен Советом Федерации 18 декабря 2002 г.] // Российская газета. – 2010.
Состояние, при котором риск вреда или ущерба ограничен допустимым уровнем	ИСО/МЭК 2

Обобщающий анализ данных табл. 1 показал, что термин «безопасность», употребляемый в отношении товаров, можно определить как «состояние защищённости здоровья и имущества граждан при эксплуатации, хранении и утилизации товара».

Обязанность производителя товара заключается в том, что он должен предусмотреть все необходимые меры, чтобы созданный и представленный на потребительском рынке товар полностью отвечал требованиям нормативно-технической документации. Обязательные требования к безопасности товаров установлены в государственных стандартах, санитарных нормах и правилах, строительных нормах и правилах и другой нормативно-технической документации. В качестве средства государственного обеспечения безопасности товаров выступает требование на законодательном уровне обязательного установления срока годности (на продовольственные товары, лекарственные средства, товары бытовой химии, парфюмерно-косметические товары) и срока службы (на товары длительного пользования). Определения, характеризующие данные сроки, содержатся в Законе «О защите прав потребителей», ст. 5 [3, с. 113].

Изготовитель обязан обеспечивать безопасность товара в течение всего установленного им срока службы или срока годности товара. Если изготовитель не установил на свой товар срок службы, он в обязательном порядке должен обеспечить безопасность товара в течение 10 лет со дня продажи товара потребителю.

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод о том, что изготовителю более выгодно установить срок службы товара, который он считает целесообразным исходя из назначения товара, используемых материалов и узлов, технологии производства, уровня конкурентоспособности товара на рынке, и довести его до потребителя в технической документации или иным путем. В против-

ном случае, даже если реальный срок службы товара может быть небольшим (3–5 лет), изготовитель, не установив его и не доведя его до потребителя, будет нести ответственность по безопасному использованию такого товара в течение 10 лет с обязательствами возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, вследствие отсутствия обеспечения безопасности товара (работы).

К обязанности изготовителя относится и необходимость указывать в сопроводительной документации на товар, в маркировке или иным способом специальные рекомендации, которые необходимо соблюдать для безопасного использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации [5, с. 230].

В связи с тем, что товары, представляющие опасность для жизни, здоровья потребителей или окружающей среды, подлежат обязательной сертификации, изготовитель обязан провести работу по сертификации таких товаров с целью подтверждения их безопасности для потребителей. Перечни товаров, подлежащих обязательному подтверждению их соответствия указанным требованиям, утверждаются Правительством Российской Федерации. Выпуск таких товаров без получения соответствующего документа (сертификата) запрещен. Не допускается и продажа товара без информации о проведении обязательной сертификации. Это же требование относится и к импортным товарам – как продовольственным, так и промышленным [8].

В целях повышения конкурентоспособности товара, удовлетворения в большей степени запросов потребителей изготовитель может проводить и добровольную сертификацию товаров, не подлежащих обязательной сертификации [4]; производитель вправе снять товар с производства, изъять его из оборота и отозвать, если товар при его использовании может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителей [6].

Безопасность – одно из важнейших потребительских свойств товара, характеризующих его качество. В жестких условиях конкуренции требования потребителей к качеству и безопасности товаров становятся определяющими.

В последнее время особую актуальность у российских потребителей приобрел показатель безопасности легковых автотранспортных средств. Поскольку автомобиль имеет длительный срок службы, необходимо, чтобы потребитель был им удовлетворен в течение длительного времени. Автомобиль при этом может быть объектом различных воздействий: сборка и испытание при производстве, предпродажная подготовка, продажа или перепродажа, заправка топливом, хранение, модернизация и тюнинг, техническое обслуживание (ТО), ремонт и др. Перечисленные состояния и воздействия образуют этапы жизненного цикла автомобилей. Различают следующие разновидности жизненного цикла автомобилей:

1) жизненный цикл определенной модели автомобиля, или ЖЦМ (например, ВАЗ-2112);

2) жизненный цикл конкретного автомобиля (ЖЦА), который:

- имеет определенный идентификационный номер (VIN);

- поступил в распоряжение владельца в определенный момент времени (год, месяц, число).

Если продолжительность жизненного цикла модели исчисляется с начала её проектирования, то цикл называется полным [2, с. 75].

Реальное использование автомобилей данной модели начинается с момента начала её производства или поступления на автомобильный рынок. В этом случае ЖЦМ называют большим или эксплуатационным. ЖЦМ завершается с прекращением производства данной модели и выводом автомобилей из эксплуатации. Продолжительность большого ЖЦМ составляет 10-30 лет. Жизненный цикл конкретного автомобиля (малый ЖЦ) начинается с приобретения автомобиля юридическим или физическим лицом и завершается списанием – выводом автомобиля из эксплуатации. Продолжительность малого цикла определяется сроком службы (ресурсом) автомобиля до списания и составляет в зави-

симости от конструкции и условий эксплуатации от 5 до 15-20 лет.

В общем виде этапы ЖЦМ представлены на рис. 1.

Этапы 1, 2, 3, 4, 11, 12 и 14 жизненного цикла (рис. 1) обычно относят к сфере производства, а этапы 4-10, 12 и 13 – к сфере эксплуатации.

Эксплуатационные этапы имеют следующие особенности, которые необходимо учитывать при организации работы сервисных предприятий:

1) в течение большого цикла они являются основными по: продолжительности 75-85%, трудоемкости 80-90%, затратам 55-75%;

2) являются наиболее сложными по организации и управлению:

- многочисленность объектов управления – парк автомобилей данной модели;

- многочисленность субъектов управления и регулирования – практически все владельцы автомобилей, пользователи сервисными услугами, сервисные предприятия и организации;

3) услуги и работы, возникающие в процессе эксплуатации, носят случайный характер по: моменту возникновения, содержанию трудоемкости и стоимости [1].

Говоря об обеспечении безопасности автомобиля в течение всего жизненного цикла, следует указать на определяющую роль послепродажного обслуживания на СТО. Именно на этапе послепродажного обслуживания в большей степени обеспечивается конкурентоспособность транспортного средства за счет поддержания стабильного качества и приемлемых затрат на обслуживание. Послепродажный ремонт тормозной системы, рулевого управления улучшает технические характеристики, повышает коэффициент надежности, а с точки зрения потребителя обеспечивает безопасность автомобиля.

Современный автомобиль по своей природе является устройством повышенной опасности. Учитывая социальную значимость автомобиля и его потенциальную опасность при эксплуатации, производители оснащают свои автомобили средствами, способствующими его безопасной эксплуатации [7, с. 144].

Структура современной системы безопасности автомобиля представлена на рис. 2.





Рис. 1. Жизненный цикл автомобиля

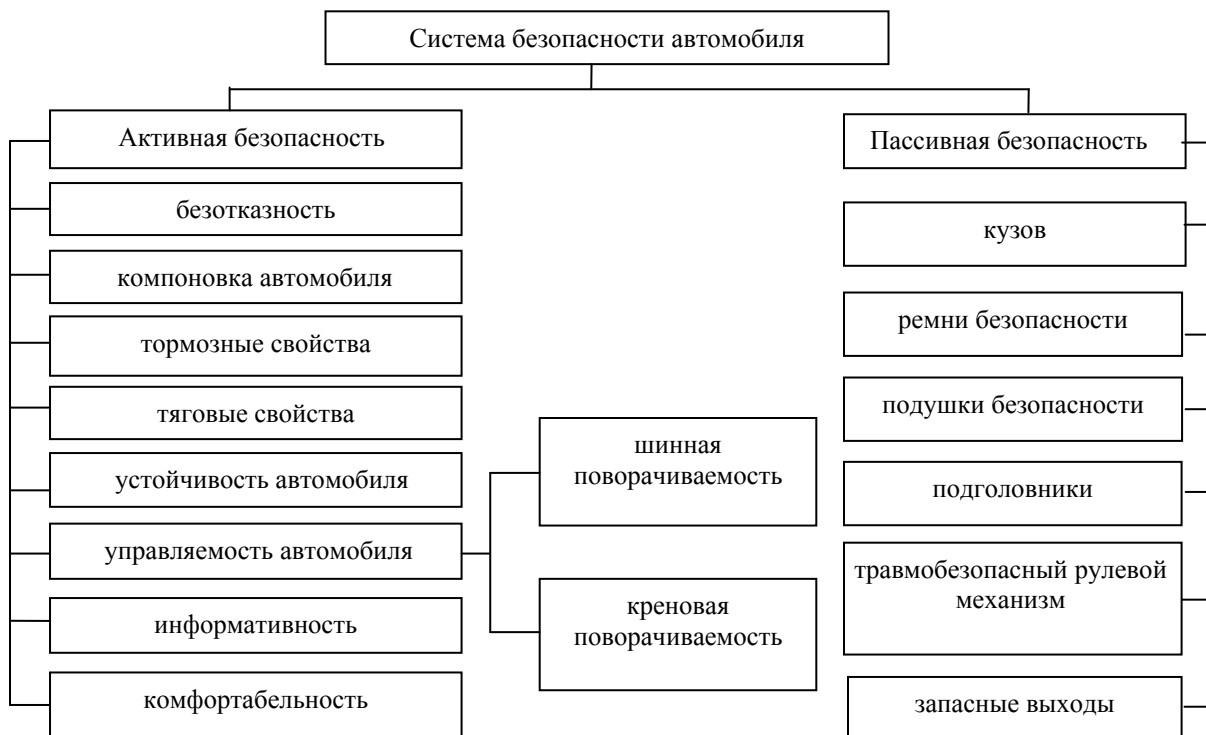


Рис. 2. Структура современной системы безопасности автомобиля

Согласно данным рис. 2 существуют два вида безопасности автомобиля (активная и пассивная), каждый из которых характеризуется определенным набором средств ее обеспечения [1].

Следует отметить, что из комплекса средств, которыми оборудован современный автомобиль, большой интерес представляют средства, обеспечивающие пассивную безопасность. В последние годы она превратилась в один из наиважнейших элементов с точки зрения производителей. В изучение данного вида безопасности и её развитие инвестируются огромные средства, поскольку производитель автомобилей заинтересован в максимальном удовлетворении своей целевой аудитории. Ведь потребитель должен быть уверен, что в случае возникновения аварийной ситуации здоровье его и его пассажиров будет сохранено.

Пассивная безопасность представляет собой совокупность узлов и устройств, которые позволяют сохранить жизнь пассажиров автомобиля в случае возникновения аварийной ситуации. Она должна обеспечивать выживание и сведение к минимуму количества травм у пассажиров автомобиля, попавшего в дорожно-транспортное происшествие.

Пассивная безопасность автомобиля подразделяется на два вида:

- внешнюю, включающую мероприятия по защите пассажиров путем придания кузову особых свойств, например отсутствие острых углов, деформации;

- внутреннюю, включающую мероприятия по защите людей, сидящих в автомобиле, путем специального оборудования салона [2, с. 150].

Итак, наличие в совокупности всех средств активной и пассивной системы безопасности, которые полностью соответствуют современным требованиям, является залогом надёжности и безопасности автомобиля. На основании рассмотренной в статье информации можно выделить следующие на-

правления по совершенствованию системы обеспечения и сохранения потребительского свойства безопасности автомобиля. Данные направления совершенствования должны сопровождаться мониторингом состояния систем автомобиля и их модернизацией, для чего в системе послепродажного обслуживания, предлагается:

- во-первых, модернизировать процедуру краш-тестов по исследованию уровня надёжности автомобиля;

- во-вторых, необходимо ввести мониторинг уровня удовлетворённости потребителей и организовать систему оповещения производителя о жалобах потребителей через систему послепродажного обслуживания;

- в-третьих, постоянно совершенствовать саму систему послепродажного обслуживания, в частности в работе СТО использовать оснащение автомобилей современными системами пассивной безопасности при их отсутствии.

Повышение уровня безопасности отечественного автомобиля возможно благодаря также усилению системы связей между следующими участниками рынка: поставщиками комплектующих изделий, производителем, потребителями, станциями технического обслуживания.

Создание такой налаженной системы связей позволит:

- повысить качество обслуживания автомобилей в процессе эксплуатации;

- сохранить надлежащее работоспособное состояние столь сложного технического средства, как автомобиль, т. к. от его уровня безопасности и надёжности зависят жизнь и здоровье потребителей;

- повысить доверие потребителей к производителю и его товарам, что, в свою очередь, обеспечит коммерческий успех всех участников рынка: предприятия-производителя, поставщиков комплектующих изделий и, соответственно, станций технического обслуживания.

#### *Список литературы*

1. Бакалавр, специалист – инженер и магистр в технике: сайт. Тольятти, 2013. URL: <http://vibratspeslegko.ru/zhiznenni-zikl-avtomobilj/> (дата обращения: 05.04.2013).
2. Вахламов В. К. Автомобили: Теория и конструкция автомобиля и двигателя : учебник для студ. учреждений сред. проф. образ. / В. К. Вахламов, М. Г. Шатров, А. А. Юрчевский ; под ред. А. А. Юрчевского. – М. : Изд. центр «Академия», 2008.
3. Калачев С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы : учебник. – М. : Изд-во Юрайт; ИД Юрайт, 2011.

4. Козловский В. Н. Удовлетворенность потребителя – инструмент повышения конкурентоспособности продукции отечественного автомобилестроения / В. Н. Козловский, В. И. Строганов // Автомобильная промышленность. – 2013. – № 2. – С. 1-5.
5. Неверов А. Н. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами: учебник / А. Н. Неверов, Е. Л. Пехташева. – М. : Академия, 2011.
6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 № 2300-1 (ред. от 21 декабря 2004). – М. : Право, 2010.
7. Прохоров Ю. К. Управление качеством : учеб. пособие. – СПб. : СПбГУИТМО, 2009.
8. Романеева Е. В. Эволюционный подход к толкованию понятий «эксперт» и «экспертиза» как ключевых категорий экспертной деятельности / Е. В. Романеева, А. Д. Орлова // Вестник Поволжского гос. ун-та сервиса. Серия Экономика. – № 6 (26). – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2012. – С. 154-162.

---

**E. V. Romaneeva\***

*\*Romaneeva Elena, PhD in Economics, Associate Professor of Volga Region State University of Service, Togliatti  
romaneeva@tolgas.ru*

**A. D. Orlova\***

*\*Orlova Anna, Expert of goods expertise department of «SOEX-Tolyatti» Ltd., Togliatti  
MartA-1603@yandex.ru*

#### **STUDY OF CONSUMER PROPERTY «SAFETY» AS AN INDICATOR OF QUALITY OF PRODUCT AND SERVICE**

*Keywords: safety, certification, life cycle, active safety, passive safety.*

*The article examines the role of product safety as the most important consumer property, defining the quality. In addition, the author provides the analysis of the term «safety», accompanied by the study of various approaches to the definition of the term and the establishment of the generalized term. On the example of the car, the work explains the features of security system and provides recommendations to improve the safety of vehicles.*

---

© Романеева Е. В., Орлова А. Д., 2013

УДК 338.984

**Н. Н. Сергеев\***

*\*Сергеев Николай Никифорович, кандидат экономических наук  
Филиал Удмуртского государственного университета, г. Воткинск  
sergeev-11@mail.ru*

## **ПРОБЛЕМЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ ЭНЕРГОСБЕРЕГАЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ МАШИНОСТРОЕНИЯ**

*Ключевые слова: энергосбережение, энергоэффективность, энергосервисный контракт, промышленные предприятия.*

*Представлены основные методы и формы финансирования энергосберегающих проектов промышленных предприятий. Одним из возможных инструментов реализации энергосберегающих мероприятий рассмотрен энергосервисный контракт.*

В настоящее время существует необходимость реализации в кратчайшие сроки кардинальных изменений в системе реализации энергосберегающих мероприятий, сложившихся в отрасли, которые в условиях существования рыночных механизмов хозяйствования и временного снижения государственного контроля способствуют бездействию со стороны предприятий.

Рассчитывать в подобных условиях на привлечение необходимых объемов инвестиций не приходится, так как они могут быть привлечены преимущественно из частных источников финансирования, а использование государственного капитала в реализации политики энергосбережения ограничено.

Кроме того, затруднена возможность привлечения зарубежных инвестиций, например, в рамках кредитования Всемирного банка в связи с неготовностью российских институтов работать с подобными кредитами. Привлечение частных инвестиций в энергосбережение промышленных предприятий требует создания необходимых организационно-правовых условий, в том числе обеспечения реализации проектного финансирования, а также создания условий для деятельности энергосервисных компаний.

Еще одним важным условием привлечения частных инвестиций в энергосбережение является обеспечение прозрачности деятельности потенциальных заемщиков (в том числе энергосервисных компаний), прежде всего в финансовой сфере, что потребует разработки и внедрения современных систем корпоративного управления, основанных на принципах и методах бухгалтерского и управленческого учета, в том числе систем

управления издержками и сметного планирования (бюджетирования), а также финансового контроля.

Неразвитость отношений в сфере энергосбережения делает основными источниками финансирования энергосберегающих мероприятий и проектов собственные средства предприятий, для бюджетных организаций – средства бюджета, а также привлеченные финансовые ресурсы (кредиты банков и лизинг). Этим обусловлена недостаточность финансирования энергосбережения.

Дополнительными источниками финансирования энергосберегающих мероприятий могут являться: инвестиционный налоговый кредит; программы банков; лизинг; государственно-частное партнерство; энергосервисные контракты; государственная поддержка за счет бюджета субъекта федерации; государственные программы РФ; бюджет муниципальных образований (в случае включения конкретных объектов бюджетной сферы и коммунальной инфраструктуры в планируемые расходы бюджета).

Одним из наиболее перспективных методов реализации энергосбережения являются энергосервисные контракты. Energy Performance Contracting, или перформанс-контракт, – договор на реализацию и внедрение энергосберегающих технологий. Подобный механизм начал свое существование в США в конце 70-х годов. В России же лишь Федеральным законом № 261 «Об энергосбережении и повышении энергоэффективности», вступившим в действие 23.11.2009 г., законодателем введено понятие энергосервисного контракта (договор) – контракта, предметом которого является осу-

шествие исполнителем действий, направленных на энергосбережение и повышение энергетической эффективности использования энергетических ресурсов заказчиком. Данный договор предполагает выполнение специализированной энергосервисной компанией полного комплекса работ по внедрению энергосберегающих технологий на предприятии заказчика за счет привлеченных энергосервисной компанией кредитных средств. Данные компании берут на себя весь комплекс работ от проведения энергетического обследования – с целью выявления резервов повышения эффективности использования энергоресурсов – до внедрения энергосберегающих технологий. Оплата услуг энергосервисной компании осуществляется после внедрения проекта за счет части средств, полученных в результате экономии энергетических ресурсов.

Реализация энергосберегающих проектов на промышленных предприятиях на основе энергосервисных контрактов является наиболее привлекательным видом финансирования. Однако одним из существенных препятствий в реализации подобных контрактов является недостаточная развитость рынка энергосервисных компаний, отсутствие конкуренции на этом рынке, что приводит к неготовности руководителей промышлен-

ленных предприятий внедрять нестандартные схемы финансирования.

В целях реализации энергосберегающей и энергоэффективной политики в Удмуртской Республике создано АНО «Агентство по энергосбережению Удмуртской Республики». Одной из функций данного агентства является осуществление финансирования энергосберегающих проектов. Также данное агентство выступает в качестве энергосервисной компании [1].

Еще одним методом финансирования является государственная поддержка за счет бюджета Удмуртской Республики. Республиканская целевая программа «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Удмуртской Республике на 2010–2014 годы и целевые установки до 2020 года» предполагает государственное финансирование деятельности по энергосбережению и повышению энергетической эффективности. Источником средств для реализации является бюджет Удмуртской Республики. Для выполнения мероприятий программы могут привлекаться средства федерального бюджета и иные источники в соответствии с действующим законодательством. Общий объем финансирования составляет 6 052,3 млн рублей (табл. 1).

Таблица 1

**Динамика объемов финансирования целевой программы «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Удмуртской Республике», млн руб.**

Источники финансирования	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	Итого
Бюджет Удмуртской Республики	0,0	0,0	331,2	402,7	338,5	1 072,4
Иные источники в соответствии с действующим законодательством	723,9	876,2	1082,5	1212,2	1085,1	4 979,9
Всего	723,9	876,2	1413,7	1614,9	1423,6	6 052,3

Источником средств для реализации мероприятий программы является бюджет Удмуртской Республики. В программе энергосбережения Удмуртской Республики предусмотрена государственная поддержка предприятиям, выполняющим энергоэффективные мероприятия: бюджетные инвестиции предприятиям на реализацию инвестиционных проектов, возмещение части затрат на уплату процентной ставки по привлекаемым кредитным ресурсам коммерческих банков, предоставление на конкурсной основе права на налоговые льготы, в части налогов, зачисляемых в бюджет Удмуртской Республики. Государственная поддержка оказывается

предприятиям, на которых были проведены энергетические обследования, разработаны программы энергосбережения и повышения энергоэффективности. Энергоэффективные мероприятия, на реализацию которых оказывается государственная поддержка, должны обеспечивать снижение энергоемкости выпускаемой предприятием продукции.

По нашему мнению, наиболее приемлемой формой финансирования является сочетание нескольких методов финансирования, то есть так называемая комплексная схема финансирования энергосбережения на промышленных предприятиях. Исходя из сложившихся условий хозяйствования умплек-

ссная схема финансирования может осуществляться при следующих одновременно действующих условиях:

- привлечение целевых заемных средств;
- наличие у исполнителя инвестиционного проекта собственных залоговых средств в объеме не менее 15% от величины кредита;
- наличие гарантии возврата заемных средств организацией-гарантом (бюджет субъекта Российской Федерации, доверенного коммерческого банка, правительственная гарантия и пр.).

Комплексная схема финансирования энергосберегающих инвестиционных проектов предусматривает участие в формировании пула инвестиционных средств, кроме инвестора, всех уровней финансового обеспечения: федерального, регионального, местного и непосредственно предприятия, реализующего инвестиционный проект.

Таким образом, финансирование энергосберегающих мероприятий является важной

составляющей общего процесса реализации политики энергосбережения на промышленных предприятиях. Финансирование может осуществляться посредством нескольких методов. Однако, на наш взгляд, на предприятии должна быть использована комплексная программа финансирования, включающая в себя все возможные схемы финансирования, исходя из характеристики деятельности предприятия. Кроме того, одним из наиболее прогрессивных методов финансирования является заключение энергосервисных контрактов. Реализация таких контрактов позволит не только снизить энергопотребление, но и повысить конкуренцию среди энергосервисных компаний, реализующих финансирование предприятий через заключение подобных контрактов. Повышение конкуренции, в свою очередь, позволит стабилизировать рынок энергосервисных компаний и сделать их деятельность более доступной для предприятий и организаций.

#### *Список литературы*

1. Сергеев Н. Н. Основные направления повышения энергетической эффективности экономики Удмуртской Республики // Вестник Поволжского гос. ун-та сервиса. Серия Экономика. – № 1 (27). – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2013. – С. 34-39.

---

***N. N. Sergeyev\****

*\*Sergeyev Nikolai, PhD in Economics*

*Branch of the Udmurt State University, Votkinsk*

*sergeev-11@mail.ru*

#### **PROBLEMS OF FINANCING FOR ENERGY-EFFICIENCY ACTIVITIES AT ENGINEERING ENTERPRISES**

*Keywords: energy saving, energy efficiency, energy service contract, industry.*

*The article features basic methods and forms of financing energy efficiency projects of industrial enterprises. Energy service contracts are considered as one of the possible tools for implementing energy-saving measures.*

---

© Сергеев Н. Н., 2013

УДК 338.3

**О. А. Шлегель\***

*\*Шлегель Олег Александрович, доктор технических наук, профессор  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_pmii@tolgas.ru*

**О. И. Васильчук\***

*\*Васильчук Ольга Ивановна, доктор экономических наук, профессор  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_pmii@tolgas.ru*

## **ЭЛЕМЕНТНАЯ БАЗА, ИДЕНТИФИКАЦИЯ РАСПРЕДЕЛЕННЫХ АТАК НА ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ КОНСАЛТИНГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

*Ключевые слова: распределенные атаки, многоагентные системы, несанкционированный доступ к информации, идентификация распределенной атаки.*

*Актуальность работы обусловлена необходимостью повышения безопасности информационных ресурсов бухгалтерской, финансовой, производственной документации консалтингового предприятия. Для этого определяется специфика идентификации распределенных атак внутреннего нарушителя на информационные ресурсы предприятия, эффективность предлагаемых мероприятий.*

Деятельность взаимодействующих подразделений консалтингового предприятия могут включать различные направления, виды. Это могут быть услуги по моделированию соответствующих сегментов рынка, определение условий по привлечению капитала, в том числе долгового, оптимизации издержек, затрат, бухгалтерской отчетности, оптимизации бизнес-процессов, оптимизации налогообложения, оптимизации корпоративной структуры GR (ФАС, федеральные ведомства), разработке стратегии финансовой, производственной деятельности. Выполнение этих видов услуг позволяет понять мелочи и ключевые «болевые точки», анализировать устойчивость перед внешними факторами, спрогнозировать ситуацию на рынке, определить пути для оптимизации себестоимости, корпоративной структуры, оптимизировать численность компании путем внедрения новых решений автоматизации.

Повышение безопасности информационных ресурсов, бухгалтерской документации, текущих рабочих электронных материалов взаимодействующих подразделений консалтингового предприятия необходимо для эффективного управления их деятельностью.

Проблемы возникают при интенсивном росте предоставляемых консалтинговых услуг, стагнации предприятия, активизации инновационной деятельности, что сопровождается учащенными несанкционированными

проникновениями к информационным ресурсам, снижением эффективности деятельности предприятия. Решение возникающих проблем в сфере безопасности информационных ресурсов консалтингового предприятия может быть связано с использованием различных методов определения несанкционированного доступа, в частности идентификации распределенных атак [1, 2].

Системы идентификации распределенных атак обычно представляют собой программные или аппаратно-программные решения, которые автоматизируют процесс контроля аудита событий, протекающих в распределенных информационных ресурсах консалтингового предприятия, а также самостоятельно анализируют эти события в поисках признаков проблем информационной безопасности. Так как количество различных типов и способов организации несанкционированного доступа в информационные ресурсы консалтинговых предприятий за последние годы значительно увеличилось, идентификация распределенной атаки стала необходимым компонентом информационной безопасности.

Для предотвращения ущерба от распределенной атаки необходимо выяснить, как нарушитель будет атаковать распределенные информационные ресурсы. Идентификация способа атаки поможет понять, как определить безопасность распределенной системы

и каким образом она может быть реализована. Распределенная атака представляет собой сугубо скоординированные действия злоумышленника, осуществляемые с целью нанесения максимального ущерба информационным ресурсам предприятия.

В процессе идентификации распределенной атаки необходимым механизмом интеграции являются программно-аппаратные агенты в распределенных информационных ресурсах консалтинговых организаций.

В распределенных атаках систематизируются разрушающие информационные воздействия на распределенные ресурсы различных подразделений, отделов предприятия (финансовые, производственные, бухгалтерские, по работе с персоналом). Это связано с тем, что распределенные атаки имеют значительные отличия от обычного несанкционированного доступа к информации [3,

4]. Применяется подход к систематизации угроз, когда из всего множества  $A$  угроз на информационные ресурсы:

$$A = \{a_i \mid i = 1..N\}, \quad (1)$$

где  $a_i$  –  $i$ -я угроза информационных ресурсов соответствующего подразделения консалтингового предприятия, выделяются наиболее вероятные  $\tilde{A}$  угрозы для наиболее значимых информационных ресурсов

$$\tilde{A} = \{a_i \mid i = 1..N\} \subseteq A = \{a_i \mid i = 1..N\}, \quad N \leq N. \quad (2)$$

Распределенная атака разбивается на два этапа (рис. 1), включающих в себя сбор информации о распределенных информационных ресурсах консалтингового предприятия (по назначению: стратегические, тактические плановые, отчетные текущие информационные документы) и алгоритм проведения самой атаки.



Рис. 1. Этапы проведения распределенной атаки на распределенные информационные ресурсы соответствующего подразделения консалтингового предприятия

Также рассматривается подмножество угроз  $B$ , свойственных только распределенным информационным ресурсам соответствующего подразделения консалтингового предприятия:

$$B = \{b_i \mid i = 1..M\}, \quad (3)$$

где  $b_i$  –  $i$ -я угроза для распределенных информационных ресурсов;

$$B = \{b_i \mid i = 1..M\} = B_1 = \{b_i \mid i = 1..M\} \quad B_2 = \{b_i \mid i = 1..M\}. \quad (4)$$

Вероятность  $P_{A,B}(x)$  возникновения одновременно событий множества  $A$  угроз на информационные ресурсы и событий под-

множества угроз  $B$  для распределенных информационных ресурсов соответствующего подразделения консалтингового предприятия:

$$P_{A \cdot B}(x) = \sum_{x \in Y} P(a_i, b_i). \quad (5)$$

Параметры уравнения регрессии при математическом моделировании процесса формирования множества  $A$  угроз на информационные ресурсы или подмножество угроз  $B$  определяются методом наименьших квадратов, при котором

$$\sum (y_x - y)^2 \rightarrow 0. \quad (6)$$



Параметры являются решением системы нормальных уравнений математического моделирования:

$$\begin{cases} a_0 n + a_1 \sum x = \sum y \\ a_0 \sum x + a_1 \sum x^2 = \sum yx \end{cases} \quad (7)$$

Для каждого типа тренда метода наименьших квадратов формируется система нормальных уравнений, решив которую можно определить параметры тренда для уравнения регрессии множества  $A$  угроз. Например, для линейного типа тренда  $y_t = a_0 + a_1 t$  нормальные уравнения:

$$\begin{cases} na_0 + a_1 \sum t = \sum y \\ a_0 \sum t + a_1 \sum t^2 = \sum yt \end{cases} \quad (8)$$

где  $y$  – уровни исходного ряда динамики;  $t$  – номера периодов или моментов времени;  $n$  – число уровней ряда динамики процесса формирования множества  $A$  угроз на информационные ресурсы.

Для упрощения расчетов можно перенести начало отсчета времени  $t$  в середину ряда, тогда  $\sum t = 0$  и система нормальных уравнений динамики процесса формирования множества  $A$  угроз:

$$\begin{cases} na_0 = \sum y \\ a_1 \sum t^2 = \sum yt \end{cases}$$

отсюда можно определить

$$a_0 = \frac{\sum y}{n}, \quad a_1 = \frac{\sum yt}{\sum t^2}.$$

Параметры  $a_0$  и  $a_1$ :

$$a_0 = \frac{\sum y \sum t^2 - \sum yt \sum t}{n \sum t^2 - (\sum t)^2};$$

$$a_1 = \frac{n \sum yt - \sum y \sum t}{n \sum t^2 - (\sum t)^2}.$$

Указанный подход к систематизации имеет свои недостатки, так как все угрозы из множества  $B$  в зависимости от предприятий, подвергающихся воздействию, можно разделить на два подмножества: распределенные атаки на инфраструктуру ( $B_1$ ); распределенные атаки на телекоммуникационные службы или удаленные сервисы (множество  $B_2$ ).

При идентификации распределенной атаки агент определяется как сущность, способная вести себя автономно, выполнять план и распознавать другие сущности в протоколах информационных ресурсов предприятия, в которых они участвуют. Существует два протокола, в которых каждый агент враждебной многоагентной системы является

участником. Первый – протокол взаимодействия агентов противника. Второй – протокол, содержащий агента в виде встроенного в некоторую область кода и процесса, использующего ресурсы взаимодействующих подразделений консалтингового предприятия в моменты передачи финансовой, бухгалтерской или производственной информации. Информационная система консалтингового предприятия может быть разделена на два уровня – High и Low. Если субъект на уровне High может выполнять все свои действия и способен «видеть» действия субъекта на уровне Low, но любой субъект на уровне Low не может «видеть» никаких действий или их результатов на уровне High, то тогда система удовлетворяет условию невливания. Если враждебный агент находится на уровне High, а механизмы защиты находятся на уровне Low и выполняются условия невливания, то агент не может быть «увиден» средствами защиты информации.

Многие современные руткиты могут прятать от владельца файлы, папки и ключи реестра, скрывать запущенные программы и системные службы. Таким образом, злоумышленник может создавать файлы и ключи реестра, запускать программы, и эта активность не будет обнаружена владельцем информационных ресурсов консалтингового предприятия.

Скрытие спуска информации с уровня High может быть решено, так как организация встраивания информации уровня High в предложенных далее скрытых каналах возможна с помощью программно-аппаратных агентов в распределенных информационных ресурсах консалтингового предприятия. Функции построения скрытого канала доступны для программно-аппаратного агента, помогут примеры решения второй проблемы – преодоление механизмов защиты, предназначенных для уничтожения скрытых каналов.

В распределенных ресурсах в каждом сегменте  $S_0, S_1, \dots, S_m$  имеются программно-аппаратные агенты нарушителя, которые для выполнения своих враждебных функций должны получать инструкции от программно-аппаратного агента злоумышленника, полностью контролирующего распределенные информационные ресурсы  $PC(j), j = 0, 1, \dots, m$ . Программно-аппаратные агенты злоумышленника внутри сегментов распределенных информационных ресурсов  $S_0, S_1, \dots,$

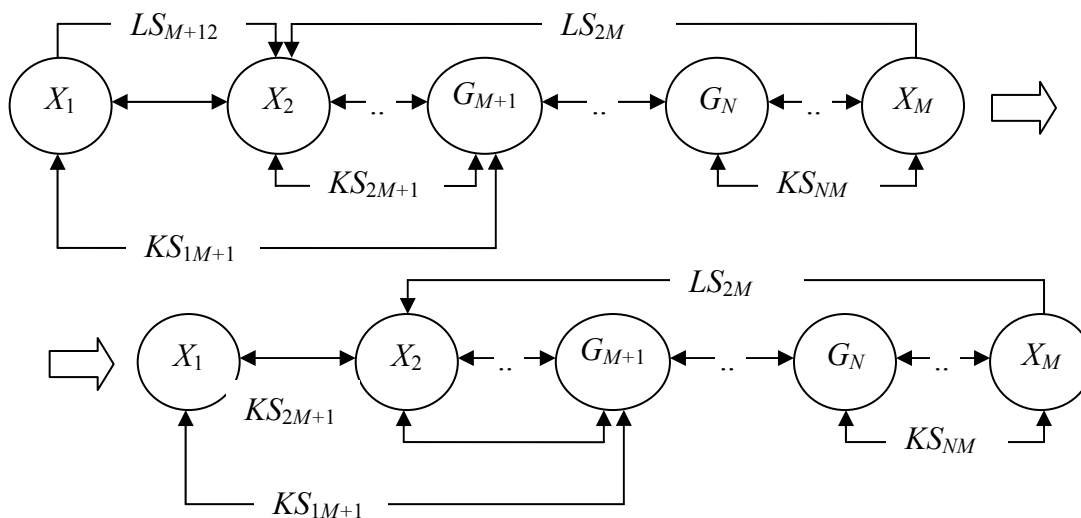
$S_m$  контролируют соответственно компьютеры  $LG(j)$ ,  $j = 0, 1, \dots, m$ . Узлы защиты  $G(i)$  выполняются таким образом, что никто из злоумышленников не может их контролировать. Таким образом, управление программно-аппаратным агентом в любом из сегментов распределенных ресурсов со стороны злоумышленника из внешней среды передачи данных связано с построением канала связи от  $PC(j)$  к  $LG(j)$ . Утечка информации связана с построением канала от  $LG(j)$  к  $PC(j)$ . Единственными зависимыми параметрами, известными на  $PC(j)$  и  $LG(j)$  для входного потока пакетов, являются адреса отправителя пакетов. При передаче пакетов от  $LG(j)$  к  $PC(j)$  единственными зависимыми параметрами являются адреса получателей пакетов. Эта зависимость выражается в связи множества внутренних адресов каждого сегмента и внешнего адреса  $s$  соответствующего шлюза и считается известной.

Для предотвращения возможных ошибок в процессе идентификации распределенных

атак необходимо построить язык скрытой передачи данных, применяющий алгоритм перестановки данных в очереди. Допустим агент в  $LG(0)$  передает информацию агенту в  $PC(0)$  во внешнюю среду, тогда агент в  $LG(0)$  знает, какие данные идут на адрес получателя  $s_j$ ,  $j = 1, \dots, m$ , серверов  $G(j)$ . С помощью алгоритма перестановки данных в очереди агент в  $LG(0)$  упорядочивает очередные пары пришедших данных [5, 6, 7, 8].

После реализации распределенной атаки «внедрение в распределенные информационные ресурсы ошибочного объекта путем навязывания ошибочного маршрута» изменяется путь на канальном уровне на графе между объектами  $X_2$  и  $X_M$  добавлением нового транзитного (ошибочного) объекта  $X_1$ .

Для моделирования реализации распределенной атаки можно использовать модель взаимодействия объектов в проекции на канальный и сетевой уровни (рис. 2).



**Рис. 2.** Графовая модель взаимодействия объектов распределенных информационных ресурсов при реализации распределенной атаки «внедрение в распределенные информационные ресурсы ошибочного объекта путем навязывания ложного маршрута» в проекции на канальном и сетевом уровне

В процессе идентификации распределенной атаки с помощью враждебной многоагентной системы необходимо построение «невидимой» сети агентов. Существует три класса агентов во враждебной многоагентной системе применяемых для интеллектуального моделирования свойств.

Посредники могут взаимодействовать друг с другом в определенной последователь-

ности. Если мета-агент  $A$  выполняет план  $P$  и ему необходим сервис  $S$ , то он обращается к агенту-посреднику  $F$  за сервисом. Агент-посредник  $F$  посылает сообщение другим агентам-посредникам о необходимости сервиса  $S$ . Каждый агент-посредник  $F'$  делает запрос своим мета-агентам на сервис  $S$ . Если  $F'$  получает отказ, то он передает запрос  $F$  на сервис  $S$  следующему агенту-посреднику

$F''$  и т. д. Если  $F'$  получает положительный ответ от одного из своих мета-агентов, то он передает этот положительный ответ  $F$ . Все мета-агенты связаны между собой через агентов-посредников и имеют своего агента-посредника для взаимодействия во враждебной многоагентной системе:

$$A \rightarrow F'_1, \dots, F'_n \rightarrow F''_1, \dots, \\ F''_m \rightarrow, \dots, \rightarrow A(S).$$

Использование мета-агентами роли ассистентов посредников при координации деятельности всех агентов. Мета-агенты могут быть сделаны «невидимыми» с помощью своих агентов-посредников, и агент-посредник, и мета-агент могут играть роль «men in the middle» в легальном протоколе. Это путь контроля и модификации любого легального протокола внутри одного консалтингового предприятия. Агенты интерфейса могут связываться друг с другом с помощью скрытых каналов, если они находятся в различных сегментах сети под охраной своих агентов-посредников. Мета-агенты могут создаваться и могут уничтожаться. Коды агентов могут передаваться через агентов-посредников или агентов интерфейса.

Враждебная многоагентная система работает в распределенной атаке следующим образом. Мета-агенты используют методы распознавания для сканирования окружающей среды и находят точки для модификации информации и для выстраивания «men in the middle». Мета-агенты могут иметь информацию о выполнении распределенной атаки или могут ее не иметь. Если же информация отсутствует, то мета-агенты должны найти сервис в форме, содержащей план о дальнейшем действии. Когда каждый агент, являющийся участником распределенной атаки, имеет свой план, тогда первый шаг атаки закончен. Низкая пропускная способность скрытых каналов определяет слабую синхронизацию распределенной атаки. Поэтому агент противника проходит активную фазу атаки почти автономно. Если распределенные информационные ресурсы уничтожаются, то это приводит к ущербу, но и враждебная многоагентная система также разрушается. После восстановления распределенных информационных ресурсов вспомогательная многоагентная система должна создаваться с самого начала. Поэтому противник должен предпочесть нанесение ущерба с помощью ошибочных вычислений.

Процесс повышения эффективности идентификации распределенных атак следует ввести не только в области обнаружения несанкционированного воздействия на инфраструктуру защищаемых распределенных информационных ресурсов взаимодействующих подразделений консалтингового предприятия, но и с точки зрения повседневной эксплуатации. Фаза идентификации распределенной атаки в модулях обработки данных опирается на сигнатурный метод.

Основным преимуществом данного подхода является то, что появляется возможность распознать угрозу появления распределенной атаки в процессе ее подготовки и формирования, а не на стадии ее реализации. Элементной базой для идентификации распределенной атаки может быть как сигнатурный метод, так и выявление аномалий, использование экспертных методов и систем, доверительных отношений и прочих информационных оценок, происходящих в вычислительной среде потока событий.

Идентификацию распределенных атак можно осуществить путем обобщения данных о поступающих атаках и подозрительных действиях и сопоставления шаблонов и статистической фильтрации. Информационной базой проверок подозрительных правонарушений являются первичные документы, регистры бухгалтерского и налогового учета, бухгалтерская, финансовая и налоговая отчетность, организационно-распорядительные и другие документы о финансово-хозяйственной деятельности консалтингового предприятия.

Безопасность определяется знанием возможных атак, и наиболее опасные атаки на распределенные информационные ресурсы – это распределенные атаки. Данные атаки могут осуществляться враждебными многоагентными системами. Многоагентная система может быть «невидимой» и интеллектуальной, а координация агентов во враждебной многоагентной системе также может быть «невидимой» и осуществляться с помощью скрытых каналов. Эти условия могут удовлетворяться с помощью реализации модели невливания, скрытых каналов и соответствующей организацией агентов противника. При этом важным является формирование протокола взаимодействия агентов противника и протокола, содержащего агента в виде встроеного в некоторую область кода и процесса, использующего ресурсы взаи-

действующих подразделений консалтингового предприятия в моменты передачи

финансовой, бухгалтерской или производственной информации.

*Список литературы*

1. Азаров В. Н. Интегрированные информационные системы обеспечения качества и защиты информации : учеб. пособие по напр. «Упр. качеством». – М. : Европ. центр по качеству, 2003.
2. Гостехкомиссия России «Руководящий документ: Защита от несанкционированного доступа к информации. Термины и определения». – М. : Военное изд-во, 1992.
3. Ермаков А. А. Основы надежности информационных систем : учеб. пособие. – Иркутск : ИрГУПС, 2006. – 151 с.
4. Российская Федерация. Приказы. Об утверждении положений по бухгалтерскому учету «Учетная политика организации» ПБУ 1/2008», «Изменения оценочных значений» ПБУ 21/2008» [Электронный ресурс] : № 106н : утв. Минфином РФ 6 октября 2008 года // КонсультантПлюс: Версия Проф.
5. Гостехкомиссия России «Руководящий документ: Защита от несанкционированного доступа к информации. Термины и определения». – М. : Военное изд-во, 1992. – 13 с.
6. Шлегель О.А. Аудит безопасности информационных систем предприятия // Общество в эпоху перемен: формирование новых социально-экономических отношений : матер. междуна-род. науч.-практ. конф. : в 2 ч. Ч. 1. – Саратов : Изд-во «Научная книга», 2008. – 355 с.
7. Шлегель О. А., Васильчук О. И., Лукоянова А. С. Моделирование процесса формирования набора информационных услуг предприятия сервиса // Вестник Поволжского гос. ун-та сервиса. – № 5. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2012. – 168 с.
8. Generalov Dmitriy, Molasy Marian, Shlegel Oleg Checking of Wholeness Confidential Data and Audit Event in Information System Web Information systems Engineering, Knowledge Discovery and Hybrid Computing, Wroclaw, Poland, 2011.

---

**O. A. Schlegel\***

*\*Schlegel Oleg, PhD in Technical sciences, Professor of Volga Region State University of Service, Togliatti kaf\_pmii@tolgas.ru*

**O. I. Vasilchuk\***

*\*Vasilchuk Olga, Doctor of Economic sciences, Professor of Volga Region State University of Service, Togliatti kaf\_pmii@tolgas.ru*

**COMPONENT BASE, IDENTIFICATION OF DISTRIBUTED ATTACKS  
ON INFORMATION RESOURCES OF CONSULTING COMPANY**

*Keywords: distributed attacks, multi-agent systems, unauthorized access to information, identification of distributed attack.*

*The relevance of this work is due to the need to improve the security of information resources in accounting, finance and production documentation of consulting company. The authors specify peculiarities of identifying distributed attacks of insider, aimed at company's information resources, as well as the effectiveness of the proposed activities.*

---

© Шлегель О. А., Васильчук О. И., 2013

УДК 065; 33

**Л. В. Глухова\***

*\*Глухова Людмила Владимировна, доктор экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
prof.glv@ya.ru*

## УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ: ДИВЕРГЕНТНЫЙ ПОДХОД

*Ключевые слова: подготовка специалистов по информационной безопасности, структурный подход, дивергентный подход, модель управления знаниями.*

*Управление процессами накопления знаний для современной экономики является приоритетным направлением. Показан дивергентный принцип накопления знаний при проведении курсовой переподготовки специалистов, работающих в области информационной безопасности.*

Стремительное развитие сетевых технологий и электронного бизнеса требует постоянного обновления знаний специалистов, работающих с информационными технологиями и обеспечивающих безопасность информационного обмена. В связи с чем актуальность проблем управления знаниями остается. Например, одной из проблем является проблема быстрого устаревания знаний и поиска механизмов их актуализации.

По роду своей деятельности всем специалистам в области ИТ-технологий приходится постоянно обновлять свои знания ввиду динамизма развития информатизации и компьютеризации экономики. В последнее время появилось много документов, характеризующих нормативно-законодательную базу при организации электронного обмена. В частности, один из последних принятых Федеральных законов (ФЗ № 63) по-новому трактует понятие электронной подписи в документах, передаваемых по цифровым каналам связи [1]. Поэтому одним из средств актуализации знаний можно считать постоянное изучение нормативной базы документов.

Однако более эффективным средством следует считать курсовую подготовку, в процессе которой осуществляется обновление не только теоретических знаний персонала, но и практических навыков и умений. Тогда можно для аккумуляции «знаниевого» потенциала использовать дивергентный подход. Его особенность заключается в постепенном наращивании плотности имеющихся знаний [2, 3].

Рассмотрим применение дивергентно-модульной технологии обучения криптографическим методам защиты информации при

курсовой профессиональной переподготовке кадров, организованной кафедрой «Прикладная информатика в экономике» ПВГУС для работников различных сфер современного бизнеса. В настоящее время закончено обучение данной дисциплине в рамках годичной образовательной программы, и сделаны выводы, позволяющие судить об эффективности обучения.

Суть дивергентной методики обучения состоит в постепенном наращивании плотности информации в каждом понятии в единицу времени на каждом этапе обучения и сложности решаемых задач, на основе представления информационной подготовки по криптографии в виде самостоятельной дидактической системы.

Преобразование многих вариантов подготовки в области криптографических методов защиты информации в самостоятельную дидактическую единицу основано на устранении условий, определяющих их варьирование. Это лингвистическая трактовка дивергентности. Вариативность же устраняется за счет организации целостного подхода к формированию базы знаний по криптографии, а дивергентность реализуется в профессиональных задачах, решаемых на различных этапах изучения дисциплины с расширением круга применяемых методов и средств. Причем, учитывая разрозненность знаний слушателей, поступивших на курсовую переподготовку, процесс усвоения новых знаний был спроектирован с примитивного уровня обучения до высокого.

При условии применения в учебном процессе дивергентного подхода реализуются следующие возможности:

- организация обучения с необходимым учетом степени подготовленности обучаемых к восприятию нового материала и их индивидуальных способностей;

- темпа восприятия, интересов и мотиваций;

- использование прогрессивных форм и методов обучения;

- совершенствование классических методов обучения за счет применения исследовательских и аналитических способов решения и моделирования ситуаций;

- совершенствование учебного процесса с помощью интенсивного использования телекоммуникаций, виртуальных сред, мультимедиа технологий.

Дивергенция (математическая) – плотность источников подготовки в исследуемой

области. При таком подходе к изучению дисциплины «Криптографические методы защиты информации» происходит рост информационной плотности основных ключевых понятий, повторяемость их приводит к лучшему восприятию и прочному усвоению. Идея дивергентной технологии представлена на рис. 1, где каждый круг соответствует формированию базиса расширяющихся знаний. Сначала формируется тезаурус, на его основе формируется криптографическая грамотность, затем этот базис увеличивается до формирования информационной культуры в области криптографии, а затем уже и криптографической идеологии, позволяющей выдвигать собственные идеи в области криптографической защиты информации и тиражировать собственные знания.

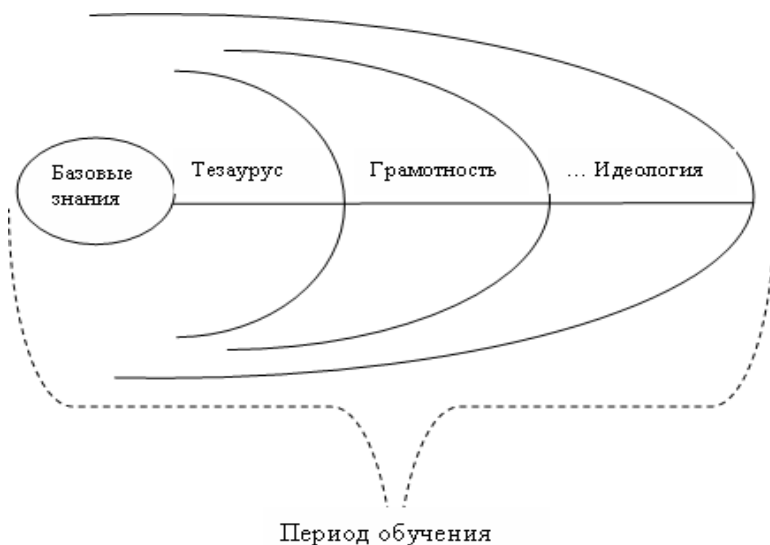


Рис. 1. Дивергентный подход к формированию знаний при курсовой переподготовке

Идея дивергентной криптографической подготовки специалистов в области организации защиты информации позволяет судить о возможности дальнейшей трансформации знаний в сферу профессиональной деятельности на рабочих местах [2].

Модульная структура курсов в сочетании с дивергентным принципом подходит для этого лучше всего ввиду своей гибкости. основополагающие принципы модульного обучения – модульность, структуризация содержания обучения на отдельные элементы, динамичность, гибкость. Сконструированный логически законченный материал (поблочно или помодульно) обеспечивает единство содержания обучения, его стабильность.

Структуризация содержания обучения на обособленные учебные элементы соответ-

ствует в алгоритме принципу дискретности, т. е. каждый шаг решения (порция, элемент) подчинен единой цели. Элемент может быть вполне самостоятельным, а содержание обучения представляется в таком объеме, чтобы обеспечить достижение стратегической цели – формирования криптографической культуры или криптографической идеологии.

При структуризации содержания следует придерживаться следующих педагогических правил:

- в интегрированной дидактической цели следует выделять структуру частных целей;
- достижение каждой частной цели должно полностью обеспечиваться учебным материалом каждого учебного элемента;

- для оценки уровня сформированности знаний применять аппарат методов структурного анализа и синтеза [3].

Особенность предлагаемой технологии переподготовки кадров в области криптографии и информационной безопасности на основе интеграции подходов в отличие от имеющихся заключается в смещении приоритетов управления на ведущую роль адаптивного управления, ориентированного на конечный результат за счет:

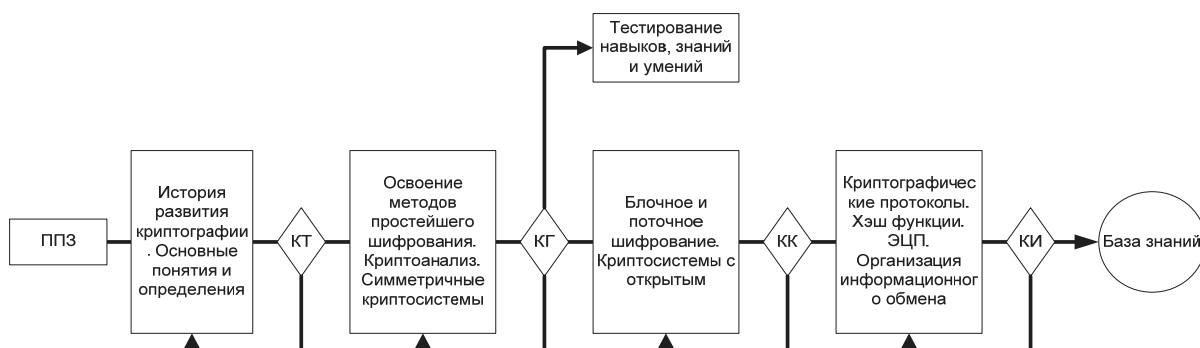
1) исследования процесса формирования системы знаний с позиций предметного, релятивного и атрибутивного признаков, позволяющих определить ее структуру по свойству эффективности функционирования системы (Базы знаний). Для достижения конечного результата в структуре, обеспечивающей целостность системы, все ее компоненты находятся в определенных количественных и качественных отношениях между собой и с системой в целом. Это решение наиболее важно, поскольку оно позволяет обосновать единственный вид структуры накопления знаний для достижения целевой задачи. Такой подход формулирует одно из положений выдвигаемой концепции управления знаниями на основе дивергентного подхода в виде: управлять процессом актуализации системы знаний целесообразно путем регулирования ее воспроизводственной структуры за счет нововведенческой составляющей. При этом генерируется интеллектуальная основа интенсивного воспроизводственного процесса и создаются нематериальные активы организации, для которой формируется система знаний;

2) использование интеграции подходов, реализованных на базе ядра концепции в ви-

де методов структурного анализа и синтеза, позволяет определить механизм единства и согласованности принимаемых управленческих решений. Применение интеграции подходов позволит оптимизировать процессы сбора, обработки и передачи информации в процессе актуализации имеющейся системы знаний. Это решение является дальнейшим развитием методов анализа, моделирования и прогнозирования процессов управления знаниями. Оно позволяет реализовать экономическое многоуровневое управление в зависимости от требований внешней среды и формулирует следующее концептуальное положение: актуализация знаний на индивидуальном и микроуровне определяет развитие системы знаний на мезо- и макроуровне экономического развития системы;

3) применение системного мониторинга процессов актуализации знаний, позволяющих определять своевременные корректирующие действия, «основанные на фактах», для удержания их в состоянии экономического гомеостаза. Отсюда следует другое концептуальное положение в виде: управлять актуализацией системы знаний целесообразно на основе моделей управления, полученных расчетным путем в результате применения методов структурного анализа и синтеза, дивергентного подхода и индексной квалиметрии. Этот механизм позволяет адаптировать систему управления знаниями к новым условиям функционирования внешней среды за счет того, что обеспечение и поддержание процессов актуализации знаний происходит в состоянии экономического гомеостаза и саморазвития.

На рис. 2 показана модель актуализации формируемой базы знаний [2].



**Рис. 2.** Модель формирования системы знаний:

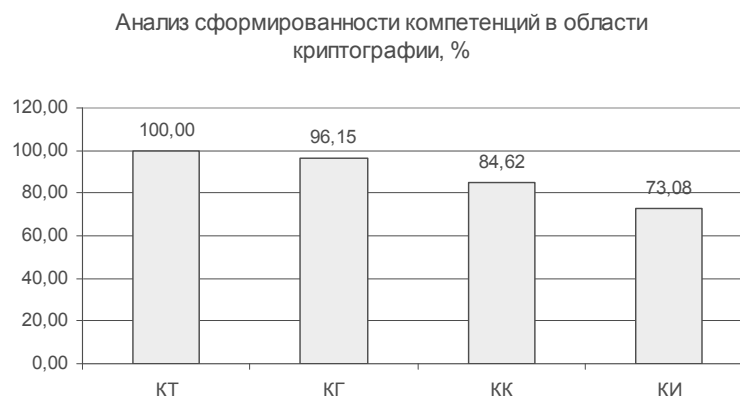
ППЗ – проблемное поле задач. Это специально подобранные и разработанные задачи на формирование навыков криптографической культуры; КТ – криптографический тезаурус;

КГ – криптографическая грамотность; КК – криптографическая культура;

КИ – криптографическая идеология

Проведенный опрос и промежуточное тестирование выявили в группе следующие показатели сформированности криптографиче-

ской идеологии за период обучения дисциплине в течение семестра (рис. 3).



**Рис. 3.** Анализ сформированности базы знаний по криптографическим методам защиты информации

Применение дивергентного подхода направлено на формирование плотности знаний и их активизацию. Использование его в учебном процессе при переподготовке слушателей, работающих в области организации защиты информации, дало положительный результат. Тезаурус в области криптографических методов защиты информации сформирован полностью у всех. Компонен-

ты криптографической идеологии сформированы у 73% слушателей. Причины более низкого уровня сформированности криптографической идеологии заключаются в том, что не все слушатели работают непосредственно в этой области и по результатам анкетирования им достаточно уровня криптографической культуры (84,6%) или криптографической грамотности (96%).

#### Список литературы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи». – М. : Изд-во стандартов, 2011.
2. Глухова Л. В. Технология компьютерной подготовки специалистов экономического профиля в колледже : дис. ... канд. пед. наук. – Тольятти, 1998. – 163 с.
3. Глухова Л. В. Экономика знаний: модели, методы, управление : монография. – М. : Изд-во ИКиП, 2008. – 118 с.

**L. V. Glukhova\***

*\*Glukhova Lyudmila, Doctor of Economic sciences, Professor of Volga Region State University of Service, Togliatti prof.glv@ya.ru*

### KNOWLEDGE MANAGEMENT: DIVERGENT APPROACH

*Keywords: training of information security specialists, structural approach, divergent approach, model of knowledge management.*

*Management of knowledge accumulation processes is a priority for a modern economy. The article shows a divergent principle of knowledge accumulation in the course of retraining of specialists, working in the field of information security.*

© Глухова Л. В., 2013



УДК 334; 51

**Г. А. Киричек\***

\*Киричек Галина Анатольевна, кандидат педагогических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_vm@tolgas.ru

**ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ,  
СВЯЗАННЫХ С РЕШЕНИЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАЧ  
КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ОБОБЩЁННЫЕ МОДЕЛИ  
ОПЕРАЦИЙ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СТРАТЕГИЙ)  
У СТУДЕНТОВ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ**

*Ключевые слова: компетенции, исследование операций, эффективность, стратегия.*

*В целях повышения эффективности самостоятельной работы студентов рассмотрены задачи, связанные с оценкой эффективности стратегий.*

**Задача 1.** Торговое предприятие осуществляет торговлю хлебом, ежедневно оформляя заказ на следующий день, в котором указывается размер поставки. В случае непродажы хлеба за день чёрствый хлеб возвращается поставщику, при этом предприятие платит штраф  $C_{III} = 2$  за каждую буханку хлеба. Прибыль от реализации одной буханки хлеба торговым предприятием  $C_{II} = 1$ . Величина спроса на хлеб в день  $R$  – дискретная случайная величина, имеющая распределение  $(P(R) = 0,01; R = \overline{901;1000})$ . Каким образом предприятию выбрать размер поставки в заявке?

*Решение.*

Оперирующая сторона располагает стратегиями  $(i)$ , определяющими размер (в буханках) поставки хлеба на следующий день. Критерием операции является величина прибыли, полученной торговым предприятием за день торговли хлебом:

$$F(i; R) = \begin{cases} i \cdot C_{II}, & \text{если } i \leq R; \\ R \cdot C_{II} - (i - R) \cdot C_{III}, & \text{если } i > R. \end{cases}$$

Естественно, что эту величину торговое предприятие стремится максимизировать при условии, что разрешается осреднение критерия по случайному фактору. Приходим к критерию:

$$\bar{F}(i) = \sum_{R=901}^{1000} F(i; R) \times P(R).$$

Если  $902 \leq i \leq 1001$ , то верно неравенство:

$$\bar{F}(i) - \bar{F}(i-1) = [(1001-i) \cdot C_{II} - C_{III} \cdot (i-901)] \cdot 0,01,$$

причем эта разность в левой части при возрастании  $i$  от 902 до 1001 убывает. Тогда оптимальное значение  $i$  определяется из условия перехода данной разности из положительной области в отрицательную область:

$$i^{opt} = \min \left[ i : 902 \leq i \leq 1001; \bar{F}(i+1) - \bar{F}(i) < 0 \right].$$

Для исходных данных задачи  $C_{III} = 2; C_{II} = 1$ . Поэтому

$$i^{opt} = \text{entier} \left( \frac{1001 \cdot C_{II} + 901 \cdot C_{III}}{C_{II} + C_{III}} \right) = \text{entier} \left( \frac{2803}{3} \right) = 934,$$

то есть торговому предприятию следует оформлять заказ на 934 буханки хлеба (здесь *entier* – обозначение целой части числа).

**Ответ:** 934 буханки хлеба.

**Задача 2.** Два предприятия производят один вид продукции и устанавливают на нее оптимальные цены; при этом первое предприятие не знает предполагаемый выпуск и цены на продукцию второго. Пусть  $D$  – потребность рынка в продукции на планируемый период, а  $u; v$  – количество продукции, планируемой к производству в этом периоде соответственно первым и вторым



$$p_0 = \frac{1}{\sum_{k=0}^{n-1} \frac{\alpha^k}{k!} + \frac{\alpha^n}{(n-1)!(n-\alpha)}} = \frac{1}{\sum_{k=0}^5 \frac{0,25^k}{k!} + \frac{0,25^6}{5! \cdot 5,75}} = 0,78.$$

3. Вычислим вероятность того, что все хранилища находятся в состоянии разгрузки транспортных единиц:

$$p = \frac{\alpha^n \cdot p_0}{(n-1)!(n-\alpha)} = \frac{0,25^6 \cdot 0,78}{5! \cdot 5,75} = \frac{0,000244 \cdot 0,78}{120 \cdot 5,75} = 0,00000028.$$

4. Определяем время ожидания транспортным средством начала обслуживания:

$$t_{ож} = \frac{p \cdot t}{n - \alpha} = \frac{0,0000001}{5,75} = 0,000000087 \text{ (дней)}.$$

5. Вычислим вероятность того, что все хранилища заняты обслуживанием транспортных средств:

$$p = \frac{\alpha^n \cdot p_0}{n!} = 0,00000026.$$

6. Вычислим среднее количество хранилищ, находящихся в состоянии простоя (незанятости обслуживанием):

$$N_0 = p_0 \cdot \sum_{k=0}^{n-1} \frac{n-k}{k!} = \sum_{k=0}^5 \frac{6-k}{k!} \cdot \alpha^k = 5,76.$$

**Вывод.** Из этого результата следует вывод о полной нецелесообразности увеличения числа хранилищ.

#### Список литературы

1. Васин С. М. Управление рисками на предприятии : учеб. пособие / С. М. Васин, В. С. Шуртов. – М. : КНОРУС, 2010. – 304 с.
2. Катулев А. Н., Северцев Н. А. Исследование операций: принципы принятия решений обеспечение безопасности. – М. : Физматлит, 2000.
3. Морозов В. В., Сухарев А. Г., Федоров В. В. Исследование операций в задачах и упражнениях. – М. : Высшая школа, 1986.
4. Поляк Б. Т. Введение в оптимизацию. – М. : Наука, 1983.
5. Савицкая Г. В. Анализ эффективности и рисков предпринимательской деятельности: методологические аспекты. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 272 с.
6. Черноруцкий И. Г. Методы оптимизации и принятия решений : учеб. пособие. – СПб. : Изд-во «Лань», 2001. – 384 с.

**G. A. Kirichek\***

\*Kirichek Galina, PhD in Pedagogical sciences, Associate Professor of Volga Region State University of Service, Togliatti  
kaf\_vm@tolgas.ru

#### FORMATION OF PROFESSIONAL COMPETENCE RELATED TO SOLVING PRACTICAL PROBLEMS IN BUSINESS (GENERALIZED OPERATION MODELS AND EVALUATION OF STRATEGIES) AMONG THE STUDENTS OF ECONOMIC FACULTIES

*Keywords: competence, study of operations, effectiveness, strategy.*

*The article deals with the problems of assessing the effectiveness of strategies, aimed at raising efficiency of students' independent work.*

УДК 378

**М. Ю. Лысова\***

*\*Лысова Марина Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_eio@tolgas.ru*

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВЫПУСКНИКА КАК ПРОДУКТ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ: ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

*Ключевые слова: профессиональный потенциал, рынок образовательных услуг, оценка качества и результатов образования, оценка профессионального потенциала.*

*Обосновывается целесообразность использования для характеристики продукта высшей школы понятия «профессиональный потенциал выпускника», рассматриваются подходы к его определению и оценке, приводится концептуальная схема исследования и ее интерпретация.*

Проблема управления качеством образования в современных условиях проявляется как совокупность взаимосвязанных противоречий. К ним можно отнести, в частности, противоречия между социальными функциями высшей школы и потребностями индивидов в высшем образовании; между образовательной услугой и профессиональным потенциалом выпускника как различными ипостасями продукта высшей школы; между общими подходами к управлению качеством и инновациями, с одной стороны, и спецификой образовательного процесса, с другой; между результатами деятельности вузов и способами их оценки.

Критерии оценки эффективности вузов становятся для них ориентирами в распределении усилий. Поэтому неправильно выбранные показатели могут нацелить их практику в неверном направлении. Например, в качестве одного из основных критериев оценки приняты доходы вуза от финансово-экономической деятельности. Но можно ли отнести извлечение доходов к задачам высшего учебного заведения? Очевидно, что нет, более того, подобные ориентиры способны увести в сторону от выполнения функций высшей школы.

Что же является основным результатом, т. е. продуктом высшей школы? Термин «рынок образовательных услуг» подразумевает, что в качестве продукта высшей школы рассматривается образовательная услуга. Однако стоит задуматься: насколько плодотворен такой подход? В частности, способствует ли он реальной оценке результатов функционирования образовательной системы? Ведь если оценка неадекватна результатам,

в системе управления накапливаются противоречия и возникает кризис.

Если проанализировать специфические черты образовательной услуги [6, с. 434], то становится очевидно, что большинство из них делает затруднительным ее оценивание как посредством рыночных механизмов, так и с помощью иных подходов к измерению.

Особенно наглядно эта проблема проявляется при внедрении в вузах систем менеджмента качества – СМК. Типичным для них является трудоемкий мониторинг качества процесса оказания услуги и весьма формальный подход к оценке результатов образования.

Как отмечают В. И. Звонников и М. Б. Челышкова, в России и ряде других стран нормативной основой для построения СМК в образовании служит международное семейство стандартов ISO, предназначенное в основном для производственных процессов, плохо согласующееся со спецификой образования и ориентированное на процессную парадигму, рассматривающую деятельность организации через цепочку взаимосвязанных и интегрированных процессов. Согласно методологии процессного подхода в системе управления качеством необходимо регулярно отслеживать состав и функционирование процессов, подлежащих документированию на основе измерений, оценивать результаты измерений в соответствии с постоянно изменяющимися требованиями потребителей, направлениями деятельности и корпоративной стратегией. Оценка адекватности реальных процессов документированным эталоном, проводящаяся с учетом результативности, степени риска и компетент-

ности персонала, позволяет получить представление о реализуемом качестве образования [2].

Процессный подход хорошо согласуется с организацией работы вуза, различные виды деятельности в котором (учебная, научно-исследовательская, издательская, производственно-коммерческая, финансовая и др.) должны представлять собой взаимосвязанные процессы. Однако когда дело доходит до построения СМК, то связать воедино все эти хотя и взаимодействующие, но различные процессы, считая выход одного процесса входом другого, оказывается достаточно сложно и не вполне корректно.

В ходе практической реализации встречаются случаи неправильной или упрощенной интерпретации данных мониторинга и проведения обследований без учета дополнительных факторов, например социально-экономических, значимо влияющих на результаты образовательной деятельности. Эти случаи способствуют формированию недоверия к возможностям мониторинга и скептицизма. Наблюдаемые, по данным мониторинга, отставания в итоговых результатах студентов могут быть следствием неучтенной слабой материально-технической оснащенности учебного процесса, низкой квалификации преподавательского состава, ошибок при формировании выборочной совокупности студентов для проведения мониторинговых обследований и др. Вместе с тем возможны искусственно завышенные результаты, получаемые путем намеренного исключения из обследования слабых студентов, сговора экспертов и т. д.

Все эти причины в совокупности значительно снижают достоверность информации мониторинга и приводят к тому, что многие исследователи просто предлагают отказаться от проведения любых сравнений качества образования. К тому же они полагают, что мониторинг может отвлекать педагогов от учебного процесса и отнимать время на усвоение нового материала у студентов.

Помимо временных потерь, проведение мониторинга требует больших денежных затрат. В финансировании нуждается работа по формированию выборочных совокупностей студентов, созданию инструментария (тестов, анкет, опросных листов, программного обеспечения и т. д.), сбору данных, кодированию и анализу данных, их обработке, интерпретации и подготовке информацион-

ных бюллетеней. Мировой опыт проведения мониторинга говорит о том, что затраты могут перевесить выгоды, если не приложить усилия по соблюдению всех методических требований к проведению мониторинга, не обеспечить достоверность информации и не создать условия для ее использования в управлении качеством образования [2].

Очевидно, что для целей управления высшей школой необходимо такое понимание ее продукта, которое в большей степени отражает результаты образования и, следовательно, позволяет более верно формулировать цели и эффективно осуществлять обратную связь.

Этим требованиям, на наш взгляд, соответствует категория «профессиональный потенциал выпускника». Профессиональный потенциал мы понимаем как системное образование, включающее в себя качества индивида, необходимые для выполнения функций по определенной профессии. Системность профессионального потенциала означает, во-первых, что все его элементы взаимосвязаны и образуют единое целое, объединенное функциональным назначением, и, во-вторых, что каждое из качеств индивида входит в профессиональный потенциал не полностью, а лишь в той части, в какой необходимо для выполнения профессиональных функций. Данный подход впервые был предложен нами в контексте исследования механизма профессионального роста [3, с. 11]. До этого в литературе использовались термины «профессионально-квалификационный», «производственно-квалификационный потенциал», но в трактовке, которая сводила их содержание к совокупности профессиональных знаний, умений и навыков (например, О. В. Стаканова, А. И. Вишняк) [3, с. 14]. При этом профессионально-квалификационный потенциал отделялся от психофизиологического и личностного.

На наш взгляд, такое отделение носит искусственный характер и если допустимо, то лишь на некоторых этапах анализа. В действительности для осуществления профессиональных функций (а именно с этой точки зрения мы считаем необходимым рассматривать структуру профессионального потенциала) определенные психофизиологические и личностные качества столь же необходимы, как и профессиональные знания и умения. Особо следует подчеркнуть роль профессионально значимых личностных качеств.

В структуре профессионального потенциала работника растет значение его профессиональной культуры. По методологии Р. Акоффа в профессиональный потенциал следует включить и мотивацию профессиональной деятельности: «Развитие состоит в приросте мотивации и компетенции» [3, с. 11].

Впоследствии появились трактовки, представляющие собой вариации рассмотренных подходов [2, 7, 10, 11]. По мнению В. Н. Маркова, исходя из ресурсного подхода под профессиональным потенциалом специалиста понимается возобновляемая самоуправляющаяся система его внутренних ресурсов, проявляющаяся в профессиональных достижениях [10].

Вопрос о плодотворности ресурсного подхода решается на основе понимания того, что первично: ресурсы или функция? На наш взгляд, именно функция должна формировать необходимые ресурсы. Кроме того, студенту необходимо осознавать себя активным субъектом образовательной деятельности, своим трудом формирующим собственный профессиональный потенциал. Этому, кстати, во многом препятствует роль потребителя образовательных услуг (согласно СМК), которая способствует развитию потребительского, а отнюдь не деятельностного подхода.

В контексте деятельностного подхода наиболее ярко высвечивается роль субъекта в процессе его профессионального развития. Этот же момент подчеркивают Р. Акофф и Д. Гарайедаги: «Так как развитие включает увеличение способности (т. е. обучение, а обучаться за других нельзя), то индивид или организация не могут развивать другое лицо или другую организацию. Можно лишь поощрять или содействовать такому развитию. Существует только один вид развития – саморазвитие. Эффективное планирование развития требует существенного изменения ориентации организаций или правительств, полагающих, будто они могут развивать своих подопечных. Развитие зависит от того, что они побуждают делать своих подопечных и какие условия им для этого создают» [3, с. 10].

Уровень профессионального развития характеризуется величиной профессионального потенциала. В экономической литературе встречаются попытки расчета величины трудового потенциала с помощью суммы баллов по каждой из его характеристик. Такой подход не стоит сбрасывать со счетов, однако свойства системы нельзя свести к сумме свойств ее элементов. Думается, что количественное выражение величины трудового и профессионального потенциала если и возможно, то с помощью более сложного математического аппарата, позволяющего моделировать не суммативные, а интегративные качества системных образований. Такие подходы уже разрабатываются (Е. Б. Коломиец). При этом математическому моделированию должна предшествовать разработка словесно-логической модели профессионального потенциала, отличие которой от традиционной профессиограммы видится в том, что в ней должны найти отражение взаимодействия профессионально значимых качеств и способы их участия в реализации профессионального потенциала, т. е. в функционировании системы.

Очевидно, что понятие «профессиональный потенциал» имеет более широкое содержание, чем термин «квалификация», которую обычно понимают как уровень знаний и трудовых навыков, необходимых для выполнения работ определенной сложности по какой-либо профессии, специальности. Соответственно процесс образования не следует сводить к формированию квалификации.

Как в любом исследуемом объекте, в профессиональном потенциале работника можно выделить сущность (уровень профессионального потенциала), проявление (результаты реализации профессионального потенциала) и то, что их объединяет (профессиональную деятельность). Поэтому в качестве концептуальной схемы исследования можно предположить следующую модель (рис. 1).

Интерпретировать данную модель можно с помощью метода декомпозиции (рис. 2).

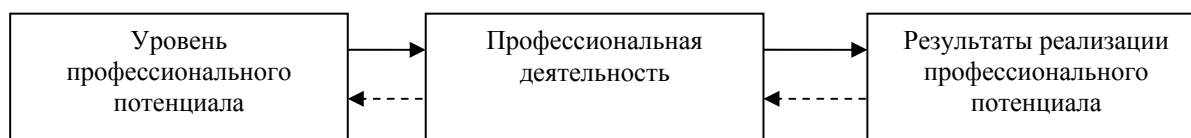


Рис. 1. Концептуальная схема исследования профессионального потенциала

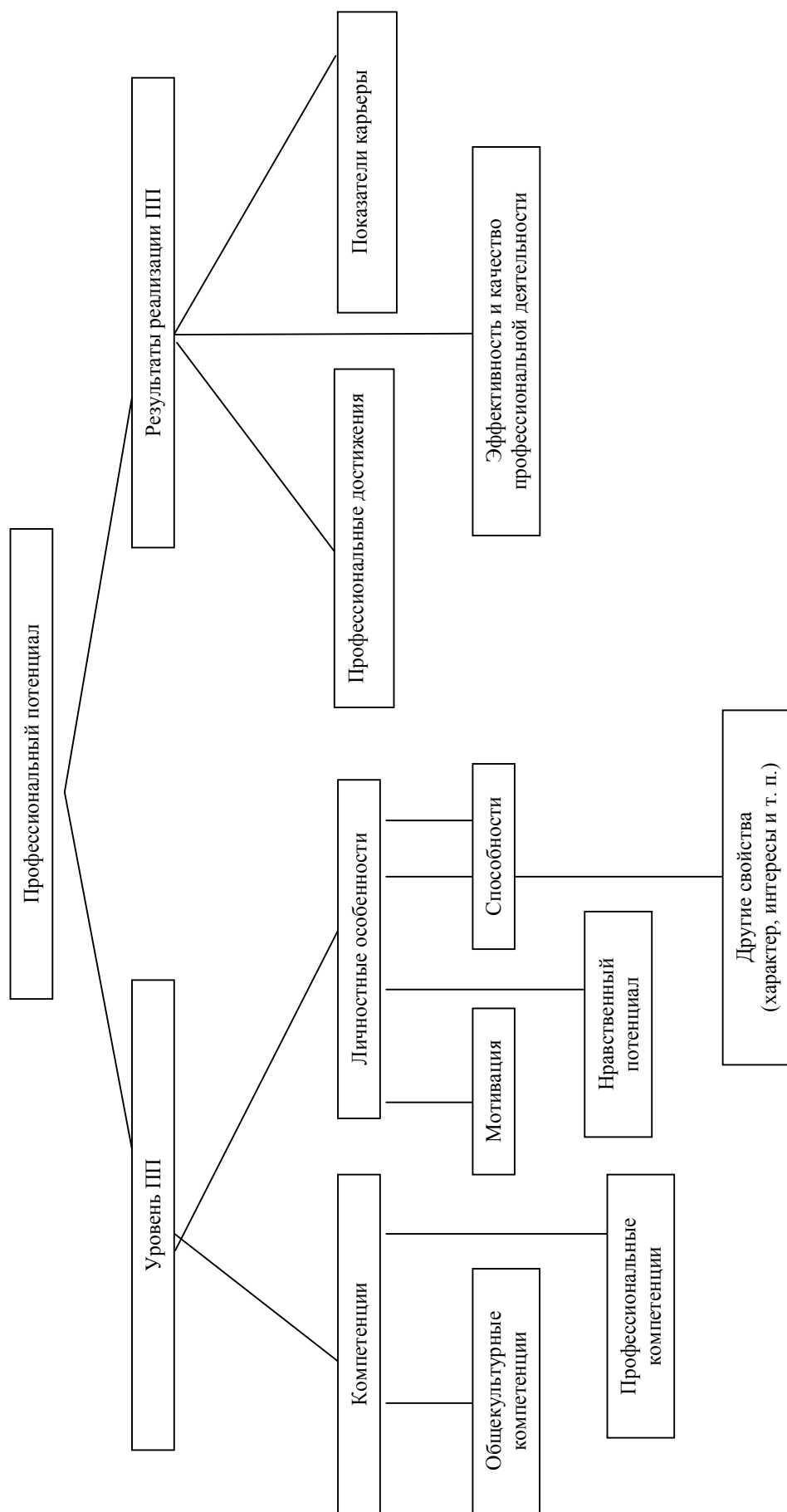


Рис. 2. Характеристики профессионального потенциала

Блок «Профессиональная деятельность» характеризуется такими составляющими, как «Содержание», «Условия», «Стимулы». Данные факторы не являются характеристиками профессионального потенциала, но необходимо учитывать их воздействие на его реализацию.

Дальнейшая операционализация и инструментализация модели будет определяться совместно с выбором подходов к оценке и методов измерения показателей, а их существует множество. В частности, выделяют теоретико-философский и практико-ориентированный подходы к оценке результатов образования [5, с. 31-33]: американский, британский, французский и немецкий подходы к компетентной трактовке качества результатов обучения; представляет интерес опыт Канады, Нидерландов, Австрии, Финляндии и других стран [3]; заслуживают внимания рекомендации отечественных авторов, в ча-

стности интегральный подход к оценке профессионального потенциала на основе восприятия самоэффективности [10] и т. д.

Можно предположить, что комплекс показателей и методов оценки будет весьма обширным и разнородным, включая средний балл и средний рейтинг, входной и остаточный контроль знаний, результаты НИРС, оценку по паспортам компетенций, самооценку и взаимооценку студентов, оценку преподавателями, куратором группы и работодателем, психологическое тестирование, интервью. Интегрировать совокупность многочисленных показателей в единое целое – задача, разрешимая на основе принципов системного подхода, использование которого позволит исследовать профессиональный потенциал как целостное образование, состоящее в то же время из относительно самостоятельных компонентов.

#### *Список литературы*

1. Акофф Р. Акофф о менеджменте. – СПб. : Питер, 2002.
2. Бояринцева Е. А. Профессиональный потенциал в условиях информатизации российского общества : дис. ... канд. социол. наук. – Саратов, 2011.
3. Звонников В. И., Чельшкова М. Б. Контроль качества обучения при аттестации (компетентностный подход). – М. : Логос, 2009.
4. Кугель С. А., Лысова М. Ю. Профессиональный рост преподавателей вузов: проблемы исследования и управления (Международная школа социологии науки и техники. Поволжский технологический институт сервиса). – СПб.; Тольятти, 1994.
5. Кудрявенкова О. Л. Концептуальные подходы к оценке результатов образования // Научно-методическое обеспечение инновационного развития образовательного учреждения. – Тольятти : Изд-во ТГУС, 2008.
6. Кудрявенкова О. Л. Формирование модели предоставления образовательных услуг на региональном рынке // Проблемы моделирования систем управления и разработки информационных технологий в промышленности, науке и образовании / под ред. О. М. Горелик. – СПб. : Изд-во «Инфо-да», 2009.
7. Кукина С. Д. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Управление персоналом». – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2011.
8. Лысова М. Ю. Образовательная услуга или профессиональный потенциал: что считать продуктом высшей школы? // Состояние и перспективы развития инновационной деятельности в области сервиса. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2008.
9. Лысова М. Ю. Маркетинг профессионального потенциала – необходимый элемент управления высшим образованием // Социологический образ науки и технологии. – СПб. : Нестор, 1998.
10. Марков В. Н. Профессиональный потенциал и зона ближайшего профессионального развития // Акмеологическое исследование потенциала, резервов и ресурсов человека. – М. : Изд-во РАГС, 2005.
11. Подласый И. П. Педагогика. – М. : Владос-пресс, 2004.



**M. Yu. Lysova\***

*\*Lysova Marina, PhD in Economics, Associate Professor  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
kaf\_eio@tolgas.ru*

**PROFESSIONAL CAPACITY OF A GRADUATE AS A PRODUCT  
OF HIGHER EDUCATION: RESEARCH PROBLEM**

*Keywords: professional capacity, market of educational services, assessment of education quality and results, assessment of professional capacity.*

*The article proves the suitability of using the notion «graduate's professional capacity» for characterizing the product of high school. The author considers certain approaches to the identification and assessment of this notion, and presents a conceptual scheme of research, together with its interpretation.*

---

© Лысова М. Ю., 2013

УДК 87.17.03

**О. В. Маршанская\***

*\*Маршанская Ольга Васильевна, кандидат технических наук, доцент  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_oitd@tolgas.ru*

**В. Г. Терекоев\***

*\*Терекоев Василий Григорьевич, кандидат педагогических наук  
Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти  
kaf\_oitd@tolgas.ru*

## КОНЦЕПЦИЯ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ Г. ТОЛЬЯТТИ

*Ключевые слова: социально-экономическое развитие, окружающая среда, экология, экологическая безопасность.*

*Проблемы устойчивого социально-экологического развития и существования г. о. Тольятти на современном этапе тесно взаимосвязаны с решением вопросов охраны и реконструкции окружающей среды. Сложность заключается в том, что эти проблемы затрагивают практически все сферы городской жизни и требуют междисциплинарного подхода с использованием широкого спектра знаний в экологии, культуре, экономике, градостроительстве и управлении.*

Концепция экологической безопасности и устойчивого развития предусматривает устойчивое функционирование и развитие города и окружающей природной среды. Средством сохранения, восстановления и создания благоприятных условий жизни является охрана природы и среды обитания, соответствующих потребностям человека (здоровья, роста материального благополучия и полноценного воспроизводства населения, духовного и интеллектуального совершенствования). Этим определяется приоритет экологических проблем среди других вопросов развития и управления города и сопредельной территории.

Основными источниками загрязнения воздуха являются восемь промпредприятий, действующих на территории города: ООО «Тольяттикаучук», ОАО «Тольяттиазот», Тольяттинская ТЭЦ, ОАО «АВТОВАЗ», ТЭЦ ВАЗа, ОАО «КуйбышевАзот», ОАО «Волгоцеммаш», ОАО «Тольяттинский Трансформатор». Все они являются объектами федерального экоконтроля. Немалую лепту в порчу окружающей среды вносит и растущий автопарк города, который увеличился до 237,7 тысячи единиц техники.

Добавим, что неблагоприятное воздействие на качество почв и подземных вод оказывают несанкционированные свалки. По данным инвентаризации, проведенной в 2010-м, объем отходов на них составлял более 656 тысяч кубических метров. В течение

2010–2012 годов в рамках ведомственной целевой экологической программы было ликвидировано 15,4 тысячи кубических метров мусора. Тем не менее таких мест осталось немало на территории города, и их число ежегодно пополняется. Чтобы устранить свалки в Тольятти, нужно более 200 миллионов рублей.

Уровень загрязнения селитебной зоны не изменился и по большинству ингредиентов остался на прежнем уровне, однако остаётся тревожная ситуация с формальдегидом, диоксидом азота, концентрация которых составляет более 3,0 ПДК (источник автотранспорт, количество которого в г. Тольятти стало более 200 тыс. ед.). Источником загрязнения атмосферы является также и непосредственно селитебная часть города, где вследствие установившегося географического положения, состояния почв и недостаточного озеленения концентрация пыли достигает 2,6 ПДК.

Данные о загрязнении атмосферы являются важными как для оценки уровня загрязнения, так и для оценки риска заболеваемости и смертности населения. Для того чтобы оценить состояние загрязнения воздуха в городе, проводится сравнение уровней загрязнения с ПДК веществ в воздухе населенных мест или со значениями, рекомендованными ВОЗ. Используемая в России характеристика суммарного загрязнения – индекс загрязнения атмосферы (ИЗА) позво-

ляет учитывать концентрации примесей многих веществ, измеренных в городе, и представить уровень загрязнения одним числом.

В соответствии с существующими методами оценки уровень загрязнения считается

низким, если ИЗА ниже 5, повышенным при ИЗА от 5 до 6, высоким при ИЗА от 7 до 13 и очень высоким при ИЗА больше 13.

Город Тольятти по этому показателю относится к сильно загрязненным:

Год	2008	2009	2010	2011	2012
ИЗА	16,4	16,1	14,2	6,4	8,7

Тольятти попал в список городов России (34 города) с самым высоким уровнем загрязнения воздуха (значительное превышение ПДК по гидрофториду, формальдегиду и взвешенным веществам). По состоянию загрязнения атмосферы в 2001 г. наш город занимал второе место в списке экологически неблагополучных городов области. Наиболее высоким было загрязнение атмосферы формальдегидом (превышал норму в 2,7 раза). В 1,1-1,4 раза выше допустимого предела была загазованность воздуха пылью, диоксидом азота, гидрофторидом, углеводородами и аммиаком.

По данным Тольяттинской специализированной гидрометеорологической обсерватории, в 2013 г. (ТСГМО) наблюдалось превышение ПДК по следующим ингредиентам:

- превышение уровня ПДК по пыли в 2,0 раза, аммиаку в 1,3 раза, диоксиду азота в 1,2 раза;

- превышение уровня ПДК по формальдегиду в 1,3 раза;

- превышение уровня ПДК по диоксиду азота в 1,2 раза;

- превышение уровня ПДК по гидрофториду в 1,3 раза;

- превышение уровня ПДК по пыли в 2,0 раза;

- превышение уровня ПДК по диоксиду азота в 2,0 раза;

- превышение уровня ПДК по формальдегиду в 1,5 раза.

Но все же негативный эффект от наличия крупных химических производств существенно ниже, чем в других городах, благодаря современным технологиям проектирования застройки районов города. Все промышленные предприятия размещены с учётом розы ветров и находятся на северо-востоке от жилых кварталов, то есть практически всегда с подветренной стороны. Также при застройке особое внимание было уделено озеленению города: было создано специальное строительное управление, которое высаживало зелёные насаждения строго по на-

учно обоснованному проекту и контролировало посадку и уход за каждым деревом и кустом. Наличие существенных лесных массивов между городскими районами тоже играет свою положительную роль.

Однако площадь зелёных насаждений общего пользования на жилой территории – 755 га, что составляет всего 42% от норматива (24,6 кв. м на человека). Самые старые посадки уже требуют замены (В Центральном районе таких более 70% от общего числа).

Неблагоприятные метеорологические условия в городе составляют до 30% в год: штили и слабые ветра часто способствуют накоплению примесей в приземном слое атмосферы.

Решение существующих проблем тесно связано с выбором направления эволюции города и грамотной, научно обоснованной политикой органов городского управления во взаимодействии со всеми жителями. Дальнейшее развитие города при высокой концентрации промышленности требует создания научно-культурной среды, развития и привлечения высоких технологий производства, превращения Тольятти из города-производителя в культурный научно-промышленный центр.

Основными принципами Концепции являются:

- принцип признания жизни, сохранения и улучшения среды обитания высшим приоритетом в деятельности человека;

- принцип последовательной экологизации всех сфер жизнедеятельности города и прилегающих территорий;

- принцип экологического нормирования антропогенной нагрузки на окружающую среду;

- принцип добровольного принятия обязательств, обеспечивающих устойчивое развитие органами самоуправления, общественными организациями и гражданами, перед человеком, городской, российской и мировой общественностью.

Принцип рационального индивидуально-го потребления и личной ответственности за бережное отношение к природе.

Задачи Концепции в области охраны природы:

- охрана геологической среды города (проблемы подтопления территории, сейсмичности, защиты подземных вод, берегоукрепления и пр.) и прилегающих территорий (проблемы карьеров нерудных строительных материалов, агропромышленных зон и пр.);

- охрана атмосферы от техногенных воздействий;

- охрана вод Куйбышевского водохранилища;

- охрана побережья и островов в пределах городской черты и прилегающих территорий, обустройство рекреационных территорий;

- восстановление и рекультивация Васильевских озер и прилегающих нарушенных территорий, создание на их основе рекреационной зоны;

- совместно с органами местного самоуправления сопредельных территорий и общественными объединениями охрана и рациональное использование природного и культурного наследия Самарской Луки и других уникальных в природном отношении объектов;

- сохранение, расширенное воспроизводство и улучшение городских и прилегающих к городу лесов как единого массива и основы природного каркаса города;

- реконструкция зеленых насаждений города, создание ландшафтных парков, формирование экологического каркаса города;

- создание, сохранение и увеличение биологического разнообразия экосистем города с целью обеспечения устойчивого развития и существования.

В области рационального природопользования:

- реорганизация производственной сферы, развитие наукоемких и ресурсосберегающих технологий и производств с целью оптимизации взаимоотношений с окружающей средой; размещение новых производств в соответствии с требованиями экологической безопасности;

- снижение уровней загрязнения окружающей среды до предельно безопасных;

- обеспечение максимального снижения выбросов вредных веществ в атмосферу от производств, теплоэнергетического комплекса города, автотранспорта (оптимизация транспортных потоков, увеличение доли электротранспорта, переход на неэтилированный бензин и другие альтернативные варианты решения транспортных проблем) и водного транспорта.

#### *Список литературы*

1. Большеротов А. Л. Система оценки экологической безопасности строительства. – М. : Изд-во Ассоциации строит. вузов, 2010. – 216 с.

2. Козин В. В., Петровский В. А. Геоэкология и природопользование : понятийно-терминологический словарь. – Смоленск : Изд-во «Ойкумена», 2005. – 576 с.

3. Коробкин В. И. Экология / В. И. Коробкин, Л. В. Передельский. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 576 с.

4. Лобанова Е. А. О формировании национальной системы экологических показателей // Экологическая экспертиза. – 1999. – № 3. – С. 27-40.

5. Мазур И. И. Курс инженерной экологии / И. И. Мазур, О. И. Молдаванов. – М. : Высшая школа, 1999. – 447 с.

6. О биотическом самоочищении водных экосистем. Элементы теории // ДАН. – 2004. – Т. 396. – № 1. – С. 136-141.

**O. V. Marshanskaya\***

*\*Marshanskaya Olga, PhD in Technical sciences, Associate Professor  
of Volga Region State University of Service, Togliatti  
kaf\_oitd@tolgas.ru*

**V. G. Terekov\***

*\*Terekov Vasily, PhD in Pedagogical sciences  
Volga Region State University of Service, Togliatti  
kaf\_oitd@tolgas.ru*

### **CONCEPT OF ENVIRONMENTAL SECURITY AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF TOGLIATTI**

*Keywords: socio-economic development, environment, ecology, environmental security.*

*Problems of sustainable social and environmental development and the existence of Togliatti at the present stage are closely connected with the questions of security and reconstruction of the environment. The difficulty lies in the fact that these problems affect virtually all aspects of city life and require a multidisciplinary approach, incorporating a wide range of knowledge in ecology, culture, economy, urban development and management*

---

© Маршанская О. В., Тереков В. Г., 2013

## CONTENTS

### Economic Policy: Strategy and Tactics

***Bubnova Inna*** **9**

***Serebriakova Olesya***

REPAYMENT OF BANK LOANS:

CURRENT APPROACHES AND METHODS OF ENSURING

*Transition of the Russian Federation to the new economic relations, while continuing to overcome the financial crisis has led to the need for fundamental reforms in the banking sector. Recovery of the Russian banking system is posing new challenges, one of which is the problem of the increased risk of credit investments and, accordingly, ensuring the return of bank loans, especially taking into account the instability of the national currency. With the transition to a market economy, the true essence of the loan as an independent economic category is recovered. Lending principles and their contents, applied in banking, were brought into line with the level of economic relations in the economy, which was built during certain periods of time, which was not always consistent with the objective nature of their existence.*

***Denisova Elena*** **20**

QUALITY PROBLEMS OF CUSTOMS SERVICES

*The article provides definition and analysis of customs services, and considers the proportion of public and commercial services. The author presents the main features of customs services market formed in Russia.*

### Interstate management

***Pyrsheva Marina*** **25**

FOREIGN ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT PROSPECTS  
OF BRICS COUNTRIES

*In the system of modern international relations, there appeared a new informal international institution that has become a reality of the world economy and politics. Obviously, in the XXI century, the role of such organizations as the BRICS will increase and their influence on the processes taking place in the global economic system will grow as well. Russia should more actively participate in this structure in order to meet the challenges of economic modernization, innovation development, promotion of new international initiatives and strengthening its position in the global arena.*

### Public administration

***Bazhenov Oleg*** **29**

METHOD OF DETERMINING THE RATING OF FOREIGN ECONOMIC ENVIRONMENT  
AT MESO-LEVEL, BASED ON ITS BALANCE MODEL

*The influence of the external economic environment on the economic conditions of a commercial organization, along with a stable financial position, is often one of the factors of the successful development of the company. The article considers the sequence of methodological procedures, aimed at defining the rating of the external economic environment of state-level. Data of balance model of considered economic environment will serve as the information basis for carrying out the research.*

***Gostev Dmitriy*** **36**

DEVELOPMENT OF SINGLE-INDUSTRY TOWNS IN THE STATE SYSTEM

*The problem of development and formation of single-industry towns becomes one of the most pressing at the moment. The problem lies in the complete absence of interrelation and mutually beneficial relationship between the state and the single-industry towns. In the course of development of such relations single-industry towns will rise to a new level. The article considers peculiarities of Russian single-industry towns, and their development through mutually beneficial relationship with the state.*

***Isupova Irina*** **39**

«GOVERNMENT FAILURES» IN SPHERE OF PUBLIC SERVICES

*The article analyzes conditions of formation of demand and offer of public services, explaining «government failures» in this sphere and their sources. The author presents classification of the existing «government failures», and suggests basic directions to overcome them.*

**Serdyukova Natalya** 45

**Serdyukova Natalya**

SYSTEMATIC RISKS OF PUBLIC FINANCIAL MANAGEMENT

*The article identifies three components of public financial management, and studies the principles of public financial management, using system approach. Systematic risks of public financial management are divided into three components of public management.*

### Regional development

**Gorina Alla** 49

**Kudryashova Marina**

PROBLEMS OF SOCIALLY FAIR DISTRIBUTION OF INCOME:  
REGIONAL PERSPECTIVE

*The article proves that the low income level of significant part of the population, combined with the excessive polarization of income, determines the social fracture of the society. Such conditions also result in social tension, interfere with successful development of countries and regions, and cause demographic crisis and crisis processes in the society.*

**Gorodnov Evgeny** 52

EVALUATION OF PASSENGER TRANSPORT SYSTEMS IN TOGLIATTI

*The article considers the structure of the system of urban transport services and features of its functioning in modern conditions on the example of Togliatti. The author provides assessment of the transport system management; studies the basic problems and proposes solutions.*

**Gus'kova Tatyana** 58

SIMULATION OF RESULTS OF INVESTMENT IN PUBLIC AREAS  
OF SAMARA REGION

*The article describes the methods of economic and statistical modeling, used to assess the impact of various factors on the results of investment activity in the municipal districts of Samara region.*

**Korchagin Pavel** 62

ECONOMIC AND SOCIAL DEVELOPMENT OF THE AREA IN TERMS  
OF STRUCTURAL AND FUNCTIONAL APPROACH

*The evolution of economic development has its own distinctive features, because it can not get away from the conscious activity of people, constituting the subjective side of history. Thus, we can talk about the qualitative difference of evolution, as its forecasting (or management) is considered quite possible.*

**Mironova Anna** 65

STUDY OF THE IMAGE OF MUNICIPALITY:  
EVALUATION AND TECHNOLOGY OF FORMATION

*Currently, the image gains particular importance for the economic, political and social development of any municipality. The image strongly influences the inflow of investment and activity of the citizens of municipality.*

**Firsov Yuri** 69

MARKETING APPROACH TO ECONOMIC AND SOCIAL DEVELOPMENT  
OF THE AREA, ATTRACTIVE TO INVESTORS

*The article studies the problems and ways of the territory development from the point of view of the marketing approach, based on a market, resource and institutional concepts, according to different authors such as F. Kotler, A.P. Pankrukhin, K.B. Norkin, etc.*

### Regional service sphere: Economics, Organization and Management

**Borovskikh Svetlana** 73

CREATING CONDITIONS FOR EFFECTIVE SMALL BUSINESS  
OF SERVICE COMPANIES

*The article proves the necessity to improve the management system of small businesses in service sphere as one of the key factors of improving their business activities. The work considers methodical issues of improving the management system of small companies in service sphere and evaluating the effectiveness of their business. Based on the SWOT-analysis and identification of key terms of business efficiency, the author has defined the requirements for management system. It is shown that budgeting can be used as a management system for small businesses of service sphere. The author proposed methodical approach to the formation of the budgeting system for small service companies.*

- Vasilyeva Elena** 79  
ASSESSMENT OF COMPANIES' DEVELOPMENT ON THE MARKET OF EXTRA MOBILE SERVICES  
*The article considers companies' development on the market of extra mobile services. The author addresses the issue of efficient pricing for extra mobile services. The work features various methods of promoting companies' development on the market of additional mobile services.*
- Vetoshko Galina** 84  
FACTORS OF IMPROVING SERVICES IN THE HOTEL INDUSTRY AND THEIR CLASSIFICATION  
*The article considers the components of the quality of services, describes the factors that influence the quality of services in the hotel industry, and provides their classification.*
- Egorkina Anastasia** 92  
SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF HIGHER EDUCATION IN TOGLIATTI: FACTORS, INDICATORS AND SOURCES  
*The article studies the concept of economic sustainability of the economic entity in the region, as well as the importance of this concept for institutions of higher education; the analysis of key performance indicators of higher education institutions in Togliatti is carried out. The author suggests classification of factors affecting sustainability of higher education institutions. Based on these factors, certain indicators are chosen to estimate the sustainability of individual institutions.*
- Korneeva Elena** 97  
MODERN DEVELOPMENT TRENDS OF EDUCATIONAL SERVICES IN THE FIELD OF MANAGEMENT CONSULTING  
*The article studies development tendencies of the Russian market of educational services in the field of management consulting in modern conditions. The author draws conclusions about the future development directions of the market, aimed at increasing the efficiency of training of management consultants.*
- Sobstvennikova Olga** 102  
PECULIARITIES OF ENVIRONMENTAL SERVICES AS A FACTOR OF THEIR COMPETITIVE ADVANTAGE  
*The article studies basic problems of forming competitive advantages of environmental services, which define their consumer properties. Environmental issues are becoming more and more relevant every year. Consequently, great importance is attached to the distinctive features of environmental services as a factor of forming their competitive advantages.*
- Kulapina Galina** 107  
SYNERGIES IN REPAIR AND CONSTRUCTION SERVICES BASED ON THEIR NETWORKING  
*Currently, repair and construction services for the population, experiencing reduced demand, retreated into the shadow economy. In conditions of fragmentation of service providers, the customers are having difficulties with the planning and organization of construction maintenance. At the same time the quality of services becomes worse, and the time, needed by the individual performer, increases. The author proposes business networking as one of the solutions for this problem.*
- Markets: State and Development**
- Veshnyakova Tatyana** 112  
**Shatokhina Olga**  
PROBLEMS OF TOGLIATTI LABOR MARKETS AND POSSIBLE SOLUTIONS  
*The article considers the specific factors of the labor market in Togliatti. The authors study basic problems of its functioning and identify priority directions for promotion of employment, as well as social policy objectives of the municipality.*



- Firsova Irina** 117  
**Karpova Svetlana**  
**Korovushkina Marina**

EDUCATION MARKET AS A FIELD OF DEVELOPMENT AND COOPERATION  
 OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN SPHERE OF SOCIAL PARTNERSHIP

*The article considers the process of interaction between employers and educational institutions identified in the course of study of R & D department (№ 574n-P17). The authors analyzed the rating of higher education institutions of Moscow and Moscow region, and satisfaction rating of employers with the training of bachelors of «Management» and «Economy» faculties. The work explores the main areas of cooperation between employers and educational institutions in the training of bachelors of «Management» and «Economy» faculties, suggested by the employers.*

Human Resource Management

- Vahovskiy Vyacheslav** 125  
**Gurenkova Olga**  
**Smirnova Elena**

SOURCES OF SELF-DEVELOPMENT OF MODERN ORGANIZATION  
 IN THE CONTEXT OF HUMAN RESOURCES

*The article is devoted to the concept of the sources of modern organization self-development in the context of human resource management. The authors show the differences between the personnel work and management of human resources, and focus on the fact that human resources management in modern organizations is a vision, based on the idea that the staff is the main asset and competitive advantage of the organization in its self-development.*

- Smirnova Maria** 129

MODERN TECHNOLOGY OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT  
 OF ORGANIZATION BASED ON HOLISTIC MANAGEMENT

*The article studies modern technology of human resource development through holistic management. The author describes basic steps of holistic management: assessment, motivation and training, and presents the scheme of staff training.*

Enterprises

- Danilova Yulia** 134  
**Danilova Maria**

CALCULATION OF THE ECONOMIC EFFICIENCY OF FLEXIBLE AUTOMATED  
 PRODUCTION OF PERMANENT FORMWORK

*The article considers the calculation of economic efficiency indicators of permanent formwork production during the transition from manual to automated production type.*

- Egorova Galina** 138  
**Shlyapkin Andrei**

DEPENDENCE OF INFORMATION POTENTIAL OF THE COMPANY  
 ON INTELLECTUAL CAPITAL

*In modern conditions the greatest significance is given to the development aspects of management object, with increasing share of intellectual capital. Intellectual capital is a subsystem of a more complex economic system of capital reproduction. Its structure can be represented as a set of elements: intellectual potential, intellectual property, intellectual activity, information, infrastructural assets and market assets. The basis of intellectual capital reproduction is an individual with his unique opportunities, abilities and high level of intellectual activity.*

- Oruch Tatyana** 146

MANAGING RELATIONS WITH KEY CUSTOMERS  
 AS A FACTOR OF COMPETITIVE ADVANTAGE OF ENTERPRISE ON THE MARKET

*The article considers the need for managing the relations with key customers in order to increase the competitiveness of the enterprise. At present for the company to develop and increase market share, it is not enough to actively attract new customers. It is necessary to develop programs to keep existing customers and increase their profitability and value for the company.*

**Romaneeva Elena** 150  
**Orlova Anna**

STUDY OF CONSUMER PROPERTY «SAFETY» AS AN INDICATOR  
OF QUALITY OF PRODUCT AND SERVICE

*The article examines the role of product safety as the most important consumer property, defining the quality. In addition, the author provides the analysis of the term «safety», accompanied by the study of various approaches to the definition of the term and the establishment of the generalized term. On the example of the car, the work explains the features of security system and provides recommendations to improve the safety of vehicles.*

**Sergeyev Nikolai** 156

PROBLEMS OF FINANCING FOR ENERGY-EFFICIENCY ACTIVITIES  
AT ENGINEERING ENTERPRISES

*The article features basic methods and forms of financing energy efficiency projects of industrial enterprises. Energy service contracts are considered as one of the possible tools for implementing energy-saving measures.*

**Schlegel Oleg** 159  
**Vasilchuk Olga**

COMPONENT BASE, IDENTIFICATION OF DISTRIBUTED ATTACKS  
ON INFORMATION RESOURCES OF CONSULTING COMPANY

*The relevance of this work is due to the need to improve the security of information resources in accounting, finance and production documentation of consulting company. The authors specify peculiarities of identifying distributed attacks of insider, aimed at company's information resources, as well as the effectiveness of the proposed activities.*

Points of view

**Glukhova Lyudmila** 165

KNOWLEDGE MANAGEMENT: DIVERGENT APPROACH

*Management of knowledge accumulation processes is a priority for a modern economy. The article shows a divergent principle of knowledge accumulation in the course of retraining of specialists, working in the field of information security.*

**Kirichek Galina** 169

FORMATION OF PROFESSIONAL COMPETENCE RELATED  
TO SOLVING PRACTICAL PROBLEMS IN BUSINESS (GENERALIZED OPERATION  
MODELS AND EVALUATION OF STRATEGIES) AMONG THE STUDENTS  
OF ECONOMIC FACULTIES

*The article deals with the problems of assessing the effectiveness of strategies, aimed at raising efficiency of students' independent work.*

**Lysova Marina** 172

PROFESSIONAL CAPACITY OF A GRADUATE AS A PRODUCT  
OF HIGHER EDUCATION: RESEARCH PROBLEM

*The article proves the suitability of using the notion «graduate's professional capacity» for characterizing the product of high school. The author considers certain approaches to the identification and assessment of this notion, and presents a conceptual scheme of research, together with its interpretation.*

**Marshanskaya Olga** 178

**Terekov Vasily**  
CONCEPT OF ENVIRONMENTAL SECURITY  
AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF TOGLIATTI

*Problems of sustainable social and environmental development and the existence of Togliatti at the present stage are closely connected with the questions of security and reconstruction of the environment. The difficulty lies in the fact that these problems affect virtually all aspects of city life and require a multidisciplinary approach, incorporating a wide range of knowledge in ecology, culture, economy, urban development and management.*

**Требования к материалам, представляемым для публикации в журнале  
«Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия «Экономика»**

1. Редакция принимает к публикации только открытые материалы на русском и английском языках (для иностранных авторов).
2. В журнале публикуются статьи, представляющие научный и практический интерес.
3. Автор дает согласие на воспроизведение на безвозмездной основе в сети Интернет на сайте Поволжского государственного университета сервиса и на сайте Российской Научной Электронной Библиотеки (РУНЭБ) электронной версии своей статьи, опубликованной в журнале «Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия «Экономика». Автор исходит из понимания, что доступ к базе РУНЭБ регламентирован, осуществляется по паролю, контролируется технологическими средствами системы.
4. Отклоненные статьи не возвращаются авторам, на них не дается внешняя рецензия.
5. Материалы для публикации в журнале должны быть представлены на бумажном и электронном носителях в формате MS Word по адресу г. Тольятти, ул. Гагарина, 4, каб. Г-307 (e-mail: dissovvet@tolgas.ru)
6. Текст должен быть отпечатан через 1,5 интервала кеглем 12 на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с полями шириной 2,0 см, без помарок и вставок.
7. Объем статьи не должен превышать 15 страниц печатного текста, включая иллюстрации и таблицы.
8. В статье необходимо давать ссылки на таблицы, рисунки и литературные источники.
9. К статье должны быть приложены на **русском и английском языках**: название статьи, аннотация (5–6 строк), ключевые слова (не более 5–7), список литературы (не более 15 источников).
10. В статье указываются УДК, полностью ФИО автора(ов), места их работы, должности и контактная информация (e-mail, номер телефона с кодом города (для иногородних авторов)).
11. Размерность всех величин, принятых в статье, должна соответствовать Международной системе единиц измерений (СИ).
12. Таблицы должны иметь тематические заголовки, иллюстрации и рисунки должны быть выполнены в виде, пригодном для полиграфического воспроизведения, сопровождаться подрисовочными подписями.
13. Список литературы должен содержать все цитируемые и упоминаемые в тексте работы. При подготовке приставейных библиографических списков необходимо строго руководствоваться положениями ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»; при оформлении сносок ГОСТ 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».
14. При ссылке на изобретение необходимо указывать автора, название, год, номер и страницу «Бюллетеня изобретений». Ссылки на работы, находящиеся в печати, не допускаются.
15. Сокращения слов, имен, названий, как правило, не допускаются. Разрешаются лишь общепринятые сокращения названий мер, физических, химических и математических величин и терминов и т. д.
16. Статья сопровождается рекомендацией на опубликование в открытой печати от учреждения, в котором выполнена данная работа (выписка из решения кафедры).
17. Поступившие в редакцию статьи проходят в обязательном порядке рецензирование. Рецензии отклоненных работ высылаются авторам, содержат аргументированный отказ от публикации в случае несоответствия статьи тематике журнала, требованиям журнала к статьям, а также в случаях, если результаты статьи не имеют научной или практической ценности, не обладают элементами научной новизны. В рецензиях работ, отправленных на доработку, указываются замечания к статье.
18. В анкете, указываются фамилия, имя, отчество авторов, их почтовый домашний адрес, телефон, место работы, адрес места работы, служебный телефон, факс, адрес электронной почты.
19. Датой поступления статьи после доработки считается день получения редакцией окончательного текста с подписью согласования автора(ов) и датой.
20. Статьи, соответствующие пп. 1–19 регистрируются. Регистрационный номер авторы могут узнать по тел.(8482) 22-26-50.
21. Дополнения в авторском экземпляре и в корректуре против рукописи не допускаются.
22. Редакция журнала оставляет за собой право производить сокращения и редакционные изменения рукописей.
23. Авторы получают авторский экземпляр с опубликованной статьей, оттиски статьи (по требованию автора).

**С аспирантов за публикацию рукописей плата не взимается**

# Следующий выпуск в сентябре 2013 года



## МАТЕРИАЛЫ ПРИНИМАЮТСЯ В СЛЕДУЮЩИЕ РУБРИКИ:

### 1. Макроуровень

- А) Экономическая политика: стратегия и тактика
- Б) Межгосударственное управление
- В) Международный опыт
- Г) Государственное управление
- Д) Управление социальным развитием

### 2. Мезоуровень

- А) Региональное развитие
- Б) Региональная сфера услуг: экономика, организация и управление
- В) Региональный маркетинг
- Г) Рынки: состояние и развитие

### 3. Микроуровень

- А) Управление человеческими ресурсами
- Б) Менеджмент и маркетинг
- В) Инвестиции и инновации
- Г) Предприятия
- Д) Информационные технологии
- Е) Технологии управления
- Ж) Маркетинговое управление
- З) Финансы, денежное обращение и кредит

### 4. Математические и инструментальные методы экономики.

### 5.

- А) Дискуссии и обсуждения
- Б) Точка зрения
- В) Краткие сообщения

ISSN 2073-9338



Условия публикации статей <http://www.tolgas.ru/rio/naychizd>