Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Всероссийская организация качества
Комитет по науке и высшей школе Правительства Санкт-Петербурга
Комитет по внешним связям Санкт-Петербурга
Комитет государственного финансового контроля Санкт-Петербурга
Комитет государственной службы и кадровой политики
Правительства Санкт-Петербурга
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
Российское профессорское собрание
ФБУ «Тест-С.-Петербург»
Стокгольмская школа экономики
АНО «Балтийская Международная бизнес-школа индустрии деловых встреч»
Ассоциация по сертификации "Русский регистр"

НАЦИОНАЛЬНАЯ КОНЦЕПЦИЯ КАЧЕСТВА: ПОДГОТОВКА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ

Сборник тезисов докладов Национальной научно-практической конференции с международным участием

Под редакцией д-ра экон. наук, проф. Е.А. Горбашко

ИЗДАТЕЛЬСТВО
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА
2020

ББК 65.2/4-65.9-80
Н35

Н35 **Национальная** концепция качества: подготовка управленческих кадров : сборник тезисов докладов национальной научно-практической конференции с международным участием / под ред. д-ра экон. наук, проф. Е.А. Горбашко. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020. – 429 с.

ISBN 978-5-7310-4899-6

В сборнике представлены тезисы научных докладов участников национальной научно-практическая конференция с международным участием «Национальная концепция качества: подготовка управленческих кадров». Конференция проводится Комитетом по науке и высшей школе на базе Санкт-Петербургского государственного экономического университета при поддержке Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Всероссийской организации качества, Комитета по внешним связям Санкт-Петербурга, Комитета государственного финансового контроля Санкт-Петербурга, Комитета государственной службы и кадровой политики Правительства Санкт-Петербурга, Российского профессорского собрания, ФБУ «Тест-С.-Петербург», Стокгольмской школы экономики, АНО «Балтийская Международная бизнес-школа индустрии деловых встреч», Ассоциации по сертификации "Русский регистр".

Научные доклады посвящены освещению национальных концепций в области подготовки управленческих кадров.

Адресовано широкому кругу читателей: специалистам предприятий и организаций, научным работникам, преподавателям и студентам.

ББК 65.2/4-65.9-80

Издано по заказу Комитета по науке и высшей школе

ISBN 978-5-7310-4899-6

© СПбГЭУ, 2020

ПРИВЕТСТВИЕ

ПРЕДСЕДАТЕЛЯ КОМИТЕТА ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

участникам национальной научно-практической конференции

с международным участием «Национальная концепция качества: подготовка управленческих кадров»

Уважаемые коллеги!

Ежегодно в рамках конференции рассматриваются наиболее актуальные вопросы в сфере управления качеством. В этом году ключевая тема обсуждения – подготовка управленческих кадров, чьи знания, таланты, профессиональные и личные качества направлены на достижение важной цели государственного масштаба – повышение качества жизни граждан.

Рассчитываю, что в результате работы конференции будут даны новые практические рекомендации по развитию системы профессионального образования, обеспечивающей постоянное многостороннее развитие и преумножение человеческого капитала, а также по совершенствованию подготовки высококвалифицированных специалистов для всех отраслей национальной экономики.

Желаю всем крепкого здоровья, успешной работы, интересных и содержательных дискуссий!

Председатель Комитета по науке
и высшей школе
Санкт-Петербурга



А.С. Максимов

ПРИВЕТСТВИЕ

РЕКТОРА САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

участникам национальной научно-практической конференции с международным участием «Национальная концепция качества: подготовка управленческих кадров»

Уважаемые коллеги!

От имени Санкт-Петербургского государственного экономического университета и от себя лично приветствую участников и гостей Национальной научно-практической конференции с международным участием «Национальная концепция качества: подготовка управленческих кадров». В этом году конференция посвещена важной проблеме в современных условиях – подготовке управленческих кадров. Решение этой проблемы способствует повышению и обеспечению качества товаров и услуг.

В этом году мы уделили большое внимание вопросам подготовки кадров в различных областях, а также в рамках концепций «Качество 4.0» и «Госуправление 2.0». Подгтовка исследовательских кадров является актуальной в наше время, поэтому на нашей конференции данному вопросу посвящен круглый стол «Подготовка исследовательских кадров для решения научно-технологических задач с целью прорывного развития по приоритетным направлениям НОЦ», который поможет решению поставленных задач по развитию национальных приоритетов в научной области.

Надеюсь, что результатом работы экспертов, ученых, студентов, всех заинтересованных лиц в рамках сегодняшней конференции станут практические предложения по решению проблем подготовки уплавленческих кадров, а также и стимулирует дальнейшее развитие дискуссий в данной сфере.

Желаю всем участникам конференции успешной и плодотворной работы!

Ректор СПбГЭУ  И.А. Максимцев

ПРИВЕТСТВИЕ

ПРЕЗИДЕНТА ВСЕРОССИЙСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КАЧЕСТВА

участникам национальной научно-практической конференции

с международным участием «Национальная концепция качества: подготовка управленческих кадров»

Дорогие коллеги!

Тематика очередной, ставшей традиционной, конференции прямо направлена на реализацию июльского (2020 г.) Указа Президента РФ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» в части обеспечения вхождения РФ в число десяти ведущих стран мира по качеству общего образования, в том числе за счет создания эффективной системы высшего образования. Данный целевой показатель национальной цели нельзя рассматривать только как имиджевый. Без его достижения к 2030 г. невозможно обеспечение выполнения другого целевого показателя — необходимого темпа устойчивого роста валового внутреннего продукта выше среднемирового.

Если вернуться к проблемам для обсуждения, обозначенных в программе конференции, то с учетом динамичного развития экономики и социальной сферы, достижения их «цифровой зрелости», следует обеспечить как повышение качества подготовки специалистов в области стандартизации и качества в высших и средних специальных учебных заведениях, так и периодическое повышение квалификации в этой сфере деятельности работающих специалистов.

Необходимо также актуализировать или ввести в образовательных учреждениях высшего и среднего профессионального образования инженерного и экономического профиля дисциплины по стандартизации и качеству по соответствующим направлениям подготовки.

Еще один важный вопрос. Специалисты предприятий отраслей экономики, а также профессорско-преподавательский состав должны постоянно находиться в курсе новаций в области стандартизации и качества. Такую возможность представляет им и другим лицам, интересующимся вопросами прогресса качества и стандартизации, журнал «Стандарты и качество». С гордостью сообщаю, что в дни работы нашей конференции выходит тысячный номер журнала, основанного в 1927 году.

Еще раз приветствую организаторов и участников конференции и желаю здоровья, успехов в работе и творчества!

Президент Всероссийской
организации качества,
главный редактор журнала
«Стандарты и качество»,
профессор



Г.П. Воронин

ПРИВЕТСТВИЕ

ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА ФБУ «ТЕСТ – С.-ПЕТЕРБУРГ»

участникам национальной научно-практической конференции

с международным участием «Национальная концепция качества: подготовка управленческих кадров»

Уважаемые друзья и коллеги!

Позвольте, в первую очередь, поздравить всех нас с началом работы Национальной научно-практической конференции с международным участием «Национальная концепция качества: подготовка управленческих кадров»! Очень рад тому, что эта встреча, несмотря на все сложности нашего времени, все-таки состоялась. Значит, мы готовы обсуждать актуальные проблемы, делиться своим опытом, анализировать наработки коллег. Уверен, что в результате плодотворных дискуссий каждый участник конференции сможет пополнить свои знания, расширить кругозор и сферу компетенций.

Современный мир – это мир, в котором нам постоянно приходится принимать управленческие решения разного уровня – от решения как потратить семейный бюджет до решения о том, какую стратегию развития выбрать для государства. Решения эти приходится принимать в условиях постоянно растущего объема информации, на обдумывание которой отводятся все более сжатые сроки. Риски ошибок растут, растет и цена ошибок. Поэтому сегодня вопросы качества управления как никогда актуальны.

Как руководитель учреждения, занимающегося решением вопросов качества в регионе, я могу сказать, что качество продукции на 90% зависит от качества управления. Иными словами, для предприятия высокое качество управления означает стабильность и устойчивое развитие. Более того, весь опыт развития человеческой цивилизации говорит о том, что плохое управление государством ведет страну к гибели, и наоборот, качественные управленческие решения могут спасти державу. Следовательно, для всех нас высокое качество управления означает не только гарантию высокого качества товаров, но и гарантию высокого качества нашего взаимодействия с государством. А значит, обеспечение высокого качества жизни.

Потребность в высоком качестве управления, ставшая сегодня как никогда актуальной, можно удовлетворить, постоянно повышая квалификацию управленческих кадров. Следовательно, сегодня возросло значение образования, особенно высшего. Именно здесь сосредоточен интеллектуальный капитал, который может быть использован для решения данной задачи.

К настоящему времени в России накоплен большой опыт по подготовке управленческих кадров и повышению их квалификации. В ВУЗах есть соответствующая методическая база – курсы, программы, технологии. Санкт-Петербургский экономический университет входит в число лидеров по этому направлению. И это не случайно. СПбГЭУ заслуженно пользуется высоким авторитетом и уважением. Профессионализм, неравнодушие к делу профессорско-преподавательского состава создали ему эту репутацию. Многие выпускники университета добились заметных результатов, успешно руководят собственными компаниями или государственными учреждениями.

Я уверен, что сегодняшняя Конференция послужит отправной точкой для широкой дискуссии о качестве управленческих кадров в России и разработки соответствующих мероприятий. Время не ждет. Современная обстановка не дает нам расслабиться. Проблема повышения качества управления в России постепенно выходит в число первоочередных. Нам всем необходимо в ответ на запрос общества сформировать потребность самих управленцев в постоянном повышении их квалификации. А сделать это можно только на основе объединения усилий государства, бизнес-сообщества и гражданского общества. Необходимо сделать так, чтобы каждый производитель увидел, как полученные им знания воплощаются в развитие его предприятия.

Желаю всем участникам конференции новых достижений, интересной плодотворной работы, новых идей и новых решений! И, конечно же, крепкого здоровья, благополучия и удачи!

Генеральный директор
ФБУ «Тест-С.-Петербург»  Д.И. Кудрявцев

РОЛЬ ЛИДЕРСТВА В УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ ОРГАНИЗАЦИИ

Жуева М.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
mariiazhueva@gmail.com

ЦИФРОВОЕ НАСТАВНИЧЕСТВО КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КОМПАНИИ

Аннотация: В статье рассказывается о достижении целей компаний через влияние на производительность ее работников. Качество организации работы сотрудников – кратчайший маршрут к достижению цели компании. Для достижения и сохранения лидерских позиций компании необходимо иметь ресурсы как определенного количества, так и качества. Каждая штатная единица имеет свою специфику работы, и зачастую необходимые знания и опыт невозможно получить извне. Для этого требуется наладить процесс передачи информации от одного сотрудника к другому без привлечения третьих лиц. В качестве способа решения данной задачи выступает оптимизации обязанностей кадрового блока и экспортирование из них процессов наставничества и дальнейшая их автоматизация.

Ключевые слова: человеческий капитал; производительность труда; цифровизация; управление качеством; менеджмента качества

Zhueva M.A.
Saint Petersburg State University of Economics

DIGITAL MENTORING AS A MEANS OF IMPROVING COMPANY QUALITY MANAGEMENT

Abstract: The article describes how companies achieve their goals through the impact on the productivity of their employees. The quality of employees' work organization is the shortest route to the company's goal achievement. To achieve and maintain the leadership position of the company, it is necessary to have resources of both a certain quantity and quality. Each staff unit has its own specifics of work, and often the necessary knowledge and experience cannot be obtained from outside. For this purpose, it is necessary to establish the process of information transfer from one employee to another without involving third parties. The way to solve this problem is to optimize the duties of the personnel unit and export mentoring processes from them and further automate them.

Keywords: quality management; digitalization; human capital; quality management; labor productivity.

На сегодняшний день в условиях постоянно растущей конкуренции и расширения рынка сбыта обеспечение соответствующей квалификацией работников – ключевая задача компании. В компания должна происходить упорядоченная координация и осознанная интеграция человеческого капитала.

За последние два года российскими и зарубежными учеными отмечены следующие проблемы управления человеческим капиталом:

- устаревшая система образования в ВУЗах, недостаточность цифровизации и МТО процесса обучения;
- недостаточное инвестирование и отставание в цифровизации отраслей деятельности [1];
- разработкой и применением цифровых инструментов в России занимается только 2% от общего числа занятого населения;
- дефицит кадров по работе с искусственным интеллектом (в том числе в сфере роботизации) [2];
- отсутствие обязательной адаптации человеческих ресурсов к новым целям, методам и отношениям в организации;
- недостаточный уровень стратегического планирования развития человеческого капитала в компании;
- низкий уровень применяемых технологий и инструментов развития человеческого капитала;
- недостаточное финансирование в развитие человеческого потенциала;
- недостаточное развитие корпоративной культуры;
- низкое качество нормативно-правовых актов управления [3];
- отсутствие кадрового резерва;
- старение кадров [4];
- необходимость повышения первоначальных знаний о бизнесе при приеме на работу;
- отсутствие знаний регулирующей деятельность документации.

Таким образом, задачей исследования становится поиск способов решения этих проблем, в том числе оптимизация деятельности кадрового блока для повышения менеджмента качества компании.

С целью организации роста производительности труда был издан Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», на основании которого на федеральном уровне разработан и утвержден национальный проект «Производительность труда и поддержка занятости». Данный документ послужил триггером для предприятий к внедрению в свою деятельность помимо бережливого производства масштабной программы — цифровых технологий. Это влечет за собой модификацию, автоматизацию и трансформацию процессов компании.

В таком случае возникает потребность в эффективной системе развития и наращивания профессиональных компетенций работников, а значит зарождаются новые векторы развития системы управления персоналом, которые также потребуют стандартизации и цифровизации процессов кадрового администрирования.

В результате этих изменений некоторые процессы кадрового блока будут автоматизированы, однако контроль и ответственность не будут сняты, что повлечет к необходимости расширения компетенций его сотрудников.

Поэтому нельзя согласиться с Пшеничных Ю.А., что кадровая служба функционирует гораздо эффективнее, когда «интегрирует в себе не только документационную функцию, но и стратегическую, и аналитическую, и организационную в управлении персоналом» [5]. В случае сосредоточения всех функций по работе с персоналом в кадровом блоке компании возникнет (при сохранении ответственности за результат работы) рассеивание внимания «кадровика», а, соответственно, это неминуемо приведет к снижению качества выполняемой деятельности всей компании.

С учетом особенностей VUCA-мира (Volatility – нестабильность, Uncertainty – неопределённость, Complexity – сложность, Ambiguity – двусмысленность) и текущих мировых тенденций к массовой цифровизации деятельности автор статьи утверждает, что для сохранения и преумножения человеческого капитала компании в первую очередь необходимо: подробно описать процессы кадрового службы; подобрать высококвалифицированный штат кадровой службы, который будет готов к сопровождению цифровизации этой сферы деятельности компании; максимально автоматизировать ее процессы, высвободив рабочее время сотрудников для непосредственной работы с людьми – подбор, оценка (в том числе психотипа), анализ развития и оценки потребности обучения.

В таком случае кадровый блок как фильтр очистки предупредит появление скрытых издержек, связанных с необходимостью прохождения обучения по первичным знаниями, текучестью персонала, демотивацией сотрудников и т.п.

Одним из важнейших процессов, готовых к автоматизации и цифровизации, является наставничество. Данный процесс может быть перенесен на цифровую платформу компании, внутри которой будут происходить все процессы, начиная от взаимного подбора по наиболее комфортным параметрам в цепочке наставник-работник до дальнейшего курирования деятельности вплоть до завершения фактического срока адаптации. Способ взаимодействия работников опционален, как и выбор уровня занимаемой должности и радиуса поиска наставника. Данные параметры позволят приобрести процессу наставничества максимально продуктивный и комфортный социально-психологический климат, выбрать удобную локацию, а также повысить мотивацию работников обеих сторон.

Таким образом, несмотря на то, что на сегодняшний день концепция человеческого капитала используется там, где работник является основой процесса (к примеру, в консалтинговой компании), другие компании уже начинают успешно внедрять передачу опыта собственными силами посредством корпоративного наставничества, тем самым сохраняя и преумножая человеческий капитал без каких-либо издержек (затраты считаются нулевыми, поскольку человеческий капитал сохраняется в компании).

Список использованных источников:

1. Ширинкина Е.В. Управление человеческим капиталом в парадигме цифрофизации: проблемы и принципы управления // Вопросы управления. 2018. №6 (36). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-chelovecheskim-kapitalom-v-paradigme-tsifrofizatsii-problemy-i-printsipy-upravleniya (дата обращения: 14.09.2020).

2. Белоногова Е.И. Основные проблемы управления развитием персонала в условиях цифровой экономики // Вестник науки и образования. 2018. №13 (49). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-problemy-upravleniya-razvitiem-personala-v-usloviyah-tsifrovoy-ekonomiki (дата обращения: 14.09.2020).

3. Томашов А.С. Проблемы управления развитием человеческого капитала в РФ // УЭкС. 2012. №9 (45). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-upravleniya-razvitiem-chelovecheskogo-kapitala-v-rf (дата обращения: 14.09.2020).

4. Уразова К.А. Проблемы кадрового менеджмента в зарубежных нефтегазовых компаниях // Ученые заметки ТОГУ. 2018. №4 (365). URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37031584 (дата обращения: 13.09.2020).

5. Пшеничных Ю.А. Актуальные проблемы в деятельности кадровых служб предприятия // Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. 2018. №1 (67) URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36739507 (дата обращения: 13.09.2020).

Ковалев Н. Д.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
nikitoff25@yandex.ru

МЫШЛЕНИЕ ЛИДЕРА КАК ОСНОВНОЙ ФАКТОР ЭВОЛЮЦИОНИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: Лидерство – удивительный феномен в деятельности организаций, определяющий не только направление развития, организационную культуру, но и результаты ее деятельности. Вот уже около сотни лет исследователи всего мира изучают лидерство, но в настоящий момент это явление берет новый виток своего развития. В данной статье будут рассмотрена связь между взглядами лидеров на подходы к управлению людьми и уровнем организации, согласно теории спиральной динамики. Вместе с тем сделана попытка на их основе оценить актуальные качества, необходимые лидерам будущего.

Ключевые слова: лидерство, теория «X» и «Y», теория спиральной динамики

Kovalev N.D.
Saint Petersburg State University of Economics

LEADER MINDSET AS THE MAIN FACTOR EVOLUTION OF THE ORGANIZATION

Abstract: Leadership is an amazing phenomenon in the activities of organizations, determining not only the direction of development, organizational culture, but also the results of its activities. For about a hundred years, researchers around the world have been studying leadership, but at the moment this phenomenon is taking a new round of its development. This article will examine the relationship between leaders' views on approaches to people management and the level of organization, according to the theory of spiral dynamics. At the same time, an attempt was made on their basis to assess the actual qualities necessary for the leaders of the future.

Keywords: leadership, theory "X" and "Y", theory of spiral dynamics

Приблизительно в то же время, когда получило развитие изучение менеджмента, начал проявляться интерес к феномену лидерства. Исследователями были рассмотрены самые разные его стороны, были сделаны попытки выделить исключительные качества лидеров, найти закономерности в их поведении, а также определить влияние контекста на их деятельность. Несмотря на неопределенность некоторых теорий, безусловным остается то влияние, которое лидеры способны оказывать на организации.

Лидера можно определить как человека, обладающего влиянием или авторитетом, способным укреплять ценности и вместе с тем требующим от людей ответсвенности. Личность лидера оказывает влияние на все стороны деятельности организации: культуру компании, коммуникации, персонал, стратегию, отношение к изменениям и тд. Его воздействие на организацию может быть как положительным, так и отрицательным, что зависит от стиля руководства и образа мышления менеджера.

В настоящее время широкое распространение получила разработанная Клером Грейвзом теория спиральной динамики, согласно которой человек меняет свои цен-

ностные ориентиры по мере роста сложности своего мышления [3]. Эти изменения были объединены в 8 последовательных стадий, каждой из которых был присвоен определенный цвет, от бежевого до бирюзового. Направленный на выживание бежевый и мистический фиолетовый уровни сегодня практически не встречаются, а бирюзовый пока что остается недостижимым идеалом, поэтому данные цвета в рамках статьи рассматриваться не будут. Организации по мере своей эволюции проходят тот же самый путь, что проявляется в изменении всей системы во всей ее сложности. Роль лидера в таком переходе к принципиально новому уровню культуры отмечали в своих трудах также Фредерик Лалу и Дэйв Логан. Руководитель не может поднимать культуру компании на новую ступеньку, пока сам не будет полностью соответствовать этому уровню развития.

Вместе с теорией спиральной динамики сегодня как никогда актуальна теория Дугласа Макгрегора, согласно которой сотрудники могут восприниматься с двух позиций [5]. Первая получила название теория «X» и гласит, что работники по своей сути ленивы, стремятся уклониться от работы, не способны эффективно реализовывать свои функции без постоянного контроля, давления со стороны начальства и угрозы наказания. Противоположной позицией является теория «Y», представляющей работу для человека как важную и необходимую составляющую его жизни, а работников рассматривающей как способных к ответсвенности, самоконтролю и самоорганизации даже без непосредственного влияния начальника.

Обе теории органично перекликаются и восприятие менеджером своих сотрудников напрямую влияет на то, на какой уровень руководитель сможет поднять компанию.

Руководители, придерживающиеся теории «X», как правило, являются приверженцами авторитарной формы управления и принадлежат к агрессивному красному, зарегламентированному синему или конкурентному оранжевому уровням. Менеджер красного уровня – жесткий единоличный лидер. Подчиненные под таким руководством привязаны к личности руководителя, обязаны верить в его взгляды и безоговорочно следовать по обозначенному им маршруту. В компании руководителя синего уровня царит бюрократия. Сотрудники в ней не могут совершить ни одного не подкрепленного бумагой действия, их засасывает процесс, теряется инициатива и остается лишь желание поскорее закончить работу. Лидер оранжевой организации поощряет культуру конкуренции. Это эффективный менеджер, ориентированный на результат. Работники таких организаций стремятся выполнять спущенные KPI, их мотивирует система вознаграждений за достигаемые результаты, а культура успеха поощряет стремление продвинуться по карьерной лестнице. Ограничение состоит в том, что приверженцы теории «X» просто не смогут поднять свои компании выше оранжевого уровня.

Приверженцы теории «Y» обязательны в организациях коллективного зеленого и творческого желтого уровней, а также могут оказывать влияние на эволюцию организаций всех нижестоящих уровней.

Таким образом мы можем попытаться дать описание лидерам нового уровня, которые концентрируются не на собственной власти, а на децентрализации целого ряда управленческих решений. Их приход обусловлен также меняющейся внешней средой, ростом скорости изменений, превращения корпораций в экосистемы, цифровой трансформацией бизнеса. Появляется необходимость в воспитании лидеров из менеджмента низшего звена или даже рядовых сотрудников, способных брать на себя ответственность за те решения, на которые они могут непосредственно влиять. Топ-менеджмент не может гибко реагировать на ситуации в разных уголках компании, а для решения

проблем у сотрудников часто не хватает полномочий. Приверженцы теории «X» боятся доверять своим подчиненным, они не хотят упускать власть из своих рук, считая, что работники не смогут принимать верные решения. В этой ситуации приходят на помощь руководители-последователи теории «Y», и которые верят в своих сотрудников и благодаря чему способны воспитывать в них самостоятельных и независимых лидеров. Они участвуют в раскрытии потенциала каждого человека, чаще обращаются к коучинговому стилю управления. Их можно сравнить с тренерами, участвующими в подготовке команды, выработке у ее участников необходимых навыков, а с началом игры спокойно стоящими и наблюдающими за успехами или неудачами своих подопечных, не вмешиваясь в ход событий. Передавая функции оперативного реагирования на проблемы, менеджер концентрируется на стратегической стороне развития организации. Такой подход лег в основу теории «двигателя лидерства» Н. Тичи, в которой подчеркивается важность воспитания лидеров [1].

Теория «распределенного» лидерства делает еще один шаг к децентрализации управления. Согласно этой идее, роль лидера команды могут брать на себя разные люди в зависимости от этапа развития проекта. Такой подход невозможен без высокого уровня сплоченности и единства команд. Многие видные исследователи, так или иначе рассматривающие вопросы слаженной командной работы, в числе которых Фредерик Лалу, Патрик Ленсиони и Джон Уитмор, подчеркивают значимость доверия как основы для эффективной деятельности команды. И лидерам нового типа следует тратить много времени на выстраивание доверительных отношений со своими сотрудниками, что никак не сочетается с теорией «X».

Согласно результатами исследования «Делойт Консалтинг» «Международные тенденции в сфере управления персоналом – 2020» 79% респондентов в мире назвали развитие чувства сопричастности залогом успеха организации в долгосрочной перспективе, что идет вразрез с убеждениями традиционных менеджеров о том, что люди не хотят качественно работать [2]. Это означает, что лидер должен уметь четко формулировать миссию компании, которая вдохновляла бы сотрудников, заставляла их не просто появляться на работе, а вместе двигаться к единой цели. Фредерик Лалу выделил наличие эволюционной цели компании как обязательную составляющую организации будущего [4].

Тем не менее, модели организаций нового типа пока еще не крепки, а потому подвергаются серьезным испытаниям в периоды кризиса. Иногда руководителям таких компаний приходится брать управление в свои руки, что не всегда хорошо сказывается на культуре. Лидер способен как построить компанию нового уровня, так и разрушить ее, обращаясь к административным механизмам управления. Основой для успеха таких организаций остается вера их лидеров в правильность выбранного пути.

Эффективное лидерство занимает важное место в процессе управления изменениями, который сегодня является одним из основных способов поддерживать устойчивое функционирование организации в современном мире. Изменения людям даются нелегко и именно роль лидерства состоит в том, чтобы поощрять сотрудников на постоянное совершенствование. Тем не менее, этот процесс невозможен без постоянной эволюции самого лидера, его самопознания и внутреннего развития. Если руководитель не будет стремиться подняться на следующие ступени, менять свое мышление, постоянно осуществлять переосмысление текущей ситуации и находиться в поиске возможностей для развития, то он не сможет управлять культурой компании, поднимать организацию на пути к новым моделям управления и взаимодействия.

Переход к организациям будущего без строгих многоуровневых иерархий и тотального контроля станет полностью возможен лишь когда у руководителей сформируется тип мышления, свойственный лидерам нового уровня, готовым растить лидеров из своих сотрудников и полностью доверять им.

Список использованных источников:

1. Котляров И. В. Социология лидерства: теоретические, методологические и аксиологические аспекты / И. В. Котляров; Нац. Акад. Наук Беларуси, Ин-т социологии. – Минск: Беларуская навука, 2013. – 479 с.

2. Результаты исследования «Международные тенденции в сфере управления персоналом – 2020» [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ru/Documents/human-capital/russian/hc-trends-2020-Russia.pdf

3. Спиральная динамика на практике. Модель развитие личности, организации и человечества / Дон Бек, Тедди Ларсен, Томас Джонс [и др.]; - М.: Альпина Паблишер, 2019. – 382 с.

4. Фредерик Лалу Открывая организации будущего / Фредерик Лалу; пер. С англ. В. Кулябиной; [науч. ред. Е. Голуб.]. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016.

5. Цветков А. Н. Теория менеджмента / А. Н. Цветков; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное учреждение высш. образования «Санкт-Петербургский гос. Экономический ун-т» - Санкт-Петербург: Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та, 2016. – 343 с.

Мамонова Ю.С.,
Камаева А.Н.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
mamonova1998.julia@yandex.ru, kamaewa.alina2014@yandex.ru

ЛИДЕРСТВО КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕСА

Аннотация: В статье раскрывается влияние лидерства на эффективность бизнеса. Приведены примеры крупнейших компаний, которые достигли успеха благодаря грамотным менеджерам-лидерам.

Ключевые слова: эффективность, лидерство, человеческий капитал.

Mamonova Yu.S.,
Kamaeva A.N.
Saint Petersburg State University of Economics

LEADERSHIP AS A FACTOR OF BUSINESS EFFICIENCY

Abstract: The article reveals the influence of leadership on business performance. Examples of the largest companies that have achieved success due to the competent leadership.

Keywords: efficiency, leadership, human capital.

В современных рыночных отношениях экономическая система представляет собой взаимодействие ресурсов и факторов производства, важнейшим из которых выступают трудовые ресурсы, их качественные характеристики.

На протяжении всей человеческой истории менялся уклад жизни людей, менялась само общество. Безусловно, не обошлось без изменений и в сфере экономической: компании со временем начинают уделять все большее внимание устойчивому развитию организаций.

Для того, чтобы организация могла осуществлять свою деятельность в условиях, отражающих действительность, она должна демонстрировать эффективность. Экономическая эффективность – это относительный показатель, который равен соотношению результата к затратам для достижения этого результата.

Один из путей достижения экономической эффективности –управление капиталом компании, а том числе человеческим капиталом.

Понятие человеческого капитала впервые использовал Джекоб Минсер в своей статье «Инвестиции в человеческий капитал и персональное распределение дохода» 1958 года. Однако уже в 1961 году американский экономист Теодор Шульц [4], а следом за ним в 1964 году Гэри Беккер [3] предложили свои варианты понятия человеческого капитала. Именно они являются основоположниками в истории развития теории человеческого капитала.

Человеческий капитал – это «сформированный в результате инвестиций запас знаний, умений, навыков и мотиваций, отражающих совокупность физический, интеллектуальных и психологических качеств и способностей личности» [2]. По мнению отдельных ученых, «человеческий капитал складывается из природных способностей отдельного человека и может быть увеличен в процессе образования, профессиональной подготовки, приобретения опыта работы» [1].

Человеческий капитал можно классифицировать на 2 основных вида:

1. Общий человеческий капитал. Это знания, которые человек получает в течение обучения. Полученная информация может быть реализована на любых рабочих местах в совершенно разных компаниях;

2. Специфический человеческий капитал. Это знания, которые получает человек непосредственно в процессе работы, то есть этот вид человеческого капитала локален, для какой-то определенной должности или компании.

Человеческий капитал можно оценить двумя способами:

– количественно. Например, количество работающего населения, количество обучающихся людей и т.д.

– качественно. Например, к качественной оценке относится опыт, умения и также то, что влияет на трудоспособность человека и оказывает влияние на рост производительности труда.

Человеческий капитал – это ресурс, имеющийся в любом человеке потенциальной способностью генерировать доход, основанный на индивидуальных умениях и навыках, а также профессионального опыта и знаний, приобретенных в момент обучения и практической деятельности человека.

Лидерство является одним из ключевых элементов человеческого капитала, который играет важную роль в управлении организацией, поскольку лидерство — это прежде всего способность определенной личности оказывать влияние как на отдельно взятых участников коллектива, так и на команду в целом.

Влияние лидера сказывается:

– на умении завладеть вниманием других людей, донести до них свои мысли и видение,

– в таланте убедить большинство участников команды, что его идеи – интересны и достойны воплощения в жизнь,

– когда все остальные участники коллектива признают его право принимать решения в ответственных ситуациях,

– возможности заручится поддержкой людей для достижения целей организации.

Существует несколько стилей лидерства: лидер-организатор, лидер-творец, лидер-борец, лидер-дипломат. Однако, самым идеальным лидером является типаж, который сочетает в себе эмоциональные, деловые и информационные компоненты:

– «Эмоциональные» черты лидера — это составляющая, благодаря которой каждый человек в команде может обратиться к лидеру за сочувствием, поддержкой, узнать его мнение.

– «Деловые» черты лидера делают его «руками» группы, ведь он может организовать дело, направить его в нужном направлении, наладить полезные деловые взаимосвязи.

– «Информационные» черты лидера делают его "мозгом" группы. Люди привыкли обращаться с вопросами именно к нему, ведь он почти все знает, может объяснить и подсказать.

Считается, что лидером в организации является ее основатель. Далее приведем примеры крупнейших компаний, в которых успех зависит от ведущего менеджера-лидера.

Успех Джона Рокфеллера

Рокфеллер самый первый долларовый миллиардер в мире, Джон жил в конце XIX - начале XX века и до сих пор возглавляет список самых богатых людей мира. Он был не только выдающимся предпринимателем, но и человеком способным повести за собой людей, заработать лояльность и получить поддержку. Совокупность этих качеств и делает его великим лидером.

Качества, создающие великого лидера и менеджера Джона Рокфеллера:

– Продуктивная работа=комфортный психологический климат. Рокфеллер ввел традицию совместного завтрака с сотрудниками, где в процессе все узнавали новости компании и обсуждали важные моменты.

– Рокфеллер уделял время своим подчиненным, интересуясь их делами и не только.

– Систему мотивации персонала: Рокфеллер платил своим сотрудникам заработную плату акциями, которые росли в цене и приносили хорошие дивиденды. Тем самым сотрудники были заинтересованы в работе и в успехе компании, так как от их работы зависел успех компании, а следовательно, и их доход. Прибыль компании была вложена в развитие других компаний – так многие компании вошли в состав «Standard Oil». Компания стала практически монополистом на рынке и заняла основную долю рынка – 95%.

– Любовь к деньгам. Пик этой страсти пришелся на 1917 год, когда его личное состояние составило 2,5% от валового национального продукта США и оценивалось в $1 млрд. В том же году федеральный бюджет Америки составлял $715 млн., что

наглядно видно на рисунке 1. Получается, что Рокфеллер мог финансировать государство за свой счет в течение года, имея большой остаток в запасе.

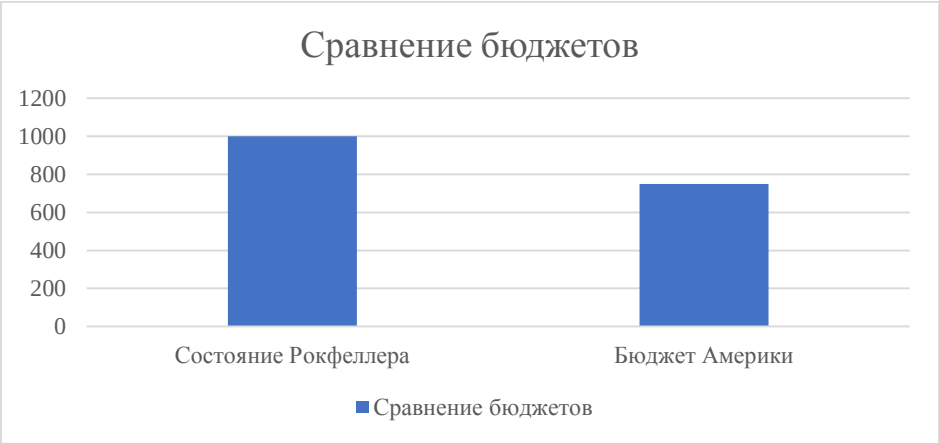


Рисунок 1 – Сравнение бюджета Рокфеллера и Америки в 1917 году

– Перспективное мышление. В XIX веке стали использоваться керосиновые лампы, поэтому Рокфеллер решает открыть нефтеперерабатывающую компанию «Эндрюс и Кларк». Рокфеллер видел перспективу развития данного направления деятельности и выкупив долю компаньона полностью занялся этим бизнесом. Так, в 1870 году, появилась первая нефтяная компания Рокфеллера «Standard Oil», в настоящее время компания осуществляет полный производственный цикл, который начинается с добычи нефти из нефтяных месторождений до поставок конечной продукции.

Таким образом Рокфеллер был идейным, организационным, мотивирующим лидером, создавшим великую компанию. Без его руководства и идей компания не добилась бы такого успеха. И дело здесь не только в спонсорской деятельности, благодаря которой сегодня существуют два университета и известный на весь мир благотворительный фонд. Дж. Рокфеллер заботился о тех, кто был к нему привязан и своим трудом воплощал его идеи в жизнь. Он управлял бизнесом не из шикарно обставленного кабинета, а каждый день обходил предприятие, подбадривая своих работников. Для него важными были труд, долг и верность. Его люди получали очень высокую по меркам тех лет зарплату, оплачиваемые больничные, щедрое пособие по выходу на пенсию.

«Недостаточно просто поступать правильно, самое главное — это позволить людям знать, что вы поступаете правильно».

Коко Шанель

Коко Шанель, безусловно, является популярнейшим Кутюрье XIX столетия. Ее принципами успеха можно считать простоту, креативность, нестандартный взгляд на современную женщину и ее подходы к стилю одежды, умение быть необычной и неординарной. Она является основательницей самого известного в мире модного дома, ее взгляд на моду был революционным, так как она освободила женщин от неудобных корсетов, вредящих организму, основой ее моделей были простые, строгие, четкие линии. На первом месте стоит удобство, простота.

Современники характеризуют Шанель как удивительно трудоспособную, активную женщину, но при этого острую на язык. Девушка была невероятным лидером не только своей компании, но и моды. Благодаря ей появилось много инновационных аспектов в моде, компания взлетела и завоевала потребителей по всему миру.

Алексей Борисович Миллер

С 2001 года — председатель Правления ПАО «Газпром». С 2002 года — заместитель председателя Совета директоров ПАО «Газпром».

В начале 2010 года А.Б. Миллер занял третье место в рейтинге самых эффективных топ-менеджеров в мире по версии журнала Harvard Business Review. Эксперты изучили работу двух тысяч генеральных директоров компаний, эффективность работы которых измерялась по доходу акционеров за время нахождения в должности.



Рисунок 2 – Чистая прибыль ПАО «Газпром»

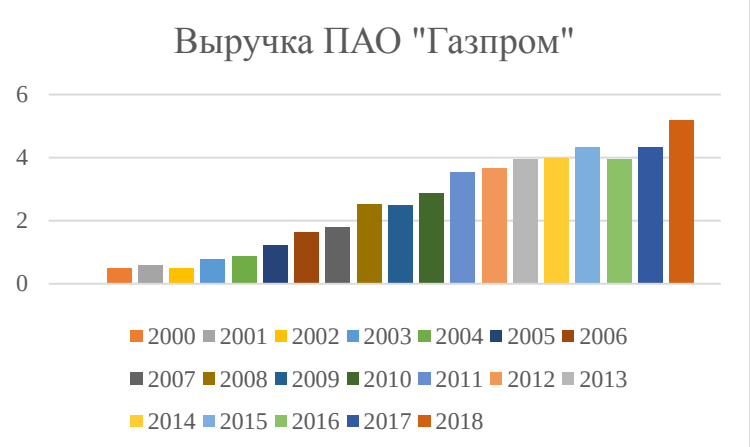


Рисунок 3 – Выручка ПАО «Газпром»

С появлением Алексея Борисовича на посту главы крупнейшей энергетической компании «Газпром» вновь стал контролироваться государственными структурами. Перед Миллером, как перед талантливым экономистом, была поставлена задача реформирования концерна, а также возврат активов, которые были утеряны ранее. На рисунках 2 и 3 можно наглядно видеть изменения чистой прибыли и выручки ПАО «Газпром» с 2000 года.

При вхождении на должность в 2001 году Миллер активно приступил к решению возложенных на него задач. В кратчайшие сроки штат концерна претерпел серьезные

изменения. «Газпром» приобрел статус мирового лидера в энергетическом бизнесе. Помимо газа, концерн прочно закрепился в нефтяном секторе. Значительно увеличился экспорт, активизировалась диверсификация поставок. Алексеем Борисовичем были подписаны соглашения по газовым поставкам в государства АТР. В газовой сфере концерн больше не имел конкурентов.

От точности лидера, уверенности действий, профессиональной подготовки иногда зависит не только успех предприятия, но и сам факт существования организации и коллектива в целом. Рассмотрев истории успеха мировых лидеров, можно с точностью сказать, что личность менеджера и новатора может определять успех компании, позволяет ей развиваться и занимать лидирующие позиции на рынке.

Список использованных источников:

1. Рощин С.Ю., Разумова Т.О. Экономика труда: экономическая теория труда: учеб. Пособие. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 400 с.

2. Экономика труда: социально-трудовые отношения: учеб. / под ред. Н.А.Волгина, Ю.Г. Одегова. – М.: Экзамен, 2016. – 736 с.

3. Becker, Gary S. Human Capital. — N.Y.: Columbia University Press, 1964.

4. Shultz T. Human Capital in the International Encyclopedia of the Social Sciences. — N.Y., 1968, vol. 6.

Саришвили М.Г.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
mar.sarishvili@gmail.com

РОЛЬ ЛИДЕРСТВА В РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЦИПОВ РИСК МЕНЕДЖМЕНТА

Аннотация: В статье рассмотрены принципы риск менеджмента согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 31000-2019. Выявлены компоненты лидерства, которые способствуют реализации принципов риск менеджмента.

Ключевые слова: риск-менеджмент, принципы риск-менеджмента, лидерство, компоненты лидерства.

Sarishvili M.G.
Saint Petersburg State University of Economics

THE ROLE OF LEADERSHIP IN IMPLEMENTING THE PRINCIPLES OF RISK MANAGEMENT

Abstract: The article discusses the principles of risk management according to standard GOST R ISO 31000-2019. There were identified components of leadership that contribute to the implementation of the principles of risk management.

Keywords: risk management, principles of risk management, leadership, leadership components.

Деятельность каждой организации осуществляется в контексте неопределенности, ограничений и допущений, это порождает набор рисков, который прямо пропорционально зависит от масштабов организации, сложности бизнес процессов, состава заинтересованных сторон, степени их важности и влияния. Эффективное управление рисками становится одним из основных критериев оптимизации деятельности любой организации. Следовательно, необходимо разрабатывать структуру соблюдая принципы менеджмента риска, что позволит организации управлять влиянием неопределенности в отношении достижения целей.

Стандарт ГОСТ Р ИСО 31000-2019 [2] выделяет следующие принципы:

− интегрированность (менеджмент риска является неотъемлемой частью всей деятельности организации);

− структурированность и комплексность (структурированный и комплексный подход к менеджменту риска способствует согласованным и сопоставимым результатам);

− адаптированность (структура и процесс менеджмента риска настраиваются и соразмерны внешней и внутренней среде организации, ее целям);

− вовлеченность (вовлеченность заключается в надлежащем и своевременном участии заинтересованных сторон, что позволяет учитывать их знания, взгляды и мнения. Это приводит к повышению осведомленности и информативности в рамках менеджмента риска);

− динамичность (риски могут возникать, меняться или исчезать по мере изменения внешней и внутренней среды организации. Менеджмент риска предвосхищает, обнаруживает, признает и реагирует на эти изменения и события соответствующим и своевременным образом);

− базирование на наилучшей доступной информации (в качестве исходных данных используются исторические и текущие данные, а также прогнозные ожидания. Менеджмент риска явно учитывает любые ограничения и неопределенности, связанные с исходными данными и ожиданиями. Информация должна быть актуальной, ясной и доступной для всех причастных сторон);

− учет поведенческих и культурных факторов (поведение и культура человека существенно влияют на все аспекты менеджмента риска на каждом уровне и этапе);

− непрерывное улучшение (менеджмент риска постоянно улучшается благодаря обучению и накоплению опыта).

Перечисленные принципы устанавливают характеристики эффективного и результативного менеджмента риска, отражают его ценности и объясняют его назначение и цель. Руководители высшего звена и надзорные органы, если это применимо, должны обеспечить интеграцию менеджмента риска во все направления деятельности организации. При этом неотъемлемым и незаменимым компонентом при разработке и внедрении риск менеджмента является лидерство. Лидерство высшего руководства, его обязательства и активное участие являются решающими при адаптации и поддержании в рабочем состоянии результативной и эффективной системы риск-менеджмента с целью достижения выгоды всех заинтересованных сторон.

Таким образом, роль лидерства в реализации принципов риск менеджмента сводится к следующим аспектам лидерства.

Лидерство высшего руководства. Отношение организации к рискам должно начинаться с высшего руководство и распространяться на каждый уровень иерархической структуры, что обеспечивает реализацию принципов интегрированности, вовле-

ченности, учет поведенческих и культурных факторов. Успех в интеграции риск менеджмента и риск ориентированного мышления пропорционален степени вовлеченности руководства, так как именно руководство решает задачи, определяющие успех внедрения менеджмента риска, такие как выделение ресурсов, определение политики, выдачи заданий и составление инструкций, системы мотивации и прочие.

Лидерство ответственности. Каждый руководитель несет полную ответственность за результаты работы подразделений и подчиненных. Для поддержания принципов структурированность и комплексность, и вовлеченности, каждый руководитель должен быть вовлечен в процессы риск менеджмента и подавать пример своим подчиненным.

Лидерство заинтересованности в улучшениях. Данный компонент лидерства способствует реализации принципа непрерывного улучшения. Любой процесс вовлечения руководства в изменения для улучшения работы проходит в три этапа [5]. Первый этап заключается в осознании руководством необходимости в совершенствовании, в понимании того, что представляют собой новые требования, кто и за что несет ответственность и что представляет собой процесс. Руководители, которые достигают первой ступени, осознают необходимость в повышении качества, но, как правило, стремятся побыстрее передать полномочия кому-либо другому. Второй этап — готовность руководства оказать поддержку процессу. Это означает, что руководители убеждены в необходимости улучшения результатов работы и готовы вложить в это дело некоторые ресурсы. Но руководители не могут просто «осознавать» или даже «разделять» цели процесса улучшения деятельности. Модели поведения изменятся только тогда, когда руководство вступит в третий этап — само примет активное участие в этом процессе.

Лидерство коллективного мышления. При вовлечении руководства в процессы риск-менеджмента должен меняться стиль управления. В частности, необходимо осуществлять коллективное управление рисками, при котором активная роль принадлежит рядовым сотрудникам, непосредственно участвующим в бизнес-процессах.

В условиях коллективного управления основная задача руководителя – научиться эффективно координировать деятельность проектных команд, отделов, групп, сотрудников, отвечающих за управление рисками, чтобы в итоге они сами, без начальника, смогли выявлять риски и принимать в рамках своих компетенций решения по управлению рисками. Именно тогда в максимальной степени проявляются коллективная ответственность и коллективный подход [4].

Лидерство личности. Для реализации принципов риск менеджмента руководитель-лидер должен обладать такими компетентностями, как способность «предвидения будущего», нацеленность на реализацию миссии организации, целеустремленность, которая предполагает личную вовлеченность в процессы, инновационность мышления и прочие [1].

Лидерство межличностных отношений. Любая организация — это совокупность сотрудников, играющих разные роли, имеющих разные потребности, интересы и разную ответственность. Если в организации пренебрегают развитием межличностных отношений, эти отношения неизбежно будут основываться на власти, соперничестве и сопровождаться конфликтами. Лидер должен руководить организацией, создавая внутренние сети влияния не только на формальной основе, но и на неформальной основе. Такие формы сетевых взаимоотношений предполагают различные союзы и партнерские отношения как внутри одной сферы деятельности, так и между отраслями. Что, в итоге, способствует быстрой коммуникации в организации и облегчает доступ к актуальной и важной информации.

Лидерство внимания к окружающей среде. Принцип динамичности подразумевает быструю адаптацию к изменениям во внешней и внутренне среде. Поэтому руководителю важны такие характеристики, как способность анализа рынка и конкуренции, оказание реального влияния на имидж и на экономическое состояние организации, ее положение на рынке, умение правильно оценивать ситуацию, правильно ставить и формулировать перспективные цели и текущие задачи, разработать стратегию и тактику.

Лидерство культуры. Один из самых ценных результатов лидерства руководства создание позитивной социальной среды, позволяющей раскрыть и стимулировать потенциал людей и групп, формировать отношение к работе как к форме самовыражения, способу внести вклад в общее дело, проявить творческую активность, что приносит огромную пользу не только результатам работы компании, но и лично каждому работающему. Культура организации трудно уловима, но её роль трудно переоценить. Это наиболее консервативный элемент организации. В условиях быстро меняющихся рынков важно время от времени вносить в неё некоторые коррективы, что способствует в той или иной степени реализации всех принципов управления рисками [3].

Таким образом перечисленные аспекты лидерства способствуют:

- внедрению и адаптации риск менеджмента в организацию;
- обеспечить соответствие менеджмента риска целям, стратегии и культуре организации;
- установить уровень и тип риска, который может или не может быть использован для разработки критериев риска, а также гарантий того, что данные критерии будут доведены до организации и ее причастных сторон;
- демонстрировать ценность менеджмента риска внутри организации и причастным сторонам;
- обеспечить соответствие структуры менеджмента риска среде организации.

Менеджмент риска должен быть частью, а не отдельным элементом целей организации, ее системы управления, лидерства и приверженности, стратегии, задач и операций. Менеджмент риска является сложным и итеративным процессом, в котором большую роль занимает руководство и его лидерские качества, так как именно от них зависит успешная интеграция риск-менеджмента в управление организацией.

Список использованных источников:

1. Абраменко В.Э. Влияние лидерства на реализацию и поддержание изменений в организации / В.Э. Абраменко // Научные исследования молодых учёных. – 2020. – С. 91-94

2. ГОСТ Р ИСО 31000-2019 Менеджмент риска. Принципы и руководство. – М.: Стандартинформ, 2020.

3. Рябиков А.А. Влияние стратегии и лидерства на формирование организационной культуры предприятия / А.А. Рябиков // Российская экономика: взгляд в будущее. – 2018. – С. 175-183.

4. Сорокин А.В. Опыт постановки системы менеджмента качества на основе интеграции процессов в объединении компаний / А.В. Сорокин, Н.Н. Аниськина // Качество и жизнь. – 2018. – №4. – С.77-80.

5. Яшин Н.С. Развитие системы вовлечения персонала в рамках системы менеджмента качества организации / Н.С. Яшин, Т.А. Андреева // Вестник СГСЭУ. – 2018. – №4. – С. 130-138.

ПОДГОТОВКА КАДРОВ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В КОНТЕКСТЕ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ «КАЧЕСТВО 4.0»

Азимина Е.В.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
eva.baltika@gmail.com

ПАНДЕМИЯ КАК КАТАЛИЗАТОР ИЗМЕНЕНИЯ ПРОФИЛЯ КОМПЕТЕНЦИЙ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ

Аннотация: В данной статье рассматриваются основные тенденции поведенческих моделей в практике менеджмента и их изменение под воздействием пандемии, выделяются те компетенции и новые требования к системе подготовки управленческих кадров, которые сформировались под воздействием таких изменений.

Ключевые слова: пандемия, поведенческие модели, управленческие компетенции, подготовка управленческих кадров.

Azimina E.V.
Saint Petersburg State University of Economics

PANDEMIA AS A CATALIZATOR OF MANAGERIAL COMPETENCES PROFILE CHANGES

Abstract: This article examines the trends of modern management behavioral models and their changes under pandemic influence. There is an identification of the new competences and demands to management education and training that formed as a result of these changes.

Keywords: pandemia, behavioral models, managerial competences, the system of management education and training.

Просматривая публикации на тему, в одной из статей нашла следующую сентенцию: пандемия **COVID 19** ввела новое летоисчисление (рисунок 1).



Рисунок 1 - Новое летоисчисление

Конечно это «черный юмор», но как говорится, в каждой шутке, есть доля шутки. И кроме того, такая схема удобна для раскрытия заявленной темы, так как, чтобы оценить влияние пандемии на систему управления экономикой и подготовку управленческих кадров для нее, необходимо начать с краткого воспоминания - под влиянием каких основных трендов шло развитие в жизни «до пандемии» BC.

Вкратце устройство мировой экономической системы можно описать следующим образом: базис или общественно-экономическая форма - корпоративный капитализм; целевая функция - максимизация прироста капитала; движущая сила или драйвер -

расширенное воспроизводство; источник – потребительский консьюмеризм (консьюмеризм- это перманентный рост потребления отдельного индивидуума и общества в целом с целью удовлетворения совокупной системы физиологических и личностных потребностей); критерий эффективности - способность обеспечивать прирост капитала; показатель эффективности - отдача на вложенный капитал.

Основные тренды, которые сформировались после кризиса 2007 - 2009 гг. в самой экономике или влияющие на нее, подробно были раскрыты в [1] и кратко могут быть описаны следующим образом:

Закат глобализации, проблема «экономики долга» и связанной с этим завышенной стоимостью активов, становление «sharing» экономики (потребление без владения), развитие экономики знаний и креативных индустрий, зарождение «бесконтактной» экономики происходят на фоне роста общей численности населения со смещением структуры в сторону развивающихся стран, нарастания социального неравенства, изменения традиционных способов коммуникаций, кибербезопасность и проблема сохранности личной информации, космополитизм и мобильность поколений Y, Z. Все более значимым фактором развития становятся экологические проблемы: изменение климата и рост числа природных катаклизмов, проблема утилизации отходов потребления, загрязнение и истощение земель и водоемов.

Все эти факторы действуют на фоне стремительного рывка научно-технического прогресса, который принято называть технологической революцией, характеризующейся цифровизацией и роботизацией всех процессов, развитием «зеленой» энергетики, биотехнологические эксперименты, автоматизацией принятия решений на основе IoT, AI, VR.

Попытка сформулировать обобщающий вывод приводит к тому, что современная социально-экономическая модель развития общества все больше вступает в противоречие со средой обитания человечества. Очевидно, что такая тенденция не осталась не замеченной и беспокоит правительства, научную и прогрессивную общественность, социально-ответственный бизнес: в подтверждение этого можно привести последний доклад Римского клуба [2], в котором дана безапелляционная критика текущего этапа развития капитализма и обозначена острая необходимость перехода к иным принципам социально-экономического устройства мира. Следует отметить, что в ответ на это глобальное противоречие на теоретическом уровне на смену концепции роста еще 30 лет назад была предложена концепция устойчивого развития: *«Устойчивое развитие— это развитие, при котором удовлетворение потребностей нынешних поколений осуществляется без ущерба для возможностей будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности.» (Из доклада Комиссии по окружающей среде и развитию на Ассамблеи ООН 1987 год)*, основную идею которой можно определить, как развитие, которое удовлетворяет экологические, социальные и экономические потребности населения. При этом важным аспектом является тот фактор, что минимизируются риски отрицательного влияния на потенциальные возможности в будущем. Что по сути означает осознанное ограничение потребления ресурсов в целях их экономии для будущих поколений.

С экономической точки зрения реализация принципов концепции устойчивого развития вступает в прямое противоречие с принципами консьюмеризма, так как предлагает концепцию «самоограничения потребления» вместо идеи «перманентного роста потребления», как источника расширенного воспроизводства. Именно поэтому сегодняшнее состояние можно охарактеризовать как затянувшееся на три десятка лет перетаптывание у дверей «устойчивого развития», когда только небольшое количество смельчаков решились шагнуть за порог и перейти к новой стратегии.

Что касается кризиса, связанного с пандемией, то пандемия **COVID 19** обусловила следующее: «мгновенная», повсеместная, веерная остановка экономической деятельности: создания добавленной стоимости, падение доходов и сбережений населения в общемировых масштабах, сжатие потребности по всей цепочке создания стоимости. Оцифровать размер и глубину последствий влияния пандемии нам еще предстоит, но то, что вызванная им трансформация экономической жизни растянется ни на один год, согласны большинство аналитиков, теоретиков экономики и практиков бизнеса.

Воздействие пандемии на систему управления, как отдельного бизнеса, так и экономикой в целом, следует оценивать на трех уровнях:

– необходимость эффективного антикризисного управления;
– тактика «выхода из кризиса»;
– стратегия развития после пандемии.

Очевидно, что стоящая перед любым управленцем задача поддержания долгосрочной эффективности бизнеса требует от менеджеров одновременных действий во всех трех направлениях.

Что касается рецептов успеха на первом этапе борьбы с кризисом, то обобщение аналитической информации [3,4] позволяет выделить следующие ключевые компетенции антикризисного управления:

❖ Умение работать на турбо скоростях:
– информационное обеспечение о том, что происходит;
– быстрое принятие решений за счет уровня делегирования прав и ответственности;
– мгновенные коммуникации;
❖ Управленческая инновационность, обеспечивающая адаптивность к постоянно меняющимся «условиям игры»;
❖ Беспредельный уровень вовлеченности необходимого персонала.

При этом фокус и усилия должны быть направлены на персонал, ликвидность, взаимодействие с заинтересованными сторонами.

Для успешной тактики выхода из кризиса необходимо понять и адаптировать свой бизнес к тем изменениям внешних и внутренних факторов, которые можно идентифицировать уже сейчас, а именно:

1) Локальный протекционизм получил новый виток, как инструмент борьбы за безопасность людей в условиях пандемии. Как сказал Жак Сапир, иностранный член РАН, профессор экономики Высшей школы социальных наук в Париже: «Эпидемия коронавируса ставит вопрос о будущем Евросоюза: сможет ли он дальше существовать, если не способен отвечать на вызовы времени?».

2) Эффективность «цепочки поставок» стала приравниваться к устойчивости, «JIT» как идеология поставлена под сомнение, прослеживается тенденция к натуральному хозяйству, замыканию цепочек внутри страны.

3) Бум «бесконтактной» экономики: по данным прогноза компании Data Insight на 2020-2024 гг., [5] «среднегодовой темп роста интернет - торговли составит 33,2%, при этом естественный рост без учета влияния коронакризиса (но с учетом инвестиций в интернет - торговлю крупнейших игроков) составил бы 26,6% (CAGR) за этот же период, то есть рынок интернет – торговли в 2024 году составил бы 5,6 триллиона рублей. Таким образом, факторы кризиса дополнительно приносят в онлайн - продажи 1,6 триллиона рублей за 5 лет.»

4) Усиление влияния государства в экономике. Так, сейчас государство обеспечивает население всем необходимым, стимулирует сохранение рабочих мест, помогает наиболее пострадавшим отраслям. По мнению Bank of America [6] вливание таких значительных средств неминуемо приведет к росту желания проконтролировать как используются эти деньги, «поуправлять».

5) Изменение потребительского поведения, что можно выделить уже сейчас:

– желание сохранять дистанцию от себе подобных – усиление тренда бесконтактной экономики и работы «на дистанционке»;

– внимание к здоровью - вирус опасен тем, кто ведет нездоровый образ жизни и, как следствие, имеет хронические заболевания: развитие тренда здоровая еда, спорт, активный отдых;

– изменение понятия приватность и личное пространство - информация о нашем здоровье, передвижениях, личных контактах может быть важна для здоровья и безопасности других.

6) Разрыв «материального присутствия на рабочем месте и «способности участвовать во взаимодействии», гибкость бизнеса в использовании человеческого капитала, мобильность людей по ряду профессий близка к 100%, им все равно где географически расположена компания, на которую они работают. Как результат, усиление конкуренции на рынке труда, так как люди, которым доступна лишь частичная занятость, сейчас легче могут найти себя, географические границы рынка труда стираются, зарплаты усредняются, общая тенденция к снижению заработной платы.

7) Работа на «удаленке» ярко выявила резервы эффективности в части использования трудовых ресурсов - даже очень эффективные компании в «допандемийном» мире идентифицировали у себя «трудовые резервы».

8) В текущий момент основное актуальное направление инвестиций в ИТ - дальнейшая цифровизация и автоматизация бизнеса, что в будущем позволит еще снизить потребность в трудовых ресурсах.

9) В менеджменте кризис показал, что методы «agile» работают, «упрощение» или правильнее сказать «уплощение» структур неизбежно для движения вперед. Реализация такого подхода строится на определенном культурном базисе, менеджмент должен такой базис сформировать.

Построить эффективную тактику постпандемийной жизни, с учетом обозначенных тенденций, вот та актуальная задача, которая стоит сейчас перед менеджментом. Для ее решения управленческая команда должна быть хорошо оснащена – иметь необходимые знания в таких областях как: проектное управление, гибкие методы управления («канбан», «agile» и т.п.), цифровые технологии коммуникации и обработки данных, электронного документооборота, то есть «знать, уметь, владеть» указанными методами, обладать необходимыми методологическим мастерством для того, чтобы оперативно определять, что и в какой момент использовать. Кроме этого, важнейшей составляющей для решения обозначенной задачи является – развитый эмоциональный интеллект. Так как сохранение «дистанционной работы» полностью или частично оказывает существенное воздействие на процессы взаимодействия, коммуникаций, усложняет мотивирование персонала, обеспечение его вовлеченности, в то время, как мотивация и вовлеченность являются одними из важнейших составляющих успеха в текущем моменте.

Третий уровень осмысления влияния короновируса на экономические процессы требует построения новой АС - стратегии. Подготовка такой стратегии неминуемо связана с ответом на вопрос, а как будет выглядеть мир: наши потребители, рынки, стейк-

холдеры. В поисках решения этой задачи сложно обойти стороной тот факт, что все вышесказанное по сути является аргументацией тезиса, заявленного в названии настоящего доклада, что СС – Коронакризис явился своего рода катализатором движения экономической системы к экономическому распутью, когда обществу и каждому отдельному хозяйствующему субъекту, в лице его менеджмента, придется сделать выбор: остаться на рельсах корпоративного капитализма и потребительского консьюмеризма, в котором единственным мерилом успеха является способность капитала к созданию добавленной стоимости или перейти к «гуманитарному капитализму» на основе принципов устойчивого развития. где эффективность бизнеса тесно связана с идеей «triple bottom line – profit, people, planet».

Суммируя все вышеизложенные соображения, можно выделить следующие основные посылы, которые идут от практики управления в системе подготовки управленческих кадров, как в части основного, так и дополнительного, образования. Субстанциональное содержание этой обратной связи относительно требуемых компетенций целесообразно структурировать с помощью общеизвестного подхода, ассоциируемого с аббревиатурой ЗУВ:

– «Знать»: альтернативные экономические теории и теории эффективности [7], концепцию устойчивого развития, теорию и методологию проектного управления, управления изменениями, риск-менеджмента, управления большими данными, экономико-математическое моделирование, современные концепции лидерства [8], вовлеченности, управление талантами, теорию эмоционального интеллекта.

– «Уметь»: идентифицировать из беспрерывного потока информации данные, важные для развития бизнеса, быстро оценивать причинно-следственные связи, принимать решения в условиях дефицита времени, высокой степени неопределенности, осуществлять «on-line» коммуникации и удаленный менеджмент, проводить оценку рисков, формировать оптимизационные модели для ключевых решений.

– «Владеть»: методами экономико-математического моделирования, обеспечивающими построение гибких сценарных прогнозов результатов деятельности (Excel), методами гибкого проектного управления в специальных пакетах (Trello и подобных), методами цифровой обработки данных и формирования расчетов ключевых показателей, методами эффективной командной работы и командообразования, в том числе в условиях удаленного взаимодействия, методами «тонкой» нематериальной мотивации.

Насколько сложившаяся в нашей стране система подготовки управленческих кадров способна сформировать управленческие компетенции в соответствие с указанным запросом, этот вопрос требует отдельного и серьезного анализа, который следует проводить как на макроуровне, так и на уровне отдельного участника образовательного процесса.

Список использованных источников:

1. Азимина. Е.В., Управленческие инновации – ключевой фактор эффективности современного предприятия Культ-информ-пресс, 2017 202 с. С.7-16

2. Доклад римского клуба 2018 «Come on! капитализм, близорукость, население и разрушение планеты». Режим доступа: http://spkurdyumov.ru/ economy/doklad-rimskogo-kluba-2018come-on-kapitalizm-blizorukost-naselenie-i-razru shenie-planety.

3. Официальный сайт McKinsey & Company. URL: www.mckinsey.com/feat ured-insights/coronavirus-leading-through-the-crisis.

4. 2020: Уроки стойкости. Режим доступа: https://hbr-russia.ru/biznes-i-obshchestvo/uroki-stoikosti-2020.

5. Электронная торговля 2020 – 2024, прогноз Data Insight. Режим доступа: https://datainsight.ru/DI_eCommerce2020_2024

6. Trends That Could Define Our Post-Coronavirus Lives Режим доступа: https://www.bofaml.com/en-us/content/5-themes-to-expect-post-covid-19.html.

7. Хазин М.Л. Воспоминания о будущем. Идеи современной экономики. Изд-во «Рипо-Классик», М. 2019.

8. Азимина Е.В., Головцова И.Г., Шейкин А.Г. ЛИДЕР XXI ВЕКА – КТО ОН «САДОВНИК» ЭФФЕКТИВНОСТИ ИЛИ «ДИРИЖЕР» БИЗНЕСА? // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2019. – № 8 (часть 2) – С. 114-118.

Васильева Я.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
ianav4sileva@gmail.com

РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ В ЦЕПЯХ ПОСТАВОК

Аннотация: Статья посвящена раскрытию возможности применения концепции Качество 4.0 в цепях поставок. Сделан акцент на роли информационных технологий в развитии новой концепции качества. Подробно рассматривается технология блокчейн в качестве инструмента управления качеством в цепи поставок.

Ключевые слова: качество 4.0, цепь поставок, система менеджмента качества, система менеджмента цепи поставок, информационные технологии, блокчейн

Vasileva I.A.
Saint Petersburg State University of Economics

THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN SUPPLY CHAIN QUALITY MANAGEMENT

Abstract: The article is devoted to the disclosure of the possibility of applying the concept of Quality 4.0 in supply chains. The emphasis is made on the role of information technologies in the new quality concept development. Blockchain technology as a quality management tool in the supply chain is examined in detail.

Keywords: quality 4.0, supply chain, quality management system, supply chain management system, information technologies, blockchain

В обеспечении качества продукции в цепи поставок в условиях цифровой экономики ключевую роль играют информационные технологии. Информационные технологии не только задают темп инновационного развития производственных систем, но и делают возможным применение традиционных способов менеджмента в совершенно других масштабах.

Основными недостатками традиционного менеджмента качества является фрагментарность получаемых данных, большое количество неавтоматизированных запи-

сей, сильное влияние человеческого фактора (анализатором данных является человек, что ограничивает объём обработанных данных).

Уже сегодня в большинстве компаниях применяются ERP-системы, CRM-системы, BPM-системы, WMS-системы и другие. Данные программные продукты упрощают управление в разных областях, но редко интегрированы между собой. Концепция качество 4.0 призвана обратить внимание на необходимость развития методов управления качеством именно в сфере IT, чтобы автоматизированные системы могли собирать и обрабатывать большие объёмы информации из разных систем управления [1].

Концепция Качество 4.0 впервые была предложена в 2017 году аналитической компанией LNS. В опубликованных материалах утверждается, что Качество 4.0 это новая концепция управления качеством, необходимая в условиях Индустрии 4.0, и представляющая собой развёртывание традиционного менеджмента качества с помощью ИТ-технологий по направлениям: данные, аналитика, взаимодействие, сотрудничество, разработка приложений, масштабируемость, системы менеджмента, соответствие требованиям, культура, лидерство, компетенции (Рисунок 1) [2].

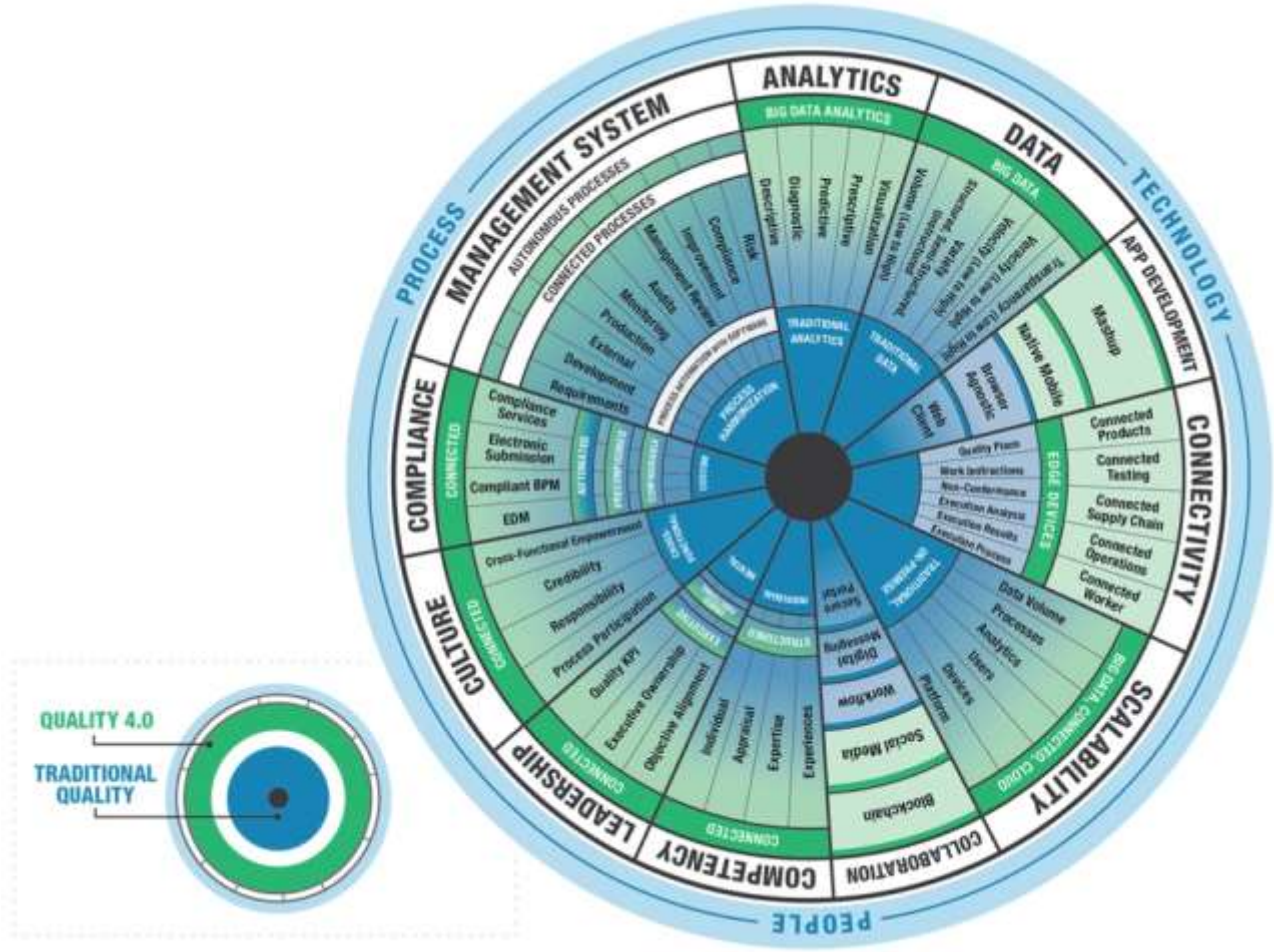


Рисунок 1 - Требования Качества 4.0 (из исследования LNS 2017)

Разработки в этом направлении представляют особую ценность для развития систем менеджмента качества в цепях поставок. Препятствиями для развития являются неготовность фирм к переходу на открытое сотрудничество/открытые данные и укрупненные масштабы объекта управления при переходе от внутрифирменного управления

качеством к управлению качеству в цепи поставок. Преимущества – достижение высокого уровня управляемости системой, повышение качества продукции или услуг, повышение удовлетворенности потребителей, достижение открытого партнерства между участниками цепи поставок, основанного на справедливости.

Базовым инструментом для перехода на новую ступень развития цепи поставок является технология блокчейн. Блокчейн (цепочка блоков) представляет собой последовательность блоков, содержащих достоверную информацию [3]. Достоверность и точность информации обеспечивается распределением её хранения на разных серверах, что делает невозможным её несогласованного изменения. Сейчас эта технология применяется в финансовой области и для разработки технологий кибербезопасности. Блокчейн при интеграции с программным обеспечением участников цепи поставок и с использованием арбитров (датчиков, сенсоров и других операционных и измерительных технологий) позволит получать достоверную информацию о состоянии процесса производства на всех этапах жизненного цикла продукта или услуги. Технология блокчейн для успешного использования в цепи поставок должна быть дополнена технологиями анализа больших данных и системами отчетности.

Рассмотрим логистический процесс в цепи поставок marketplace с указанием точек интеграции технологии блокчейн с другими ресурсами (рисунок 2).

При создании заказа на сайте marketplace в блокчейн через ERP систему (или другую учетную систему marketplace) поступают данные о дате заказа, составе заказа, доставке, сроков доставки с полной детализацией по участникам, выполняющих этот заказ. Так формируется Smart Contract, который имеет все плановые показатели и будет сопоставлять их с фактическими. При создании заказа, товар резервируется у поставщиков, это происходит путем интеграции учетных систем поставщика и marketplace (например ERP и WMS). Блокчейн фиксирует информацию об успешном резервировании товара. Также в случае отклонения резерва, что случается при неправильных данных об остатках в учетной системе поставщика, Блокчейн зафиксирует ошибку в выполнении заказа и участника цепи поставок, ответственного за эту ошибку.

Далее интеграция WMS и блокчейн позволяет отследить выполнение плановых сроков на подготовку заказа к отгрузке, при невыполнении сроков – фиксирование ошибки и участника цепи поставок, ответственного за эту ошибку, пересчёт плановых сроков выполнения заказа.

При отгрузке фиксируется время прибытия транспортного средства, время ожидания транспорта на территории склада, время загрузки транспортного средства. Эти контрольные точки фиксируются в блокчейн через TMS, WMS, возможно также использование GPS-трекинга. Владельцами ошибок на данном этапе могут быть склад отгрузки или транспортная компания. При отклонениях происходит пересчёт сроков доставки.

При доставке товара транспортной компанией в блокчейн поступают данные из TMS или GPS-трекинга по соблюдению сроков доставки.

Завершение Smart Contract в блокчейн это подтверждение получения товара потребителем. Эта информация может поступать из приложения marketplace.

На рисунке 2 представлена блок-схема. Логистический процесс marketplace.

Рассматривая применение технологии блокчейн и Smart Contract в цепи поставок marketplace, можно выявить ключевые преимущества, которые они предоставляют:

1. Упрощение процесса контроля за исполнением участниками цепей поставок своих обязательств.

2. Упрощение расследований по отклонениям, упрощение претензионной работы. Получение достоверных и справедливых данных.

3. При доработке технологии блокчейн необходимыми дашбордами, можно выстроить систему автоматического информирования об ошибках. Это позволит вовремя увидеть отклонения и предпринять возможные своевременные действия для их ликвидации, а также настроить систему автоматического информирования Клиентов о переносе сроков доставки.

4. При применении систем анализа больших данных, источником которых является блокчейн, можно строить точные прогнозы.

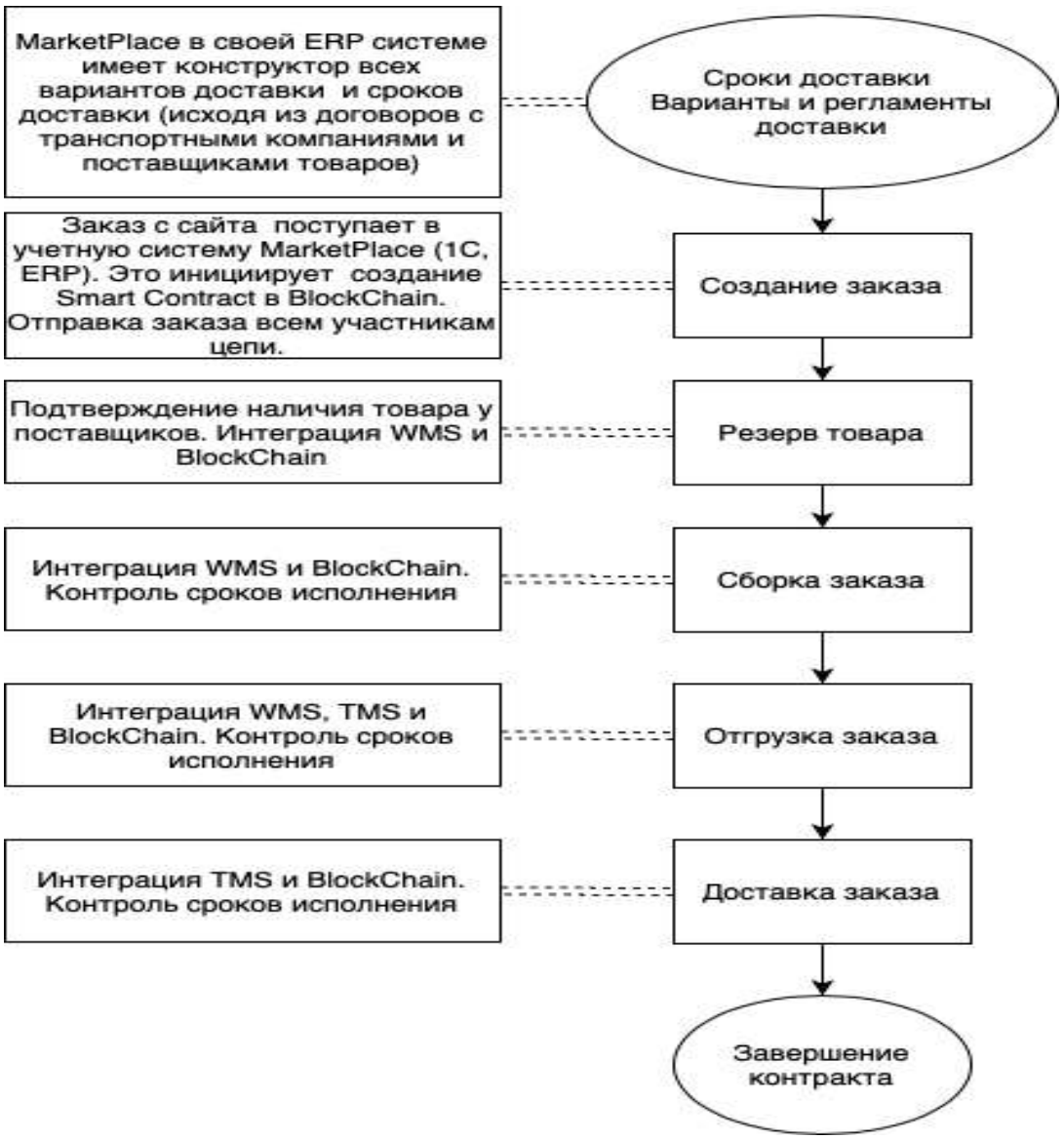


Рисунок 2 - Блок-схема. Логистический процесс marketplace

В данном упрощенном примере качество выполнения заказа сводится к исполнению сроков доставки. При использовании датчиков, сенсоров и другого операционного и измерительного оборудования блокчейн может содержать все качественные и количественные характеристики продукта на всех этапах его жизненного цикла. Однако не во всех отраслях на данном этапе это экономически целесообразно.

На данном этапе технология блокчейн и Smart Contract применяется в РЖД, S7 и Лукойл для управления цепью поставок.

Таким образом, Индустрия 4.0 требует новых подходов к управлению качеством в цепи поставок с использованием цифровых технологий. Это связано с постоянной обработкой большого объёма данных, которые больше не могут быть под управлением у человека. В связи с этим участникам цепи поставок предлагается рассмотреть блокчейн – как основной инструмент перехода на автоматизированный контроль производственного цикла.

При автоматизации сбора и анализа информации, функцию контроля качества будут полностью выполнять программные решения, что потребует от специалистов в области качества более высокой квалификации. Специалист в области качества в Индустрии 4.0 должен знать программные продукты, возможности автоматизации процессов посредством информационных и операционных технологий, уметь прописывать алгоритмы и требования интеграции разных систем управления, уметь интерпретировать результаты анализа больших данных и прогнозы для принятия решений.

Список использованных источников:

1. Попова Л.Ф., Яшина М.Н. Возможности и вызовы четвертой индустриальной революции для развития менеджмента качества // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2018. №2 (71). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnosti-i-vyzovy-chetvertoy-industrial noy-revolyutsii-dlya-razvitiya-menedzhmenta-kachestva (Дата обращения: 08.09.2020).

2. Quality 4.0 Impact and strategy Handbook: Getting Digitally Connected to Transform Quality Management. LNS Research, 2017 [Электронный ресурс]: https://www.sas.com/content/dam/SAS/en_us/doc/whitepaper2/quality-4-0-impact-strategy-109087.pdf.

3. Грошева Е. К., Невмержицкий П. И. Блокчейн - новая революция // Бизнес-образование в экономике знаний, 2018. №1. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/blokcheyn-novaya-revolyutsiya (Дата обращения: 08.09.2020).

Виноградов Л.В.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
leonvinogradow@yandex.ru

ПРИМЕНЕНИЕ ЭКОНОМИКО-МАТЕМАТИЧЕСКИХ МЕТОДОВ СПЕЦИАЛИСТАМИ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Аннотация: Статья повествует о проблемах и предпосылках перехода к более глубокому изучению и применению современных экономико-математических методов специалистами в области качества в их повседневной деятельности.

Ключевые слова: управление качеством, экономико-математические методы, математическое моделирование, статистические методы, вектор качества, объекты нечисловой природы.

Vinogradov L.V.
Saint Petersburg State University of Economics

APPLICATION OF ECONOMIC AND MATHEMATICAL METHODS BY SPECIALISTS IN THE FIELD OF QUALITY MANAGEMENT

Abstract: The article describes the problems and prerequisites for the transition to a deeper study and application of modern economic and mathematical methods by quality specialists in their daily activities.

Keywords: quality management, economic and mathematical methods, mathematical modeling, statistical methods, quality vector, objects of non-numerical nature.

Несмотря на то, что в настоящее время разработано и существует многообразие статистических методов, которые следует применять для решения задач управления качеством, в то же время , как подчеркивали приезжающие на Российские предприятия японские специалисты в области качества, даже самые традиционные из них (типа шести сигм) в большинстве своем применяются крайне редко [1].

Что и говорить о применении методов, основанных на системном анализе и имитационном математическом моделировании, позволяющими достигнуть максимального качества при минимальных затратах (так называемые методы оптимизации). В основном это связано с проблемами адекватности применяемого при построении и анализе систем менеджмента качества бизнес - систем математического моделирования.

Вопросам анализа априорной и апостериорной адекватности и эффективности тех или иных моделей, способов их спецификации, идентификации параметров моделей на наш взгляд уделяется недостаточно внимания со стороны как управленческой, так и математической наук. Между тем именно здесь скрыты значительные резервы сближения менеджмента и статистики. Именно методология моделирования систем менеджмента качества бизнес - систем должна стать основной темой развития статистических методов как основного инструмента управления качеством.

По нашему мнению, резервом развития этих методов является применение имеющихся и разработка новых более точных методов стохастического моделирования [2].

Общепринятый в менеджменте качества метод статистических испытаний обладает существенным недостатком. Он ограниченно годен или вообще не годен для эффективного решения задачи управления, динамически развивающейся бизнес системы. Это не позволяет правильно соотносить реальную эффективность систем с заранее выставленными критериями, а также осуществлять прогноз динамики частных показателей качества и стоимости, чтобы затем формировать упреждающую политику управления, обеспечивающего оптимальное соотношение этих показателей.

Стохастическое моделирование позволит решить такие основные задачи как:

1. установление самого факта наличия (или отсутствия) статистически значимой связи между изучаемыми признаками;

2. прогнозирование неизвестных значений результативных показателей по заданным значениям факторных признаков (задачи экстраполяции и интерполяции);

3. выявление причинных связей между изучаемыми показателями, измерение их тесноты и сравнительный анализ степени влияния.

В связи с тем, что количество параметров продукции измеряется десятками, а иногда и сотнями, то целесообразно итоговый вектор качества продукции представить

в виде вектора многомерного пространства, проекции которого на соответствующие координатные оси будут представлять частные скалярные значения итогового вектора по соответствующему направлению (показателю) [3].

Поэтому введем понятие итогового вектора уровня качества продукции (или просто вектора качества), которые может быть представлен как результирующий вектор по всем уровням качества единичных показателей:

$$\overrightarrow{Y^{к}}\left(\mathrm{Y}_1^{\mathrm{к}}, \mathrm{Y}_2^{\mathrm{к}},.., \mathrm{Y}_{\mathrm{j}}^{\mathrm{к}},...., \mathrm{Y}_{\mathrm{n}}^{\mathrm{к}}\right) \quad (1)$$

где $Y_j^{к}$ – значение частного j-го уровня качества, найденное по отношению:

$$Y_j^{к} = \frac{\boldsymbol{P}_{\boldsymbol{j}}^{\boldsymbol{оц}}}{\mathbf{P}_{\mathbf{j}}^{\mathbf{баз}}} \quad (2)$$

n - количество показателей (компонент) итогового вектора уровня качества.

Соответственно для алгебраических операций с ними должны применяться методы векторной алгебры. Традиционные процедуры сворачивания многомерного вектора в скаляр посредством нахождения среднего арифметического скалярных проекций, является математически некорректными и могут приводить к существенным погрешностям.

Таким образом, итоговый вектор качества выпускаемой продукции $\overrightarrow{\mathrm{Y}_{\mathrm{i}}^{\mathrm{к}}}$ (целевая функция моделирования бизнес процесса) в момент времени ti его реализации можно представить как:

$$\overrightarrow{\mathrm{Y}_{\mathrm{i}}^{\mathrm{к}}} = \Phi\left(\overrightarrow{Z_i},\overrightarrow{V_i},\overrightarrow{U_i}\right) \quad (3)$$

где Ф – целевая (моделирующая) функция изготовления продукции заданного качества;

$\overrightarrow{Z_i}$ – вектор неуправляемых параметров технологического процесса в момент времени ti:

$$\overrightarrow{Z_i} = Z\left(Z_{1i}, Z_{2i}, Z_{3i},..., Z_{mi}\right) \quad (4)$$

где m – количество неуправляемых параметров технологического процесса.

$\overrightarrow{V_i}$ - вектор управляемых параметров сырья:

$$\overrightarrow{V_i} = V\left(V_{1i}, V_{2i},...., V_{si}\right) \quad (5)$$

где s - количество параметров, характеризующих вектор сырья.

$\overrightarrow{U_i}$ - вектор управляемых параметров технологического процесса:

$$\overrightarrow{U_i} = U\left(U_{1i}, U_{2i},..., U_{di}\right) \quad (6)$$

где d - количество управляемых параметров технологического процесса.

Целевая моделирующая функция может быть построенная с помощью множества математических методов, но в случае действующего технологического процесса особенно эффективно использовать для этой цели статистические методы. Тогда производя на компьютере имитационное моделирование процесса посредством варьирования в интересующей нас области запланированных параметров векторов

$\overrightarrow{Z_i}$, $\overrightarrow{V_i}$ и $\overrightarrow{U_i}$ с помощью методов поиска оптимальных значений многопараметрических функций можно найти ту комбинацию управляемых параметров , которая обеспечит оптимальный (максимально достижимый, заданный) итоговый вектор качества выпускаемой продукции.

Практически любой вид человеческой деятельности связан с ситуациями, когда имеется несколько возможностей, и человек волен из этих возможностей выбрать любую, наиболее подходящую ему.

Успешное решение многокритериальных задач является неотъемлемым условием успешной деятельности не только управляющего, но и предприятия в целом.

Актуальность темы состоит в том, что наличие эффективных методов принятия решений, основанных на использовании современных информационных технологиях и на многокритериальности, является главным фактором при управлении сложными системами (такими как предприятие).

Эти обстоятельства привели к необходимости разработки методов и инструментария поддержки принятия решений, учитывающих фактор неопределенности, многокритериальности и субъективности.

Так как бальные ранжировки относят к объектам нечисловой природы, то следовательно они должны описываться с подходов репрезентативной теории измерений, базирующейся на принципах теории нечетких множеств. Так вычисление медианы Кемени (ранжировка, которая находится на наименьшем расстоянии от объективного мнения), наиболее достоверным образом, позволит с помощью многокритериальной оценки (по всем критериям сразу), найти самый эффективный вариант альтернативы.

На большинстве иностранных предприятий, поставки продукции которых России приходится замещать, неформально принят и внедрен комплекс международных стандартов серии ISO 9000 и отдельные методы «Бережливого производства», поэтому чтобы успешно конкурировать с ними проведение подобных действий недостаточно. Нужна технологическая оптимизация значений всей многопараметрической системы бизнес-процесса. Т.е. необходимо внедрение новых более эффективных квалиметрических методов оценки качества продукции, услуг и процессов, основанных на применении многомерной оценки как параметров процесса, так и самого вектора качества. При этом работа, учитывая сложность проблемы, должна вестись в тесном сотрудничестве между менеджерами по управлению качеством, технологами, математиками и программистами. Причем последние для осуществления результативного взаимодействия должны обладать достаточным багажом знаний в области управления качеством.

На основании вышеизложенных проблем следует сформулировать следующие задачи, которые необходимо решать при подготовке бакалавров и магистров в области управления качеством:

1. Помимо традиционной гауссовской статистики, изучать статистику объектов нечисловой природы и эконометрику;

2. Обучить студентов практическим приемам оценки адекватности создаваемых математических моделей с помощью параметрических и непараметрических критериев;

3. Научить практическому пользованию методами многокритериальной оценки при принятии решений.

4. Обучить основным метода оптимизции многопараметрических функций с использованием компьютерных технологий.

5. Сделать из студентов уверенных пользователей программ Statistika 10-13, Mahtlab, Microsoft Project 2015-2019 и Project Expert.

Список использованных источников:

1. Статистические методы в управлении качеством: учебное пособие / С. М. Бородачёв. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2016.— 87 с.

2. Статистические методы в управлении качеством: учебное пособие / Л.В.Виноградов, Т.И.Леонова, А.Г.Жукова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра экономики и упр. качеством. Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2016.

3. Использование математического моделирования при создании систем менеджмента качества: учебное пособие / Л.В.Виноградов, Т.И.Леонова, А.Г.Жукова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра экономики и упр. качеством. Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2017.

Головцов Д.Л.
Санкт-Петербургский государственный университет
аэрокосмического приборостроения
kaf16@list.ru

О НЕОБХОДИМОСТИ РАСШИРЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ В ЧАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСТОЙЧИВОСТИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ЦЕПОЧЕК ПОСТАВОК

Аннотация: В статье интеграция устойчивого развития в управление качеством и цепочками поставок рассматривается как развивающаяся область с многомерными подходами, которые необходимы для обеспечения более устойчивых организаций и цепочек поставок для общества. Проводится углубленный анализ процессов управления качеством функционирования цепочек поставок применительно к разным тапам продуктов, а также в части управление качеством цепочек поставок анализируются наиболее значимые области подготовки.

Ключевые слова: менеджмент качества, управление качеством цепей поставок, подготовка специалистов в управлении качеством.

Golovtsov D.L.
Saint Petersburg State University of Aerospace Instrumentation

ON THE NEED FOR EXPANDING THE CONTENT OF TRAINING OF SPECIALISTS IN THE PART OF ENSURING STABILITY IN SUPPLY CHAIN QUALITY MANAGEMENT

Abstract: The article considers the integration of sustainable development into quality and supply chain management as a developing area with multidimensional approaches that are necessary to ensure more sustainable organizations and supply chains for society. An in-depth analysis of the quality management processes for the functioning of supply chains is

carried out in relation to different types of products, as well as in the part of supply chain quality management, the most significant areas of training are analyzed.

Keywords: quality management, quality management of supply chains, training of specialists in quality management.

Востребованность специалистов в области качества определяется тем, что практика управления качеством уже давно доминирует в организациях самого разного уровня и профиля деятельности, которые стремятся достичь совершенства в своем бизнесе. Особая роль специалистов в области качества связана с динамично изменяющимися потребностями заинтересованных сторон, требующих от организаций повышения эффективности своей деятельности в экологической, социальной и финансовой сферах посредством ответственного управления продуктами, процессами и услугами, обеспечения непрерывности бизнеса для удовлетворения текущих потребностей общества. При этом на специалистов в области качества возлагается функция подготовки деятельности организации к удовлетворению будущих потребностей, частью которых является устойчивость качества как потребительская, социальная и рыночная потребность, что актуализирует компетенции в части управления устойчивостью управления качеством.

Концепция управления качеством основана на теории качества и подходах, предложенных Демингом и Гарвином в основе которых лежит удовлетворение или превышение требований заинтересованных сторон, включая потребности и требования важных заинтересованных сторон, таких как клиенты, поставщики, регулирующие органы, сотрудники и общественность. Одновременно концептуальная основа устойчивости опирается не только на высокий потенциал принципов управления качеством для устойчивого развития организации, но и включает вектор, направленный на достижение полного улучшения устойчивости управления качеством за счет применения принципов и методов менеджмента качества [1].

Управление качеством в сфере цепочек поставок связано с обеспечением полезности, блага в сети обрабатывающих звеньев материалов, информации и услуг в соответствии с определенными характеристиками рыночных предложений и спроса, и включает в себя планирование и контроль за материалами, информационными потоками, распределением, логистикой внутри и за пределами организаций с целью повышения ценности для клиентов и заинтересованных сторон. В современном обществе качество цепочек поставок отличается повышением их сложности и разрастанием межорганизационной деятельности, качество цепочек поставок также зависит от свойств продуктов. Например, Марк А. Vonderembse определяет характеристики и возможности поставок исходя из трех типов продуктов: стандартных, инновационных и гибридных [2].

Для группы стандартных продуктов характерна стабильная одинаковость в характеристиках потребления, поэтому прогнозируемость спроса весьма точна. Кроме этого жизненный цикл стандартного продукта понятен и малоизменчив, а предсказуемость процессов позволяет эффективно проектировать процессы управления качеством функционирования цепочек поставок. В этом случае, можно удерживать управления качеством поставок достаточно устойчивым за счет установления долгосрочных отношений с поставщиками. Это определяет важность социально-коммуникационных компетенций специалиста в области качества.

Необходимо отметить также, что инновационные продукты — это новые продукты, имеющие существенные, прорывные потребительские характеристики, часто

отвечающие еще не сформированным потребностям и нуждам потребителей. Часто данный тип продукта имеет премиальный уровень цен и более короткий жизненный цикл, поэтому для обеспечения управления качеством цепей поставок инновационного продукта требуется постоянное взаимодействие с потребителями. На управление качеством цепочек поставок инновационного продукта оказывает влияние и тот факт, что при росте спроса и появление конкурентов он трансформируется в стандартный продукт, и тогда стоимость и качество превращаются в доминирующие характеристики и требуют реализации ряда мер по их удержанию, обеспечивая постоянное пополнение потока новых и улучшенных типов продуктов. В образовательной деятельности данная специфика определяет необходимость акцента на маркетинговые инструменты изучения отклика потребителей на инновационные продукты, а также на исследование свойств инновационного продукта на этапах его жизненного цикла.

Гибридный продукт — это комплексный продукт, который включает в себя сочетание стандартных и инновационных компонентов, и требуют объединения участников и партнеров цепочек поставок для полноценного обеспечения необходимыми компонентами для окончательной сборки. Жизненный цикл гибридного продукта отличается периодичной изменчивостью, связанной с добавлением инновационных свойств. В этом случае гибкость связи с конечными потребителями будет иметь значение для достижения целей управления качеством цепочек поставок, а его устойчивость будет зависеть от рациональности решений о том, что производить внутри компании и что покупать у поставщиков. В этом случае требуется детальная проработка элементов в рамках ситуационного менеджмента в части принятия решений в динамично изменяющихся условиях.

В научных работах последнего периода управление качеством цепей поставок дополнительно связывается с эко-дизайном, планированием устойчивых цепочек поставок, расширением и повышением эффективности информационных процессов, измерением производительности цепочек поставок. Отдельные публикации ставят вопрос об острой необходимости обеспечения устойчивости управления качеством. Особо выделяется важность взаимосвязей устойчивости с составляющими управления качеством. На основании этого интеграция устойчивого развития в управление качеством и цепочками поставок рассматривается как развивающаяся область с многомерными (финансовыми, экологическими и социальными) подходами, которые все еще очень необходимы для обеспечения более устойчивых организаций и цепочек поставок для общества.

Таким образом, философия менеджмента качества, стремящаяся к организационному совершенству, эффективности, устойчивости и конкурентоспособности посредством непрерывного и коллективного внимания к совершенствованию процессов, систем и процедур определяет важность постоянного обновления содержания подготовки специалистов в области качества. В части управление качеством цепочек поставок наиболее значимые области подготовки - это управление материальными, информационными и капитальными потоками, а также сотрудничеством между фирмами по всей цепочке поставок с учетом целей, вытекающих из всех аспектов устойчивого развития, экономических, экологических и социальных, определяемые потребностями клиентов и заинтересованных сторон.

Список использованных источников:

1. Ali Bastas, Kapila Liyanage, Sustainable supply chain quality management: A systematic review, Journal of Cleaner Production, Volume 181, 2018, Pages 726-744, ISSN

0959-6526, URL: https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.01.110. (http://www.scien cedirect.com/science/article/pii/S095965261830129X) (Дата обращения: 15.08.2020).

2. Mark A.Vonderembse, Mohit Uppal, Samuel H.Huang, John P.Dismukes Designing supply chains: Towards theory development. International Journal of Production Economics, Volume 100, Issue 2, April 2006, Pages 223-238. URL: https://doi.org/10.1016/j.ijpe. 2004.11.014 (Дата обращения: 15.08.2020).

Головцова И.Г.,
Коломийчук И.И.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
golovtsova@mail.ru, i-kolo@mail.ru

УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Аннотация: определить особенности реализации организационных изменений в промышленных предприятиях в условиях инновационного развития. В статье рассмотрены принципиальные подходы к управлению организационными изменениями. Научная новизна заключается в рассмотрении организационных изменений с точки зрения проактивного подхода и вовлечения персонала. В результате предложены шаги для повышения качества организационных изменений и взаимодействия между руководством и рядовыми сотрудниками.

Ключевые слова: организационные изменения, проактивный подход, управление изменениями, инновационное развитие, сотрудничество и обмен данными.

Golovtsova I.G.,
Kolomiychuk I.I.
Saint Petersburg State University of Economics

MANAGEMENT OF ORGANIZATIONAL CHANGE IN INDUSTRIAL ENTERPRISES

Abstract: to determine the features of the implementation of organizational changes in industrial enterprises in the context of innovative development. The article discusses the fundamental approaches to the management of organizational change. Scientific novelty lies in considering organizational change in terms of a proactive approach and staff involvement. As a result, steps are proposed to improve the quality of organizational change and the interaction between management and frontline employees.

Keywords: organizational change, proactive approach, change management, innovative development, collaboration and data exchange.

В условиях современной рыночной экономики ключевыми вызовами промышленных предприятий для поддержания устойчивого роста и поддержания конкурентоспособности являются: оптимизация бизнес-процессов и системы управления, повышение эффективности и скорости принятия решений, а также инновационное развитие.

Реализация инновационных изменений имеет свою специфику, в том числе и построение организационной структуры, основанной на горизонтальных связях, упрощении взаимодействия между сотрудников, непрерывном улучшении бизнес-процессов, а также постоянном развитии компетенций персонала, поощрении новаторских идей и творческих инициатив. Актуальность изменений диктуется требованиями внутренней и внешней среды, развитием технологий, получением нового опыта. Современные подходы менеджмента предполагают управление изменениями человеческими ресурсами и знаниями – основными движущими силами в условиях промышленной революции и проникновении технологий во все направления деятельности.

Кроме того, в контексте реализации концепции «Индустрия 4.0» [3] особое внимание уделяется взаимодействию, сотрудничеству и обмену данными между участниками производственного процесса, что является важным инструментов для инноваций в области качества. В свою очередь, концепция «Качество 4.0» ставит задачи по повышению квалификации персонала и созданию центров компетенций для обмена опытом между сотрудниками.

Основными объектами организационных изменений являются цели деятельности персонала; система управления и организационная структура предприятия. Управление организационными изменениями может осуществляться на основе двух принципиальных подходов [1]:

- реактивный подход, что подразумевает реагирование на внешние события в целях смягчения последствий и адаптации к сложившимся к переменам. В данном случае возможны не до конца продуманные решения, принимаемые в условиях нехватки времени;
- проактивный подход, что подразумевает выполнение превентивных изменений в целях недопущения негативных последствий внешних событий. Такой подход предпочтительнее, так как позволяет минимизировать риски и обеспечить управляемость процесса.

Для большинства крупных российских предприятий, особенно с государственным участием, характерен реактивный подход в области инновационных и организационных изменений, о чем свидетельствуют кризисные ситуации, вызванные пандемией или спадами деловой активности на мировых рынках [2]. Вертикальная структура управления, бюрократизация бизнес-процессов, обособленность руководителей, недостаток квалификации и знаний - факторы, замедляющие инновационное развитие предприятий.

Любое изменение в деятельности крупных предприятий это довольно сложный и не всегда прозрачный и очевидный процесс, встречающий сопротивление и противодействие как со стороны руководства, так и со стороны рядового персонала. Зачастую требуется много времени для объяснения участникам эффекта от будущих изменений. Необходимо максимально подробно формировать суть и методы изменений.

В качестве предложений, направленных на переквалификацию промышленных предприятий в сторону проактивного подхода к управлению организационными изменениям нами выделены следующие:

- Разработка и обоснование программы организационных изменений, в том числе с учетом всех поступивших предложений
- Информирование и вовлечение руководства и рядового персонала
- Формирование ключевых показателей эффективности в проекте проводимых изменений

• Формирование плана мероприятий по адаптации персонала к организационным изменениям.

В заключение отметим, что важно не только своевременно определить потребность в организационных изменений в деятельности предприятия, но также важно своевременно и качественно реализовать предложенные изменения. В рамках деятельности корпораций требуется больше времени на определение целей, механизмов и результатов трансформации, так как предполагаются поиск и принятие компромиссных решений. Благодаря этому преодолевается инертность и застой в структуре взаимодействия и системе принятия решений.

Список использованных источников:

1. «Теоретические аспекты управления организационными изменениями в организациях» Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Экономические науки. – 2013.

2. «Управление инновационным предприятием: ключевые понятия, особенности, примеры// Современные технологии управления» К.А. Санникова, 2020 г.

3. Интернет-ресурс PLM УРАЛ. Что такое Качество 4.0? https://www.plm-ural.ru.

Кудрявцев Д.И.
Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в г. Санкт-Петербурге и Ленинградской области (ФБУ «Тест-С.-Петербург»)
letter@rustest.spb.ru

ГЛАВНЫЙ ФАКТОР УСПЕХА – ЭТО ЛЮДИ! МОТИВАЦИЯ КАК ОСНОВА УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ КАПИТАЛОМ (НА ПРИМЕРЕ ФБУ «ТЕСТ–С.–ПЕТЕРБУРГ»)

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы управления человеческим капиталом на современном этапе, раскрывается его значение для устойчивой работы организации. Особое внимание уделяется мотивации сотрудников, как основному способу развития их профессиональных знаний и умений. Обосновывается необходимость системного подхода при ее использовании, сочетания материальных и нематериальных методов. Приводятся конкретные примеры из практики деятельности ФБУ «Тест-С.-Петербург».

Ключевые слова: человеческий капитал, нематериальные активы, психологический климат, мотивация, коллективный договор, социальная защита, устойчивая работа предприятия.

Kudryavtsev D.I.
State Regional Center for Standardization, Metrology and Testing in St. Petersburg and Leningrad Region (TEST-ST. PETERSBURG)

THE MAIN FACTOR OF SUCCESS – PEOPLE! MOTIVATION AS THE BASIS OF HUMAN CAPITAL MANAGEMENT (IN THE CASE OF STATE REGIONAL CENTER FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND TESTING IN ST. PETERSBURG AND LENINGRAD REGION)

Abstract: The article discusses the issues of human capital management at the present stage, reveals its significance for the sustainable work of the organization. Special attention is paid to employee motivation as the main way to develop their professional knowledge and skills. There is a need for a systematic approach to its use, a combination of material and non-material methods. Specific examples from the practice of the Test – St. Petersburg are given.

Keywords: human capital, intangible asset, psychological climate, motivation, Union contract, social security, sustainable operation of the enterprise.

На протяжении всей истории развития человечества трактовка понятия «величие государства» постоянно изменялась: менялись те факторы, которые влияют на его конкурентоспособность. Еще совсем недавно (по историческим меркам) таким фактором была территория, потом – по мере развития научно-технического прогресса – природные ресурсы и промышленность. Сегодня же мы находимся на таком этапе развития, когда главным фактором, обеспечивающим высокую конкурентоспособность, являются информация (знания). Создание и накопление знаний становится приоритетной задачей в новой экономике. Не случайно, в развитых странах все большую долю национальных ВВП занимают нематериальные активы.

Однако сами по себе знания мало что значат. Их можно сравнить с финансовыми средствами, которые только тогда ценны, когда они находятся в движении, обеспечивают деятельность предприятий. Точно так же и знания ценны лишь тогда, когда они применяются – внедряются новые технологии, обновляется оборудование, происходит улучшение условий производства. Словом, они должны «вкладываться» в процессы, способствуя их совершенствованию. А это немыслимо представить без работников.

Именно осознанное использование знаний и составляет основу разумной деятельности. Каждый человек обладает некоторой совокупностью знаний, навыков, умений, опытом, то есть определенным человеческим капиталом, который, как и любой другой капитал, может быть употреблен для получения дохода. В большинстве случаев, это заработная плата.

Все мы понимаем, что для организации производственного процесса необходимы машины и оборудование, то есть материальный капитал. Работодатель покупает их или берет в аренду. Для приведения машин в действие необходимы работники. Работодатель привлекает работников, то есть использует их человеческий капитал. Можно сказать, что он берет его в аренду. Но принципиальными отличиями человеческого капитала является то, что он неотделим от его «носителя». Следовательно, непосредственное управление все равно остается за работником, который и решает насколько полно можно его применить и необходимо ли его совершенствовать.

Образно говоря, машину можно модифицировать и без ее согласия, а вот улучшение человеческого капитала происходит только по воле человека. Поэтому главным вопросом при управлении человеческим капиталом, на наш взгляд, становится стимулирование сотрудников, повышение их мотивации. Когда человек видит, что получае-

мое им вознаграждение зависит от степени использования его капитала, то, естественно, он будет стремиться использовать его максимально эффективно.

Как известно, стимулирование бывает двух видов: материальное и нематериальное. В настоящее время среди работодателей распространено убеждение, что достаточно только одного материального стимулирования. Мол, высокая зарплата автоматически обеспечит лояльность сотрудников и их желание эффективно работать. Не отрицая весомой роли зарплаты, все же замечу, что одной ее явно недостаточно для повышения качества управления человеческим капиталом. Необходим системный подход, то есть разумное сочетание материального и нематериального стимулирования, а также мер социальной зашиты. Только такой подход способствует превращению предприятия из простой совокупности людей и оборудования в одно целое, имеющее единую цель.

Благоприятный психологический климат в коллективе, чувство защищенности, стабильности, поддержки значат не меньше, а порой и больше, чем сумма заработной платы. Тем более это актуально сейчас, в наше непростое время, обусловленное появлением серьезных экономических вызовов. Поэтому одной из основных задач современного руководителя должна стать постоянная забота о людях, о трудовом коллективе.

Забота о людях нисколько не противоречит прагматичному подходу, а наоборот, является одной из главных единиц измерения эффективного менеджмента. Управление человеческим капиталом на основе стимулирования, возведения во главу угла мотивационной составляющей означает, что каждый сотрудник не только добросовестно выполняет свои обязанности. Он не будет менять место работы, а будет ориентирован на постоянство, будет тянуться к покорению новых горизонтов в профессии, осваивать новые компетенции.

Необходимо отметить, что и в советское время, и в современной России ФБУ «Тест-С.-Петербург» был и остается во многом образцовым учреждением с точки зрения выполнения социальных обязательств.

Наш основной документ, в котором зафиксированы все принципы и многолетний опыт заботы о благополучии коллектива — это Коллективный договор ФБУ «Тест-С.-Петербург». Впервые он был подписан в 1996 году и с тех пор он регулярно обновляется. Его действующая версия представляет собой один из наиболее совершенных инструментов регулирования социально-трудовых взаимоотношений. Она соответствует международным стандартам, в том числе и стандарту социальной ответственности SA 8000.

Кратко остановлюсь на содержании этого документа. Сегодня нами сделан особый акцент на заботу о молодых специалистах, создание наиболее благоприятных условий для их работы. В частности, это меры финансового стимулирования, связанные с компенсацией расходов на решение жилищных вопросов, дополнительные выплаты и выходные дни для сотрудников, имеющих несовершеннолетних детей. Но при этом мы не забываем и о ветеранах, для которых по-прежнему предусмотрены преференции за многолетний и добросовестный труд. В дни юбилеев для заслуженных работников и ветеранов проводятся торжественные мероприятия с вручением грамот и копии приказа о выплате денежной премии. Для работающих пенсионеров установлены доплаты в зависимости от стажа.

ФБУ «Тест-С.-Петербург» по праву гордится своей системой морального поощрения работников. Трудовые заслуги могут быть отмечены ведомственными наградами, благодарностью, почетной грамотой или ценным подарком. Сотрудники учреждения регулярно входят в число победителей конкурса «Лучший по профессии», который ежегодно проводится территориальной организацией Российского профсоюза работников промышленности. А совсем недавно, в июле 2020 года, команда ФБУ «Тест-С.-Петербург» заняла 7-е место в рейтинге 97-ми команд – участников IX ежегодного Международного молодежного промышленного Форума «Инженеры будущего». Два специалиста вошли в сотню победителей личного зачета. Такие значимые достижения не остались незамеченными со стороны руководства: каждый участник команды был удостоен благодарственным письмом и отмечен материальным поощрением.

Нельзя не сказать и об обеспечении достойных и безопасных условий труда. Мы регулярно проводим санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические мероприятия по предотвращению воздействия вредных факторов производственной среды. Проверяются условия труда людей, занятых на работах во вредных условиях, контролируются воздушная среда и другие факторы. По результатам измерений проводится аттестация рабочих мест, на основе которой устанавливаются льготы по продолжительности рабочего дня, лечебно-профилактическому питанию, дополнительным отпускам. В результате принимаемых мер удалось полностью ликвидировать производственный травматизм среди сотрудников.

К числу мер социальной защиты следует отнести и обеспечение сотрудников полисами дополнительного медицинского страхования, которые позволяют оперативно получить медицинскую помощь по широкому спектру направлений. А также организацию отдыха детей сотрудников, обеспечение путевками в детские оздоровительные лагеря. К слову, и взрослые могут получить льготные путевки на отдых и лечение.

Здоровый образ жизни и командный дух отлично помогают поддерживать спортивные мероприятия. Команда коллектива ФБУ «Тест-С.-Петербург» ежегодно принимает активное участие в Спартакиаде трудовых коллективов. Для наших футболистов за счет средств учреждения в 2018 году была разработана и изготовлена функциональная и стильная спортивная форма.

Наш мир – это динамичный период изменений, инноваций. Только постоянное их внедрение обеспечивает устойчивую работу предприятий. Следовательно, рынок предъявляет постоянно растущие требования к качеству человеческого капитала. И сегодня залогом успеха любой организации и первоочередной задачей для руководителя должна стать способность создать симбиоз высокой квалификации работников и благоприятного психологического климата коллектива.

Список использованных источников:

1. Нестеров А.К. Управление человеческим капиталом // Энциклопедия Нестеровых URL: http://odiplom.ru/lab/upravlenie-chelovecheskim-kapitalom.html.

2. Синянская Е.Р. Управление человеческим капиталом организации: курс лекций. – Екатеринбург, Изд-во Уральского ун-та, 2014.

3. Шобанов А.В., Покусаев О.Н. Управление человеческими ресурсами // Экономическая теория, анализ, практика // URL: https://cyberleninka.ru/.

Любкина О.Р.
Воронежский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
lyubkinao@bk.ru

TQM КАК РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ В СИСТЕМЕ БЕРЕЖЛИВОГО УПРАВЛЕНИЯ НА УРОВНЕ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РФ (ОПЫТ И ПРАКТИКИ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)

Аннотация: В статье исследуется проблематика бережливого управления: направленность, региональные особенности и эффект. Автор предлагает гипотезу о том, что практики бережливого управления в субъектах РФ становятся основой для их трансляции и использования на федеральном уровне.

Ключевые слова: TQM, бережливое управление, исполнительная власть, всеобщее управление качеством.

Lyubkina O.R.
Voronezh branch of the PRUE G.V. Plekhanov

TQM AS GUIDING PRINCIPLES IN THE SYSTEM OF LEAN MANAGEMENT AT THE LEVEL OF EXECUTIVE POWER OF THE CONSTITUENT ENTITIES OF THE RUSSIAN FEDERATION (EXPERIENCE AND PRACTICE OF THE BELGOROD REGION)

Abstract: The article examines the problems of lean management: focus, regional features and effect. The author proposes a hypothesis that the practices of lean management in the constituent entities of the Russian Federation become the basis for their broadcast and use at the federal level.

Keywords: TQM, lean management, executive power, total quality management.

Понятие «всеобщий контроль качества» (TQC – Total Quality Control) был введен Армандом Фейгенбаумом в 1950-х гг. [1] TQC стал базисом для развития концепции «всеобщего управления качеством» (TQM – Total Quality Management). Данная теория была интегрирована в политические практики управления в США, Японии и странах Западной Европы. Всеобщее управление качеством присуще черты динамично развивающейся концепции, которая включает в себя несколько основных направлений (японское, американское, европейское). В связи с данным обстоятельством совокупного мнения о количестве базовых принципов TQM не существует.

В России концепция TQM и бережливого управления оформились не сразу, причем прежде, чем данная комплексная система и набор принципов перешел на федеральный уровень, ряд успешных российских регионов апробировали их у себя. Одними из первых региональные власти инициировали внедрение TQM и бережливого управления в Белгородской области. В теории TQM потребитель играет одну из важных ролей, так как именно он определяет уровень качества, совместная деятельность сотрудников, направленная на достижение целей – обеспечивает вовлеченность персонала. Ключевой принцип всеобщего управления качеством - единство системы, потому что для достижения более высоких результатов деятельности организации необходимо формировать в учреждении культуру качества во всех структурных подразделениях одновре-

менно, был взят за основу в Белгородской области. Также всеобщее управление качеством отличает стратегический и систематический подход, который необходим для достижения поставленных целей по улучшению качества. Постоянное совершенствование позволило организациям, находящимся в Белгородской области, использовать аналитические и творческие методы для решения задач по повышению конкурентоспособности и эффективности. Коммуникации также играют не последнюю роль в реализации TQM, необходимо, чтобы общение по вопросам происходящих трансформаций стало регулярным действием, такими же, как производственные процессы.

Принципы TQM дополняют стратегии применения. Выделяют стратегию поэлементного внедрения TQM, стратегию применения теории TQM, стратегию применения модели для сравнения. Первая стратегия подразумевает применение разнообразных инструментов менеджмента качества для усовершенствования основных бизнес-процессов и деятельности структурных подразделений. При применении второй стратегии организация овладевает теориями и принципами, разработанными экспертами для выявления недостатков в существующей работе. После проведенного анализа реализовываются действия по устранению этих несовершенств. Третья стратегия подразумевает команду экспертов организации или некоторых сотрудников, которые проходят «практику по получению профессиональных умений и навыков» в организации, занимающей лидирующую позицию в процессе реализации TQM, и овладевают нюансами и факторами успешного внедрения [2].

Одной из сфер, где органы региональной власти Белгородской области впервые внедрили бережливое управление, стала система перевозок в областных (государственных) организаций и в муниципальных учреждениях. Регион был одним из первых субъектов федерации, где государственный и муниципальный транспорт перевели с бензина на газ, что дало положительный эффект и именно он был тиражирован и масштабирован на другие отрасти. Реализация TQM в общественных (государственных) организациях Белгородской области взаимосвязана с распространением концепции нового государственного менеджмента. Вместе с тем концепция всеобщего контроля качества регулярно подвергается критике, основной аргумент которой заключен в том, что оба понятия противоречат идеалу государственной службы, потому что выступают за введение принципов предпринимательства в предоставлении государственных услуг. Помимо аргументов в пользу внедрения принципов TQM в государственных учреждениях, в настоящее время все чаще подчеркиваются именно отрицательные стороны этого процесса. Одним из самых серьезных возражений против TQM является то, что он создает чисто механистические решения и приводит к росту бюрократического аппарата [3]. Тем не менее бюрократический аспект TQM в отношении общественных организаций не является уж таким важным.

Новый государственный менеджмент в Белгородской области все больше представляет собой модификацию культуры государственной службы отличную от комплекта норм, ассоциированных с бюрократией, стремящейся к предпринимательству и высокой производительности. Парадокс заключается в разрыве между риторикой реализации концепций нового государственного менеджмента и всеобщий контроль качества как форм бюрократии. В следствии этого важно придерживаться равновесия между всеобщим контролем качества и традиционной государственной администрацией. Независимо от возрастающего признания концепции нового государственного менеджмента, существуют высказывания, которые представляют его в негативном свете. Они утверждают, что согласно TQM эффективное государство следует соответ-

ствовать требованиям, обусловленных информационной революцией и экономикой знаний, а проблема традиционного государственного управления заключается не в людях (бюрократах), а в самой бюрократической системе [4].

Системный переход на бережливое управление в различных отраслях экономики и социальной сфере Белгородской области стал происходить в 2015-2017 гг. Органы власти и управления (государственного и муниципального) подготовили программу последовательного перехода на бережливое управление с указанием конкретных временных рамок. Принципы бережливого управления оказали огромное влияние на социальную сферу, которая находится в подчинении органов государственной власти. В сфере экономики, наоборот, ситуация совершенно противоположная, поэтому органы власти совместно с менеджментом крупных и средних предприятий выработали стратегию постепенного перехода к реализации TQM и бережливого управления, так как государственные учреждения во многом уникальны, к ним нельзя применять формализованные правила TQM. Проводя сравнение двух теорий (теории TQM и теории нового государственного управления) более детально раскрываются управленческие механизмы, направленные на раскрытие качества предоставления услуг в государственных учреждениях. В целом обе теории имеют ряд общих NPM и TQM имеют несколько общих качеств, постепенная реализация принципов TQM дает возможность реализовать концепцию нового государственного управления. По мнению Д. Матиасена «TQM обеспечивает систематическое и количественное обоснование для идеи нового государственного управления, качественного правительства, которое и работает лучше, и стоит меньше» [5]. Различают 2 версии TQM «половинчатую» и «жесткую». «Половинчатая» версия имеет ряд схожих черт с новым государственным управлением, таких как акцент на управление производительностью и социальные практики управления человеческими ресурсами, «жесткая» версии TQM наоборот больше сосредоточивается на процессах управления. Различные версии TQM имеют ряд как схожих черт, так и различий. Кроме схожих черт версии TQM имеют и отличительные особенности, такие как бюрократические черты (главенство формализованных процедур и необходимости профессиональной переподготовки кадров). Под влиянием вышеописанных факторов TQM модифицировалась в философию, содержащую «жесткие» аспекты (статистические методы, системы закрепления средств и документации, измерения производительности), а также «мягкие» аспекты (работа в команде, наличие образования и обучения) [6]. Количественные инструменты нашли свое отражение во всеобщем управлении качеством, взаимосвязи в системе мере носят косвенный характер.

Исходя из выше сказанного можно сделать вывод, что неопределённость между исполнением задач обеспечения услуг, направленных на удовлетворение потребностей клиента, и подотчетностью в государственной сфере [7]. Данный недостаток в части реализации концепции всеобщего управления качеством государственными учреждениями, как и другие проблемы (установление целевых показателей, измерения производительности, изменение менталитета людей), выступает в роли естественного ограничения внедрения TQM.

Функцией политиков становится поддержание баланса между преимуществами и недостатками всеобщего управления качеством для различных стейкхолдеров. При неудачах во время реализации концепции всеобщего управления качеством в сфере государственного и муниципального управления часто пытаются найти виновных. Очевидно, что ответственность за это должен нести персонала органов исполнительной власти, так как именно на данном уровне происходят ключевые процессы. Теория TQM

в большей степени взаимосвязана с пользователями, которые сориентированы на платные услуги. Целевая аудитория представляет собой совокупность вышеупомянутых пользователей, которой государство предлагает свои услуги в условиях конкуренции за предоставление услуг более высокого качества.

Развитие бережливых технологий в Российской Федерации в государственном управлении так же, как и за рубежом, во многом связано с проведением административной реформы, в рамках которой был обозначен вектор на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и на повышение эффективности труда государственных и муниципальных служащих. Одним из первых бережливых регионов, который был вовлечен в процесс реализации программы, стала Белгородская область.

Концепцию проекта «Бережливый регион» представляет собой философию, основанную на устранении потерь в процессах и сокращении бесполезных действий, не добавляющих ценность услуге или продукту. Серия проектов под названием «Бережливый регион» была запущена в Белгородской области при поддержке «Росатома». Для перехода на бережливое управление необходимо реализовать портфель проектов «Бережливый регион». После обкатки на региональном уровне он должен быть тиражирован во всех муниципальных образованиях. Кроме того, в состав портфеля должны войти аналогичные проекты отраслевых департаментов. Проект требует кропотливой работы – картирования всех процессов, что позволит определить ненужные действия. В конечном итоге это должно повысить производительность труда чиновников.

Отметим, сегодня бережливые технологии используют 88 предприятий в Белгородской области, в муниципалитетах реализовано более 750 проектов этой направленности. На таких предприятиях выработка продукции выросла с 10 до 90%, а зарплаты рабочих – на 15%. Это позволило региону войти в первую пятерку по реализации в 2019г. национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости». Что касается работы органов власти, то там удалось на 80% сократить время совещаний, на 45% – проведение госзакупок, а время рассмотрения обращений граждан сократилось вполовину. «Если человек прекращает производить изменения, перестает заниматься творчеством, ставить задачи перед собой, это абсолютно бессмысленное существование. Долг каждого руководителя – создавать атмосферу доверия, созидания, открытости, чтобы люди, которые работают в коллективе, энергию всю направляли на проекты, на изменения – вот это самое главное», – заявил глава региона Евгений Савченко. Он подчеркнул, что сейчас на первое место должны ставиться не материальные, а эмоциональные ресурсы, создание которых возможно в том числе за счет внедрения кайдзен (практика фокусировки на непрерывном процессе совершенствования производства и разработок).

Список использованных источников:

1. Total quality control, 3rd edn., Armand V. Feigenbaum, McGraw- Hill, New York, 1983. No. of pages: 852.

2. Царенко А. «Бережливое государство»: перспективы применения бережливых технологий в государственном управлении в России и за рубежом // Государственное управление. Электронный вестник. 2014. №45. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/berezhlivoe-gosudarstvo-perspektivy-primeneniya-berez hlivyh-tehnologiy-v-gosudarstvennom-upravlenii-v-rossii-i-za-rubezhom.

3. Godfroij A.J. 1995. Evaluation in the Private Sector: Evolution and Professionalization of Quality Management. – Knowledge & Policy, № 8(3) P. 55-71.

4. Царенко А., Гусельникова Ольга Юрьевна Проекты «Бережливый регион», «Бережливая поликлиника», «Бережливый город» как шаги на пути к созданию «Бережливого Правительства»: оценка реализации лин-инициатив в государственном секторе РФ // Государственное управление. Электронный вестник. 2019. №73. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/proekty-berezhlivyy-region-berezh livaya-poliklinika-berezhlivyy-gorod-kak-shagi-na-puti-k-sozdaniyu-berezhlivogo-pravit elstva-otsenka (Дата обращения: 03.09.2020).

5. Mathiasen D. 1999. The New Public Management and Its Critics. – International Journal of Public Management, № 2(1). P. 90-111.

6. Yong J., Wilkinson A. 2001. Rethinking Total Quality Management. – Total Quality Management, № 12(2). P. 247-258.

7. Козлова О.А., Петрова В.С. Трансформация подходов к управлению устойчивым развитием региона: опыт ХМАО-Югра // АНИ: экономика и управление. 2018. №2 (23). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-podhodov-k-upravleniyu-ustoychivym-razvitiem-regiona-opyt-hmao-yugra.

Павлова А.В.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
a9052033338@gmail.com

ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В СТРОИТЕЛЬНОЙ ОТРАСЛИ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

Аннотация: Статья посвящена анализу проблеме недостаточному уровню квалификации рабочей силы в отечественной строительной отрасли, стратегической важности самой отрасли и ее структурного развития для экономики России. В ходе исследования определены системные проблемы подготовки и переподготовки кадров для строительной отрасли, предложены направления развития, способные решить сложившиеся проблемы.

Ключевые слова: строительная отрасль РФ; инновационное развитие; система подготовки и переподготовки кадров; проблемы и пути решения в рамках подготовки кадров.

Pavlova A.V.
Saint Petersburg State University of Economics

PROBLEMS OF PERSONNEL TRAINING IN THE CONSTRUCTION INDUSTRY AT THE PRESENT STAGE

Abstract: The article is devoted to the analysis of the problem of the insufficient level of qualifications of the labor force in the domestic construction industry, the strategic importance of the industry itself and its structural development for the Russian economy. In the course of the study, the systemic problems of training and retraining of personnel for the

construction industry were identified, directions of development that could solve the existing problems were proposed.

Keywords: construction industry of the Russian Federation; innovative development; training and retraining system; problems and solutions in the framework of training.

Строительная отрасль на современном этапе ее развития характеризуется постоянной потребностью в специализированных и высококвалифицированных кадрах, что в свою очередь, является причиной формирования спроса на работников широкого спектра специальностей. Одними из значимых инструментов удовлетворения этого спроса являются такие социальные институты, как: система высшего и среднего образования в данной сфере, трудовая иммиграция, а также процессы найма кадров для управления строительными предприятиями [2].

Вместе с тем, под влиянием стремительного развития технологий, изменений в социально-экономических взаимоотношениях (и иных факторов, являющихся драйверами процессов модернизации), проблематика привлечения профессиональных кадров, в строительной отрасли обостряется.

Соответственно, низкое качество трудовых ресурсов является одним из факторов торможения модернизации, инновационного развития, а значит и различных показателей производительности и эффективности бизнес-структур, и строительной отрасли в целом. Решение этих, стратегических для всех уровней экономики проблем, тесно связано с политикой государства в данном направлении [5].

В современных условиях развития экономики РФ, а именно с точки зрения ее инновационной составляющей, можно отметить следующие проблемы кадрового обеспечения строительной отрасли:

- Отсутствие возможности прохождения практики, непосредственно, по специальности
- Повышенные требования к квалификации работников на рынке труда
- Сокращение подготовки профильных специалистов
- Не развитая система подготовки рабочих
- Отсутствие у преподавательского состава необходимых знаний об областях внедрения инновационных инженерно-строительных решений, технологий и материалов
- Программы обучения и подготовки кадров не соответствуют современным достижениям отрасли, не позволяя темам самым, иметь достаточную квалификацию будущему выпускнику [1].

Для того, чтобы решить разногласия между требуемым кадровым обеспечением строительной отрасли и учебными заведениями необходимо:

- реализовать качественное реформирование образовательной деятельности, фундаментом для этого должны стать инновационные методы и технологии непрерывного и опережающего обучение;
- возможность академической мобильности в условиях отраслевой интеграции внутри образовательных программ строительной отрасли;
- необходимо активизировать работы по формированию и развитию отраслевого информационного пространства всей строительной отрасли, фундаментом этого пространства должна стать единая информационная инфраструктура всей системы профессионального образования и научно-исследовательской деятельности в области строительства и архитектуры [7].

Однако, не смотря на ряд системных проблем, в том числе и в области кадрового обеспечения и подготовки высококвалифицированной рабочей силы, отрасль строительства является одной из важнейших и приоритетных в современной экономике России. Исходя из этого закономерно предположить, что уровень ее технологического и инновационного развития, во многом определяет развитие страны в целом.

В отрасли все же можно отметить факт попыток применения и внедрения инновационных технологий, инженерно-технических новаций, новых материалов и т.д., однако часто это обязывает предприятия к проведению деятельности по переаттестации, переквалификации персонала, что создаёт условия для повышенной текучести кадров [4].

В подобных условиях, данная проблема является следствием острой нехватки высококвалифицированных инженерно-технических специалистов, использованием неоднородной рабочей силы. Трудовые резервы, занятые в отрасли, часто недостаточно подготовлены, привязаны к месту жительства, находятся на разном уровне социализации в обществе и т.д. Более того, под влиянием экономической нестабильности, снижения спроса и т.д., сократился объём строительства, что повлияло на уровень безработицы в строительной отрасли [6].

Особенность подготовки кадров в строительной отрасли основана прежде всего на сложности самой строительной деятельности, к факторам которой можно отнести:

- Уникальность объектов строительства с точки зрения проектной документации, применения технологий, инженерных и технических решений.
- Широкий спектр высококвалифицированных работ
- Сложность проведения оценки экономической эффективности проекта, принятых решений, в связи с протяженной продолжительностью строительных проектов [3].

В современных условиях необходимо эффективное и системное взаимодействие строительных предприятий и профильных учебных заведений. В результате может быть образован формат кадрового обеспечения отрасли специалистами, которые способны обеспечить модернизацию, более эффективное внедрение и использование инноваций, повышая тем самым производительность самого предприятия, заинтересованность коммерческих структур в налаживании тесного взаимодействия с учебными заведениями в дальнейшем.

К тому же, подобное интегрирование актуально с точки зрения становления и развития непрерывной системы опережающего кадрового обеспечения отрасли. Данная система способна развиваться лишь в условиях интеграции и устойчивого развития инновационной, образовательной и научной базы с должным уровнем правовой поддержки, высокой эффективностью процессов интеграции между всеми участниками системы.

Основная задача формирования подобной многоуровневой системы заключается в обеспечении подготовки и переподготовки кадров, которые соответствуют особенностям деятельности строительных инновационных предприятий в условиях отечественной и зарубежной рыночной экономики [4].

На нынешнем же этапе развития строительной отрасли РФ, данная система не функционирует, что является одной из причин не достаточного развития и низкой конкурентоспособностью отечественной строительной индустрии.

Список использованных источников:

1. Барановская, Н.И. Повышение конкурентоспособности строительной организации на основе развития ее кадрового потенциала [Текст] / Н.И. Барановская, Ч.Г. Донгак, В.К. Севек. -Кызыл: тувгу, 2016. - 127 с.

2. Булат, Р.Е. Правовые нормы и психологическое сопровождение управления персоналом в строительстве [Текст] / Р.Е. Булат - спб: Бизнес-пресса, 2018. - 197 с.

3. Верна В.В., Скараник С.С., Черемисина С.Г. Проблемы кадрового обеспечения и управления персоналом в организациях строительной отрасли // Экономика строительства и природопользования. 2019. №2 (71). URL: https://cyber leninka.ru/article/ n/problemy-kadrovogo-obespecheniya-i-upravleniya-personalom-v-org anizatsiyah-stroitel-noy-otrasli (Дата обращения: 11.09.2020).

4. Иванова, Н.В. Динамично развивающаяся отрасль и низкая престижность строительных профессий: парадоксы развития [Текст] / Н.В. Иванова // Недвижимость: экономика, управление. -2020. - № 3. - С. 73-76.

5. Карибова, И.Ш. Повышение квалификации строителей как один из главных рычагов роста производительности труда и качества строительной продукции [Текст] / И.Ш. Карибова // Региональные проблемы преобразования экономики. - 2016. - № 2. - С. 293-299.

6. Кирничный, В.Ю. Практико-ориентированная подготовка кадров высшей квалификации в сфере строительства [Текст] / В.Ю. Кирничный // Вестник сибади - 2019. - Вып. 5 (27). - С. 168-172.

7. Олатало, О.А. Мониторинг и оценка специфических характеристик кадрового потенциала организаций строительной отрасли [Текст] / О. А. Олатало, А.Д. Мурзин, Н.А. Осадчая // Экономика в промышленности - 2017. - № 3 - С. 292-297.

Протасова Л.Г.
Уральский государственный экономический университет
protasova.mila@mail.ru

ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ В УРГЭУ

Аннотация: Анализируется вклад подготовки специалистов по стандартизации и управлению качеством для успешной реализации концепции «Качество 4.0», как элемента программы развития производства «Индустрия 4.0». Обобщены особенности компетенций по направлениям подготовки специалистов в Уральском государственном экономическом университете. Выявлены несоответствия в формулировке компетенций в версиях федеральных образовательных стандартах.

Ключевые слова: направления подготовки**,** качество, управление качеством, компетенции, федеральные образовательные стандарты.

Protasova L.G.
Ural State University of Economics

FEATURES OF TRAINING SPECIALISTS IN STANDARDIZATION AND QUALITY CONTROL AT USUE

Abstract: Analyzes the contribution of training specialists in standardization and quality management for the successful implementation of the concept of "Quality 4.0" as an element of the "Industry 4.0" production development program. The features of competencies in the areas of training specialists at the Ural State Economic University are generalized. Discrepancies in the formulation of competencies in the versions of federal educational standards were revealed.

Keywords: Areas of training, quality, quality management, competencies, federal educational standards.

В настоящее время широко обсуждается немецкая программа развития цифровых производств и умных заводов «Индустрия 4.0», как базис для четвертой промышленной революции. Цель программы «Индустрии 4.0» - объединить все устройства, процессы и данные посредством интернета и инновационных технологий виртуальной реальности, в результате производство станет персонализированным и максимально клиентоориентированным [1].

Концепция «Качество 4.0» неотъемлемый элемент и важная составляющая программы «Индустрии 4.0». Концепция «Качество 4.0» позволит классифицировать конкретные технологии, практики и процедуры, позволяющие производителям разрабатывать, управлять и поддерживать стандарты качества по всей цепочке поставок, которая, как показывает опыт, становится все более сложной, и все труднее поддерживать качество. «Качество 4.0» позволит охватить процессы по всей цепочке поставок - от НИОКР, закупок, производства, логистики и продаж, послепродажного обслуживания, в том числе администрирования и управления [2].

Известно, что управление качеством не только обеспечивает снижение количества дефектов, несоответствий и повышение удовлетворенности потребителей качеством продукции и услуг. Но и, как отмечает Горбатко А.В., позволяет организациям, которые используют систему менеджмента качества, лучше выполнять растущие требования нормативных документов, со стороны регулирующих и контрольно-надзорных органов. Поскольку «Качество 4.0» охватывает и персонал, и процессы технологии, и менеджмент, важным аспектом успеха качества является - культурный. Управление качеством требует серьезного изменения мышления руководства и работников. Так как для устойчивого экономического развития России требуется насыщение рынка товарами и услугами высокого уровня качества, актуальным является подготовка квалифицированных кадров по стандартизации и управлению качеством, способных организовать работу в области управления качеством на отечественных предприятиях [3].

Подготовка кадров по управлению качеством с 2002 года осуществляется в Уральском государственном экономическом университете (УрГЭУ) по очной форме обучения и с 2008 года - по заочно - дистанционной форме обучения. Также за преподавателями кафедры закреплены дисциплины, формирующие определенные компетенции в области управления качества для студентов ряда направлений подготовки (таблица 1).

Следует отметить, что если в государственных образовательных стандартах специалитете дисциплины, связанные с качеством были обязательными, такие как: стандартизация, метрология, сертификация и управление качеством, то в версиях федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС) они были исключены из обязательных дисциплин для большинства направлений подготовки в УрГЭУ, в част-

ности, по экономике и менеджменту. В таблице 1 приведены то, что осталось от стандартизации и управления качеством в компетенциях ограниченного числа направлений подготовки.

Таблица 1 - Направления подготовки и компетенции по стандартизации и управлению качеством в УрГЭУ

Направление подготовки	Компетенции
19.03.04. Технология продукции и организация общественного питания	ПК-1 Способность использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовывать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания
19.03.03. Продукты питания животного происхождения	ПК-4 Способность применять метрологические принципы инструментальных измерений, характерных для конкретной предметной области;
38.03.07. Товароведение	ПК-9 Знание методов идентификации, оценки качества и безопасности товаров для диагностики дефектов, выявления опасной, некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции
19.03.01.Биотехнология	ПК-6 готовность к реализации системы менеджмента качества биотехнологической продукции в соответствии с требованиями российских и международных стандартов качества ПК-9 Способность проводить стандартные и сертификационные испытания сырья, готовой продукции и технологических процессов

Требования к качеству образовательных услуг по направлениям подготовки определены в нормативных документах – ФГОС, там же приведен перечень компетенций. К сожалению, качество нормативных документов оставляет желать лучшего. Можно отметить ряд несоответствий ФГОС и вероятные причины несоответствий, требующие разработки и проведения корректирующих действий (таблица 2).

Талица 2 - Анализ качества ФГОС

Несоответствия	Причины
Нечеткость формулировок положений Необоснованная избыточность требований Необоснованная недостаточность требований Изменчивость требований Нереальность выполнения требований	Недостаточная компетентность разработчиков Лабирование интересов Экономические интересы

Перейдем к анализу Федерального государственного образовательного стандарта по Управлению качеством. Как уже отмечалось, подготовка кадров по управлению качеством является необходимым условием реализации концепций «Качество 4.0» и «Индустрия 4.0». Поскольку управление качеством - это новая идеология, методология, технология управления предприятием для долгосрочного успеха в условиях конкуренции. Она нужна – тем руководителям, кто нацелен на качество, на конкурентоспособность своей организации, на оптимизацию затрат и увеличение прибыли. Без компетентных специалистов по управлению качеством современному руководителю предприятия не обойтись. Поскольку большинство руководителей не владеют ни тео-

рией, ни инструментарием управления качеством, так как в университетах до 2002 года этому не учили, а заниматься самообразованием не все хотят и умеют.

Положительным моментом ФГОС по управлению качеством является компетентностный и практико-ориентированный подходы в подготовке бакалавров, в стандарте определены общекультурные, обще-профессиональные и профессиональные компетенции. Рассмотрим профессиональные компетенции (таблица 3), отметим, что формулировки компетенций в ГОСе более существенные, простые, понятные, четкие, чем в ФГОСе 3+. В ФГОС 3++ указано, что профессиональные компетенции определяются организацией самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, что является дискуссионным моментом.

Для обеспечения формирования профессиональных компетенций (таблица 3) студенты по управлению качеством в УрГЭУ изучают не только теорию, но овладевают инструментарием по управлению качеством (21 инструмент управления качеством для снижения затрат и повышения качества). Осваивают требования стандартов серии ИСО 9000 и практику их реализации на примере конкретных предприятий.

Таблица 3 – Профессиональные компетенции образовательных стандартов по управлению качеством

ГОС 22.14.00	ФГОС 3+27.03.02
Способность разрабатывать, планировать, анализировать показатели качества продукции, услуг, процессов на предприятиях	Умение выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат
Способность применять знание принципов и методов разработки и правил применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продукции и услуг	Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности
Способность исследовать, анализировать и применять статистические методы контроля качества на производственном предприятии	Способность использования знания о принципах принятия решений в условиях неопределенности, о принципах оптимизации
Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	Способность участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий

В УрГЭУ используются следующие методы формирования компетенций: практические занятия, лабораторные занятия, виртуальные лаборатории, деловые игры, ролевые игры, кейсы, мастер-классы, тренинги, проекты, курсовые работы.

Поскольку компетентность – это устойчивая способность применять знания, умения и навыки на практике. Очень важна роль практики в формирование компетенций и, в частности, вклад же руководителей практики от предприятия в подготовку специалиста значителен. В ходе обучения студенты имеют возможность пройти четыре вида практики; учебную, производственную, технологическую, преддипломную. В ФГОС 3++ производственная практика может быть проектной, эксплуатационной, организационно-управленческой и научно-исследовательской работой. Практика в УрГЭУ передается на аутсорсинг производственным предприятиям и организациям сферы услуг, заключаются договора, выдается индивидуальное задание на практику

каждому студенту, по результатам оформляется отчет по практике и проводится защита отчета.

Таким образом, особенности подготовки специалистов по стандартизации и управлению качеством в УрГЭУ связаны с ограниченностью направлений подготовки и спецификой компетенций по качеству заявленных в ФГОС. Подготовка же квалифицированных кадров по управлению качеством осуществляется в очной и заочной - дистанционной форме, последняя является основной в УрГЭУ, что свидетельствует о потребности отечественных предприятий в специалистах по качеству.

Список использованных источников:

1. Основная концепция Индустрии 4.0. Режим доступа: http://pnevmosalon.ru/news/osnovnaja-koncepcija-industrii-4-0/

2. Качество 4.0. Режим доступа: https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%9A%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE_4.0_(Quality_4.0).

3. Горбатко А.В. Подготовка кадров по управлению качеством. Новый тренд-концепция «Качество-4.0»//Стандарты и качество.2019. №5.С.84-85.

Стародубцева Е.Д.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
Elenatonika@yandex.ru

ПРИМЕНЕНИЕ КОНЦЕПЦИИ «КАЧЕСТВО 4.0» ПРИ МОНИТОРИНГЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аннотация: В данном исследовании рассматриваются основные тенденции индустрии 4.0, которые применимы в области управления качеством, мониторинга бизнес-процессов предприятия: интернет вещей, облачные и глобальные вычисления, большие данные. Автором проведен сравнительный анализ нотаций для описания и автоматизации бизнес-процессов, приведен пример разработки модели процесса «внутренний аудит» промышленного предприятия. Даются рекомендации по подготовке специалистов в работе с нотациями.

Ключевые слова: система менеджмента качества, бизнес-процессы, предприятие, мониторинг, моделирование, нотация, индустрия 4.0, качество 4.0, интернет вещей, большие данные.

Starodubtseva E.D.
Saint Petersburg State University of Economics

APPLICATION OF THE CONCEPT OF QUALITY 4.0 IN THE MONITORING OF BUSINESS PROCESSES OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Abstract: This article addresses the issue of the main trends in Industry 4.0 that are applicable in the field of quality management, monitoring of enterprise business processes:

the Internet of things, cloud and global computing, big data. The author made a comparative analysis of notations for describing and describing business processes. The author gives an example of developing a model of the process of "internal audit" of an industrial enterprise. The article gives recommendations for training specialists in working with notations.

Keywords: Quality Management System, business process, enterprise, monitoring, model building, notation, industry 4.0, quality 4.0, internet of things, big data.

С развитием концепции «качество 4.0» встает вопрос об организации мониторинга бизнес-процессов предприятий с применением цифровых технологий и тенденций индустрии 4.0. В рамках переориентации системы менеджмента качества с традиционной концепции на 4.0 особенно актуальна задача подготовки специалистов, обучение основам автоматизации процессов СМК, ведения документооборота в электронном виде, сборе и анализе данных о состоянии бизнес-процессов в режиме реального времени с помощью программного обеспечения.

К основным тенденциям применения концепции «индустрия 4.0» в управлении качеством можно отнести следующие технологии:

- интернет вещей;
- облачная обработка;
- глобальные вычисления;
- Big data.

Рассмотрим вышеперечисленные технологии в рамках управления качеством на промышленном предприятии. Технология «интернет вещей» в промышленном производстве — это объединение всех производственных объектов, объектов СМК, в одну сеть с целью передачи информации между ними. Интернет вещей позволяет взаимодействовать объектам сети между собой, а также с внешней средой, тем самым данные остаются актуальными и доступными для анализа бизнес-процессов СМК [1]. Объектами выступают машины, станки, оборудование, компьютеры, мобильные устройства, планшеты, блоки управления, станки, которые связаны между собой по Wi-Fi, Bluetooth, сотовой связи.

Технология облачной обработки данных представляет собой сбор, анализ, переработку данных любого типа используя глобальную сеть интернет или другие виды сетевой связи [2]. Облачные вычисления могут происходить на базе облачных компьютеров, связанных по сети, что порождает технологию глобальные вычисления. Глобальные вычисления — это технология проведения распределенных вычислений на базе виртуальных суперкомпьютеров, соединенных по сети интернет [3].

Одной из самых востребованных технологий промышленной отрасли становятся большие данные. Big data (большие данные) являются объемными и разнородными данными, которые невозможно обработать без соответствующего программного обеспечения, специализированных сервисов и программ [4]. Данная технология развивается и используется в цифровом пространстве по причине того, что информации становится все больше, ее размер и объем не стандартен для использования, следовательно, необходимо находить решения для работы с большими данными с помощью компьютерных технологий.

Вышеперечисленные тенденции оказывают влияние на развитие новых методов управления качеством на промышленных предприятиях. В данном исследовании будут рассмотрен вопрос применения концепции «качество 4.0» в мониторинге бизнес-процессов СМК и возможностях подготовки специалистов для проведения мониторинга.

Под бизнес-процессом понимается определенная последовательность действий, которая преобразует входы (начало процесса) в выходы (его окончание) [5]. Бизнес-процессы предприятия можно разделить на три группы: процессы менеджмента, основные процессы и обеспечивающие процессы, где к основным процессам относятся процессы жизненного цикла продукции (закупка, производство, сбыт и т.д.), процессы менеджмента отражают действия управленческого аппарата (менеджеров), обеспечивающие процессы являются вспомогательными и поддерживают главные процессы жизненного цикла системы [6]. Под мониторингом бизнес-процессов следует понимать оценку процессов предприятия по заданным количественным показателям и критериям оценки.

В целях реализации мониторинга бизнес-процессов используются программы для описания и анализа – нотации. Для работы с нотациями необходимо разработать модель бизнес-процесса, которая включает в себя следующие этапы:

1. описание входов (какие ресурсы, данные, процессы, стандарты будут использоваться для запуска процесса);
2. описание процедур, которые необходимо выполнить для получения конечного результата;
3. задача последовательности выполнения процедур;
4. установление контрольных точек выполнения процедур;
5. установление ответвленных лиц за выполнение процедур;
6. описание выходов (что нужно получить по завершению процесса).

Пример модели бизнес-процесса «внутренний аудит», разработанный для промышленного предприятия представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Модель бизнес-процесса «Внутренний аудит»

Цель процесса		
• определения степени соответствия процессов СМК требованиям внедренных стандартов качества и СТО; • своевременное принятие мер, корректировок, НД для устранения несоответствий, влияющих на качество продукции и услуг, и с иными рисками, связанных с деятельностью предприятия; • выявление областей потенциального улучшения СМК для повышения качества установленных процессов.		
Владелец процесса	Представитель руководства по СМК	
Исполнитель	Менеджер по качеству	
Ресурсы	Документация, данные по аудитам, требования внешних и внутренних стандартов и НД, инфраструктура предприятия	
Вход процесса	**Поставщик процесса**	**Требования к входу**
Рекламационный акт	Заказчик	Рекламационный документ, заполненный по форме заказчика (акт осмотра и проведения работ по гарантийному ремонту, акт фиксации несоответствия и др.)
План-график проведения внутренних аудитов на текущий год	Представитель руководства по СМК	План-график внутренних аудитов
Результаты внешнего аудита	Сертификационный орган	Отчет-листы выявленных несоответствий, Отчет об устранении несоответствий
Результаты внутреннего аудита	Группа (комиссия) по внутреннему аудиту	Результаты прошлого внутреннего аудита

Выход процесса	**Потребитель процесса**	**Требования к выходу**
Отчет по аудиту	Группа (комиссия) по внутреннему аудиту	Согласование на совещании
План устранения несоответствий	Участники аудита	Согласование на совещании
Участники		
– Представитель руководства по СМК/Технический директор; – Служба качества; – Группа (комиссия) по внутреннему аудиту; – Подразделения; – Сертификационный орган		
Критерии оценки процесса		
Соответствие фактических сроков устранения несоответствий запланированным; результаты аудитов		

Далее модель подлежит компьютерному описанию в нотации, которая используется на предприятии с задачей контрольных точек и времени их исполнения и проверки. На данный момент рынок компьютерных технологий предлагает большое количество вариантов нотаций. Наиболее популярными нотациями для моделирования и мониторинга бизнес-процессов являются: ARIS EPC, IDEF0 и IDEF3, BPMN, Процедура, MS Visio. Исходя из статистических данных, использование нотаций с 2015 года по 2019 год возросло на 20% [7]. Преимущества и недостатки нотаций представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Преимущества и недостатки данных нотаций

Наименование	Преимущества	Недостатки
ARIS EPC	– отображение всех значимых элементов и взаимосвязей в одной схеме; – возможность задачи статуса каждому объекту	– большой объем получаемого файла; – трудности при форматировании и выводе на печать; – устаревший интерфейс и набор знаков для описания
IDEF0/IDEF3	– стандартные формы для описания основных процессов	– трудность связи основных, обеспечивающих процессов и процессов менеджмента
BPMN	– стандартизирована на международном уровне; – возможность описания сложных, многоуровневых процессов; – сопряжение с MS Visio; – возможность расчета времени выполнения процесса	– сложность восприятия для пользователей; – высокая стоимость установки и получения прав доступа
Процедура	– простая для восприятия и обучения; – возможность отображения функциональной блок-схемы	– ограниченный набор функций; – сложность отображение межпроцессных связей
MS Visio	– расширенные возможности визуализации; – возможность демонстрации диаграммы Ганта; – доступность и простата использования	– работа только в MS Office; – трудности при форматировании и выводе на печать

Согласно таблице 2 использование нотаций позволяет предприятию быстро и удобно описать бизнес-процессы, задать контрольные точки и автоматизировать мониторинг данных. Каждое предприятие выбирает нотацию исходя из сложности бизнес-процессов, финансовых возможностей и возможностей обучения работе с нотациями персонала. Нотации могут быть сопряжены с электронным документооборотом в таких программных продуктах как 1С, MS Office, тем самым происходит автоматизация проектной работы предприятия.

Обучение и подготовка специалистов работе с нотациями – важный аспект внедрения данных технологий на предприятии. Решить данную задачу можно несколькими способами: по средствам самоучителя, на специализированных курсах, с помощью онлайн-обучения, по системе наставничества (если один из специалистов уже обучен работе с программой).

Таким образом, автором было продемонстрированы основные тенденции концепции «качество 4.0» в вопросе моделирования и мониторинга бизнес-процессов, показан пример разработки модели бизнес-процесса внутренний аудит, проведен сравнительный анализ нотаций для мониторинга бизнес-процессов, даны рекомендации по обучению специалистов.

Список использованных источников:

1. Гусев В.В., Гусев И.В., Христофоров Р.П., Домрачева Т.С. Интернет вещей и устройства, подключаемые к интернету. [Текст]/ Гусев В.В., Гусев И.В., Христофоров Р.П., Домрачева Т.С./Аллея науки. Изд-во ИП Шелистов Денис Александрович (Издательский центр "Quantum"). -2018. С 859-865.

2. Zelenkov Y.A. Towards a quantitative model of cloud computing risks and benefits. [Текст]/ Ю.А. Зеленков/Вестник Южно-уральского государственного университета. Серия: Вычислительная математика и информатика №2, 2016. С. 68-83.

3. Демичев А.П., Ильин В.А., Крюков А.П. Введение в грид-технологии [Текст]/ А.П. Демичев, В.А. Ильин, А.П. Крюков/ Препринт НИИЯФ МГУ. - 2007. - 11/832. 83 с.

4. Ляпин А.М., Финогеев А.Г. Технологии Big data и облачных вычислений для мониторинга объектов энергетики в сфере жилищно-коммунального хозяйства. [Текст]/А.М. Ляпин, А.Г. Финогеев/Известия Волгоградского государственного технического университета. - 2016. С. 53-58.

5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015«ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования» [Текст]. - М.: Изд-во «Российская газета», 2015.- 34 с.

6. Стародубцева Е.Д. Совершенствование методики оценки результативности системы менеджмента качества на промышленном предприятии. [Текст]/Е.Д. Стародубцева/ Теория и практика общественного развития. – 2019.-№9. С.18-24.

7. Феофанов А.Н., Бондарчук Н.Д., Гришина Т.Г. Проблемы предприятий при использовании нотаций. [Текст]/А.Н. Феофанов, Н.Д. Бондарчук, Т.Г. Гришина/ Вестник МГТУ «Станкин» №2(49), 2019.С .44-46.

Стефанова Т.Г.,
Розанова С.К.,
Куганов В.Г.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
stefanova_tg@mail.ru, s.rozanowa2011@yandex.ru, nauka-plus@mail.ru

ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ В УСЛОВИЯХ ЧЕТВЕРТОЙ ПРОМЫШЛЕННОЙ РЕВОЛЮЦИИ

Аннотация: В статье рассмотрены направления развития управления качеством, которые должны быть учтены при подготовке менеджеров в условиях четвертой промышленной революции. Подчеркивается, что новая революция предполагает формирование инновационного мышления, которое направлено на повышение качества, что приводит к повышению конкурентоспособности продукции, предприятия, страны и качества жизни. Подчеркнута необходимость учитывать и негативные последствия цифровых технологий, которые могут привести к ухудшению качества жизни, необходимость гармоничной реализации принципов менеджмента качества в интересах всех заинтересованных сторон, а также разработки программы анализа рисков в критических точках.

Ключевые слова: менеджмент, инновационная деятельность, качество, управление качеством, четвертая промышленная революция, цифровая экономика, качество жизни.

StefanovaT. G.,
Rozanova S.K.,
Kuganov V.G.
Saint Petersburg State University of Economics

FEATURES OF TRAINING MANAGERS IN THE CONTEXT OF THE FOURTH INDUSTRIAL REVOLUTION

Abstract: The article discusses the directions of development of quality management, which should be taken into account when training managers in the context of the fourth industrial revolution. It is emphasized that the new revolution involves the formation of innovative thinking, which is aimed at improving quality, which leads to an increase in the competitiveness of products, enterprises, countries and the quality of life. The need to take into account the negative consequences of digital technologies, which can lead to a deterioration in the quality of life, the need for the harmonious implementation of quality management principles in the interests of all interested parties, as well as the development of a risk analysis program at critical points.

Keywords: management, innovation, quality, quality management, the fourth industrial revolution, digital economy, quality of life.

В XXI веке мировая экономическая и социальная система вступила в некий переходный период радикальных изменений технологий в условиях четвертой промышленной революции (шестого технологического уклада). Этот переход сопровождается усилением конкуренции. Крупные корпорации и совсем небольшие стартапы соревну-

ются за возможность стать первым среди тех, кто сможет вывести новый продукт, новую услугу и завоевать потребителя.

Четвертая промышленная революция основана на цифровой экономике и объединяет различные технологии, которые вызывают изменение парадигим в экономике, бизнесе, обществе и в каждой отдельной личности и характеризуется формированием инновационного мышления.

Президентом Российской Федерации В.В. Путиным 30 января 2018 г. поставлена сверхзадача «Сверхзадача народа России – обеспечить такой рывок в развитии страны, такую динамику, чтобы набранный темп был таким мощным, чтобы Россия всегда шла вперед» [1]. Это полностью соответствует выбранному курсу по обеспечению лидерства страны в разработке и освоении достижений четвертой промышленной революции, внедрению технологий шестого технологического уклада и перехода к цифровой экономике.

В этих условиях требуются новые подходы при подготовке управленческих кадров в сфере инновационной деятельности и управления качеством. В современных условиях взаимосвязь этих видов функционального менеджмента усиливается, как никогда ранее. Основной целью управления качеством является удовлетворений требований и будущих ожиданий потребителей, а также других заинтересованных сторон. Эта цель может быть достигнута только в инновационных компаниях, в которых качество – является результатом деятельности. А инновационная деятельность – процесс, который и обеспечивает результат.

Эволюция управления качеством в XX веке прошла длинный путь: от простейших операций контроля качества продукции - к современным общефирменным системам управления.

Но развитие продолжается, и в этих условиях основными направлениями эволюции управления качеством становятся:

– качество жизни и качество человека как новый этап в эволюции управления качеством;

– системы качества как системы непрерывного развития в условиях цифровой экономики;

– усиление взаимосвязей технического, экономического и социального содержания природы качества в условиях перехода к наукоемкой экономике.

Концепция всеобщего управления качеством (TQM), сформировавшаяся в конце XX века, безусловно, является самой передовой на сегодняшний день. Но – это внутрифирменная система. Вся история управления качество, начиная с конца XIX века, связана с усилением роли внешней среды. И теперь мы видим, что производитель, должен ориентироваться не только на потребителя, но и другие заинтересованные стороны, что качество не только философская, техническая, и экономическая категория, но и политическая, психологическая, моральная и социальная категория.

Исходя из этого, одной из существенных задач нашего времени является задача управления качеством жизни.

Под качеством жизни в современных концепциях понимают комплексную характеристику социально-экономических, политических культурно-идеологических, экологических факторов и условий существования личности, положения человека в обществе. В учебниках по управлению качеством академика РАН В.В. Окрепилова следующим этапом называется этап качества жизни, качества человека.

При постанове вопроса о качестве жизни, возникает потребность в целеполагании, что влечет за собой потребность в измерении (оценке) качества жизни. Формирование такого рода информации управления невозможно без использования инструментов экономики качества – метрологи, стандартизации и управления качеством.

Теория качества жизни – направление в американской и западноевропейской социологии, возникшее в середине 60-х гг 20 века в США на базе расширения понятия социальных индикаторов. Оценка качества жизни, проводимая как конкретный анализ — это вычисление расхождений реальных и желаемых значений показателей. Требования к показателям, используемым при характеристике качества — это системы требований, включающая в себя измеримость, объективность, полноту, информативность, наглядность, полезность и воспринимаемость.

Качество жизни — это совокупность параметров, отражающих измерение течения жизнедеятельности с оценкой физического состояния, психологического благополучия, социальных отношений и функциональных способностей. В начале 1970-х гг в теории качества жизни на первый план выдвигалось глобальное моделирование, по теории и методам близкое к эконометрике, и концепция «ощущаемого качества жизни», связанная с исследовательской деятельностью. Были изучены социально-психологические механизмы, ценностные «фильтры» с эталонами сравнения.

Концепция качества жизни, введённая ООН, базируется на приоритетности показателей здоровья, питания, образования. Шведская концепция опирается на качество трудовой жизни, экономические и политические возможности человека. Концепция качества жизни во Франции базируется на показателях численности и состава населения, трудовых ресурсов, условиях труда, распределения и использования дохода.

В 1980-е гг. вводится понятие индекс развития человеческого потенциала – в нем учитываются ожидаемая продолжительность жизни, уровень образования, реальный душевой ВВП. В 1990-е гг. осознается необходимость дополнительного учета состояния окружающей среды, масштаба преступности, качества медицины. Показатели количества потреблённых благ отодвигаются на второй план у состава качества жизни.

Качество жизни человека — это комплекс показателей, характеризующих удовлетворенность человека, по отношению нормам, обычаям и традициям, обеспеченностью материальными благами, безопасностью, доступностью образования и медицинского обеспечения, свободой общественных отношений. Управление качеством жизни является одной из существенных задач нашего времени. В связи с этим возникает потребность в целеполагании, что влечет за собой потребность в измерении (оценке) качества жизни. Формирование такого рода информации управления невозможно без использования инструментов экономики качества – метрологи, стандартизации и управления качеством. Отечественный и зарубежный опыт убедительно доказывает, что стандарты являются эффективным инструментом, способствующим непрерывному совершенствованию процессов, в том числе влияющих на качество жизни.

Стандарт жизни — это набор минимально необходимых значений показателей, характеризующих условия в отдельных секторах жизнедеятельности. Данные показатели являются контролируемыми и измеряемыми.

Изменившиеся социально-экономические условия, многочисленные новации приводят к тому, что сегодня стандартизация выходит «за рамки» производства и становится уже частью общества. Следовательно, общество, которое является производителем качества, и есть объект управления для современной стандартизации.

Наиболее существенной новацией современного этапа развития человеческого общества следует признать изменение приоритета его развития. Именно высокое качество жизни и определяет высокую конкурентоспособность большинства развитых стран, их высокую инвестиционную привлекательность. Следовательно, мы можем говорить, что в постиндустриальном обществе качество жизни может быть рассмотрено как продукт жизнедеятельности сообществ. Возрастание значения качества жизни обусловлено и изменением роли человека в социально-экономическом развитии.

Россия по показателям уровня и качества жизни занимает далеко не лидирующие позиции в мире. Для поднятия рейтинга социальная политика государства должна быть направлена на дальнейшее совершенствование институтов формирования человеческого потенциала – образования и жизни.

В поправках к Конституции РФ уделено основное внимание. Отметим основные направления поправок: защита человека труда; социальные гарантии; доступная и качественная медицина каждому; стабильность и развитие; сохранение природного богатства; сохранение культурного наследия. …..

Стратегической ценностью является система заинтересованных сторон в области качества. К концу XX века становится очевидным, что, удовлетворяя требования потребителя, производитель должен помнить и о других заинтересованных сторонах: собственниках, поставщиках, работниках, общества в целом. И отношение этих сторон к качеству часто носит противоречивый характер. Взаимовыгодные отношения со всеми заинтересованными сторонами является одним из принципов современного менеджмента качества. Согласовать интересы в области качества – сложнейшая задача современного менеджмента качества.

До сих пор предприятиям не удается на практике добиться гармоничной реализации принципов менеджмента качества. Часто их реализации носит фрагментарный характер. Если реализации процессного подхода уделяется большое внимание, то таким принципам как лидерство, вовлеченность персонала не уделяется должного внимания. Необходимо понимание императива лидерства в управлении качеством, что лидерство является ключом к устойчивому качеству.

И удовлетворение всех заинтересованных сторон, и реализация принципов менеджмента качества, в конечном счете, направлены на повышение качества жизни.

Безусловно, огромное влияние на качество жизни оказывают цифровые технологии. И это влияние не является однозначным. Открывая для человечества новые возможности в достижении экономического роста, обеспечения благополучия и качества жизни новые технологии несут значительное количество угроз, обуславливаемых высокой скоростью происходящих изменений и неконтролируемым стихийным развитием информационно-коммуникационной отрасли. При подготовке менеджеров необходимо проводить исследования по изучению проблем цифровизации, рассмотрению основных возможностей, принципов и ключевых сфер развития цифровых технологий, способствующих достижению устойчивого развития и повышения качества жизни.

Цифровые технологии, позволяющие принимать информацию с многочисленных источников, хранить и обрабатывать, способны стимулировать экономический рост и интеграцию, расширять права и возможности отдельных людей, стимулировать инновации и предпринимательство, способствовать решению социальных проблем, в конечном итоге, положительно влияют на качество жизни людей. Однако, при этом наблюдаются и негативные тенденции от их применения, снижающие качество жизни. Так, по мнению экспертов, опрошенных в ходе подготовки отчётов

Всемирного экономического форума, в 2018 году возросли опасения, связанные с увлечением числа киберугроз, нарушениями конфиденциальности, злоупотреблениями личной информацией, поддельными новостями и манипулированием бизнес и демократическими процессами.

Переход к шестому технологическому укладу и цифровой экономике сопровождается изменениями в структуре трудовых ценностей, сменой смыслообразующих мотивов труда. В этих условиях должно быть обеспечено единство трех компонентов трудового сознания: ценностей труда, требований к работе и возможностей реализации этих требований. В этих условиях и формируются принципы всеобщего управления качеством (TQM), которые должны корректироваться в соответствии с принципами четвертой промышленной революции.

В настоящее время формируется качественно новый социум, который базируется на интеллектуально-креативной парадигме, рассматривающей интеллект человека и ноосферу (ноосферный интеллект) в единстве и взаимосвязи духовного и материального, где разумная созидательная деятельность человека становится решающим фактором прогресса.

Один из основоположников отечественной школы управления качеством А.В. Гличев рассматривая направления развития управления качеством, отмечает двуединство систем качества и гармонии. Модель качества – это лишь каркас, она становится системой, только наполнившись живой тканью человеческих действий и отношений. Такие отношения в разнообразных формах распределены по блокам модели системы менеджмента качества в МС ИСО серии 9000. Только объединившись, две составляющие создают систему качества, и вправе говорить о двуединой природе систем качества, выражающейся в слиянии модели и действий людей. Такое понимание двуединства является ключом обеспечения эффективного функционирования любой системы качества и тем более систем качества следующего поколения в условиях шестого технологического уклада. При этом возникает проблема пропорциональности и гармонии всех элементов: между профессиональными навыками работников, технологическими и эстетическими свойствами орудий и предметов труда (эргономика); гармония во взаимоотношениях между людьми-участниками производственного процесса (нравственность, этика); гармоничное сочетание формальной и содержательной сущностей системы качества (стандартизация) и др.

Неустойчивость конкурентной среды, противоречия заинтересованных сторон при подходе к качеству, внедрение цифровых технологий и ряд других факторов (конъюнктура на рынках, колебания платежеспособности потребителей, пандемия также определяют уровень опасности кризисных ситуаций) диктуют необходимость снизить степень риска при принятии решений по установлению уровня качества. Исходя из этого, руководителям предприятий и менеджерам необходимо пересмотреть подходы и отношение к рискам.

В 2009г. был утвержден международный стандарт ISO 31000 «Риск менеджмент», в котором были выделены принципы риск менеджмента, определено место процесса в деятельности компании, предложена концептуальная схема управления рискам, в 2018 стандарт был пересмотрен. Риск менеджмент – это стратегический процесс, основной целью которого является предотвращение появления несоответствия или несчастного случая, нежелательной ситуации. Риск менеджмент оперирует прежде всего вероятностью появления того или иного события и серьезностью последствий, которые это событие может за собой повлечь.

Целью менеджмента риска в соответствии с ИСО 31000 является создание и защита ценностей организации. Менеджмент риска повышает производительность, поощряет инновации и поддерживает достижение целей.

Концепция риск - ориентированного мышления неявным образом присутствовала в МС ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования». Но в ISO 9001:2015 устанавливаются требования, чтобы организация понимала свой контекст, и установила риски в качестве основы для планирования.

Исследования экономических последствий изменения качества диктуется желанием снизить степень риска при принятии решений по установлению уровня качества.

В менеджменте качества продукции могут применяться так называемые программы анализа рисков в критических точках. Содержание таких программ направлено на то, чтобы в процессе реализации жизненного цикла изделий или суммы их свойств выявить критические точки, установить контроль за ними и осуществлять мониторинг качества с учетом фактора вероятности.

Такие программы содержат семь следующих этапов:

1. Анализ рисков – выявление потенциально возможных опасности, которые могут иметь место на этапах жизненного цикла продукции, начиная с которого соответствующие опасности подлежат учету.
2. Выявление критических точек контроля – определение операций, на которых выявленные виды опасности могут быть обнаружены, взяты под контроль и (или) обезврежены.
3. Установление критических пределов, т.е. предельно допустимых уровней для каждого вида опасности и определяющих эти уровни параметров.
4. Установление процедуры мониторинга – составление процедур контроля и учета, обеспечивающих постоянное слежение за потенциально опасными операциями.
5. Разработка корректирующих воздействий – определение мероприятий, которые необходимо проводить в случаях превышения критических воздействий.
6. Хранение и актуализация документов – установление оценки и актуализации документально оформленных процедур по пунктам 2 – 5.
7. Оценка эффективности – проверка функционирования программы в процессе производства и оценка их влияния на качество продукции.[3].

Функция качества – это центральная точка организации, в которой объединяются внешние и внутренние потребности организации. Важнейший аспект функции качества – изменение, улучшение и непрерывное совершенствование существующей культуры поведения организации. Велика роль менеджера по качеству, он должен аккумулировать и выражать интересы всей организации, а не только группы или даже отдельного подразделения. Менеджер по качеству всецело должен постигнуть важность управления организацией. Организация работы и мотивация команд и отдельных сотрудников, превращает менеджера по качеству в важнейший элемент деятельности предприятия.

Выше рассмотрены некоторые тенденции развития менеджмента качества, которые должны быть учтены при подготовке менеджеров в условиях четвертой промышленной революции.

Именно качество выступает самым точным и обобщающим показателем постиндустриального общества, который отражает процесс дальнейшего усиления зависимости развития экономики от результатов инновационной деятельности. В современных условиях управление качеством претендует на то, чтобы стать философией управления

предприятием в целом, качество охватывает все виды деятельности, становится главным показателем эффективности деятельности и конкурентоспособности продукции, предприятия, государства.

Список использованных источников:

1. Официальный сайт Администрация Президента России. URL: www.kremlin.ru/articles/corrupt4.shtml.
2. Горбашко Е.А. Влияние цифровизации на качество жизни с позиций устойчивого экономического развития //Материалы XIV Международной научно-практической конференции «Современный менеджмент: проблемы и перспективы». – Изд-во СПбГЭУ 2019 г.
3. Гличев А.В. Качество, эффективность, нравственность: Учебное пособие. – М.: ООО «Премиум Инжиниринг», 2009. – 358 с.
4. Окрепилов В.В.Эволюция качества. – СПб.: Наука, 2008.- 744 с.
5. Окрепилова И.Г., Венекдиктова С.К. Управление качеством жизни: учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. – 104 с.

Сучкова М.Ю.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
sychkova95@mail.ru
Титова А.В.
Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения
alexandra_titova@list.ru

ЦИФРОВОЕ ОБУЧЕНИЕ В ОБЕСПЕЧЕНИИ РОСТА КАЧЕСТВА ТОВАРОВ И УСЛУГ

Аннотация: В данной статье рассматриваются аспекты формирования навыков и компетенций в процессе обучения в условиях перехода к цифровой экономике. Изучены основные направления цифровизации и их влияние на особенности рабочего процесса, воздействие формируемых компетенций на результаты деятельности компаний и экономики в целом. Даны рекомендации по организации процесса обучения в условиях цифровой экономики и как следствие трансформации системы образования. Статья опубликована при поддержке гранта РФФИ 20-010-00571 «Влияние цифровой трансформации на повышение качества и инновационности услуг».

Ключевые слова: цифровая экономика, рынок труда, формирование компетенций, подготовка кадров.

Suchkova M.Yu.
Saint Petersburg State University of Economics
Titova A.V.
Saint Petersburg State University of Aerospace Instrumentation

DIGITAL LEARNING TO ENSURE THE GROWTH OF QUALITY OF GOODS AND SERVICES

Abstract: The article examines aspects of the skills and competencies development in the learning process in the context of the transition to the digital economy. The main directions of digitalization and their influence on the features of the work process, the influence of the competencies being formed on the results of the companies and the economy performance are studied. Recommendations for organizing the learning process in the digital economy and the transformation of the education system are given. " The reported study was funded by RFBR, project number 20-010-00571 "The Impact of Digital Transformation on Improving the Quality and Innovation of Services".

Keywords: digital economy, labor market, competence building, personnel training.

Цифровизация оказывает значительное влияние на общество и экономических агентов, с одной стороны, она, несомненно, открывает новые возможности для ведения бизнеса и взаимодействия с контрагентами, с другой стороны, её темпы настолько значительны, что субъекты экономики не успевают справляться с вызовами нового времени. Цифровая трансформация носит повсеместный характер, внося изменения во все сферы деятельности, начиная от индивидуальных рабочих задач и заканчивая новыми бизнес-моделями и формами взаимоотношений, дигитизацией существующих практик и новыми техническими решениями, тем самым, цифровизация создает возможности для роста потребительской ценности, то есть повышения качества услуг и товаров. Тем не менее, исследователи сходятся во мнении, что для успешного ответа на вызовы цифровой трансформации следует обеспечивать определенное качество человеческого капитала, с тем, чтобы трудовые резервы обладали знаниями, навыками, компетенциями, соответствующими требованиям цифровой экономики. В этой связи целесообразно рассмотреть факторы, на которые оказывает воздействие цифровизация с точки зрения взаимосвязи формируемых компетенций и оказываемого ими воздействия.

Современные исследователи различают следующие четыре уровня цифровизации:

1. Уровень процесса - изменения в том, как выполняются рабочие задачи и действия путем внедрения новых цифровых инструментов или оцифровки ранее ручных действий;

2. Уровень организации - новые способы предоставления существующих предложений, а также новые предложения, которые могут быть оцифрованы;

3. Уровень бизнес-сферы - изменение ролей и цепочек добавленной стоимости;

4. Уровень общества - преобразование видов работы, компетенций и инфраструктуры для цифровизации [0].

Цифровизация оказывает значительное влияние на рост качества товаров и услуг создавая лучшую потребительскую ценность.

Безусловно, в сложившейся ситуации, способность социально-экономических систем реагировать на происходящие изменения по всем указанным уровням в кратчайшие сроки и в оптимальном направлении будет зависеть от качества, т.е. соответствия требованиям настоящего времени, людей, руководителей и исполнителей, участвующих прямо или опосредованно в процессе производства и потребления товаров и услуг. Осознание динамичных требований современной цифровой экономики с последующим определением набора знаний, навыков и компетенций, обеспечивающих соответствие этим требованиям, является ключевой задачей формирования кадров на настоящем этапе.

По данным Всемирного экономического форума, приведенным в докладе за 2018 год, в период с 2018 по 2022 год можно ожидать, что доля основных навыков, необходимых для выполнения работы, останется прежней на уровне 58%, т.е. средняя

доля смены навыков на рабочем месте составит около 42%, что свидетельствует о необходимости постоянного формирования новых навыков. По состоянию на июнь 2018 г. в США насчитывалось 6,66 млн. незаполненных рабочих мест, в то время как 6,58 млн. человек искали работу [0]. Таким образом, существует разрыв между компетенциями необходимыми для вакантных рабочих мест, и компетенциями тех, кто ищет работу, при этом ощущается острая нехватка рабочих в конкретных областях и, в более широком плане, нехватка некоторых видов навыков. Постоянная потребность в приобретении новых навыков становится экономическим императивом. Кроме того, имеющиеся исследования показывают, что инвестиции в работников помогают удержать их и получить конкурентные преимущества.

Компания может успешно пройти период цифровой трансформации, если происходит постоянное переосмысление прогресса в отношении информационных технологий, изучение влияния информационных технологий на поведение клиентов, переосмысление стратегии привлечения клиентов и роли сотрудников, которые непосредственно максимизируют ценность для клиентов и дают им возможность получить опыт более высокого качества. В этой связи возникает вопрос качества подготовки кадров для изменяющегося рынка труда, что в свою очередь является вызовом как для организаций, так и для образовательных учреждений [0].

При анализе требуемых навыков необходимо понимать их взаимосвязь с результатами деятельности компании и результатами для общества, а именно, предполагаемыми последствиями внедрения новых технологий, таких как снижение затрат на рабочую силу; большая гибкости и сокращение сроков поставки продукции на рынок; выполнение роботами опасных задач (уход за пациентами или автоматизация ручного труда); рост производительности труда, повышение качества продукции; новые вызовы в сфере занятости и образования; анализ больших объемов данных; создание новых продуктов и услуг; изменение структуры компаний и других организаций. М. Дж. Соуза и Б. Роча предложили следующую декомпозицию областей развиваемых в организации цифровых компетенций и их влияния на социально-экономическую сферу [0].

Таблица 1 - Цифровые навыки организации и результаты их воздействия

Навыки в области	Применение	Влияние
Искусственный интеллект и нанотехнологии	Интеллектуальные программные системы, способные выполнять задачи и находящиеся в постоянном обучении и совершенствовании. Медицинская диагностика и помощь по рецептам. Обучение с помощью интерактивных программ, с использованием киберсистем, голограмм и интеллектуальных систем.	Воздействие на разных уровнях: как и работа, на производственном уровне (а именно, робототехника); Анализ больших объемов данных. С помощью автоматизации задач организации могут обогатить роли рабочих. Создание новых продуктов и услуг. Изменение структуры компаний и других организаций.
Роботизация	В промышленности: - Снижение трудозатрат.	Большая гибкость и более короткие сроки поставки продукции на рынок.

Навыки в области	Применение	Влияние
	- Роботы каждый раз с более исключительными способностями и интеллектом используются для автоматизации задач. - Транспортные средства с уменьшенным или отсутствующим человеческим вмешательством. - Достижения в области интерфейсов и датчиков с лучшими материалами и эргономичным дизайном. В медицине: - Роботизированные операции для улучшения качества; - Проведение инвазивных операций, которые могут уменьшить послеоперационные осложнения.	Выполнение опасных задач роботами (лечение пациентов или автоматизация ручного труда). Рост производительности, повышение качества продукции; более безопасные операции и лучшее качество жизни для пожилых людей и инвалидов. Новые вызовы в области занятости и образования.
Интернет вещей	Недорогие сети датчиков Сбор данных в режиме реального времени Мониторинг, принятие решений и оптимизация процессов Широкое применение к: - Бытовая техника - Фабрики - Интеллектуальное оборудование - Износостойкая технология - Сенсорные сети - Смарт-устройства Может применяться ко всем экономическим кластерам	Встраивание чипов в объекты и подключение их к сети, например, Google Glass Ультра-широкополосная скорость позволяет: - улучшить работу; - сократить расходы; - генерировать доходы; -создание конкурентной дифференциации Умные города: Барселона, Чикаго и Гамбург имеют преимущества на уровне: снижение уровня преступности; повышение качества услуг; улучшение интегрированной инфраструктуры с соединениями в режиме реального времени; доступ к данным через датчики.
Дополненная реальность	Дополненная реальность используется для улучшения природной среды или ситуаций и предлагает обогащенный в восприятии опыт. С помощью передовых AR-технологий (например, добавление компьютерного зрения и распознавания объектов) информация об окружающем реальном мире пользователя становится интерактивной. Информация об окружающей среде и ее объектах накладывается на реальный мир.	AP позволит отслеживать географию. Маркетинговое и рекламное поле взорвется вместе с устройствами дополненной реальности. Разрабатываемые мобильные приложения будут предлагать программное обеспечение для распознавания лиц, которое будет быстро внедряться в повседневную жизнь. Для пассажиров и водителей навигационные устройства будут встроены в автомобили и мобильные устройства.
Цифровизация	Обеспечение возможностей, улучшение и преобразование бизнес-операций и бизнес-процессов и деятельности за счет использования цифровых технологий. Создание среды для цифрового бизнеса, в которой цифровая информация лежит в основе	Помогает создавать доходы, совершенствовать бизнес, преобразовывать бизнес-процессы.

Цифровое обучение может стать движущей силой для развития навыков, необходимых для укрепления потенциала компаний в области цифрового преобразования. Цифровое обучение — это сложный термин, связанный со множеством различных интерпретаций в существующей литературе. Э. Киндт и пр. описали цифровое обучение как незапланированный и неявный процесс с непредсказуемыми результатами с использованием нескольких типов технологических устройств, таких как смартфоны, планшеты, компьютеры и другие [0].

Как отмечает Бернадетт Вайтман, управляющий директор BT Group: «Одно можно сказать точно: нам понадобятся новые навыки. "Непрерывное обучение" показывает, что несмотря на то, что технология напрямую изменит многие роли, она также будет иметь косвенные эффекты. С ростом спроса на математику, вычисления и анализ данных растет и потребность в таких человеческих качествах, как креативность, критическое мышление, убеждение и дипломатичность» [0]. Таким образом, необходимо понимать, что для решения проблемы глобальной цифровизации, недостаточно формирования набора требований и карты компетенций, не получиться обойтись формированием исключительно цифровых навыков с использованием технологий цифрового обучения, требуется формирование новой системы, обеспечивающей рабочую силу требуемыми компетенциями, системы, которая справится не только с проблемой одного временного среза, решив задачу достижения соответствия между требованиями организаций и набором навыков рабочей силы, но системы, способной к решению динамичной задачи в условиях постоянно нарастающего темпа изменений требований и системной неспособности рынка рабочей силы им отвечать.

Список использованных источников:

1. M.J. Sousa, Á. Rocha / Digital learning: Developing skills for digital transformation of organizations/ Future Generation Computer Systems 91 (2019) 327–334)

2. Trends 2019: The Future of Work and the Shape of Future Skills. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.intuition.com/trends-2019-the-future-of-work-and-the-shape-of-future-skills/.

3. Горбашко Е. А. Тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики / Е. А. Горбашко, Н. Ш. Ватолкина // Технико-технологические проблемы сервиса. – № 3 (49). – 2019. – С. 45 - 52.

4 E. Kyndt, F. Dochy, M. Michielsen, B. Moeyaert, Employee retention: organizational and personal perspectives, Vocat. Learn. 2 (3) (2009) 195–215

5. Экономика рунета 2017. Экосистема цифровой экономики России 2017 // РАЭК. [Электронный документ]. – Режим доступа: https://raec.ru/upload/files/de-itogi_booklet.pdf.

6. Davos 2020: Here's what you need to know about the future of work. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.weforum.org/agenda/ 2020/01/davos-2020-future-work-jobs-skills-what-to-know/.

Цветков А.Н.,
Плешакова Е.Ю
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
al.nik.tsvetkov@gmail.com, e_pleshakova@list.ru

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АНАЛИТИЧЕСКОГО ИНСТРУМЕНТАРИЯ КАЧЕСТВА МЕНЕДЖМЕНТА В ПОДГОТОВКЕ МЕНЕДЖЕРОВ

Аннотация: В статье изложены подходы к формированию аналитических инструментов оценки качества управления: целедостижительный, стандартовый, функциональный, патологичностный; по каждому подходу предложена методика оценки, апробированные в учебном процессе.

Ключевые слова: Качество менеджмента, подход, оценка, методика, учебный процесс.

Tsvetkov A.N.,
Pleshakova E.Yu.
Saint Petersburg State University of Economics

USING ANALYTICAL TOOLS FOR MANAGEMENT QUALITY IN TRAINING MANAGERS

Abstract: The article describes approaches to the formation of analytical tools for assessing the quality of management: goal-oriented, standard, functional, pathological; for each approach, an assessment methodology is proposed, tested in the educational process

Keywords: quality management, approach, assessment, methodology, educational process.

Подготовка квалифицированных менеджеров по управлению качеством в бизнес-системах является важным условием совершенствования всех экономических процессов в отечественном бизнесе. Неотъемлемой частью профессиональной квалификации при этом становятся знания, умения и навыки в области разработки и практического использования аналитического инструментария для оценки качества самого менеджмента в различных бизнес-системах.

Сотрудниками кафедры проектного менеджмента и управления качеством Санкт-Петербургского государственного экономического университета разработан комплексный аналитический инструментарий для оценки качества менеджмента. Этот инструментарий изучается студентами направлений подготовки «Управление качеством» и «Менеджмент» в рамках дисциплин «Качество управления в бизнес-системах» и «Организационный анализ проектной работы». Студенты выполняют по данной дисциплине курсовую работу, которая ориентирована на разработку системы мониторинга качества менеджмента в конкретной организации.

В методических указаниях приводится последовательность действий по формированию системы мониторинга качества менеджмента, которая является гарантом привлечения внимания менеджеров организации к внутренней и внешней проблематике любой бизнес-системы. Полученные в процессе мониторинга данные служат основанием для формирования программ совершенствования менеджмента конкретной организации.

Аналитический инструментарий предполагает оценку качества менеджмента по четырем подходам:

1. Результатный или «целедостижительный» подход. Чаще всего, когда возникает вопрос о качестве менеджмента, пытаются определить достигнутые менеджерами результаты и сравнить их с некоторой базой: показателями прошлого периода, показателями конкурентов и т.п. Если уровень результатов или степень достижения цели выше базовых значений, то делается вывод о росте качества менеджмента: менеджеры добились большего, чем раньше или большего, чем конкуренты.

При использовании этого подхода возникает проблема показателя результата деятельности. На эту тему в последние несколько десятилетий идет дискуссия [1], но специалисты склоняются к тому, что для оценки результата или степени достижения цели необходимо использовать систему показателей. Наилучшим образом для этого приспособлена методология системы сбалансированных показателей. В курсовой работе используется система сбалансированных показателей, включающая 21 показатель. Студенту предлагается разработать шкалы для оценки качества менеджмента по каждому из показателей для экспертной оценки. В результате получается оценка в баллах качества управления по результатному подходу.

2. «Стандартовый» подход. Заключается в оценке полноты использования менеджментом стандартов ISO серии 9000. В результате выполненных исследований отобрано 13 стандартов, следование которым показывает уровень качества менеджмента. Если менеджер использует в своей работе стандарты систем менеджмента, которые отражают лучший мировой опыт, то качество его менеджмента высокое. Студент использует предлагаемые ему шкалы для экспертной оценки степени ознакомления со стандартом (каждым из 13) и полноты следования стандарту. В результате оценки по «стандартовому» подходу получается некоторая сумма баллов, которая характеризует качество менеджмента.

3. Функционный подход заключается в оценке качества выполнения основных функций менеджмента (планирование, организация, мотивирование, контроль) и связующих процессов (разработка и принятие решений, установление коммуникаций). Если качество выполнения этих функций высокое, то и качество менеджмента высокое.

Каждая функция оценивается на основе сформулированных критериев и разработанных шкал. Оценка выполняется экспертами, баллы по показателям суммируются и формируется интегральная оценка по функционному подходу в целом.

4. «Патологичностный подход». В рамках этого подхода предполагается оценка уровня патологичности менеджмента. Чем этот уровень выше, тем качество менеджмента ниже. Патологичностный подход разработан на основе концепции организационных патологий [2]. Сотрудниками кафедры проектного менеджмента и управления качеством СПбГЭУ в ряде публикаций выполнена теоретическая проработка понятия «патология менеджмента» и разработана методика оценки уровня патологичности [3]. Студент с помощью этой методики получает экспертные оценки по определенному количеству патологий с использованием шкал. В качестве эксперта может выступать как сам студент, так и инсайдер - сотрудник анализируемой организации. Сумма баллов по всем патологиям дает уровень патологичности менеджмента, который характеризует его качество.

Оценки в баллах по каждому подходу определенным образом интерпретируются как на основе интегрирования, так и по отдельным показателям.

Интегральный показатель по всем четырем подходам формируется как аддитивная свертка с учетом значимости каждого подхода для общей оценки качества менеджмента.

В таблице 1 приводятся примеры показателей по различным подходам и методов их определения.

Таблица 1 - Примеры показателей по различным подходам к оценке качества менеджмента и методы их определения

<table>
<tr><th>Поз.</th><th>Показатель, стандарт, критерий по функции менеджмента, патология</th><th>Метод определения</th><th>Оценка качества менеджмента</th><th>Количество показателей</th></tr>
<tr><td colspan="5">Результатный подход. Результаты менеджмента оцениваются по системе их 21 показателя сбалансированной системы показателей</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Операционная прибыль EBIT</td><td>Расчет по статистическим данным за период (прирост в %%).</td><td>Уровень динамики оценивается по экспертной шкале.
Пример шкалы:
<table>
<tr><td>Состояние показателя</td><td>Отриц.динамика или прирост = 0</td><td>Прирост 0,1-2 %</td><td>Прирост 3-5 %</td><td>Прирост свыше 5 %</td></tr>
<tr><td>Баллы*</td><td>0</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
*Баллы показывают качество менеджмента: динамика показателя характеризует работу менеджеров</td><td rowspan="3">$N_p = 21$</td></tr>
<tr><td>….</td><td>…..</td><td>……</td><td>……..</td></tr>
<tr><td>N_p</td><td>Индекс удовлетворенности клиентов</td><td>Опрос клиентов, данные о рекламациях</td><td>Рассчитывается динамика показателя за период. Уровень динамики оценивается по экспертной шкале.
Пример шкалы:
<table>
<tr><td>Состояние показателя</td><td>Отриц.динамика или прирост=0</td><td>Прирост свыше 1%</td><td>Прирост свыше 5%</td><td>Прирост свыше 10%</td></tr>
<tr><td>Баллы*</td><td>0</td><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
*Баллы показывают качество менеджмента: динамика показателя характеризует работу менеджеров</td></tr>
<tr><td colspan="5">«Стандартовый» подход</td></tr>
<tr><td>1</td><td>ГОСТ Р ИСО 26000. «Руководство по социальной ответственности» Оценка степени ознакомления</td><td>Опрос сотрудников и менеджеров</td><td>Пример шкалы:
<table>
<tr><td rowspan="2">Состояние</td><td colspan="4">Со стандартом ознакомлен</td></tr>
<tr><td>генеральный директор</td><td>топ-менеджмент (ТМО) организации</td><td>ТМО и рук-ли структурных подразделений</td><td>менеджмент всех уровней</td></tr>
<tr><td>Баллы</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table></td><td rowspan="3">$N_c = 18$</td></tr>
<tr><td>….</td><td>…..</td><td>……</td><td>……..</td></tr>
<tr><td>N_c</td><td>ГОСТ Р ИСО 14001-2016. «Системы экологического менеджмента» Оценка степени соответствия</td><td>Опрос сотрудников и менеджеров</td><td>Пример шкалы:
<table>
<tr><td colspan="4">В стандарте перечислено семь требований (Приложение а, п. А.1)</td></tr>
<tr><td colspan="4">В своей деятельности по обеспечению экологичности менеджмент выполняет</td></tr>
<tr><td>Одно-два требования</td><td>Три-четыре требования</td><td>Пять-шесть требований</td><td>Все семь требований</td></tr>
<tr><td colspan="4">Экспертная оценка, баллов</td></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Поз.</th><th>Показатель, стандарт, критерий по функции менеджмента, патология</th><th>Метод определения</th><th>Оценка качества менеджмента</th><th>Количество показателей</th></tr>
<tr><td colspan="5">Функциональный подход. Планирование</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Полнота плана</td><td>Ознакомление эксперта с технологией планирования</td><td>Пример шкалы:<table><tr><td rowspan="2">Полнота плана</td><td colspan="3">План является утвержденным документом</td><td rowspan="2">В плане указан объект или действие и срок выполнения</td></tr><tr><td>указаны действия или объекты, установлена ответственность, ресурсы, сроки выполнения</td><td>указаны действия или объекты, ресурсы, сроки выполнения</td><td>указаны действия или объекты, сроки выполнения</td></tr><tr><td>Баллы</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table></td><td rowspan="3">$N_ф$ = 10</td></tr>
<tr><td>….</td><td>…..</td><td>……</td><td>……..</td></tr>
<tr><td>$N_ф$</td><td>Ритмичность работы</td><td>Опрос сотрудников</td><td>Пример шкалы:<table><tr><td rowspan="2">Ритмичность работы</td><td rowspan="2">Простои, авралы осуществуют</td><td colspan="2">Неритмичность работы</td><td rowspan="2">Простои, авралы являются нормой жизни</td></tr><tr><td>не влияет на рабочее настроение</td><td>негативно влияет на рабочее настроение</td></tr><tr><td>Баллы</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table></td></tr>
<tr><td colspan="5">«Патологичностный» подход</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Приверженность патернализму</td><td>Опрос сотрудников</td><td>Пример шкалы:<table><tr><td>Состояние патологии</td><td>Модель поведения «родитель-дитя»</td><td>Элементы самостоятельности сотрудников</td><td>Самоорганизация на основе руководящих указаний</td><td>Самоорганизация ответственных сотрудников</td></tr><tr><td>Баллы</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr></table></td><td rowspan="3">$N_п$ = 24</td></tr>
<tr><td>….</td><td>…..</td><td>……</td><td>……..</td></tr>
<tr><td>$N_п$</td><td>Демотивирующий стиль руководства</td><td>Опрос сотрудников</td><td>Пример шкалы:<table><tr><td rowspan="2">Состояние патологии</td><td colspan="4">Менеджмент организации в своей работе с подчиненными</td></tr><tr><td>эмоционально подавляет их, использует только наказания</td><td>наказывает значительно чаще, чем поощряет</td><td>поощряет значительно чаще, чем наказывает</td><td>использует только поощрения</td></tr><tr><td>Баллы</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr></table></td></tr>
</table>

В процессе выполнения курсовой работы студент может вносить некоторые изменения, связанные со спецификой конкретной организации.

Например, количество показателей по результатному подходу может быть не 21, а меньше или больше с учетом конкретных условий функционирования организации, ее размера, сферы деятельности и т.п. По «стандартовому» подходу также может рассматриваться стандартов больше или меньше исходных 13-ти. Количество анализируемых патологий может быть сокращено, поскольку их перечень ориентирован на крупную организацию, которая «болеет» всеми известными патологиями. Иными словами, студент, как будущий менеджер, учится формировать собственный инструментарий оценки качества менеджмента.

В разных подходах в качестве показателей могут использоваться:

- система сбалансированных показателей (результатный подход),
- стандарты систем менеджмента,
- критерии качества выполнения функций менеджмента,
- патологии менеджмента.

Студенты в процессе выполнения курсовой работы осуществляют интерпретацию результатов оценки качества менеджмента, иными словами, получают умения и навыки анализа состояния менеджмента в организации. Эти навыки должны использоваться при написании выпускной квалификационной работы, поскольку в настоящее время методика анализа состояния менеджмента в организациях отсутствует и аналитическая часть выпускной квалификационной работы по направлению «Менеджмент» сводится либо к описаниям организации, ее организационной структуре, прав и обязанностей подразделений и сотрудников, ее основных экономических показателей, либо к финансовому анализу. Такой анализ не позволяет обосновать те направления совершенствования менеджмента, которые студент предлагает в выпускной работе.

Список использованных источников:

1. Борейшо А.А. Результативность функционирования предприятия как индикатор качества менеджмента. Вестник Академии знаний, № 3(32), 2019. – С.55-63.

2. Цветков А.Н. Оценка патологичности менеджмента Вестник ИНЖЭКОНа. Серия: Экономика, выпуск 1(60), 2013. – с. 95-101.

3. Азимина Е.В., Горбашко Е.А., Плешакова Е.Ю., Цветков А.Н. Методика оценки качества управления организацией // Стандарты и качество, №2. 2018. С.50-54.

Четыркина Н.Ю.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
chn05@mail.ru
Жовнир Н.В.
Оренбургский государственный университет
znv22@mail.ru

САМООЦЕНКА В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы, связанные с самооценкой организации как инструмента управления качеством. Рассматриваются модели самооценки организаций и анализируются их особенности.

Ключевые слова: самооценка организаций, управление качеством, модели самооценки организаций.

Chetyrkina N.Y.
Saint Petersburg State University of Economics
Zhovnir N.I.
Orenburg State University

SELF-ASSESSMENT IN QUALITY MANAGEMENT OF SERVICES

Abstract: The article discusses issues related to the self-esteem of the organization as a quality management tool. Self-assessment models of organizations are considered, and their features are analyzed.

Keywords: self-assessment of organizations, quality management, models of self-assessment of organizations.

Исследователями проблематики управления качеством предложено множество трактовок категории «самооценка деятельности организации», которые отражают видение их разработчиков сущности и роли данного управленческого инструмента.

Андерсен Б. понимает под самооценкой метод, предназначенный для оценивания уровня показателей организации и ее процессов со стороны самой организации. При этом исследователь отмечает тот факт, что самооценка имеет отличия от использования измерительной системы, принятой в организации, поскольку ее проведение планируется, имеет периодический характер проведения, представляет целостную картину показателей, а не их отдельные виды, выводы по итогам самооценки используются для принятия не текущих, а стратегических решений [1].

Тито Конти предлагает под самооценкой понимать анализ способности организации решать основные задачи и достигать своих целей, способствующий выявлению слабых мест в процессах и системных факторах, влияющих на развитие организации [2].

Обобщая современные подходы к видению самооценки, выделим общие характеристики, присущие данному инструменту управления: когнитивность самооценки, то есть самооценка – это акт познания организации самой себя; релевантность самооценки, то есть определение степени соответствия определенным параметрам; инициатор самооценки – сама организация и осуществляется собственными силами, что обуславливает необходимость вовлечения персонала в процесс самооценивания; самооценка позволяет идентифицировать «узкие места» и «точки роста», выявляет возможности совершенствования.

Исследователи отмечают, что самооценка эволюционировала из таких инструментов измерения как контроль, проверка, аудит, диагностика [3]. Под проверкой Райзберг предлагает понимать контроль, анализ, проводимый на предмет установления соответствия реального, истинного образа, состояния товара, документа, проекта (поведения), исполнения поручений требуемому образу, стандарту, образцу, установленным правилам. Под диагностикой подразумевается процесс оценки деятельности предприятия или подразделения, направленный на раскрытие проблем и обозначение областей их возможного решения. В этой связи такой популярный инструмент как внутренний аудит близок к проверке, а самооценка ближе к диагностике.

Необходимо отметить, самооценка имеет много общего, по сути, и целям использования с такими инструментами измерения результативности и эффективности системы менеджмента качества как внутренний аудит, анализ СМК со стороны руководства, бенчмаркинг, контроль процесса.

По охвату деятельности данные инструменты все, кроме контроля процесса, характеризуются масштабностью, могут использоваться для анализа организации в целом. Анализ со стороны руководства, внутренний аудит и контроль процесса – обязательное условие для СМК, разработанной в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001. Тогда как самооценка и бенчмаркинг могут инициироваться самой организацией. Субъектами самооценки могут выступать все заинтересованные стороны организации, что является отличительной чертой данного инструмента. С одной стороны, мы получаем всестороннюю оценку, но с другой стороны это осложняет сведение всех оценок воедино и в целом усложняет процедуру самооценки. Общая цель всех приведенных инструментов – совершенствование деятельности, однако эта общая цель конкретизируется для каждого инструмента по-разному. Например, цель внутреннего аудита – выяснить, соответствует ли СМК требованиям стандарта ИСО 9001, цель бенчмаркинга - обмен опытом, цель анализа со стороны руководства – выявить сильные и слабые стороны, а цель самооценки – диагностировать степень достижения стратегических приоритетов организации.

Общим для всех инструментов управления качеством, формирующих систему «инструментов измерения СМК» является то, что на входе у них данные измерения, а на выходе – фиксация состояния СМК и основа для корректировки целей, перераспределения ресурсов. Эти инструменты работают комплексно и отдельно, решая задачу совершенствования деятельности организации. Можно выстроить цепочку от самого простого инструмента к наиболее сложному по процедуре и целям: контроль процесса, внутренний аудит, анализ со стороны руководства, бенчмаркинг, самооценка.

Резюмируя вышесказанное, значение самооценки в управлении качеством услуг организации предлагаем определять как выполнение ею комплекса ролей при условии гармонизации с общим походом к управлению качества, задающим стратегические ориентиры: самооценка как инструмент измерения выполняет диагностирующую функцию; самооценка как инструмент совершенствования выполняет функцию улучшения; самооценка как инструмент мониторинга реализации стратегии организации выполняет функцию достижения стратегических приоритетов.

Самооценка вызывает интерес многих исследователей и апробируется организациями, поэтому на современном этапе развития науки и практики в области управления качеством разработано достаточно много моделей самооценки.

Многообразие разработанных и предлагаемых к практическому апробированию моделей самооценки классифицировано автором по следующим критериям [4].

По подходу, положенному в основу самооценки, выделяют конкурсные, диагностические и комбинированные модели самооценки.

В основу конкурсных моделей положен принцип сравнения показателей оцениваемой организации с неким эталоном.

Несмотря на популярность конкурсных моделей самооценки, на наш взгляд, они имеют серьезный недостаток – в стремлении получить награду за достижения в области качества персонал организации – участницы испытывает искушение приукрасить реальное положение вещей. Т. Конти также отмечает потерю диагностической силы

конкурсных моделей самооценки [5] и предлагает использовать модель, ориентированную не на получение премии, а на выявление «узких» мест организации с целью совершенствования. При этом оцениваются результаты, процессы и системные факторы [2].

Возможно использование двух подходов одновременно, в таком случае корректно говорить о комбинированной модели. Так, организация может оценить уровень делового совершенства по выбранной конкурсной модели, а затем, на основе диагностического подхода, выявить причины сильных и слабых сторон, выявленных при конкурсной самооценке. Примером подобной модели самооценки выступает центрированная модель самооценки, разработанная О. С. Щукиным [6].

По масштабу проводимой самооценки предлагаем выделять самооценку подразделений, самооценку процессов и самооценку организации в целом. Очевидно, указанные модели будут разниться по величине финансовых, организационных, временных ресурсов, обеспечивающих реализацию самооценки, при этом подход, положенный в их основу, может быть одним и тем же.

По периодичности проведения выделяем регулярно проводимую самооценку (например, диагностическую), эпизодическую самооценку (например, конкурсную).

По направлению исследования можно выделить самооценку, проводимую «от результатов к процессам» и «от процессов к результатам».

По степени привлечения сторонних экспертов: с привлечением сторонних экспертов и без привлечения сторонних экспертов.

В зависимости от роли самооценки в управлении качеством услуг организации предлагаем выделять модели самооценки, идентифицирующий уровень развития относительно иных организаций и модели самооценки, диагностирующие степень достижения стратегических приоритетов.

Критерий классификации моделей самооценки «по объекту» включает в себя классификацию «по объекту в зависимости от размера организации» (например, самооценка малого, среднего, крупного предприятий); «по отраслевой принадлежности объекта» (самооценка транспортного предприятия, самооценка предприятия телекоммуникационной отрасли и т.д.); «по объекту самооценки в зависимости от сектора экономики» (самооценка коммерческой, некоммерческой организаций, органа государственной власти).

Наиболее известными отраслевыми моделями самооценки в нашей стране являются: модель конкурса Министерства образования и науки РФ «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования»; модель самооценки внутри библиотечных систем обеспечения качества деятельности и услуг; модель самооценки медицинских учреждений, модель конкурса Министерства информационных технологий и связи РФ связи России в области качества производства средств связи и предоставления услуг связи и другие.

На наш взгляд, несмотря на достоинства разработанных моделей самооценки, они имеют и недостатки: игнорируется оценивание системы взаимодействия между заинтересованными сторонами, комплексное оценивание ресурсной базы, которая на современном этапе развития экономики включает и владение информацией, и социальный капитал организации; отсутствуют рекомендации по адаптации моделей для целей самооценки организаций разных секторов. Очевидно, что неоднородность продукта, персонала некоммерческих организаций должна быть учтена при самооценке; в процесс самооценки вовлечены только внутренние заинтересованные стороны, мнение

внешних заинтересованных сторон игнорируется; не разработаны конкретные показатели, характеризующие каждый из критериев самооценки.

По степени адаптации выделяем индивидуализированные (отраслевые) и унифицированные (конкурсные) модели самооценки. Недостатком применения индивидуализированных моделей самооценки считается невозможность либо осложнение сравнения и сопоставления полученных результатов с итогами самооценки иных организаций. С другой стороны, модель самооценки, содержащая критерии, актуальные при определении результативности и эффективности конкретной организации, имеет более высокую ценность как база сравнения уровней зрелости, сильных и слабых сторон, в случае ее совместного использования с партнерами по бенчмаркингу.

На основе вышесказанного полагаем, что модель самооценки некоммерческой организации будет иметь отличия, обусловленные спецификой природы третьего сектора.

Во-первых, самооценка связана с такими категориями как «эффективность» и «результативность», а, следовательно, с подходом к определению эффективности и результативности организации. Эффективность как соотношение доходов к затратам и результативность как величина полученных доходов, применимые в самооценке коммерческих структур, не могут быть использованы для некоммерческих организаций в силу их первоочередной социальной ориентированности. С другой стороны, результат деятельности некоммерческой организации – это достижение и положительного социального эффекта, и получение доходов в результате производства частных благ, что обеспечивает финансирование бесприбыльной деятельности. Двойственность природы некоммерческой организации обуславливает, на наш взгляд, необходимость комплексного оценивания, включающего и количественные, и качественные методы, и инструменты оценивания.

Во-вторых, результат самооценки – это обоснованное суждение об уровне зрелости организации. Видение зрелости некоммерческой организации отличается от понимания зрелой коммерческой структуры или государственного учреждения. Зрелая некоммерческая организация – это такая организация, которая способна в полной мере выполнять свои уставные задачи по достижению положительного социального эффекта при условии оптимального использования ресурсов, в том числе таких специфических, как волонтерство, безвозмездная финансовая помощь в рамках фандрайзинга, социальный капитал. Очевидно, критерии зрелости некоммерческой организации будут отличаться от критериев зрелости организаций других секторов в силу специфики ее природы и ресурсной базы.

В-третьих, роль некоммерческой организации как носителя социального капитала общества, результата коллективного взаимодействия обуславливает необходимость вовлечения в самооценку всех заинтересованных сторон в целях получения результата всестороннего оценивания. В целях сохранения и повышения доверия некоммерческой организации необходимо демонстрировать, что она стремится знать ожидания заинтересованных сторон и использовать эту информацию в своей деятельности.

Итак, сложность феномена некоммерческого сектора определяет междисциплинарных подход к его исследованию, объединяющий экономические, социологические, общественно-политические концепции, раскрывающие роль некоммерческих организаций в системе общественного воспроизводства с разных сторон. В условиях ограниченности ресурсов и активизации конкурентной борьбы как внутри сектора, так и с коммерческими структурами, оказывающими услуги, аналогичные дополнительному

продукту некоммерческих организаций, последние обращаются к методам менеджмента качества в целях апробации современных инструментов, обеспечивающих качество при условии достижения баланса удовлетворенности ожиданий заинтересованных сторон, что для сектора «доверия» имеет особое значение. Двойственность природы, зависимость качества от профессионально-личностных характеристик персонала, товарная форма продукта – услуга, миссия определяют особенности управления качеством услуг некоммерческой организации, выделяя необходимость использования такого инструмента измерения, совершенствования и мониторинга достижения стратегических приоритетов как самооценка. Специфика ресурсной базы, миссии, а также роли некоммерческого сектора в системе общественного воспроизводства обуславливают необходимость разработки моделей самооценки, учитывающих природу неприбыльных организаций.

Список использованных источников:

1. Андерсен, Б. Бизнес – процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С. В. Ариничева / Науч. ред. Ю.П. Адлер. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 232 с.

2. Конти, Т. Самооценка в организациях / Пер. с англ. И. Н. Рыбакова при участии Г. Е. Герасимовой / Научное редактирование: В. А. Лапидус и М. Е. Серов. - М.: Редакционно-информационное агентство «Стандарты и качество», 2000. - 328 с.

3. Щукин О.С. Генезис категории «качество» в методологии самооценки организации: Монография. – Воронеж: Изд-во ВГУ, 2005. – 183 с.

4. Жовнир Н.В. Классификация моделей самооценки организаций // Формирование рыночного хозяйства: теория и практика. Сборник научных статей. Выпуск XIII / Под ред. проф. М.Г. Лапаевой. – Оренбург: ООО ИПК «Университет», 2013. – С.102 – 104.

5. Конти, Т. Почему не полностью используется потенциал самооценки? // Методы менеджмента качества. - 2003. - N 3. - С. 4-11.

6. Щукин, О.С. Самооценка деятельности организации по центрированной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода: монография / О.С. Щукин. – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2007. – 295 с.

Ястребов А.П.
Санкт-Петербургский государственный университет
аэрокосмического приборостроения
ap@aanet.ru

ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ДЛЯ ИННОВАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЭЛЕКТРОННОЙ КОМЕРЦИИ

Аннотация: В докладе рассмотрены ключевые проблемы управления качеством подготовки кадров для электронной коммерции, являющейся важнейшей составной частью цифровой экономики. Показано, что наибольшими конкурентными преимуще-

ствами обладают страны, целенаправленно формирующие инфраструктуру электронной коммерции в качестве основы инновационного развития. Приведен ряд важных проблем, связанных с подготовкой кадров для цифровой экономики в Российской Федерации, а также проанализированы основные направления управления качеством образовательной деятельности вуза, способствующие повышению конкурентоспособности вузовского образования.

Ключевые слова: цифровая экономика, управление качеством, электронная коммерция, подготовка кадров, образовательная деятельность.

Yastrebov A. P.
Saint Petersburg State University of Aerospace Instrumentation

FEATURES OF TRAINING IN THE FIELD OF QUALITY MANAGEMENT FOR INNOVATIVE INFRASTRUCTURE OF ELECTRONIC COMMERCE

Abstract: The report discusses the key problems of quality management of training for e-commerce, which is the most important component of the digital economy. It is shown that countries that purposefully form an e-commerce infrastructure as the basis for innovative development have the greatest competitive advantages. A number of important problems related to the training of personnel for the digital economy in the Russian Federation are presented, and the main directions of quality management of educational activities of the university are analyzed , contributing to the increase in the competitiveness of higher education.

Keywords: digital economy, quality management, e-commerce, training, educational activities.

Стратегией развития информационного общества в России на период 2017-2030 годы предусмотрено, что ключевым фактором повышения эффективности различных видов производства, технологий и современного оборудования является цифровизация экономики.

Следует подчеркнуть, что условия формирования цифровой экономики в значительной степени базируются на совокупности требований по управлению качеством подготовки кадров для Индустрии 4.0, характеризующей четвертую промышленную революцию. И вполне закономерно, что взаимосвязь данных подходов отражается в контексте реализации концепции «Качество 4.0».

Цифровая экономика способствует совершенствованию институтов управления и бизнес-процессов, связанных с производством, распределением, обменом и потреблением товаров и услуг, а также обеспечивает активное использование преимуществ новых технологий, включая инновационный инструментарий электронной коммерции.

Инфраструктура электронной коммерции включает в себя совокупность таких важнейших составляющих, как информационные системы управления производством, интернет-коммуникации, банковские структуры, интернет-магазины и др. и охватывает все виды и формы отношений, связанных с распределением товаров, организацией платежей и оказанием торговых услуг. В рамках сетевой экономики происходит институциональная трансформация маркетинговой среды ведения бизнеса.

Мировая экономика демонстрирует небывалый всплеск предпринимательской активности в виртуальной среде и реалии сегодняшнего дня показывают, что наиболь-

шими конкурентными преимуществами обладают страны, целенаправленно формирующие инфраструктуру электронной коммерции в качестве основы инновационного развития.

В настоящее время экономика России получает уникальную возможность качественного инновационного скачка, основанного на использовании геоэкономических, инфраструктурных и институциональных преимуществ, связанных с развитием электронной коммерции. Особую роль в этом играет создание обеспечивающей электронную коммерцию инфраструктурной среды и институциональных условий её функционирования.

От своевременности и эффективности принимаемых в этой области управленческих решений во многом зависит успешность не только модернизации экономики Российской Федерации, но и формирование единого Евразийского экономического пространства в целом.

В указанном плане особую роль играют прогрессивные управленческие решения в части обеспечения качества подготовки соответствующих кадров, обеспечивающих реализацию грандиозных планов цифровой трансформации экономики.

Рассмотрению некоторых, наиболее важных аспектов данной проблемы посвящается дальнейшая часть доклада.

Следует подчеркнуть, что изменения, произошедшие в экономике страны за последнее десятилетие, остро поставили перед системой высшего образования задачу постоянного повышения его качества и внедрения инноваций, как в процесс образования, так и процесс контроля его эффективности.

Одна из важнейших проблем, связанных с образовательной деятельностью вузов, заключается в том, чтобы будущие бакалавры, магистры и специалисты были востребованы на рынке труда в рамках цифровой экономики. В условиях современного рынка для обеспечения высокой конкурентоспособности вузовского образования особую значимость приобретает коммуникационная деятельность вузов.

В настоящее время в рамках развития цифровой экономики возникла ситуация определенного рассогласования рынка образовательных услуг, с одной стороны и рынка труда, с другой. Падение спроса на некоторые профессии и, вместе с тем, расширение возможностей экономической деятельности вузов привело в определенной степени к несогласованности подсистем образования и рынка труда, что выражается в несоответствии предложений вузов и запросов работодателей [1].

Разрешение обострившихся проблем, связанных с имеющимся дисбалансом рынка образования и рынка труда (в части подготовки высококвалифицированных специалистов для цифровой экономики), требует определенных усилий, которые должны быть сосредоточены на осуществлении методологического анализа взаимодействия данных рынков и создании модели их взаимосвязанного прогнозирования и поэтапного развития.

Качество услуг, предоставляемых вузами в процессе реализации образовательных программ, определяется условиями, создаваемыми для эффективного достижения требуемых показателей качества. Это такие условия, как уровень развития материально-технических ресурсов, библиотечные мощности, уровень информатизации и финансового состояния образовательного учреждения, а также уровень профессионализма профессорско-преподавательского состава и управленческих служб.

Инновационный подход к управлению качеством вузовской подготовки кадров в области IT-технологий должен быть в наибольшей степени направлен на ориентацию образовательных программ на соответствующие производственные задачи предприятий и организаций, связанных с особенностями реализации проблем цифровой экономики [2].

В указанном плане перспективным направлением адаптации вузов к изменяющимся реалиям внешней среды и потребностям рынка труда является формирование и активизация деятельности вузовских организационных структур, интегрирующих учебную, научную и профессиональную деятельность выпускников. Причем деятельность таких структур должна быть максимально ориентирована на производственные задачи предприятий – потребителей специалистов.

Рассматривая вопросы управления качеством подготовки кадров для цифровой экономики нельзя не отметить особую роль использования в вузах эффективных систем менеджмента качества (СМК), реализованных в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО 9001: 2015.

В рамках данных систем целесообразно на базе сформированной обобщенной модели управления качеством образовательной деятельности вуза выработать единые плановые и методические основы реализации внутреннего аудита, направленного на выявление соответствия результатов деятельности вуза в области качества запланированным мероприятиям, а также оценки эффективности их внедрения и соответствия поставленным целям.

Внутренний аудит системы качества предназначен для регулярной проверки того, насколько деятельность в рамках системы качества и ее результаты согласуются с запланированными мероприятиями, а также выявления степени обеспечения руководства организации объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности и ее результатов установленным требованиям системы качества.

Эффективность внутреннего аудита системы качества в значительной мере зависит от уровня его организации. Объектами аудита системы качества являются ее элементы, опосредованные в деятельности подразделений при выполнении запланированных мероприятий. Как правило, аудиты следует осуществлять по следующим направлениям:

- аудит деятельности подразделений;
- аудит процессов.

Систематический аудит элементов образовательного процесса вуза, оценка результативности выполнения плановых задач и предупреждение возникновения отклонений в значительной степени способствуют повышению качества подготовки кадров для цифровой экономики.

В целом, в рамках изложенных выше проблем, приоритетным направлением деятельности вузов является указ Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации до 2024 года», а также безусловная реализация федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», в которых предусмотрены магистральные пути поддержки талантливой молодежи в области информационных технологий, а также особенности подготовки профессиональных кадров для современной экономики.

Список использованных источников:

1. Ястребов А.П., Мойсеюк В.Г. Востребованность выпускников как показатель качества образовательной деятельности вузов. Экономика и управление. - 2012.- №4 (78). С.83-86.

2. Ястребов А.П. Маркетинговое информационное обеспечение разработки и реализации инновационных проектов. Проблемы современной экономики. - 2012.- №1(41). С.203-205

ПОДГОТОВКА РУКОВОДИТЕЛЕЙ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ КОРПОРАЦИИ

Блатова Т.А.,
Макаров В.В.
Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича
nsnlon@gmail.com, akad.makarov@mail.ru

ВЗАИМОСВЯЗЬ ОБУЧЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА И ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: Современным организациям все чаще требуются высококвалифицированные менеджеры по инновациям, поскольку область применения инноваций стремительно расширяется. В быстро меняющейся бизнес-среде эффективное управление инновациями стало необходимым условием сохранения конкурентоспособности. Проведенное исследование показывает, что управление инновациями требует определенных навыков и что этим навыкам можно обучаться. Многие известные своей инновационной практикой компании на протяжении десятилетий обучали своих менеджеров инновациям. В последние годы все больше организаций используют такой подход, так как долгосрочная устойчивость бизнеса определяется способностью компании грамотно направлять инновационные ресурсы на решение постоянно меняющихся рыночных и экономических условий.

Ключевые слова: инновации, компетенции, обучение, знания, управление инновациями.

Blatova T.A.,
Makarov V.V.
The Bonch-Bruevich Saint-Petersburg State University of Telecommunications

RELATIONSHIP BETWEEN TRAINING OF MANAGEMENT PERSONNEL AND INNOVATIVE DEVELOPMENT OF THE ORGANIZATION

Abstract: Modern organizations are increasingly looking for highly qualified innovation managers, as the scope of innovation is rapidly expanding. In a rapidly changing business environment, effective innovation management has become a prerequisite for maintaining competitiveness. The research shows that innovation management requires certain skills and that these skills can be taught. Many companies known for their innovative practices have trained their managers in innovation for decades. In recent years, more and more organizations are using this approach, as the long-term sustainability of the business is determined by the company's ability to correctly direct innovative resources to solve constantly changing market and economic conditions.

Keywords: innovation, competence, training, knowledge, innovation management

В процессе экономического развития организации сталкиваются с изменениями внутренней и внешней среды, высокими издержками и конкуренцией. Поэтому ключевым конкурентным моментом успеха любой компании можно считать управление

инновациями. Одной из причин для этого является то, что основу современного мира составляют непрерывное развитие, технический и технологический прогресс и открытия. В 21 веке инновации необходимы бизнесу для выживания в нынешних условиях рыночной среды. Технологии порождают новые модели бизнеса, которые способны уничтожить целые отрасли, не говоря о конкретных компаниях [1].

В настоящее время инновационные концепции менеджмента начинают занимать доминирующее положение в теории и практике хозяйствования [2]. Инновации могут быть применяться для улучшения по всем направлениям деятельности организации, в том числе для технологий, продуктов, процессов и системы в целом [3].

Управление инновациями в компании это область инновационного менеджмента, а менеджеры по инновациям – профессионалы, которые обладают навыками управления проектами, стратегического мышления и лидерства. Они способны развивать индивидуальное и коллективное творчество, а также создавать процессы и процедуры для создания идей, прототипов и производства. Они также способны сбалансировать риски с потенциальными вознаграждениями за работу своих команд, основываясь на стратегических целях организации и ее устойчивости к рискам, а также на многих других факторах. Менеджеры по инновациям, как правило, творческие и дальновидные специалисты с деловой хваткой, способные довести идеи от стадии разработки до производства.

Обучение и развитие персонала — это понятия, используемые для определения тех образовательных мероприятий, которые осуществляют организации с целью расширения компетенций рабочих, служащих и менеджеров для повышения их эффективности. Компетенции – личностные характеристики, которые позволяют людям быть эффективными в меняющихся условиях, как на рабочем месте, так и в повседневной жизни. Они также необходимы для инноваций, так как это процесс преобразования идей или изобретений в товары или услуги, которые создают потребительскую ценность и за которые клиенты готовы платить. Таким образом, обучение, развитие и инновации являются взаимосвязанными функциями, с помощью которых организации управляют изменениями [4].

В широком смысле под организационными инновациями понимается применение новых и полезных методов в практике ведения бизнеса, организации рабочего места или внешних связей. Это похоже на концепцию открытых инноваций, которая представляет собой своего рода инновационный процесс, основанный на сотрудничестве между людьми, командами, группами и организациями. Для успешного осуществления любого вида организационных инноваций требуются соответствующие компетенции, причем различные виды изменений требуют разных компетенций. Говоря о компетенциях, нельзя не учитывать те виды деятельности по обучению и развитию персонала, которые должны осуществляться в перспективе непрерывного обучения как для того, чтобы люди могли генерировать новые идеи, так и для того, чтобы противостоять изменениям в организациях.

Хорошо известно, что конкурентоспособность организаций на турбулентном рынке зависит от их способности управлять изменениями, как во внутренней, так и во внешней среде. Например, инвестиции, которые организация вкладывает в деятельность по обучению и развитию персонала, способствуют созданию условий для непрерывного обучения, стимулирующего определенный поток информации и идей между сотрудниками, тем самым способствуя созданию новых знаний и инноваций.

Теоретическая и практическая концепция непрерывного обучения заключается в том, что люди могут и должны продолжать получать информацию, знания и компетенции на протяжении всей своей жизни либо по личным, либо по профессиональным причинам. Она включает в себя такие образовательные и обучающие мероприятия, как чтение специальной литературы, посещение занятий, работа, практика и, в основном, получение опыта различного рода (офф- и он-лайн). Согласно классическому определению, фактически, непрерывное обучение — это процесс, посредством которого люди приобретают информацию, знания и компетенции в различных формальных и неформальных условиях на протяжении всей жизни.

На этом фоне становится ясно, что компетенции являются ключевым понятием с точки зрения как непрерывного обучения, так и управления изменениями. Компетенциям можно научиться. Именно по этой причине они, как правило, передаются через образовательные и учебные мероприятия людям, работающим в организациях и живущим в современном обществе.

Растущее значение, придаваемое развитию людей в организациях, побудило к изучению взаимосвязи между учебной деятельностью и рядом показателей эффективности.

Организационные инновации относятся к новым формам, с помощью которых можно организовать и обеспечить работу в рамках компаний, предприятий, фирм в целях развития конкурентных преимуществ. Они вовлекают организации, группы и людей в управление рабочими процессами в таких областях, как отношения с клиентами, производительность сотрудников, а также управление знаниями. Соответственно, инновации на рабочем месте — это совокупность практик и программ, предполагающих изменения в структуре бизнеса, в управлении человеческими ресурсами, в отношениях с клиентами и поставщиками и/или в самой рабочей среде.

Общий термин инновации используется для обозначения разработки и внедрения новых идей, новых устройств и новых процессов. На самом деле, мы можем назвать инновационными только те процессы, которые охватывают создание соответствующих знаний для развития и внедрения чего-то нового и полезного в организации. Идеи для инноваций, исходят от людей. Поэтому люди должны обладать определенными компетенциями для генерирования инновационных идей [5].

В то время как в литературе всегда подчеркивается центральная роль людей в инновационных процессах, исследователи еще недостаточно широко изучили, так называемую, человеческую сторону инноваций.

Из обзора научной литературы, не всегда видно, какие компетенции действительно необходимы для того, чтобы сделать инновационную команду эффективной. Указанные компетенции не могут быть связаны исключительно с инновационной сферой. Кроме того, это может быть также вопрос уровня квалификации, на котором осваиваются компетенции. Компетенции и навыки, которые обычно считаются непосредственно связанными с инновационными командами, могут быть найдены и в других типах команд. Исследования не показывают, каким образом требуемые компетенции отличаются или должны отличаться между инновационными контекстами и другими условиями. Например, умение сочетать различные точки зрения, безусловно, имеет решающее значение в командах принятия решений и в ситуациях решения проблем, но необходимый уровень владения этой компетенцией в случае инновационных команд может быть различным как по количеству, так и по качеству.

Предполагается, что работающие в инновационных командах люди должны обладать определенными навыками. Во-первых, у них должно быть развито предпринимательское мышление, так как эти люди берут на себя ответственность и проявляют инициативу в отношении того, что они должны делать. Во-вторых, это хорошие коммуникативные навыки, чтобы участники инновационных команд, могли обмениваться идеями и сравнивать их. Сюда можно отнести навыки построения и поддержания отношений с целью стимулирования сотрудничества между людьми даже при наличии различных личностных характеристик. Третьим важным навыком является способность понимать технические требования, которые не являются простыми по своей природе, и сводить их к более простым элементам, чтобы остальные члены инновационной команды могли лучше управлять ими.

С психологической точки зрения работа в инновационной команде подразумевает доверие к членам команды и специалистам, сотрудничающим с ними. Это не всегда удается, так как доверие и сотрудничество относятся к тем психологическим и реляционным характеристикам, которые нуждаются в надлежащем обучении. Доверие — это вера в то, что кто-то или что-то является надежным, хорошим, честным, эффективным и т. п., в то время как сотрудничество означает работу с другими людьми для выполнения определенной задачи и достижения общих целей.

Доверие, особенно в форме межорганизационного доверия, или доверия между двумя организациями, необходимо для того, чтобы позволить внешним идеям и инструментам течь извне и, что более сложно с психологической точки зрения, позволить внутренним знаниям течь вовне. В этом смысле доверие является ключевым элементом открытых инноваций, которые представляют собой использование преднамеренных притоков и оттоков информации для ускорения внутренних инноваций.

Сотрудничество необходимо для того, чтобы люди могли открыто общаться, делиться и сотрудничать и, следовательно, извлекать выгоду из различных точек зрения, что увеличивает вероятность видеть вещи по-разному и, следовательно, открывать, узнавать и/или изобретать что-то новое.

Учитывая вышесказанное, можно сделать вывод, что работающие в инновационных командах люди должны быть должным образом обучены, чтобы иметь возможность сотрудничать и генерировать инновации в организациях посредством совместной работы и сотрудничества. Организационные инновации требует компетенции иного рода, так как генерируемые менеджерами идеи находятся под влиянием, так называемого, человеческого и психологического капиталов: знаний, умений, навыков, самоэффективности, оптимизма и др. Наличие этих характеристик у менеджеров не может считаться само собой разумеющимся и, следовательно, они должны быть развиты надлежащими учебными мероприятиями, чтобы позволить сотрудникам развивать компетенции, необходимые для работы с другими людьми, в перспективе генерирования идей и преобразования их в инновации.

Одним из главных факторов, воздействующих на инновационный потенциал персонала корпорации, является обучение, формирующее такие повышающие производительные способности сотрудников качества, как: умение поддерживать деловые отношения, устанавливать новые контакты, соблюдать морально-этические принципы и др. [6]. Обучение, однако, является лишь частью того, что делает человека квалифицированным в управлении инновациями. Приобретенный опыт в создании чего-то с нуля с последующим его масштабированием также является важной частью становления успешного менеджера по инновациям.

Список использованных источников:

1. Иванов А. А. Взаимосвязь успешного бизнеса и непрерывного образования: размышления консультанта //Образование через всю жизнь: непрерывное образование в интересах устойчивого развития. 2019. С. 266-270.

2. Ваганов П. И. Теория и методология инновационного управления и управленческих инноваций. Москва: Экономика, 2020. 303с.

3. Алексеев А.Л., Блатова Т.А., Макаров В.В., Шувал-Сергеева Н.С. Качество и инновации: интеграция управления // Вопросы радиоэлектроники. 2017. № 1. С. 85-89.

4. Макаров В. В., Долгов Д. В. Проектно-ориентированное управление инновационными изменениями в организациях; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования «С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов». СПб., 2004. 28 с.

5. Макаров В.В. Инновационный менеджмент и управление качеством в ИКТ. Санкт-Петербург, 2019.

6. Лега К. А. Формирование механизма управления инновационным потенциалом персонала корпорации: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. - Челябинск, 2008. 194 с.

Дыбко И.В.,
Семченко А.А
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
igadyb@gmail.com, seangelika@yandex.ru

НЕОБХОДИМОСТЬ СЕРТИФИКАЦИИ КАНБАН В КОНТЕКСТЕ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Аннотация: Сегодня на пике популярности находятся гибкие методологии управления проектами, соответственно и для работодателей, и для молодых менеджеров, актуальным является вопрос сертификации. Существует большое количество сертификатов и организаций, их выдающих. Сертификат демонстрирует приверженность непрерывному обучению, и исследования показывают, что компании ценят это качество соискателей.

Ключевые слова: Канбан, сертификация, сертификационная организция, работодатель, сертификационный тест.

Dybko I.V.,
Semchenko A.A.
Saint Petersburg State University of Economics

THE NEED FOR KANBAN CERTIFICATION IN THE CONTEXT OF MODERN MANAGEMENT

Abstract: Today, flexible project management methodologies are at the peak of popularity, respectively, for employers and for young managers, the issue of certification is relevant. There are a large number of certificates and organizations that issue them. The certific-

ation demonstrates a commitment to lifelong learning, and research shows that companies value this quality of job seekers.

Keywords: Kanban, certification, certification body, employer, certification test.

В современных условиях актуальным представляется исследование возможностей повышения качества производственного процесса, традиционным из которых является Канбан, используемый для решения возникающих проблем с 1940-х годов. Подобно другим методам Agile, когда компании решают применить определенный метод для повышения производительности, они хотят убедиться, что они выбирают наиболее квалифицированных специалистов для реализации и внедрения этих методов и обучения остального персонала компании.

В последние годы проблемы сертификации стали актуальной темой, потому что часто используются для обозначения типа обучения и знаний канбан тренеров, поэтому все больше сертификационных организаций заинтересованы в привлечении соискателей.

В этой работе обращается внимание на учебные курсы и сертификаты Канбан, и их классификацию исходя из наиболее эффективного использования вашего времени и ресурсов. Также рассмотрен вопрос о предпочтениях работодателей в отношении обучения и сертификации по Канбану.

Известно, что термин «канбан» происходит от иероглифов японского и китайского языков. В японском языке «канбан» или «камбан» относятся к «сигнальной карточке» или «вывеске» (тип знака, который некоторые владельцы магазинов используют в качестве визуальной метки). На среднекитайском языке «канбан» означает «печатный блок» [1].

Канбан-подход основан на визуальных подсказках - каждая визуальная карта представляет задачу или шаг в процессе, который связан с другой задачей или шагом к завершению. Визуальное представление связанных задач помогает командам визуализировать требуемый рабочий процесс и устранять препятствия, чтобы оставаться на верном пути и постоянно улучшать предоставляемые услуги и / или продукты.

По своей сути, метод Канбан включает в себя избранную группу характеристик. Думайте о методе Канбан сегодня как о наборе карточек, которые команды отображают на большой доске Канбан, чтобы расставить приоритеты для задач, рассматривая их как отдельные шаги к цели. Таким образом, каждый член команды сосредотачивается на задаче с наивысшим приоритетом в данный момент, прежде чем тянет за собой другую задачу и берет на себя ответственность за эту задачу. Команды также устанавливают строгие ограничения WIP, потому что ограничение количества выполняемых задач останавливает непродуктивную многозадачность, позволяет членам команды сосредоточиться и улучшает пропускную способность, что в конечном итоге улучшает доставку продукта и качество.

Следуя этим рекомендациям, команды могут отображать серию шагов в визуальном формате, который способствует реалистичному пониманию задач, связанных с процессом. Они также могут видеть и устранять перегибы в системе, чтобы не замедлять процесс, выполнять одну зависимую задачу за другой и продолжать двигаться вперед. Такие компании, как Hewlett-Packard, Motorola и Sprint, получили большую выгоду от внедрения Канбана в повседневную деятельность своих сотрудников [2].

В своей книге «Канбан» Дэвид Андерсон объясняет, как его использование Канбан эволюционировало от подхода, который он представил команде Microsoft в

2004 году, до метода Канбан, который существует сегодня. Андерсон является основателем компаний David J Anderson & Associates, Inc. и Lean Kanban Inc.; последняя является материнской компанией LeanKanban University. Основные моменты, которые Андерсон включил в канбан, опубликованный в 2010 году, теперь резюмируются в Essential Kanban Condensed, книге, которую Андерсон написал и опубликовал вместе с Энди Кармайкл в 2016 году.

Андерсон говорит, что он изучил несколько подходов к персоналу, чтобы превратить метод Канбан в систему, которую он использовал для проектной работы в Corbis пару лет спустя. Работа Андерсона в Corbis в конечном итоге привела к шести основным практикам Канбана, которые он подчеркивает сегодня:

1. Визуализируйте работу, рабочий процесс и бизнес-риски.
2. Ограничение незавершенной работы
3. Управляйте потоком
4. Сделайте политику ясной
5. Реализуйте петли обратной связи.
6. Совершенствуйте вместе, развивайтесь экспериментально

Чтобы научить других, интересующихся канбаном, об этих методах и связанных с ними концепциях, инструментах и показателях, Андерсон разработал несколько учебных курсов, предлагаемых Школой менеджмента Дэвида Дж. Андерсона, учебным центром в Сиэтле, связанным с LeanKanban University. Вы можете зарегистрироваться для прохождения курсов Андерсона и других инструкторов для различных уровней подготовки и получить сертификаты Kanban, такие как Team Kanban Practitioner (TKP), Kanban Systems Design (KMP I) и Kanban Management Professional. (KMP II). В России данный тренинг проводится в Москве.

Роберт Ки, владелец и внештатный консультант Key PM Consulting Services и старший ассоциированный преподаватель Университета Феникса, работал с такими сертификационными организациями, как Scrum Alliance, Институт управления проектами (PMI) и Американское общество качества (ASQ). Он также работал с Amazon Web Services (AWS), которая начала предлагать сертификаты в 2013 году, когда разработала программу для компьютерных инженеров, обладающих опытом в облачных вычислениях.

Ки говорит, что важно осознавать качество исследований, материалов и обучения, которые необходимы для создания программ с надежными сертификатами. Ки рекомендует проверить, какие организации и сертификаты настоятельно рекомендуются отраслевыми экспертами и коллегами, прежде чем записываться на курс.

Некоторые веб-сайты требуют, чтобы посетители вносили плату за каждый повторный сертификационный тест. Тем не менее, эти типы программ не дадут людям глубоких знаний и обучения, необходимых для успешной работы в Kanban, Scrum, Agile или другой роли по управлению проектами. Качество программ имеет значение.

В Университете Феникса Ки помог разработать и внедрить основной курс по управлению проектами, выбрав учебные материалы, которые обеспечивают более комплексный опыт, необходимый студентам в рамках образовательной программы. Ки работал с отделом учебного дизайна университета и провел исследование, чтобы убедиться, что в курс включены материалы, необходимые для надлежащей подготовки студентов [3].

Изучив различные варианты курса, Ки порекомендовал учебник и учебное пособие, которые не только предоставляют студентам информацию, необходимую для изучения концепций управления проектами, но также помогают студентам понять, как

применять эти знания. Курс связан с PMI для сертификации управления проектами, а выбранные ключевые материалы также готовят студентов к соответствующему сертификационному экзамену PMI.

Ки призывает каждого провести собственное исследование и выяснить, какие организации заслуживают доверия. «В Интернете есть множество мест, которые позволяют потребителям оценивать организации», - говорит он.

Scrum Alliance также предоставляет некоторые рекомендации и сравнительную таблицу, чтобы помочь людям провести собственный анализ. В следующем списке представлены вопросы, которые Scrum Alliance предлагает вам изучить, прежде чем доверять организации, которая утверждает, что имеет необходимый вам тип сертификации.

• Когда была создана организация?

• Сколько человек сертифицировала организация?

• Признаются ли сертификаты работодателями?

• Есть ли рядом с вами курсы и инструкторы?

• Существует ли прогрессивный путь обучения, связанного с сертификацией или другим?

• Ценит ли организация практиков выше прибыли?

• Есть ли возможности для общения с другими людьми, интересующимися Канбан?

• Какие ресурсы появятся после того, как вы пройдете сертификацию?

• Оказывает ли организация помощь сообществу Scrum, спонсируя мероприятия и группы пользователей?

Канбан метод «начинай с того места, где есть» работает для многих предприятий, потому что он помогает упростить процессы и разделить их на более мелкие, более управляемые шаги, которые легче реализовать. В отличие от других типов смены персонала в компании, Канбан не требует от компаний создания новых команд, званий или ролей в организации. Вместо этого Канбан позволяет реализовать ряд улучшений, ведущих к эволюционной трансформации. Сотрудники часто могут включать эти улучшения, связанные с канбаном, в свою повседневную деятельность и текущие роли.

Доказательства популярности Канбана стали очевидны, когда были проаналиированы описания вакансий, размещенные на различных досках вакансий. Помимо автомобилестроения и разработки программного обеспечения, исследования показывают, что несколько других отраслей используют канбан, включая потребительские товары (одежда, постельные принадлежности, продукты питания и напитки и т.д.), Строительные материалы, производство электротехники и электроники, финансовые услуги, информационные технологии и услуги, медицинские устройства, издательское дело и розничная торговля.

Тут возникает вопрос, почему дополнительная информация о сертификатах, относящихся к канбану, недоступна в интернете и почему действительно трудно найти независимые отзывы потребителей об этих сертификатах. Чтобы найти необходимую нам информацию и предоставить точное представление о том, как работодатели - особенно специалисты по персоналу, рекрутеры и менеджеры по найму - просматривают сертификаты Kanban, было проведено дополнительные исследование, использующее другой подход. При изучении многочисленных вакансий, связанных с канбаном, размещенных в Интернете, с целью выяснения, какие сертификаты работодатели указали в качестве требований или предпочтений. Результаты исследования означают, что работодатели знают, что некоторые из этих других сертификатов включают обучение,

связанное с канбан. Например, работодатель должности Kanban Coach, мог указать сертификацию PMI-ACP в своем списке предпочтительных сертификатов, потому что менеджер по найму и / или представитель отдела кадров знают, что она охватывает несколько Agile-методов, включая Kanban.

Несмотря на наши результаты, мы знаем, что многие из этих работодателей считали обучение Канбан важным. Решив получить какой-либо тип сертификата Kanban в дополнение к прохождению учебных курсов, вы можете принять во внимание следующую информацию.

Отчет «Future Work Skills 2020», опубликованный Исследовательским институтом Университета Феникса, представил несколько ключевых моментов, которые люди во всех отраслях должны учитывать при оценке своей карьеры и о том, как другие могут оценивать их квалификацию. Согласно отчету, «Чтобы добиться успеха в следующем десятилетии, люди должны будут продемонстрировать дальновидность в быстро меняющемся ландшафте организационных форм и требований к навыкам. Их все чаще будут просить постоянно переоценивать необходимые им навыки и быстро собирать необходимые ресурсы для их развития и обновления. В будущем работники должны будут адаптироваться на протяжении всей жизни».

Кроме того, в отчете предприятиям рекомендуется учитывать аналогичные факторы. «Компании также должны быть внимательны к меняющейся среде и адаптировать свои стратегии планирования и развития персонала, чтобы обеспечить соответствие будущим требованиям к навыкам».

Хотя отчет «Будущие рабочие навыки 2020» был опубликован в 2011 году, в нем подчеркиваются некоторые моменты, которые до сих пор являются частью корпоративной культуры в мире. Например, компании стали чаще размещать описания должностей, которые включают конкретные сертификаты в свои списки требований и предпочтений. Даже если описание должности не включает в себя конкретную сертификацию в качестве требования, описание может указывать на то, что кандидат должен подтвердить знания и / или обучение Канбан, поэтому наличие сертификата Канбан может быть хорошей стратегией.

Одна из наиболее частых причин для прохождения сертификации любого типа - подтверждение своих знаний представителям отдела кадров и менеджерам по найму. Рынок вакансий по-прежнему высококонкурентоспособен, поэтому для вас важно предоставить работодателям доказательства своих навыков.

Таким образом, подводя итог проведенному исследованию, можно сделать вывод о том, что сертификация Kanban также может продемонстрировать приверженность соискателя к непрерывному обучению, и несомненно современные компании ценят данное качество соискателей. Если вы посещаете дополнительные учебные занятия самостоятельно, менеджеры по найму и представители отдела кадров часто рассматривают это как свидетельство того, что вы заинтересованы и серьезно относитесь к тому, чтобы быть в курсе последних достижений в своей области.

Список использованных источников:

1. Верзух, Э. Управление проектами: ускоренный курс по программе MBA / Э. Верзух. - М.: Диалектика, 2019. - 480 с.

2. Стиллмен, Э. Head First Agile. Гибкое управление проектами / Э. Стиллмен. - СПб.: Питер, 2018. - 124 с.

3. Коул, Р. Блистательный Agile. Гибкое управление проектами с помощью Agile, Scrum и Kanban / Р. Коул, Э. Скотчер. - СПб.: Питер, 2015. - 376 с.

Евлашкина В.М.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
nikavera5@mail.ru

ЛИДЕРСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ РУКОВОДИТЕЛЯ КОРПОРАЦИИ КАК ИНСТРУМЕНТ ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ КОМПАНИИ

Аннотация: В статье исследовано понятие лидерства и лидерского потенциала, рассмотрены трактовки лидерства в менеджменте и психологии, определена мотивационная составляющая лидерства. Проанализированы классификации лидерства в теории и практике управления. Проведен обзор инструментов оценки лидерского потенциала и описаны показатели его оценки. Сделан вывод о возможности и необходимости оценки лидерского потенциала предполагаемого руководителя инновационной компании. Применение результатов исследования, по мнению автора, позволит на практике повысить качество управления в современном менеджменте и усилит мотивацию сотрудников работать под руководством настоящего лидера.
Ключевые слова: руководитель, менеджмент, лидерство, лидерский потенциал.

Evlashkina V.M.
Saint Petersburg State University of Economics

LEADERSHIP POTENTIAL OF THE HEAD OF THE CORPORATION AS A TOOL OF THE INNOVATIVE POLICY OF THE COMPANY

Abstract: The article explores the concept of leadership and leadership potential, considers the interpretation of leadership in management and psychology, defines the motivational component of leadership. Analyzed the classification of leadership in the theory and practice of management. A review of tools for assessing leadership potential is carried out and indicators of its assessment are described. It is concluded that it is possible and necessary to assess the leadership potential of the prospective head of an innovative company. The application of the research results, according to the author, will allow in practice to improve the quality of management in modern management and increase the motivation of employees to work under the guidance of a real leader.
Keywords: leader, management, leadership, leadership potential.

Деятельность руководителей корпораций, которые находятся в процессе реализации инновационной политики, безоговорочно связана с темой лидерства. Ведь хороший руководитель – это лидер, при этом лидер не просто формальный, а фактический – человек, ведущий за собой свой коллектив.

В основе деятельности каждого руководителя лежит определенная мотивационная составляющая. Без нее менеджмент корпорации становится неэффективным.

Лидерство – способность влиять на одного человека или группу лиц, получая при этом поддержку в достижении общих целей [3]. Такое определение является общим и для психологии, и для менеджмента.

Три вида лидерства выделяет Н.П. Беляцкий [2]:

1. Деловое лидерство (преимущественно встречается в производственных группах, где лидер – высокопрофессиональный руководитель, с хорошим опытом и авторитетом);

2. Эмоциональное лидерство. (чаще встречается в социальных группах, где лидер должен уметь вызывать доверие и внушать уверенность, а также создавать благоприятный для всех психологический климат);

3. Ситуативное лидерство (лидеру-представителю данного вида характерно умение оборачивать условия ситуации в свою пользу, находить оптимальное решение в непредвиденных обстоятельствах).

В теории и практике менеджмента лидерство подразделяют на формальное и неформальное. В первом случае лидерство основывается на занимаемой должности. Во втором – на доверии коллектива, уважении, авторитете и личных профессиональных качествах. В таком случае лидерство трактуют через признание, уровень авторитетности менеджера в отдельном коллективе или корпорации в целом. Влияние, присущее лидеру, выступает в роли управляющего воздействия.

Создатель мотивационной теории, Э.Лоулер, в своих работах исследовал зависимость людей от тех, на кого они хотят ровняться (идеалов). В западной психологии придерживаются позиции высказанной Р. Бейлсом. Он считал, что основной функцией лидера является содействие достижению групповых целей, путем поддержки и повышения уровня командного духа.

Встречается и такое, когда в коллективе существует два лидера. Один из них – деловой лидер – способствует достижению целей компании, координирует персонал. Второй – эмоциональный лидер - организует социальное взаимодействие между сотрудниками.

Потребность в точной формулировке целей и задач, необходимость в концентрации власти и функций регулирования деятельности в руках одного человека лежат у истоков лидерства в компании.

Ответ на вопрос: «Почему в инновационной корпорации персонал нуждается в сильном руководителе - лидере?» предлагается связать с потребностями человека [4]. Потребности были систематизированы и составлены в иерархическую модель известным американским психологом Абрахамом Маслоу. В пирамиде А. Маслоу выделяется семь ступеней потребностей:

1. Физиологические потребности: голод, жажда, половое влечение и т.д. (низшая ступень).
2. Потребность в безопасности: чувство уверенности, избавление от страха и неудач.
3. Потребность в принадлежности и любви.
4. Потребность в уважении: достижение успеха, одобрение, признание.
5. Познавательные потребности: знать, уметь, исследовать.
6. Эстетические потребности: гармония, порядок, красота.
7. Потребность в самоактуализации: реализация своих целей, способностей, развитие собственной личности (высшая ступень).

Примыкая к лидеру, сотрудник реализует свою потребность в безопасности. Ощущение защищенности перед вышестоящим руководством возникает, если менеджер гарантирует такую защиту.

Удовлетворение потребности в принадлежности в организации реализуется через вовлеченность в работу коллектива. В противном случае, отсутствие общения, коллективного взаимодействия, может привести к приступам одиночества.

Вовлеченность можно сравнивать с повышенной эмоциональной связью с организацией, которая заставляет сотрудников добровольно прилагать больше усилий

к выполнению работы. Если говорить о вовлеченности, как коллективной работе (коллективная вовлеченность), то это помогает организации повысить производительность, эффективность и прибыль компании; ускорить достижение целей; быстрее и точнее выявлять проблемы выполнения поставленные цели; совершенствовать свою деятельность; более рационально распределять средства и ресурсы [10].

Удовлетворение потребности в уважении реализуется через публичное признание достижений сотрудников в коллективе. Одобрение лидера, например, за своевременность и добросовестность выполнения работы является толчком для уважения другими членами коллектива.

Потребность в познании в организации удовлетворяется в процессе передачи опыта от наставника стажеру, от руководителя подчиненному.

Становясь частью коллектива и оказываясь под чьим-либо руководством, сотрудник приобретает возможность самореализовываться, ставить цели в работе и достигать их. В процессе этого удовлетворяется потребность в самоактуализации.

Все вышеизложенное свидетельствует о том, что для того, чтобы эффективно управлять корпорацией, необходимо обладать высоким лидерским потенциалом.

В современной отечественной теории нет однозначного определения термина «лидерский потенциал». Предлагается трактовать данный термин с опорой на толковый словарь. Согласно словарю С.И. Ожегова [7], потенциал – совокупность средств, которые нужны для реализации чего-либо. По мнению данного автора, под лидером следует понимать человека, который завоевал и пользуется авторитетом, а также имеет возможность оказывать влияние в группе. Из этого следует, что под **лидерским потенциалом** следует понимать совокупность знаний, навыков и умений, направленных на завоевание авторитета и получение возможности оказывать влияние на членов какой-либо группы [5].

Как правило, лидерский потенциал рассматривают в двух вариантах: как качественную и как социально психологическую характеристику индивида. Лидерский потенциал, как качественная характеристика, отражает способность руководителя влиять на подчиненных. Лидерский потенциал, как социально психологическая характеристика, отражает возможности руководителя занимать позицию лидера в различных ситуациях.

Бесспорно, на лидерский потенциал руководителя влияет его управленческая производительность, которая зависит от его личностных характеристик и профессиональной компетентности.

По мнению ряда авторов, лидерский потенциал определяется следующими характеристиками:

- характер и темперамент, т.е. психологическая составляющая лидерского потенциала;
- коммуникативная компетентность и гибкость руководителя, т.е. социальная составляющая;
- умственные способности, т.е. интеллектуальная составляющая;
- сочувствие и сопереживание, т.е. эмоциональная составляющая.

Исследования успешного опыта ведения бизнеса показывают, что судьба компании во многом зависит от ее лидера, его гибкости, стиля лидерства, ценностей и, как следствие, выбранной им стратегии лидерства. Переход от традиционного «оранжевого» стиля лидерства к «зеленому» и «бирюзовому» открывает для компаний новые горизонты возможностей [9].

Для распознания и оценки лидерского потенциала руководителя в настоящее время имеется обширный инструментарий и методологическая научная база. Наибольшее распространение получили следующие способы идентификации и оценки лидерского потенциала:

1. Лидерский потенциал руководителя может быть оценен экспертом после проведения анкетирования лидера. Методика разработана отечественными специалистами и учитывает ряд особенностей ведения российского бизнеса в сфере производственных предприятий:

1.1. Оценка компетентности руководителей;

1.2. Выявление развитости умственно-поведенческих характеристик руководителя;

1.3. Определение соответствия стиля лидерства организационной культуре.

2. Наиболее часто в зарубежной практике используют методику оценки лидерского потенциала руководителя «The Leadership Potential Blueprint», разработанную в PepsiCo. Специалисты в области развития компании и организационному развития предлагают оценивать три составляющие лидерского потенциала: неизменные личностные характеристики, например, когнитивные способности; характеристики, способствующие развитию и росту личности, например, самообразование; карьерные характеристики, например, лидерские способности [11].

3. Модель, разработанная специалистами бизнес-школы INSEAD. Также применяется в России. Представители данной бизнес-школы определили три основных качества, присущих потенциальным лидерами-руководителям: любознательность, увлеченность и амбициозность [11].

4. Ситуационное или кейс-интервью. Данный метод помогает изучить модели поведения потенциального руководителя, определить его ценности и мотивы.

В настоящее время остается не исследованным вопрос оценки лидерского потенциала в виртуальных организациях. Специфика их деятельности предполагает и ряд особенностей поведения руководителя. Оказывать влияние на подчиненных в условиях дистанционной работы представляется весьма затруднительным [8]. Вместе с тем, для виртуальных организаций характерно наличие неограниченного количества проектов и лидеров, следовательно, оценка и развитие лидерского потенциала в таких организациях – весьма актуальная задача.

Подводя итог, можно сказать, что способность оказывать влияние на подчиненных, используя лидерский потенциал, позволяет современным руководителям повысить эффективность управления. Грамотное формирование системы мотивации в организации более не приносит желаемых результатов: наличие лидерского потенциала становится неотъемлемой чертой успешной организации. Достижение лидерских позиций возможно только при объективной оценке лидерского потенциала руководителя.

Список использованных источников:

1. Бауэр М. Курс на лидерство: Альтернатива иерархической системе управления компанией / пер. с англ. 3-е изд. М.: АРР, 2016.

2. Беляцкий Н.П. Основы лидерства. Мн.: Изд-во БГЭУ, 2006. 268 с.

3. Бендас Т.В. Психология лидерства. Теория и практика. СПб.: Питер Пресс, 2008, 2009. 447с.

4. Евлашкина В.М. Исследование мотивационной составляющей источников лидерства в менеджменте. Вестник образования и развития науки Российской академии естественных наук, 2019, 23(4): 33–36.

5. Евлашкина В.М. Лидерский потенциал и инструменты его оценки. Вестник образования и развития науки Российской академии естественных наук, 2020, 24(1): 46–49.

6. Медведева Т.В. Оптимизация процесса развития лидерского потенциала руководителя: дис. ... канд. психол. наук. М., 2010. 194 с.

7. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка: Ок. 100 000 слов, терминов и фразеологических выражений / под ред. проф. Л.И. Скворцова. 26-е изд., испр. и доп. М.: Оникс – Мир и Образование, 2009. 1360 с.

8. Степаненко Д.А. Виртуальные организации: перспективы развития в условиях цифровизации экономики// Вестник образования и развития науки Российской академии естественных наук, 2018, 22(4): 58-61

9. Степаненко Д.А. Направления повышения экономической эффективности стратегий развития устойчивых организаций //Ученые записки Международного банковского института. Вып. №4(26) / Под науч. ред. М.В. Сиговой. – СПб.: Изд-во МБИ, 2018. – с. 127-138.

10. Тозикова М.А. Вовлеченность персонала в обеспечение качества медицинских услуг. - Национальная концепция качества: государственная и общественная защита прав потребителей - сборник тезисов докладов международной научно-практической конференции СПбГЭУ. - Спб: Издат-во: КУЛЬТ-ИНФОРМ-ПРЕСС. - Спб., 2019 г.

11. Talent Equity Newsletter № 13. Оценка руководителей: методы, форматы, практики. URL: http://wardhowell.com/ upload/iblock/380/380f854c97b4dc056ab8b5c990901b59.pdf (дата обращения: 17.01.2020).

Ермолина А.А.
Санкт-Петербургский государственный университет
ermolinaalenka@mail.ru
Степаненко Д.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
kadar_77@mail.ru

УПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В СИММЕТРИЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ: ВОЗМОЖНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Аннотация: В данной статье определяется уровень адаптивности симметричных организационных структур к инновационной деятельности и роль руководителей компании в реализации одновременной модернизации традиционного бизнеса и внедрения кардинальных новшеств на предприятии. Рассматриваются особенности внедрения инноваций в симметричных компаниях, приводятся этапы изменения текущей структуры фирмы.

Ключевые слова: инновации, инновационная деятельность, симметричные организации, изменение структуры подготовка руководителей, конкурентоспособность.

Ermolina A.A.
Saint Petersburg State University
Stepanenko D.A.
Saint Petersburg State University of Economics

INNOVATIVE ACTIVITIES MANAGEMENT IN SYMMETRIC ORGANIZATIONS: OPPORTUNITIES FOR MANAGERS

Abstract: This article determines the level of adaptability of symmetrical organizational structures to innovation and the role of company leaders in the implementation of the simultaneous modernization of traditional business and the introduction of fundamental innovations in the enterprise. The features of the introduction of innovations in symmetric companies are considered, the stages of changing the current structure of the company are given.

Keywords: innovation, innovation, symmetrical organizations, restructuring, leadership training, competitiveness.

Создание симметричной организации является одним из методов одновременной разработки совершенно новых технологий и модернизации продуктов, выпускаемых существующим бизнесом. Данный способ позволяет поддерживать конкурентоспособность товара на уже существующем рынке, и при этом активно создавать новые ниши. Основной особенностью симметричной организации является то, что инновационные проекты запускаются на базе вновь созданной организационной структуры, которая является копией традиционной. Существует единый управленческий комитет, который координирует деятельность частей симметричной организационной системы [3].

Инновационная и традиционная части организационной структуры компании являются элементами одного организма, которые оказывают взаимную поддержку в критических ситуациях. Одним из основных кризисных моментов для фирмы является разработка нового продукта. Симметричные организации наиболее адаптированы к инновационной деятельности, потому, что при запуске проекта никогда не возникает проблем, связанных с финансированием. Прибыль от традиционного бизнеса используется для разработки новшеств, обеспечивая непрерывный финансовый поток. Когда инновации окупаются, прибыль от проекта направляется на модернизацию основного продукта компании. Денежный поток в данной организации циркулирует как кровь в организме человека, обеспечивая своевременное финансирование инновационной деятельности, что позволяет компании одновременно внедрять радикальные и улучшающие инновации и быть лидером рынка сразу в нескольких нишах. Создание самостоятельной структуры, которая практически не взаимодействует с существующими подразделениями на уровне исполнителей и менеджеров среднего звена позволяет избежать возникновения конкуренции внутри компании – сотруднике не оценивают потенциальную инновацию, как продукт, который при выходе на рынок снизит продажи традиционного товара и тем самым лишит их работы. Преимущества симметричной организации при внедрении инноваций представлены на рисунке 1.

Основной особенностью внедрения инноваций в симметричных структурах выступает взаимосвязь традиционного продукта и инновационного. При разработке новшества используются определённые обновленные технологии, которые обеспечили

успех основного бизнеса и являются подходящими для инновационного товара. Данный механизм позволяет фирме экономить ресурсы и быстрее реагировать на изменения рынка, модернизируя только ключевые отличительные элементы продукта [1].

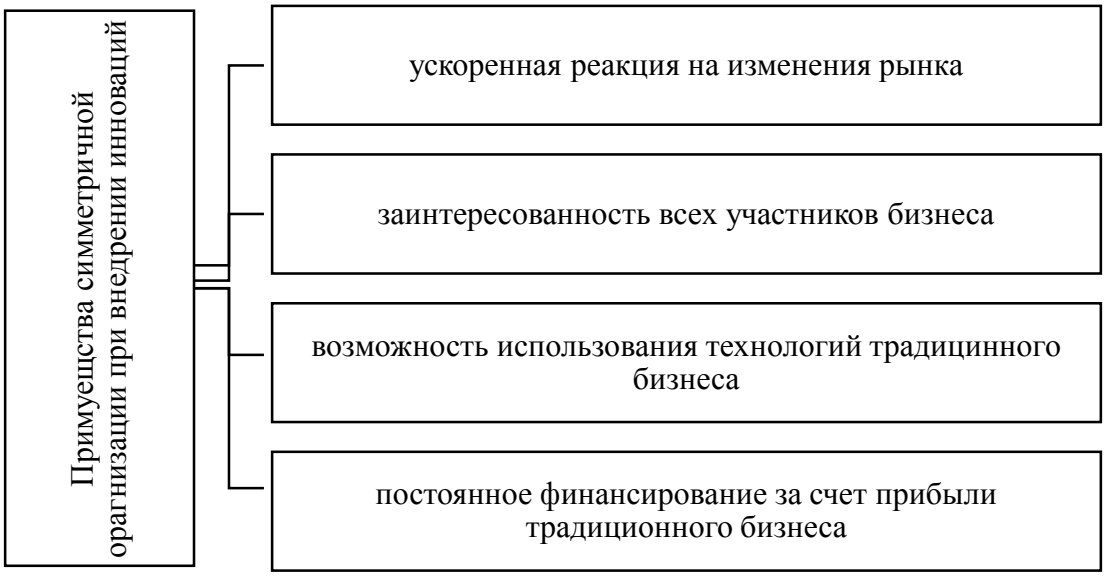


Рисунок 1 - Преимущества симметричной организации при внедрении инноваций

Особенностью управления внедрением инноваций в симметричной компании является единоличная ответственность менеджера инновационного проекта за его реализацию. Решающее значение имеет способность руководителя нового подразделения к взаимодействию с менеджерами традиционного бизнеса для того, чтобы обеспечить обмен технологиями, обозначить объемы необходимого финансирования. Руководитель также отвечает за создание единой команды проекта – производит отбор сотрудников, которые реально заинтересованы в развитии компании и увольняет работников, которые не поддерживают данную инициативу [2].

Для того, чтобы симметричная организационная структура была эффективная как для текущего, так и для инновационного бизнеса, авторами разработаны этапы, в соответствии с которыми в организации должны быть проведены реформы.

1. Анализ рынка. Фирме необходимо провести оценку выпускаемого товара, определить примерный период его востребованности на рынке и соответствие текущим тенденциям, господствующим в отрасли. В результате анализа необходимо определить наиболее рациональный путь развития бизнеса, опираясь на расчёт окупаемости планируемых изменений, потенциал роста рынка и вероятность изменения спроса потребителей. Компания может сосредоточиться на совершенствовании текущего продукта, не изменяя организационную структуру, в случае, если данный товар находится в стадии роста. Если при анализе рынка выяснится, что популярность производимого продукта резко снижается, тогда компании стоит полностью сосредоточиться на инновациях и запускать новый продукт, а традиционный товар вывести с рынка. Самым оптимальным вариантом в данной ситуации будет проведения реинжиниринга фирмы. Создание симметричной организации возможно в том случае, если существующий продукт имеет устойчивый спрос на рынке, конкуренты в отрасли не ведут активных раз-

работок улучшенного товара-заменителя, а сама производственная компания имеет несколько инновационных идей, в перспективе имеющих повышенный спрос и реализуемых только при условии взаимодействия с традиционным бизнесом

2. Оценка финансового положения компании. Внедрение симметричной структуры требует от фирмы значительных финансовых затрат, из чего следует, что производить реформы в организации имеет смысл только в том случае, если традиционный продукт предприятия пользуется постоянным спросом и будет популярен еще длительное время, так как доходы основного бизнеса будут использованы по большей части для финансирования инновационных проектов. Однако незначительное снижение спроса, не приводящее к убыткам, возможно, так как кризис производства является основной причиной модернизации компании и введения симметричной организационной структуры.

3. Определение направления инновационного развития компании. Руководитель предприятия, используя информацию о текущем состоянии рынка, определяет одно или несколько направлений разработки инноваций, в соответствии с которыми будут созданы подразделения в симметричной организации. Важным фактором при определении направленности разработки является взаимосвязь традиционного и инновационного товара, для того, чтобы был возможен обмен информацией и технологиями.

4. Определение руководителя инновационного подразделения симметричной организационной структуры. Руководителю фирмы необходимо определить менеджера, который будет координировать реализацию инновационных проектов. Данный сотрудник должен поддерживать идею внедрения симметричной организационной структуры, выступать связующим звеном и обеспечивать коммуникацию инновационного и традиционного бизнеса. Менеджер инновационных проектов также должен разбираться в тонкостях функционирования существующего бизнеса, особенностях создания новых проектов и внедрения переломных технологий.

5. Формирование управляющего органа. Производится совместно руководителем компании и менеджерами инновационного традиционного бизнеса. На совместном совещании формируется состав представителей отделов, которые постоянно будут взаимодействовать для определения стратегических задач и решения глобальных проблем организации, также определяется частота проведения общих собраний подразделений.

6. Формирования видения и миссии новой организации. Данный этап является не столько важным с технологической точки зрения, сколько определяющим уровень мотивации работников. Внедрение симметричной структуры приводит к фактическому созданию новой организации, соответственно для формирования единого коллектива,

необходимо определить общее видение, миссию и цели, которые будут актуальны как для традиционного, так и для инновационного подразделения.

7. Формирование плана. Управляющему органу необходимо определить этапы и сроки разработки инновационного продукта, создать общие планы производства, реализации и рекламы товара. Необходимо также определить ответственных сотрудников и показатели, которые будут производить сквозной контроль соответствия деятельности подразделений сформированному плану.

8. Подбор сотрудников. Состав работников инновационного подразделения определяется видением руководителя организации и типом производимой продукции или внедряемой технологии. Если руководитель стремится создать продукт, который максимально отличатся от товара, производимого традиционным бизнесом, то рациональным будет прием на работу в новое подразделение сторонних сотрудников, имеющих необходимую квалификацию. В таком случае взаимодействие традиционного бизнеса будет происходить только на уровне менеджеров отдела и управляющего органа.

Если руководитель предприятия стремится к созданию продукта, основой которого будет частично являться технология производства основного товара, то значительной частью работников инновационного подразделения должны выступать сотрудники традиционного бизнеса, имеющие ясные представления о производственном процессе. Компания сэкономит на обучении, потратив значительно меньшие средства на повышение квалификации сотрудников и обеспечит взаимодействие традиционного и инновационного бизнеса не только на уровне топ-менеджмента, но и между штатными сотрудниками, что позволит намного быстрее решать текущие мелкие вопросы.

9. Организация коммуникаций между подразделениями и сотрудниками. Управляющему органу необходимо будет определить тип и частоту предоставляемых отчетов и разработать способы прямого взаимодействия между руководителями и исполнителями, обеспечив тем самым ускоренную разработку инновационного продукта.

Симметричность может позволить компании осуществить те идеи, которые ранее казались нереальными для существующего рынка и выйти на совершенно другой уровень удовлетворения потребностей, основанный не на прогнозировании, а на построении будущего спроса. Основной задачей менеджера при внедрении симметричной организационной структуры является способность переломить привычный способ организации деятельности в фирме и убедить сотрудников в перспективности и необходимости проведения данных реформ. Симметричность дает возможность организации быть стабильной в настоящем времени, при этом создавать продукцию, которая будет востребована в будущем.

Список использованных источников:

1. Степаненко Д.А., Ермолина А.А. Организационная симметричность как инструмент повышения эффективности предприятий, внедряющих изменения //Вестник образования и развития науки Российской академии естественных наук. 2019. № 4. С. 54-57.

2. Степаненко Д.А., Ермолина А.А. Сравнительная характеристика и особенности построения организационных структур для внедрения инноваций//Вестник образования и развития науки Российской академии естественных наук. 2020. № 1. С. 72-77.

3. O'Reilly Charles A., Michael L. Tushman. The ambidextrous organization //Harvard Business Review. 2004. № 82.4. P. 74–83.

Злобина Н.В.
Тамбовской государственный технический университет
zlobinanv@bk.ru

ОПЫТ ТАМБОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА В РЕАЛИЗАЦИИ ПРЕЗИДЕНТСКОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ: КАЧЕСТВО И ПЕРСПЕКТИВЫ

Аннотация: В статье представлены результаты реализации Президентской Программы подготовки управленческих кадров в Тамбовской области. Приведена аналитика по категориям слушателей, исследован содержательный контент программы, предложены направления ее развития.

Ключевые слова: программа, управление, качество.

Zlobina N.V.
Tambov State Technical University

EXPERIENCE OF TAMBOV STATE TECHNICAL UNIVERSITY IN IMPLEMENTATION OF THE PRESIDENTIAL MANAGEMENT TRAINING PROGRAM: QUALITY AND PROSPECTS

Abstracts: The article presents the results of the implementation of the Presidential Program for the training of management personnel in the Tambov region. Analytics by categories of listeners is given, the content of the program is investigated, directions of its development are suggested.

Keywords: program, management, quality.

Реализуя 20 лет Президентскую программу, Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ) в полной мере опирается на технологии и методики проектного практико-ориентированного подхода. Данный подход прослеживается как в содержании отдельных модулей Программы, так и в выпускных работах слушателей, разрабатываемых в виде проектов на материалах и для конкретных предприятий.

За счет этого достигается эффект подготовки кадров, активно включенных в решение управленческих, производственных, научных и социально-экономических задач своего предприятия (организации) и экономики региона в целом [1,3].

Данный подход для ТГТУ является приоритетным не только в рамках Президентской программы.

Ключевая задача, поставленная в Стратегии социально-экономического развития Тамбовской области до 2035 года, – лидерство в удовлетворенности населения качеством жизни и окружающей среды на основе новой индустриализации, социального реформирования, всесторонней цифровизации и эффективного государственного регулирования учтена и в рамках Программы подготовки управленческих кадров [2].

Последнее десятилетие Программа подвергается изменениям с целью ее адаптации к новым вызовам и реалиям сегодняшнего времени.

Исследование категории слушателей, обучающихся в рамках направления «Менеджмент» демонстрирует следующие данные (рисунки 1,2,3):

– последние 10 лет доля участия женщин в Программе возросла в 2 раза, что говорит об активной позиции женщин и желании участвовать в управленческий деятельности;

– отраслевой разрез рекомендующих организаций тоже изменился. В частности, представителей сферы услуг за последние 10 лет стало в 3 раза меньше, вместе с тем, почти в 2 раза увеличилось количество обучающихся от промышленных предприятий. Представители сферы малого и среднего бизнеса тоже активнее стали участвовать в Программе;

– образовательные потребности участия слушателей в программе тоже изменились: большая часть слушателей ориентируется на личностный и карьерный рост, а также развитие предприятия.

Структура Программа включает:

– Образовательный блок;
– стажировку;
– подготовку выпускной работы;
– итоговую аттестацию в виде защиты выпускной работы.

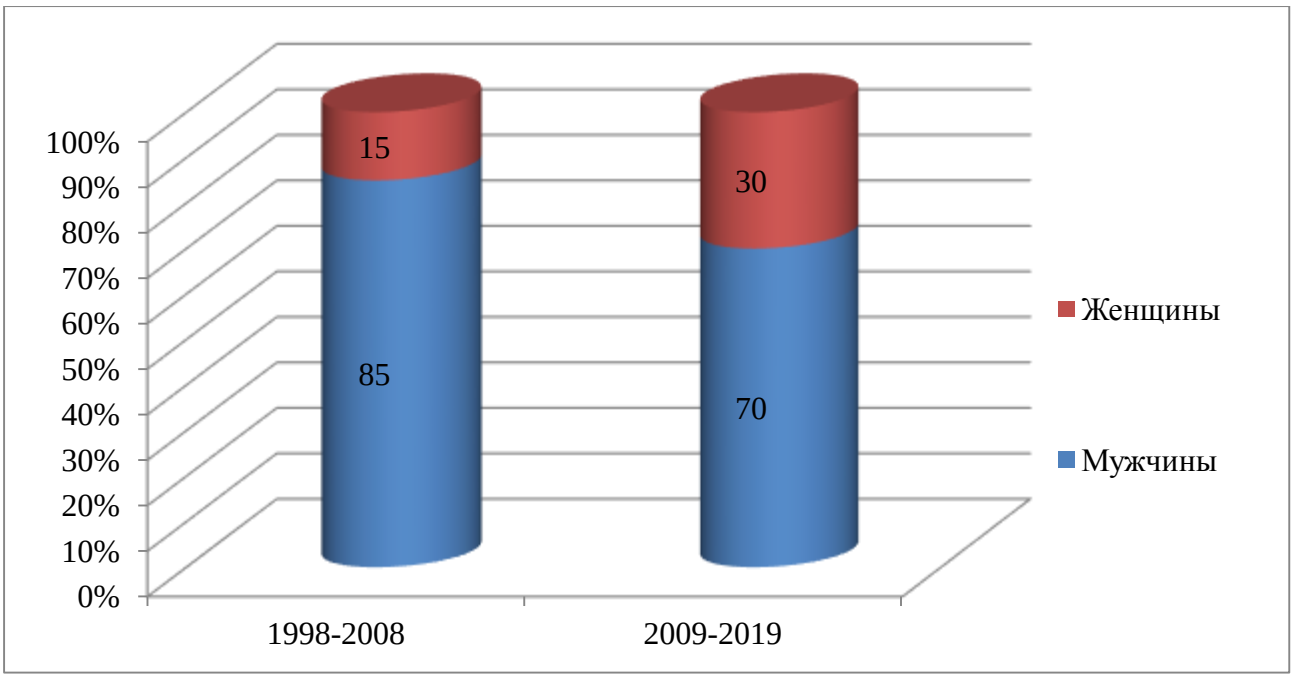


Рисунок 1 - Динамика изменения категории слушателей по гендерному признаку за 1998-2019гг.

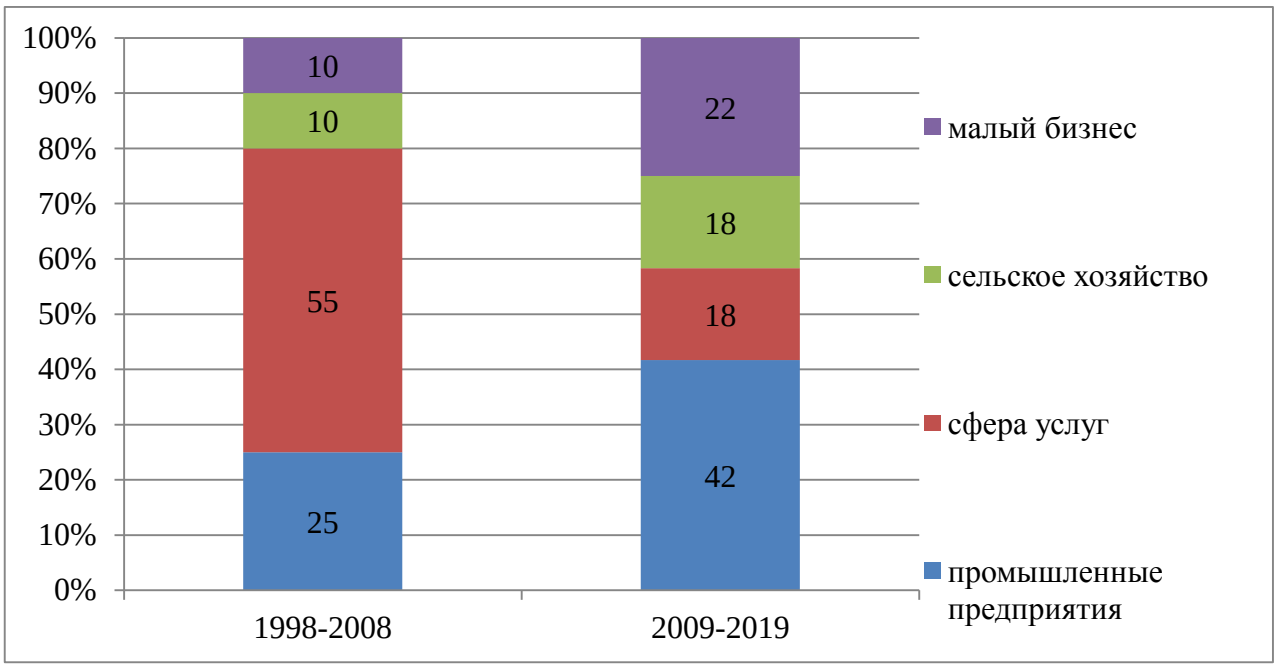


Рисунок 2 - Отраслевой разрез рекомендующих слушателей организации за 1998-2019гг.

По результатам анализа обратной связи со слушателями основными коммуникационными и организационными результатами реализации Программы являются:

– 100% выпускников Программы устанавливают новые деловые и коммерческие контакты;

– 20% выпускников Программы получают повышение в должности в течение 1 года после завершения обучения, 45% – в последующие 2-3 года

– более 80% выпускников отмечают расширение круга полномочий и «укрепление собственных позиций на предприятии»;

– ежегодно более 50% выпускников Программы реализуют проекты по повышению качества продукции (услуг) предприятия и применению инструментов бережливого производства;

– 100% выпускников Программы реализуют проекты развития организации, разработанные в ходе обучения (более половины реализуют проекты с созданием новых рабочих мест).

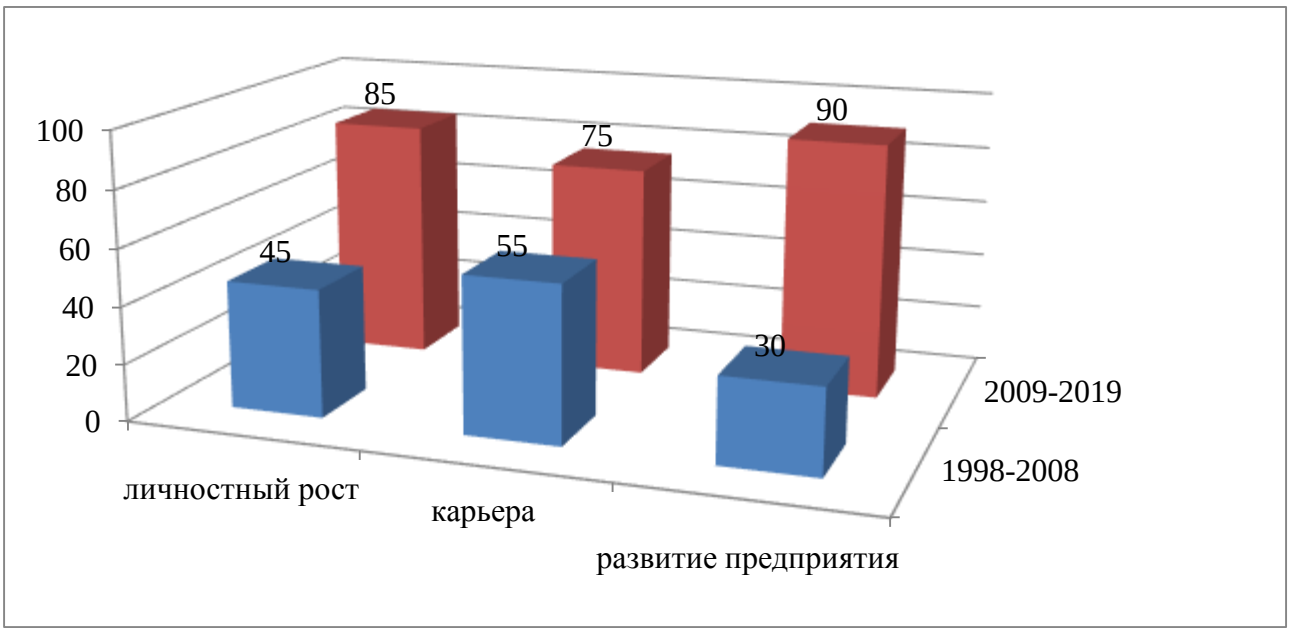


Рисунок 3 - Целевые ориентиры (образовательные потребности) участия слушателей в Программе за 1998-2019 гг.

Таким образом, практико-ориентированный подход в переподготовке управленческих кадров нового мышления доказывает свою эффективность, что особенно актуально в условиях современных внешних вызовах и внутренней изменчивости организаций.

Список использованных источников:

1. Злобина Н.В., Истомин М.А. К вопросу о подготовке управленческих и инженерных кадров в Тамбовской области // Социально-экономические явления и процессы Т. 11, № 12, 2016. С. 51-60.

2. Стратегии социально-экономического развития Тамбовской области до 2035 года, режим доступа: https://www.tambov.gov.ru/assets/files/strategy/bc9bb531-f06a-4e4e-92ac-f39f924f8bfb.pdf.

3. Коновалова Г.И. Развитие методологии оперативного управления производством на промышленном предприятии в концепции «индустрия 4.0» // Менеджмент в России и за рубежом. – 2019. – № 2. – С. 79–85.

Иванова А.Ю.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
annaivanovane@mail.ru

РАЗВИТИЕ ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ФИНАНСОВЫХ РЫНКАХ

Аннотация: В данной статье рассматривается развитие финансовых технологий на финансовых рынках. Рынок финансовых технологий – один из наиболее интересных и динамичных сегментов финансового рынка. Автор дает определения понятию «финтех», а также рассматривает этапы развития финансовых технологий. Отмечается актуальность подготовки специалистов в области финансовых технологий. Автор делает вывод, что инновации влияют на социально-экономическое положение страны.

Ключевые слова: финтех, финансовый рынок, инновации, нестабильность, финансовый капитал, цифровизация.

Ivanova A.Y.
Saint Petersburg State University of Economics

DEVELOPMENT OF FINANCIAL TECHNOLOGIES AS A DIRECTION OF INNOVATION IN FINANCIAL MARKETS

Abstract: This article examines the development of financial technologies in financial markets. The financial technology market is one of the most interesting and dynamic segments of the financial market. The author defines the concept of "fintech", and also examines the stages of development of financial technologies. The relevance of training specialists in the field of financial technologies is noted. The author concludes that innovations affect the socio-economic situation of the country.

Keywords: fintech, financial market, innovation, instability, financial capital, digitalization.

Инновационная деятельность и цифровизация экономики проявляется на финансовых рынках в появлении технологических нововведений, обеспечивающих более эффективное выполнение финансовых операций.

Бурное развитие технологических и финансовых инноваций повлекло за собой появление инновационных компаний, которые предоставляют традиционные финансовые услуги. Появилась отрасль «финтех» (от англ. «financial technology» – «финансовая технология»). В широком понимании «финтех» означает отрасль экономики, которая объединяет компании, использующие новые разработки для предоставления наиболее качественных финансовых услуг. В более узком значении, «финтехами» называют сами компании, которые принадлежат к этой отрасли.

Национальный центр цифровых исследований в Дублине (NDRC) определяет финансовые технологии как «инновации в финансовых услугах» [6]. Ernst & Young определяет финтех как «быстрорастущие организации, сочетающие инновационные бизнес-модели и технологии для обеспечения и улучшения финансовых услуг» [7].

Термин «финтех» появился в 90-х годах XX века, однако, явление, которое он означает, значительно старше. Рассматривая финтех как результат взаимодействия технологий и финансового рынка, следует отметить, что одной из первых компаний в этой

области была Атлантическая телеграфная компания, которая в 1866 г. проложила кабель через океан. Это дало возможность снизить период финансовых расчетов между Америкой и Европой в несколько порядков. В современной истории авангардным «финтехом» называют банк «Barclays», который в 1967 г. установил в Лондоне первый банкомат (АТМ).

Систематизируя финтех, можно выделить три этапа. Первый этап продолжался до 1987 г., когда финансовый рынок использовал информационные технологии, основанные на аналоговой передаче данных. Второй – продолжался в течение 1987-2008 гг., когда различные технологические инновации внедряли и финансировали по большей мере существующие лидеры финансового сектора. Третий этап начался после 2008 г., когда посткризисное регулирование финансовых институтов и их проблема с балансами переключили внимание менеджмента с развития на выживание и ликвидацию «хвостов», которые возникли вследствие кризиса. Это дало старт появлению многочисленых стартапов, которые предлагали эффективные решения уже вне границ традиционнных финансовых институтов, прежде всего, банков. Финтех-стартапы во всем мире создают цифровое будущее. Они предлагают различные подходы, расширяя возможности выбора пользователей.

Большинство финансовых технологий функционируют благодаря определенным принципам, которых не было ранее. Также финансовые технологии обязаны своим появлением развитию информационно-коммуникационных технологий. Речь идет, в первую очередь, о возможности в автоматическом режиме собирать, систематизировать и обрабатывать информацию, в частности, большие масивы данных. Во-вторых о сети, то есть способности легко соединять людей с общими интересами. Речь идет не столько о социальных сетях, сколько о платформах.

Развитие шеринговой экономики, основной принцип которой состоит в максимальном сближении частного спроса и предложения друг с другом, обусловливает кардинальные изменения финансового рынка и ведет к повышению использования финансовыми институтами новых бизнес-моделей. С 2013 г. объем инвестиций в развитие финансовых технологий возрастает значительными темпами, в частности, в 2018 г. рост составил 79%.

Помимо финансовых технологий их отдельным направлением использования является появление специализированых регулятивных технологий – RegTech, а также наблюдательных технологий – SupTech. Технологии RegTech помогают финансовым институтам соответствовать требованиям регуляторных органов, обеспечивая проверку и защиту данных, автоматизацию отчетности. SupTech – это технология RegTech для регуляторных органов, они позволяют автоматизировать и оптимизировать административные и операционные процедуры, оцифровывать данные и рабочие инструменты, а также улучшать аналитику баланса [5].

В то же время функционирование финансовых рынков на основе финансовых технологий и развитие финтеха требует подготовки специалистов в этой области и разработки соответствующих стандартов, отвечающих потребностям современного рынка труда.

В профессиональном сообществе по инициативе Ассоциации развития финансовых технологий обсуждается разработка и введение новых профессиональных стандартов в области финансовых технологий. К общественному обсуждению также привлекаются профессиональные объединения субъектов рынка, вузы и федеральные органы исполнительной власти (профильные министерства) [2].

В связи с изменениями в экономике, связанными с цифровизацией, на рынке труда существует нехватка специалистов в области финансовых технологий.

Очевидно, что конкурентное преимущество предприятия обусловливается и высоким кадровым потенциалом, в том числе и квалифицированными кадрами в области финансовых технологий. Это актуально не только для компаний, работающих на финансовом рынке, но и для предприятий других секторов экономики, т.к. производственно-коммерческая деятельность сопровождается обменными процессами, опосредованными финансовыми потоками. Однако сегодня предприятия испытывают трудности с поиском и подбором специалистов по финансовым технологиям в условиях отсутствия профессиональных стандартов оценки квалификации по данному направлению.

Таким образом, разработка стандарта позволит предприятиям сформулировать требования к квалификации специалистов в этой области при подборе и найме кадров. Специалисты по финансовым технологиям смогут подтвердить свою квалификацию соответствующим документом об образовании. Учебные заведения в свою очередь на базе профессиональных стандартов смогут разрабатывать образовательные программы, соответствующие требуемому набору компетенций.

Потребность рынка в подобных специалистах составляет примерно 15 тыс. человек в год. При этом спрос на специалистов в области финансовых технологий превышает предложение. Проблема осложняется тем, что знания и технологии в этой области постоянно обновляются, что требует и постоянной актуализации образовательных программ и стандартов.

Кроме того развитие цифровых технологий стимулирует и потребность в специалистах, занимающихся не только применением финансовых технологий на финансовых рынках, но и разработкой новых финансовых технологий. Как известно, в соответствии с теорией длинных волн Н.Д. Кондратьева через каждые 50 лет происходит смена циклов экономической конъюнктуры, в структуре которых есть несколько стадий: повышательная и понижательная (20-30 лет). Перед каждым подъемом (повышательная стадия) всегда возникают кризисы и депрессии. В период повышательной стадии обычно происходит активное развитие технологий, появляются новые технические изобретения и их активное внедрение в промышленное производство. Концептуальное значение инноваций на наш взгляд заключается в неоднозначном влиянии инноваций на социально-экономическое положение страны. С одной стороны инновации приводят к смене технологий. Обществу необходимы изменения для того, чтобы произошел переход цивилизации на более высокую ступень развития [4]. С другой стороны отрыв финансового сектора от реального происходит именно по причине быстрого технологического развития, а также развития цифровой экономики и финансовых технологий.

Однако инновационный процесс способствует сохранению и развитию коммерческих организаций. Значимость инноваций для развития предприятий и экономики Российской Федерации должна стать приоритетной задачей экономического развития для государства в нынешних условиях коронавирусной инфекции, с помощью мер по интенсификации инновационной активности. В связи с тем, что финансовый капитал на финансовом рынке наращивается очень быстро, но не поступает в виде инвестиций в реальный сектор, он таким образом не становится фактором развития реального сектора экономики. Промышленное производство не может развиваться без притока инвестиций из финансового сектора. Для того, чтобы экономика перешла на инновацион-

ный этап развития необходимо вложение финансового капитала в инновации предприятий [1]. Также для того, чтобы экономика стала цифровой, необходимо развитие финансовых технологий.

Инновации в области финансовых технологий стимулируют появление новых рабочих местах, так как финтех создает платформу для развития малого и среднего бизнеса, являющиеся основополагающими в развитии реального сектора и экономики государства в целом [3]. Последнее также повышает актуальность формирования новых профессиональных стандартов в этой области и подготовки специалистов по разработке и применению финансовых технологий.

Список использованных источников:

1. Никонова А. А. Инвестиции в инновации в современном мире: особенности и закономерности // Синергия. – 2017. – №. 1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://cyberleninka.ru/article/n/investitsii-v-innovatsii-v-sovremennom-mire-osobennosti-i-zakonomernosti/viewer (Дата обращения: 02.09.2020).

2. Сюткина В. Профстандарты для финтеха обсудят очно [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.comnews.ru/content/121846/2019-09-06/profstandarty-dlya-finteha-obsudyat-ochno (Дата обращения: 02.09.2020)

3. Чишти С. Финтех: путеводитель по новейшим финансовым технологиям/ Сюзан Чишти, Янош Барберис. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 343 с.

4. Шестак В.П. Стимулирующее финансирование инновационной деятельности // Финансы: теория и практика. - 2017. - Т. 21. - Вып. 5. - с. 40-49.

5. FinTech, RegTech and SupTech: what they mean for financial supervision / Toronto Leadership Centre [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://res.torontocentre.org/guidedocs/FinTech%20RegTech%20and%20SupTech%20-%20What%20They%20Mean%20for%20Financial%20Supervision.pdf. (Дата обращения: 02.09.2020).

6. The National Digital Research Centre [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ndrc.ie/ (Дата обращения: 02.09.2020).

7. UK FinTech on the cuttingedge. An evaluation of the International Fintech sector, 2016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: http:// www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-UK-FinTech-Onthe-cutting-edge/%24FILE/EY-UK-FinTech-On-the-cuttingedge.pdf (Дата обращения: 02.09.2020).

Любарская М.А.,
Косарев П.Н.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
lioubarskaya@mail.ru, kosarevpn@bk.ru

ОБ АКТУАЛЬНОСТИ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ В ЭНЕРГЕТИЧЕСКОМ КОМПЛЕКСЕ И ЖКХ

Аннотация: В данной статье с позиции теоретического обоснования и практического опыта рассматривается актуальность подготовки управленческих кадров для

внедрения инновационных технологий в энергетическом комплексе и на объектах жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ). Авторы проводят анализ перспективных направлений внедрения инновационных технологий, позволяющих повысить качество услуг ЖКХ. Данные проекты внедряются энергетическими компаниями во взаимодействии с региональными и местными органами власти. Наряду с экономической целесообразностью реализации данных проектов при осуществлении подготовки управленческих кадров выявлены дополнительные эффекты (технологический, репутационный интеграционный).

Ключевые слова: энергетический комплекс, подготовка кадров, качество, жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ), инновационные технологии, «умный дом», эффект.

Liubarskaia M.A.,
Kosarev P.N.
Saint Petersburg State University of Economics

ON THE RELEVANCE OF STAFF SUPPORT FOR THE IMPLEMENTATION OF INNOVATIVE PROJECTS IN THE ENERGY SECTOR, HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

Abstract: In this article, from the standpoint of theoretical substantiation and practical experience, the relevance of training management personnel for the introduction of innovative technologies in the energy complex and at the objects of housing and communal services (HCS) is considered. The authors analyze promising directions for the introduction of innovative technologies that improve quality of communal services. These projects are being implemented by energy companies in cooperation with regional and local authorities. Along with the economic feasibility of implementing these projects in the implementation of management training, additional effects (technological, reputational, integration) have been identified.

Keywords: energy complex, training, quality, housing and communal services, innovative technologies, “smart home”, effect.

Качество подготовки управленческих кадров в современном мире становится важной составляющей успешного функционирования корпораций, регионов и стран в целом. Особую актуальность вопросы подготовки и повышения квалификации сотрудников приобретают с активным развитием инновационных технологий. В большинстве мегаполисов Российской Федерации в настоящее время происходит реализация концепции «Умный город», неотъемлемой частью которой является цифровизация процессов управления жизнеобеспечивающими системами и городской инфраструктурой. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 9.05.2017 №203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы», целью развития информационной и коммуникационной инфраструктуры Российской Федерации является «обеспечение свободного доступа граждан и организаций, органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления к информации на всех этапах ее создания и распространения» [1].

Одной из задач, решением которой занимаются представители энергетических компаний во взаимодействии с региональными и местными органами власти, является

повсеместная реализация мероприятий по внедрению «интеллектуальных» систем учета потребляемой электрической и тепловой энергии.

В рамках проекта «Жилье и городская среда» планируется «внедрение передовых технологий и установление ограничений на использование устаревших технологий» [2]. К решению поставленных государством задачи «подключились» представители энергетических компаний в режиме взаимодействия с региональными и местными органами власти. Внедрение инновационных технологий в энергетических компаниях в настоящее время происходит по двум направлениям:

1) цифровизация производственных и бизнес-процессов;

2) участие в реализации мероприятий ведомственного проекта по цифровизации ЖКХ «Умный город».

Одним из мероприятий является реализация технических решений по применению «умных» тарифов в городской энергетике и жилищно-коммунальном хозяйстве. В частности, энергетические компании участвуют в замене устаревших счётчиков на «интеллектуальные» приборы, позволяющие измерять почасовые объемы потребления электрической энергии и обеспечивающие хранение данных о почасовых объемах потребления электрической энергии за последние 90 дней.

В процессе перехода на «интеллектуальные» приборы учёта реализуется возможность удалённого считывания показаний и профиля часового потребления за требуемый период как самим потребителем, так и сбытовой компанией. Наличие оперативных показаний приборов позволяет создавать актуальные базы данных, анализировать информацию о потребленной электроэнергии как в разрезе отдельных потребителей, так и объектов, проводить энергетический аудит.

Ведрение элементов «Умного дома» позволяет повысить качество оказания жилищно-коммунальных услуг за счет:

– создания автоматизированной системы коммерческого учета электрической и тепловой энергии;

– установки систем наружного наблюдения;

– внедрения элементов солнечного электроснабжения в общую систему электроснабжения дома;

– формирования системы эффективного освещения мест общего пользования;

– совершенствования технических и организационных решений эксплуатации индивидуальных тепловых пунктов.

Одним из важнейших внутренних факторов, способствующих реализации политики внедрения «умных» технологий энергетическими компаниями и структурами жилищно-коммунального хозяйства, является осведомленность персонала и его вовлеченность в процесс принятия решений о реализации конкретных проектов. Для внедрения инноваций в энергетическом комплексе и на объектах ЖКХ, которые отличаются высокой социальной значимостью, предприятия должны сформулировать четкую инновационную политику и иметь соответствующую организационную поддержку со стороны персонала. Таким образом, рационально организованная система подготовки и повышения квалификации персонала может оказать позитивное влияние на эффективность внедрения инновации и повышение качества жилищно-коммунальных услуг.

Теория совершенствования кадрового обеспечения предприятий предполагает, что ключевые компетенции сотрудников основаны на доступе к корпоративным образовательным ресурсам, которые могут быть дефицитными, ценными, незаменимыми или несовершенными [5]. Образовательные ресурсы включают не только активы,

возможности, информацию и знания, но и корпоративную культуру. В качестве элемента корпоративной культуры, подчеркивающего значение инновационного менеджмента, выступает система подготовки управленческих кадров для внедрения инноваций. Она может быть критически важным ресурсом для предприятий, стремящихся достичь целей повышения качества услуг. Система подготовки управленческих кадров для внедрения инноваций состоит из общих корпоративных убеждений, ценностей и норм компании, связанных с проблемами повышения качества услуг за счет инновационных технических и организационных решений. Обычно она состоит из четырех компонентов: специалистов службы персонала, ответственных за подготовку и повышение квалификации кадров, программ обучения, систем коммуникации и дисциплинарного механизма. Что касается функций, то эта система формализует ценности и ожидания компании в отношении подготовленности сотрудников, а также является движущей силой внедрения инноваций и достижения конкурентных преимуществ. Ее можно определить как элемент корпоративной культуры, который интегрирует осведомленность сотрудников в процесс принятия решений и реализации инновационной политики.

Развивая систему подготовки управленческих кадров для внедрения инноваций, предприятия формализуют инновационную политику и проектную деятельность, тем самым показывая, что они придают большое значение экологически безопасным производственным процессам и технологиям и повышению качества оказываемых услуг. Внедрение инноваций в энергетическом комплексе и жилищно-коммунальном хозяйстве — это управленческая деятельность, которая требует принципиально новых или улучшенных систем, практик, процессов и продуктов, которые могут повысить качество услуг, оказываемых потребителям. Эта деятельность позитивно влияет на сокращени количества отходов и снижения загрязнения окружающей среды. Как показали предыдущие исследования, корпоративная осведомленность об инновациях играет решающую роль в их внедрении, поскольку предприятия, которые нацелены на повышение качества оказываемых услуг, как правило, уделяют больше внимания, времени или усилий развитию инноваций. Кроме того, предприятия с сильной подготовки управленческих кадров для внедрения инноваций могут интегрировать работу различных отделов в инновационную политику. Успех предприятий в решении проблем повышения качества услуг и продвижении инноваций становится их конкурентным преимуществом.

При этом возникает вопрос разработки конкретных программ подготовки и повышения квалификации кадров для внедрения инновационных технологий в рамках проектов «Умный дом». Процесс реализации данных программ включает следующие этапы:

– получение теоретических знаний путем освоения методов проектного менеджмента и ознакомления с предполагаемыми к внедрению инновационными технологиями;

– развитие практических умений и навыков путем участия в реализации конкретных проектов;

– оценка качества подготовки кадров путем получения обратной связи от потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Оценку качества подготовки управленческих кадров целесообразно производить путем проведения следующих мероприятий:

– мониторинга динамики количества жалоб на процесс и результат оказания услуг;

– проведения смс-опросов жителей многоквартирных домов о результатах реализации проектов.

Е.А. Горбашко и Т.А. Филатова важными элементами совершенствования системы управления качеством услуг сервисной организации считают применение методов обязательной оценки уровня качества услуг со стороны потребителей [4].

Наряду с получением наиболее часто рассматриваемых видов эффекта, таких как экономический, экологический и социальный, можно выделить также ряд специфических эффектов, получаемых при внедрении инноваций и осуществлении соответствующей подготовки управленческих кадров. Эти эффекты важны для повышения качества жилищно-коммунального обслуживания в целом (Таблица 1).

Таблица 1 - Составляющие дополнительного эффекта от реализации проектов «Умный дом»

Технологический эффект	Репутационный эффект	Интеграционный эффект
Обеспечение соответствия практики обслуживания многоквартирных домов стандартам наилучших доступных технологий. Повышение уровня цифровизации и автоматизации жилых и общественных зданий.	Повышение уровня удовлетворенности жителей многоквартирных домов услугами структур ЖКХ (управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций). Продвижение идей перехода на более чистые виды энергии. Снижение количества жалоб.	Приведение объектов жилищно-коммунального хозяйства к единым стандартам обслуживания. Использование методов бенчмаркинга при развитии многоквартирных домов.

Как отмечает С.А. Бодрунов в своей книге «Ноономика», «начало XXI века стало и началом новой технологической революции» [3]. Необходимость технологических трансформаций была первоначально обоснована исследователями и аналитиками, и теперь повсеместно осознается практиками и управленцами в развличных отраслях. Потенциал получения большого количества эффектов, показанный в данной статье, подтверждает рациональность вложения средств в модернизацию объектов жилищно-коммунального хозяйства и подготовку кадров к внедрению «умных» технологий.

Список использованных источников:

1. О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы. Указ Президента Российской Федерации от 9.05.2017 №203 [Электронный ресурс]. URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/ (Дата обращения: 02.09.2020 г.).

2. Жилье и городская среда. Национальный проект [Электронный ресурс]. URL: http://static.government.ru/media/files/p7nn2CS0pVhvQ98OOwAt2dzCIAietQih.pdf (Дата обращения: 02.09.2020 г.).

3. Бодрунов С.Д. Ноономика / монография. – М.: Культурная революция, 2018. – 432 с.

4. Горбашко Е.А., Филатова Т.А. Совершенствование системы управления качеством услуг сервисной организации // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2013.- №3. – С. 42-46.

5. Guo, Y., Wang, L., Yang, Q. Do corporate environmental ethics influence firms' green practice? The mediating role of green innovation and the moderating role of personal ties // Journal of Cleaner Production. – 2020.- №266. – С. 122-128.

Мамонтов И.С.,
Васильев В.В.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
mamontovIS@yandex.ru, vasvalvs@mail.ru

ПРЕДПОСЫЛКИ И ПРОБЛЕМЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ EPC-КОНТРАКТОВ В НЕФТЕПЕРЕРАБОТКЕ

Аннотация: В статье рассматривается проблема низкой распространенности высоко эффективных и зарекомендовавших себя на западных рынках EPC-контрактов строительства в сфере нефтепереработки. Проводится анализ процесса модернизации отрасли как движущего фактора внедрения более эффективных форм контрактов. Рассматриваются предпосылки и барьеры использования данной формы контракта, диктуемые конъюнктурой российского рынка. Приводятся меры, принимаемые заказчиками в рамках управления проектами для частичного получения преимуществ EPC-контракта при ведении работ хозяйственным способом. Делается прогноз дальнейшего развития инжинирингового рынка нефтепереработки в России.

Ключевые слова: EPC-контракты; модернизация нефтепереработки; проекты строительства; управление проектом; формы подрядных договоров.

Mamontov I.S.,
Vasiliev V.V.
Saint Petersburg State University of Economics

BENEFITS AND PROBLEMS OF USING EPC CONTRACTS IN OIL REFINING

Abstract: The article deals with the problem of the low prevalence of highly efficient EPC construction contracts in the oil refining sector that have proven themselves in Western markets. The analysis of the process of modernization of the industry as a driving factor for the introduction of more efficient forms of contracts is carried out. The benefits and barriers to using this form of contract, dictated by the conjuncture of the Russian market, are considered. The paper describes the measures taken by customers in the framework of project management to partially benefit from the EPC contract when conducting work in a multi lot way. A forecast is made for the further development of the engineering market for oil refining in Russia.

Keywords: EPC-contracts, refinery modernization; construction projects; project management; forms of contracting agreements.

EPC-контракты в строительстве являются формой контракта, при которой инжиниринг (engineering), снабжение (procurement) и строительство (construction) объекта осуществляет генеральный EPC-подрядчик, заключивший договор на оказание соответствующих услуг заказчику.

В рамках нефтеперерабатывающей отрасли объектами строительства являются нефтеперерабатывающие установки и объекты общезаводского хозяйства.

EPC-контракты в нефтепереработке вызывают особенный интерес ввиду стратегического значения отрасли, обозначенных темпов ее модернизации и, вместе с тем, низкой распространенностью данной формы контракта на российском рынке.

Модернизация российских нефтеперерабатывающих заводов является не только следствием здорового экономического развития предприятий, но также диктуется политикой государства. Показатели объемов добычи, глубины переработки нефти, удельные затраты электроэнергии на переработку фиксируются в государственных программах развития ТЭК, после чего нефтеперерабатывающие компании стимулируется, например налоговой политикой, к соответствию данным показателям.

Ключевым показателем модернизации в отрасли зачастую принимают глубину переработку нефти [1], которая на состояние 2010 г. составляла 70,9% и значительно отставала от ведущих европейских 85-90% и американских 90-95% НПЗ. По итогам 2018 года глубина переработки нефти на российских НПЗ в соответствии с данными ЦДУ ТЭК составила 83,4%, что говорит о существенно возросшей конкурентоспособности российских заводов. Выход светлых нефтепродуктов в 2010 году составлял 55,7%, в 2018 году показатель принял значение 62,2%.

Качество выпускаемых нефтепродуктов также является драйвером модернизации. На текущий момент все еще большой процент от выпускаемого в России нефтепродукта имеет качество заметно ниже, чем на ведущих европейских НПЗ. Вновь возводимые в рамках модернизации установки выпускают компоненты топлив, соответствующих стандарту Евро-5.

Масштабы модернизации можно наглядно оценить по рисисунке 1 – суммарному количеству модернизированных и вновь построенных установок переработки нефти, включая планы по строительству до 2027 года.

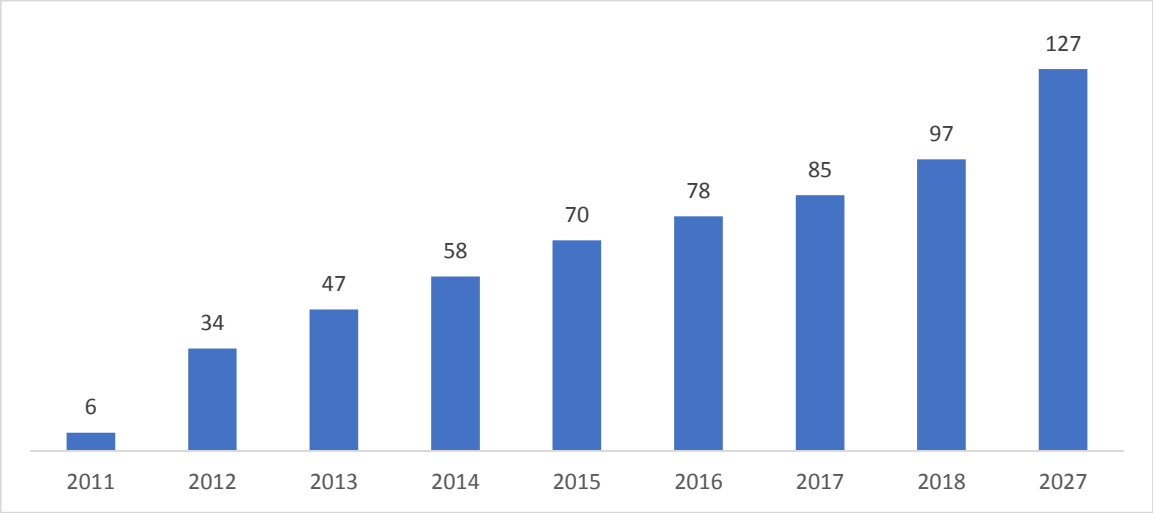


Рисунок 1 - Суммарное количество модернизированных и новых установок [6]

С 2010 года план модернизации выполнялся весьма уверенно, однако, предпринятый налоговый маневр в 2014 несколько сократил инвестиции в нефтепереработку. Тем не менее модернизация российских НПЗ еще не закончена и спрос на проекты строительства и модернизации установок будет оставаться на высоком уровне.

Оценив имеющийся высокий спрос на строительство и модернизацию нефтеперерабатывающих установок, стоит обратить внимание на подход к решению подобных задач на западном инжиниринговом рынке.

Начиная с первой половины XX века западный рынок инжиниринговых услуг развивался, структурировался, наполнялся понятийным аппаратом, во многом отлича-

ющимся от российского рынка. В такой же степени различались интеграционные процессы в строительстве, которые привели западный рынок инжиниринга к преобладанию EPC и EPC(M) формам контрактов [4].

В российский практике EPC контракт, часто называемый контрактом «под ключ», не получил широкого распространения в сфере нефтепереработки. В данной сфере преобладает традиционная форма договора, известная на западе как мульти лот. Суть данного подхода к строительству заключается в том, что заказчик самостоятельно заключает договора с подрядчиками по разным этапам проекта, осуществляет координирование работы и управление проектом в целом.

При всем при том, что на западном более развитом рынке инжиниринга контракты EPC и EPC(M) зарекомендовали себя высокой степенью эффективности, а также ввиду наличия современных тенденций на российском рынке, свидетельствующих о росте спроса на данные контракты, можно было бы ожидать уверенного проникновения данной формы договора на российской рынок, однако, такого не происходит.

Рассмотрим подробнее преимущества и недостатки EPC-контракта (таблица 1).

Таблица 1 – преимущества и недостатки EPC-контрактов на рынке нефтепереработки с приведенными удельными весами по каждому фактору (в сумме 10,0)

EPC-контракт			
Преимущества		Недостатки	
-снижение сроков строительства;	3,5	-стоимость контракта на 25-35% выше;	2,5
-фиксированная стоимость строительства;	2,0	-высокие риски при выборе плохого EPC-подрядчика;	5,0
-фиксированные сроки строительства;	1,8	-отсутствие контроля субподрядчиков;	2,5
-сконцентрированная в одном лице ответственность и гарантии;	1,7		
-договор по принципу «одного окна»;	1,0		

Как видно из таблицы, ключевым преимуществом EPC-контракта является сокращение сроков строительства. Встречаются ситуации, когда заказчику значительно выгоднее заключить договор EPC-подряда, который на 30% дороже, но при этом позволяет осуществить пуск установки в более короткие сроки, что позволяет окупить излишек затрат на EPC-контракт и снизить срок окупаемости проекта в целом.

Сокращение сроков строительства происходит за счет того, что фазы проекта (инжиниринг, снабжение, строительство) не идут последовательно, (конец одной фазы является началом следующей), а пересекаются. На практике ярким примером такого пересечения является заключение договора на поставку оборудования длительного цикла изготовления по факту согласования основных технических решений в рабочей документации – задолго до ее полного завершения. Другим примером может являться начало строительных работ нулевого цикла (фундаменты) на этапе, когда еще прорабатываются детальные решения по обвязке оборудования.

Реализация подобного подхода возможна за счет того, что EPC-подрядчик координирует все три фазы проекта, осуществляет тесное взаимодействие подразделений, а также изначально несет все риски за реализацию проекта. Речь идет о том, что приступая к поставке и возведению определенного объема материала до полного завершения проектной проработки, подрядчик берет на себя риск возможных корректировок на строительной площадке, однако, он может себе это позволить ввиду наличия соот-

ветствующей премии за риск и опыта взаимодействия подразделений. Заключая контракт по схеме мульти лот подрядчик по проектированию далеко не всегда может позволить себе принять риск по выдаче в строительство определенных частей проекта до полного завершения всего комплекта документации.

Фиксированные сроки и стоимость строительства позволяют заказчику более точно планировать свою деятельность по эксплуатации предприятия, его расширению или модернизации, тем самым повышая эффективность производственной и инвестиционной деятельности. Данное положение также значительно уменьшает риск исчерпания выделенного проектного финансирования до фактического завершения проекта с последующим привлечением дополнительных средств по завышенной стоимости.

Сконцентрированная в одном лице ответственность и гарантии позволяют исключить зоны проекта, свободные от ответственности [5]. При схеме контракта мульти лот при координации работ подрядчиков немаловажно четко распределить ответственность каждого участки проекта. Однако, ввиду большого количество взаимосвязей участников проекта ответственность за ошибку на строительной площадке может получиться «размазанной», что вызывает трудности в выявлении лица, которое должно компенсировать убытки заказчика. Подобные ситуации нередко доходят до судебных разбирательств, что негативно сказывается на проекте в целом ввиду установленных временных ограничений. При работе по EPC-контракту подрядчик принимает на себя полную на ответственность за качество объекта, устраняя при этом все возникающие несоответствие качества в соответствии с договором подряда [3].

Договор по принципу одного окна позволяет заказчику взаимодействовать только с одним подрядчиком, ответственным за возведение объекта, тем самым оптимизируя собственное подразделение управления проектом, которое при работе по схеме мульти лот заключает сотни договоров с подрядчиками по разным частям проекта и координирует их совместную работу.

Недостатки EPC-контракта не столь существенны в мировой практике, однако, усугубляются именно на российском рынке инжиниринга.

Завышенная стоимость EPC-контракта, как видно из приведенных преимуществ, является достаточно объективной и окупается с учетом перенесенных на подрядчика рисков и сокращении сроков строительства.

Наиболее критичным является риск выбора плохого EPC-подрядчика. Отсутствия опыта выполнения подобных контрактов может привести к существенным ошибкам в реализации проекта и срыву фиксированных договором сроков строительства. Можно было бы сказать, что подрядчик несет ответственность за нарушения сроков и качества проекта, однако, так или иначе, его ответственность крайне ограничена нанесенными заказчику убытками, при этом упущенная выгода заказчика убытком не считается, потому как по подобным обязательствам не сможет отвечать ни один подрядчик.

При этом опытные российские EPC-подрядчики на рынке нефтепереработки, реализующие масштабные технически сложные проекты, практически отсутствуют [2].

Отсутствие контроля за субподрядчиками, привлекаемыми на проект EPC-подрядчиком, также является существенным недостатком в российских условиях. Желание сэкономить на возведении объекта может привести EPC-подрядчика к привлечению недобросовестных и малокомпетентных субподрядчиков, что приведет к несоот-

ветствиям в качестве и сроках проекта. Осуществляя самостоятельных контроль за работой субподрядчиков заказчик в определенной степени гарантирует себе требуемый уровень качества [2].

Тем не менее, преимущество EPC-контракта в виде сокращения сроков строительства является слишком весовым, чтобы заказчики могли его игнорировать. Существует расхожее суждение о том, что при работе по договору мульти лот фазы проекта реализуются четко последовательно без пересечений, в отличии от EPC-контрактов. В действительности это далеко не всегда так. С целью сокращения сроков строительства российские заказчики могут организовать управление проектами таким образом, чтобы подрядчики по проектированию, снабжению и строительству выполняли работу частями, передавая тем самым работу следующему лицу по цепочке реализации проекта. Как было сказано раннее, подобные мероприятия предполагают определенный риск, который может быть принят при наличии соответствующей премии. В реализации подобных проектов также помогает наличие налаженной связи заказчика с конкретными подрядчиками, например генеральным проектировщиком завода.

Принимая во внимание тот факт, что современный рынок российской нефтепереработки находится на этапе интенсивной модернизации и многие заводы имеют в своей структуре собственную сильную команду по управлению и координации проектов, которая при этом получает достаточную загрузку чтобы не быть убыточной, становится понятно, что при текущей конъюнктуре рынка реализация проектов по схеме EPC зачастую не является выгодной для заказчика.

Данное положение диктуется именно существующей конъюнктурой рынка и, несомненно, будет изменяться в сторону роста спроса на EPC-контракты. В связи с этим подрядчикам по инжинирингу, снабжению и строительству следует заблаговременно наращивать необходимые компетенции и быть готовыми к соответствию требованиям обозримого будущего.

Список использованных источников:

1. Калиненко Е.А., Пельменева А.А. Инжиниринговые услуги для модернизации нефтеперерабатывающего завода: экономическая эффективность, энергоэффективность. Территория «НЕФТЕГАЗ». 2016;(6):86-94.

2. Кимельфельд Р.В. Проблемы реализации интегральных инжиниринговых проектов на основе EPC/EPCM- контрактирования в России. Вестник московского государственного областного университета. 2014(4):86-93.

3. Коликов В.Л., Маковский И.Н. Модель EPC-contractor: настоящее и будущее в управлении проектами. Трубопроводный транспорт – теория и практика. 2012; (5): 4-7.

4. Лазник А.А. Исследование форм инжиниринговых контрактов, заключаемых на мировом рынке. Вестник университета. 2017;(6):77-82.

5. Липавский В.Б. Гарантии качества и производительности в EPC- и EPC(M)-контрактах: ключевые моменты и подводные камни. Нефть, газ и право. 2019;(1):43-51.

6. Чернышева Е.А. Программа модернизации НПЗ России инновационное развитие нефтепереработки. Бурение и нефть. 2018;(5):3-8.

Прокопенков С.В.,
Степаненко Д.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
77477@mail.ru, kadar_77@mail.ru

МОДЕЛЬ ЦИФРОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ КОРПОРАЦИЙ

Аннотация: в докладе рассмотрена роль развития модели цифровых компетенций при подготовке руководящих кадров для управления инновационной деятельностью корпораций. Исследованы тенденции развития цифровых инноваций. Выявлены пути повышения эффективности деятельности и развития продукта корпораций и сделаны выводы о необходимости реализации модели цифровых компетенций для их инновационного развития.

Ключевые слова: цифровые компетенции, подготовка руководителей, корпоративное управление, инновации, инновационная деятельность.

Prokopenkov S.V.,
Stepanenko D.A.
Saint Petersburg State University of Economics

DIGITAL COMPETENCIES MODEL IN THE PROCESS OF LEADERSHIP TRAINING FOR MANAGING CORPORATE INNOVATIONS

Abstract: The report examines the role of the development of a digital competence model in the training of executives for managing corporate innovation. Trends in the development of digital innovations have been investigated. We identified the ways of increasing the efficiency of activities and product development of corporations and drawn conclusions about the need to implement a model of digital competencies for their innovative development.

Keywords: digital competencies, leadership training, corporate governance, innovation, innovation.

Исследование причин повышения эффективности внедрения инноваций претерпевает со временем существенные изменения. Вместе с тем, кадровый потенциал пока остается на первом месте [1]. Цифровая трансформация экономики привела не только к изменению инновационных форм, но и к необходимости развития новых компетенций, позволяющих обеспечивать успешное внедрение цифровых инновационных моделей.

Ежегодный глобальный обзор инноваций и отчет BCG в 2019 году посвящен росту значимости платформ и искусственного интеллекта. Эта закономерность отражается на протяжении последних нескольких лет в отчетах BCG. Под воздействием цифровых технологий и науки происходит трансформация не только отраслей, наиболее подверженных цифровизации, но и традиционных.

Опрос 2019 года показывает, что использование искусственного интеллекта быстро расширяется и что многие компании больше полагаются на платформы и экосистемы для поддержки своих инновационных усилий.

Самые инновационные компании по данным BCG за 2018 год, особенно те, которые входят в первую десятку, активно используют искусственный интеллект и платформы (таблица 1). Alphabet / Google, которая после 13-летнего правления ставит Apple на первое место, является, по словам ее генерального директора, компанией «искусственного интеллекта прежде всего». Он давно охватывает как платформы (например, Android), так и экосистемы (например, Alphabet работал с другими над созданием Waymo, своего предприятия по автономному вождению).

Инновационным прорывом компании Amazon, кроме применения искусственного интеллекта в розничном бизнесе, стало внедрение технологии распознания голоса (Alexa) и платформенные сервисы (Amazon Web Services). Помощь в разработке программного обеспечения для распознания голоса осуществляла компания Apple, которая также занимает лидирующую позицию в представленном рейтинге (таблица 1).

Заслуга Microsoft в области внедрения инноваций – переход от разработки программного обеспечения к поставке услуг на основе искусственного интеллекта и платформ.

Таблица 1 - Рейтинг компаний, внедряющих инновации, 2019 г.

Место в рейтинге	Название компании
1	Alphabet / Google
2	Amazon
3	Apple
4	Microsoft
5	Samsung (включает только Samsung Electronics)
6	Netflix
7	IBM
8	Facebook
9	Tesla
10	Adidas

Источник: [5].

Компании, попавшие в десятку лидеров-инноваторов, получили конкурентное преимущество и возможность экспоненциального роста за счет внедрения искусственного интеллекта, создания платформ и экосистем. Это позволяет создавать новые продукты, услуги и способы производства [3].

В качестве примера следует привести McDonald's, который ввел цифровое меню, учитывающее время суток, день недели, погоду и посещаемость заведения.

Поставщики медицинских услуг, ученые-медики и разработчики программного обеспечения в обрасти здравоохранения получили возможность для сбора и обработки данных в результате запуска платформы искусственного интеллекта компанией Philips. Экологическую инновацию предложила компания BASF совместно с Citrine, которая способна улавливать углекислый и другие парниковые газы.

Возможность внедрять совершенно новые потоки доходов, бизнес-модели и источники постоянного преимущества особенно сильна для предприятий B2B благодаря данным, полученным с устройств, подключенным к Интернету вещей. Это приводит к неизбежности развития экосистем, как основы конкурентоспособности в большинстве отраслей [3].

Эффективность создания и управления платформами и экосистемами необходима для получения конкурентного преимущества. Ведущие компании используют в

основном два способа повышения ценности продукта: создание собственных сетей для совместной работы или присоединение к уже существующим.

По данным опроса BCG, девять из десяти респондентов заявили, что их компании инвестируют в искусственный интеллект, и более 30% ожидают, что из предложенных областей инноваций искусственный интеллект окажет наибольшее влияние на их деятельность в ближайшие три-пять лет. (рисунок 1).



Рисунок 1 - Влияние цифровых инноваций и других областей развития продукта на рост конкурентоспособности организации в ближайшие 3-5 лет

В отчете Бостонской Консалтинговой Группы, опубликованном в октябре 2017 года [4], представлен анализ текущего состояния экономики России и ее трансформация под воздействием цифровизации, внедрения инноваций, повышению производительности труда и конкурентоспособности на мировом рынке. Эффективность создания и управления экосистемами напрямую зависит от профессионализма управляющего, включающего ряд факторов:

- формирование набора компетенций, обеспечивающих развитие цифровой экономики в рамках непрерывного обучения;
- влияние образовательных учреждений на процесс цифровизации;
- возможность подготовки передовых специалистов для цифровой экономики;
- наличие инновационных образовательных технологий и моделей образования;
- соотношение между профессиональными, цифровыми и мягкими навыками (soft skills).

Евросоюз, определяя цифровые компетенции как необходимую составляющую цифрового образования, определяет ключевые компоненты цифровой компетенции в 5 областях:

1. Компетентность в области информации и цифровой грамотности предполагает способность руководителя сформулировать потребность в информации, найти и

получить данные и контент. Компетентность в области цифровой грамотности предполагает наличие навыков хранения, организации и управления цифровых данных, а также определения актуальности информации.

2. Коммуникационная компетентность предполагает наличие и развитость навыков взаимодействия, общения и сотрудничества с учетом культурных и возрастных особенностей. Компетентность в области сотрудничества предполагает использование цифровых сервисов для участия в жизни общества, а также навыки управления своей цифровой идентичностью и репутацией.

3. Компетентность в области создания цифрового контента предполагает навыки интеграции информации в совокупность знаний с применением авторского права и лицензирования, способности составления компьютерных инструкций.

4. Компетентность в области безопасности включает защиту устройств и личных данных в цифровой среде, способность обеспечить физическое и психическое здоровье, социальное благополучие и социальную вовлеченность. Компетентность в области безопасности предполагает способность руководителя осознать влияние цифровых технологий на окружающую среду.

5. Компетентность в области решения проблем предполагает способность руководителя применять цифровые инструменты для выявления потребностей и задач компании в области внедрения инновационных процессов и продуктов.

На основании данных элементов сформулированы 5 уровней квалификации с примерами, которые описаны в DigComp 2.1: «Система цифровых компетенций для граждан с восемью уровнями квалификации и примерами использования» [6].

Модель цифровых компетенций, сформулированная Евросоюзом, имеет примеры успешной реализации в отечественных и зарубежных корпорациях, внедряющих инновации. Необходимость повышения глобальной конкурентоспособности корпорации и отрасли определяет направления развития в области непрерывного образования – содействие повышению цифровой грамотности, т.е. реализация универсальной модели цифровых компетенций.

Цифровые навыки позволяют людям создавать и обмениваться цифровым контентом, коммуницировать и решать проблемы для эффективной и творческой самореализации в обучении, работе и социальной деятельности в целом [2].

Таким образом, цифровая компетентность руководителей, управляющих инновационной деятельностью корпорации должна включать все элементы модели цифровых компетенций: цифровую грамотность, способность к обеспечению безопасности и решению проблем, цифровому сотрудничеству, личностные, технические и цифровые интеллектуальные навыки. Особое значение в модели цифровых компетенций руководителя имеют цифровые навыки. Они позволяют довести до автоматизма модели поведения, основанные на знаниях и умениях в области использования цифровых устройств, коммуникационных приложений и сетей для доступа к информации и управления ей, что приводит к трансформации мышления и способности быстрее адаптироваться в цифровой среде в поисках и создании новых ценностей.

Список использованных источников:

1. Калачева Д.А. Анализ эффективности построения и работы команды, внедряющей изменения//Современный менеджмент: проблемы и перспективы: Материалы V Междунар. науч.- практ. конф. 15 апреля 2010 г./ред.кол.: Ю.В.Мячин (отв.ред.) [и др.]. – СПб.: СПбГИЭУ, 2010.- с. С. 239-243.

2. Степаненко Д.А., Рогова И.Н. Формирование модели цифровых компетенций как фактор повышения устойчивости экономического развития страны // Профессиональное образование: вызовы времени и перспективы развития: материалы международной научно-практической конференции (18 февраля 2020 г., г. Гатчина) / под науч. ред. д.п.н., проф. С.В. Тарасова. Гатчина: Изд-во ГИЭФПТ, 2020. С. 230-236.

3. Чуркина Н.С., Степаненко Д.А. Развитие сетевых структур: от внутренних рынков к платформизации// Стратегии бизнеса. Т.8, № 8 (2020). с. 219-222 DOI: 10.17747/2311-7184-2020-8-219-222

4. BCG – «Россия 2025: от кадров к талантам», 2017. URL: https://www.bcg.com/ru-ru/perspectives/188095 (Дата обращения: 22.01.2020).

5. BCG – «Innovation in 2019». URL: https://www.bcg.com/ru-ru/publications/2019/most-innovative-companies-innovation (Дата обращения: 05.08.2020)

6. Digital Competence Framework 2.0 Режим доступа: https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework (Дата обращения: 09.12.2019).

Соловейчик К.А.
Комитет по промышленной политике, инновациям и торговле
kirill.soloveychik@gmail.com
Аркин П.А.
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого
arkin1969@mail.ru

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОМЫШЛЕННАЯ ПОЛИТИКА РАЗВИТИЯ МАЛОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В ЦЕЛЯХ СОЗДАНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ И НАУКОЕМКОЙ ПРОДУКЦИИ

Аннотация: Рассмотрена роль национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» при реализации государственной промышленной политики Российской Федерации в целях стимулирование роста глубины передела промышленной продукции как в субъектах Российской Федерации, так и в России в целом, а также при создании конкурентоспособной инновационной и наукоемкой продукции в разных отраслях промышленности на примере деятельности государственного фонда, созданного в целях поддержки научной, научно-технической и инновационной деятельности и относящегося к наиболее значимым учреждениям науки. Сделан вывод о четко прослеживающейся тенденции единичных договоров по программе эксклюзивного финансирования создания и освоения производства наукоемкой продукции в отличии от программ создания и освоения инновационной продукции.

Ключевые слова: государственная промышленная политика, глубина передела, наукоемкая продукция, инновация, малое предприятие

Soloveychik K. A.
Committee on Industrial Policy, Innovation and Trade
Arkin P. A.
Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University

STATE INDUSTRIAL POLICY FOR THE DEVELOPMENT OF SMALL ENTREPRENEURSHIP AND CREATION OF INNOVATIVE AND SCIENTIFIC PRODUCTS

Abstract: The paper analyses the role of the national project "Small and Medium-sized Enterprises and the Support of Individual Entrepreneurship Initiatives" in the implementation of the state industrial policy of the Russian Federation in order to stimulate growth of the depth of industrial products redistribution both in the constituent entities of the Russian Federation and in Russia as a whole, as well as in creating a competitive innovative and high-tech products in various industries based on the example of the activities of the state fund, which belongs to the most significant institutions of science, and was created to support scientific, scientific, technical, and innovative activities. It is concluded that there clearly is a visible tendency towards single contracts under the exclusive financing program for the creation and development of high-tech products, in contrast to the programs for the creation and development of innovative products.

Keywords: state industrial policy, depth of redistribution, high-tech products, innovation, small business

Государственная промышленная политика России направлена, в том числе, на стимулирование роста глубины передела промышленной продукции для повышения качества жизни населения как в субъектах Российской Федерации [1], так и в России в целом, на создание конкурентоспособной наукоемкой, в том числе инновационной, продукции в разных отраслях промышленности [2], что находит свое отражение как в поддержке крупных промышленных корпораций, так и малого и среднего инновационного предпринимательства, в том числе в рамках национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы». Развитие малого и среднего предпринимательства позволяет расширить конкуренцию на рынке товаров, что увеличивает конкуренцию и, соответственно, является одной из форм защиты прав потребителей. Рассмотрим это на следующем примере.

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере» (далее Фонд содействия инновациям) [3] был создан 3 февраля 1994 года [4], действует на основании устава, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 03.07.2012 N 680 [5], относится к государственным фондам, создаваемым в целях поддержки научной, научно-технической и инновационной деятельности и к наиболее значимым учреждениям науки. В Санкт-Петербурге Фонд содействия инновациям действует на основании Соглашения о взаимодействии между Санкт-Петербургом и федеральным государственным бюджетным учреждением «Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере» от 07.11.2017. на основании которого представителем в Санкт-Петербурге Фонда содействия инновациям является Соловейчик Кирилл Александрович (в соответствии с предыдущим Соглашением с 03.10.2013.).

В основном реализация грантовых программ Фонда содействия инновациям с юридическими лицами осуществляется через утвержденные им положения. Так для стартапов разработано положение о программе «СТАРТ», которое устанавливает порядок и условия предоставления грантов субъектам малого предпринимательства (далее – грантополучатель) на финансовое обеспечение выполнения научно-исследовательских, опытно-конструкторских работ (далее – НИОКР) в рамках реализации инно-

вационных проектов. Под инновационными проектами в контексте положения (далее – проект) понимается комплекс направленных на достижение экономического эффекта мероприятий по осуществлению инноваций, в том числе по коммерциализации научных и (или) научно-технических результатов в соответствии с Федеральным законом от 23.08.1996 N 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике» [6]. Целью программы «Старт» является создание новых и поддержка существующих малых инновационных предприятий, находящихся на начальной стадии развития и стремящихся разработать и освоить производство новой продукции, технологии или услуги с использованием результатов собственных научно-технических и технологических исследований, имеющих значительный потенциал коммерциализации. В рамках Программы (как и по другим программам Фонда содействия инновациям) отбираются проекты по следующим тематическим направлениям:

Н1. Цифровые технологии;

Н2. Медицина и технологии здоровьесбережения;

Н3. Новые материалы и химические технологии;

Н4. Новые приборы и интеллектуальные производственные технологии;

Н5. Биотехнологии;

Н6. Ресурсосберегающая энергетика.

В ходе реализации этапов Программы проводятся прикладные научные исследования и экспериментальные разработки (например, разработка и изготовление прототипа продукта, его испытания), которые позволят проверить реализуемость заложенных в НИОКР научно-технических подходов и решений для снятия научно-технических рисков реализации проекта в целом, а также позволят оценить возможность создания на последующих стадиях реализации проекта продукта, востребованного на рынке. По результатам выполнения договора гранта грантополучателем должна быть создана интеллектуальная собственность, права на которую должны быть оформлены на предприятие – грантополучатель. Программа «Бизнес-Старт» направлена на предоставление грантов малым предприятиям, завершившим НИОКР и планирующим создание или расширение производства инновационной продукции, разработанной по программе «Старт».

Предоставление грантов на коммерциализацию бизнеса осуществляется в рамках программ «Коммерциализация» и «Бизнес-Старт», расходы на которые, связанные с реализацией инновационных проектов, на финансовое обеспечение которых предоставляются субсидии из федерального бюджета на предоставление грантов малым инновационным предприятиям на финансовое обеспечение инновационных проектов, результаты которых имеют перспективу коммерциализации, в рамках подпрограммы «Стимулирование инноваций» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», осуществляются в соответствии с Приказом Минэкономразвития России от 27.10.2014 N 680 [7].

В 2020 году программа «Коммерциализация» проходит в рамках реализации пункта 5.8 мероприятий федерального проекта «Акселерация малого и среднего предпринимательства» национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы». При отборе проектов учитывается социально-экономический эффект от реализации проекта для региона, влияние компании на развитие инновационных территориальных кластеров, вовлеченность компании в цепочку поставок крупного технологического бизнеса, а также потенциал по замещению импортных разработок на отечественном рынке и увеличению

доли занимаемого российского рынка, по выходу на зарубежные рынки. Программа направлена на предоставление грантов малым инновационным предприятиям, завершившим НИОКР и планирующим создание или расширение производства инновационной продукции.

Проведение НИОКР возможно также в рамках программ «Развитие», «Интернационализация», «Кооперация». Программы «Развитие» и «Интернационализация» по основным характеристикам в проведении НИОКР сходны с программой «СТАРТ», но требуют серьезного научного задела и предусматривают значительно больший размер гранта. Спецификой программы Кооперация является ее направленность на развитие партнерства между малыми предприятиями, занимающимися инновациями, и индустриальными партнерами. Целью является использование потенциала сектора малого предпринимательства для развития продуктовых линеек средних и крупных технологических предприятий, создания новых и обновления существующих производств на базе инновационных, в том числе не имеющих аналогов, технологий. Индустриальным партнером может быть среднее или крупное предприятие в форме коммерческой организации, отвечающее ряду условий. Гранты предоставляются в форме субсидий малым предприятиям, отобранным по результатам конкурса, на финансовое обеспечение выполнения НИОКР по техническому заданию, согласованному с индустриальным партнером, с целью разработки и освоения новых видов наукоемкой продукции.

Таблица 1 - Сведения о работе фонда содействия инновациям в Санкт-Петербурге действующие программы 2016 и 2017 года (на конец года)

№	ПРОГРАММА	2016		2017	
		всего организаций	финансирование, рубли	всего организаций	финансирование, рубли
1	Интернационализация	14	151 000 000	13	146 500 000
2	Развитие	37	564 300 000	35	555 860 000
3	Коммерциализация	14	243 000 000	5	67 000 000
4	Старт	139	287 000 000	108	242 300 000
5	Кооперация	1	20 000 000	3	60 000 000
	ИТОГО	**205**	**1 265 300 000**	**164**	**1 071 660 000**

Таблица 2 - Сведения о работе фонда содействия инновациям в Санкт-Петербурге действующие программы 2018 и 2019 года (на конец года)

№	ПРОГРАММА	2018		2019	
		всего организаций	финансирование, рубли	всего организаций	финансирование, рубли
1	Интернационализация	8	98 500 000	4	48 700 000
2	Развитие	47	764 748 446	41	685 029 000
3	Коммерциализация	3	45 000 000	21	324 030 000
4	Старт	93	206 100 000	76	202 150 000
5	Кооперация	3	50 000 000	5	100 000 000
	ИТОГО	**154**	**1 164 348 446**	**147**	**1 359 909 000**

Таким образом, в отличие от всех остальных программ Фонда содействия инновациям, в которых речь идет о разработке инновационной продукции, при реализации программы Кооперация малыми предприятиями разрабатывается наукоемкая продукция для средних и крупных предприятий. Соответственно и выделение таких грантов носит эксклюзивный характер, что можно проиллюстрировать на примере действующих договоров грантов Фонда содействия инновациям с малыми предприятиями Санкт-Петербурга (таблица 1, таблица 2). В таблицах отражены действующие договоры на конец года: количество договоров по конкретным программам на конец года варьируется по чисто статистическим причинам, так как какие-то программы проходят раньше в календарный год и договоры успевают заключить все грантополучатели в текущем году, по каким-то программам дата заключения части договоров смещается на следующий год. Тем не менее, четко прослеживается тенденция единичных договоров по программе Кооперация, что отражает сложность создания и освоения производства наукоемкой продукции.

Список использованных источников:

1. Соловейчик К.А., Аркин П.А. Методические вопросы стимулирования роста глубины передела промышленной продукции субъектами Российской Федерации // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2015. № 4 (94). С. 25-30.

2. Соловейчик К.А., Салкуцан С.В., Аркин П.А. Процессы управления наукоемкими производствами в машиностроении: монография. СПб.: ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2018. 438 с.

3. Фонд содействия инновациям // Режим доступа: http://fasie.ru/ (дата обращения 20.05.2020 г.).

4. О Фонде содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере: Постановление Правительства РФ от 03.02.1994 N 65 (ред. от 21.06.2013) // Российская газета. N 26. 09.02.1994.

5. Об уставе федерального государственного бюджетного учреждения «Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере»: Постановление Правительства РФ от 03.07.2012 N 680 (ред. от 06.11.2019) // Собрание законодательства РФ. 09.07.2012. N 28. ст. 3910.

6. О науке и государственной научно-технической политике: Федеральный закон от 23.08.1996 N 127-ФЗ (ред. от 24.04.2020) // Российская газета. N 167. 03.09.1996.

7. Об утверждении перечня расходов, связанных с реализацией инновационных проектов, на финансовое обеспечение которых предоставляются субсидии из федерального бюджета федеральному государственному бюджетному учреждению «Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере» на предоставление грантов малым инновационным предприятиям на финансовое обеспечение инновационных проектов, результаты которых имеют перспективу коммерциализации, в рамках подпрограммы «Стимулирование инноваций» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика»: Приказ Минэкономразвития России от 27.10.2014 N 680 // Российская газета. N 278. 05.12.2014.

ПОДГОТОВКА КАДРОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Айвазова М.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
Ayvazovamaria21@gmail.com

НЕОБХОДИМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ СОВРЕМЕННОГО СОТРУДНИКА БАНКА

Аннотация: В статье описываются необходимые навыки и умения для успешного построения карьеры и достижения высоких результатов сотрудников любых банков. Особое внимание обращается на наличие специфических черт банковской деятельности, возможности для увеличения мотивации работников и смягчения процесса адаптации в новом или в уже существующем коллективе. Геймификация рабочих процессов рассматривается как инновационный способ увеличения продуктивности и привлечения заинтересованности в выполнении требуемой работы сотрудниками банка. Кроме того, в статье затрагивается вопрос профессионального выгорания сотрудников и отрицательных последствий слабой стрессоустойчивости. Изучаются типы конфликтного поведения и основные характерные черты успешного банковского сотрудника.

Ключевые слова: профессиональные знания и компетенции, специфика банковской деятельности, мотивация, геймификация рабочих процессов, адаптационный период, самореализация личности, черты характера, стрессочувствительность, стрессоустойчивость, тип конфликтного поведения.

Ayvazova Maria
Saint Petersburg State University of Economics

THE NECESSARY COMPETENCIES OF A MODERN BANK EMPLOYEE

Abstract: This article describes the necessary skills and abilities to successfully build a career and achieve high results for employees of any bank. Particular attention is paid to the presence of specific features of banking activities, opportunities to increase employee motivation and mitigation of adaptation in a new or existing team. Gamification of work processes is seen as an innovative way to increase productivity and attract interest in the required work by bank employees. The article also addresses the issue of professional burnout of employees and the negative consequences of low stress resistance. The article studies the types of conflict behavior and main features of a successful bank employee.

Keywords: professional knowledge and competences, specifics of banking activity, motivation, gamification of work processes, adaptation period, personal self-realization, character traits, stress sensitivity, stress resistance, type of conflict behavior.

Все сферы жизнедеятельности стремительно развиваются, подвергаются трансформации и усовершенствованию. Сотрудники любой организации являются ее лицом и именно по их поведению и профессиональным умениям предоставления продуктов и

услуг судят об отношении этой организации к клиентам и о ее миссии и ценностях. Следовательно, каждый сотрудник и его квалификация ценны. Для увеличения профессиональных знаний и компетенций необходимо посещать курсы повышения квалификации, различные тренинги и семинары и мероприятия по тимбилдингу.

Выбирая банк местом работы, каждый руководствуется своими целями: для кого-то критерием выбора служит размер получаемой заработной платы, для кого-то основанием принятия решения в пользу банка является сфера профессиональных интересов, для кого-то это временное место работы для получения опыта и формирования необходимых качеств для работы в финансовой среде. Тем не менее, для того чтобы стать банковским работником необходимо иметь соответствующие знания и черты характера. Труд в банковской сфере специфичен и обладает рядом особенностей, к которым относятся [1]:

– высокая социальная ответственность, подразумевающая активное взаимодействие с клиентами, то есть особая значимость человеческого фактора;

– влияние, оказываемое на экономику страны, то есть важность поддержания постоянно высокого уровня компетенции сотрудников банка;

– строгая регламентация деятельности, а именно четкое соблюдение законов, монотонность работы и почти отсутствие творческого подхода, которое служит для будущих специалистов одним из решающих факторов в выборе или отказе отданной профессии;

– коммерческая направленность, выражающаяся в клиентоориентированном подходе и внедрении инноваций для удобства пользователей;

– финансовое посредничество, заключающееся в аналитической работе, расчетах и оценивании возможных рисков как для банка, так и для его клиентов.

Таким образом, современный сотрудник банка должен понимать специфику банковской деятельности, а также обладать теми качествами, которые необходимы для достижения профессиональных успехов и карьерного роста в данной сфере, то есть иметь аналитический склад ума, быть усидчивым и открытым к внедрению инноваций и модернизации существующих банковских процессов. Кроме того, важно постоянно держать в голове огромный массив информации, состоящий из предлагаемых банком продуктов и условий их оформления, непрерывно его обновлять в соответствии с изменениями рынка.

Особое внимание следует обратить на поддержание мотивации сотрудников, подходящих для работы в банке. Мотивация имеет свойство иссякать даже у самых преданных своей работе и увлеченных карьерой сотрудников, именно поэтому руководству необходимо позаботиться о ресурсах, позволяющих работникам быть постоянно мотивированными на высококачественное обслуживание клиентов и на достижение ожидаемых результатов.

Одним из способов возрастания мотивации и увеличения интереса сотрудников в улучшении показателей является геймификация рабочих процессов, то есть использование игровой техники для трансформации монотонных и однообразных действий. Кроме того, данный метод может использоваться как среди постоянных работников, находящихся долгое время в штате, так и для вновь набранных с целью их инструктажа и обучения. Основным преимуществом использования геймификации процессов является повышение эффективности работы и активность сотрудников [2].

Рассмотрим ожидаемые эффекты от использования технологии геймификации:

– значительное повышение производительности труда сотрудников, ориентация как на результат, то есть увеличение прибыли банка, так и на качество предоставляемых услуг в целом;

– уменьшение текучести кадров, так как приветствуется творческий и изобретательный подход к выполнению заданий, возвращается мотивация и интерес к профессиональной деятельности;

– снижение расходов на поиск новых кадров, так как монотонность действий больше не является причиной для смены места работы;

– уменьшение вероятности потери клиентов, так как каждый сотрудник остро заинтересован в каждом клиенте и в предоставлении лучших результатов и получении приза, то есть признании значимости выполняемой им работы, именно поэтому он будет хорошо знаком со всеми предлагаемыми банком продуктами и со всеми условиями их получения;

– улучшение усвоения новой информации, способность легко ориентироваться и убедительно предлагать банковские продукты и услуги.

Таким образом, для увеличения заинтересованности сотрудников и для повышения их мотивации технология геймификации служит одним из наиболее эффективных методов для достижения поставленных целей.

Отдельное внимание следует обратить на значимость обучающих тренингов. Данные мероприятия особенно важны для нового персонала, который заинтересован в упрощении адаптационного периода и в налаживании контактов со своими коллегами. Глобальной целью адаптации выступает самореализация личности, которая достигается путем улучшения коммуникативных навыков, увеличения круга общения, а также в инициации ведения переговоров. Кроме того, во время прохождения адаптации оценивается стрессоустойчивость сотрудников, их склонность к пресыщению и переутомлению [3].

Далее необходимо рассмотреть опасность профессионального выгорания сотрудников банков, и какие действия могут быть приняты с целью предотвращения потери прибыли их из-за переработок и недостатка мотивации. Профессиональная деформация возникает из-за эмоционального выгорания и хронической усталости. Ментальное здоровье сотрудников подвергается рискам из-за работы в постоянном стрессе, участии в конфликтах с клиентами, а также недопонимании со стороны руководства.

Согласно статистике у большинства банковских работников наблюдается высокий уровень стрессочувствительности, несмотря на то что банки пытаются научить своих сотрудников быть стрессоустойчивыми, особенно в долгосрочной перспективе. Тем не менее наблюдается тенденция на повышенную реакцию на обстоятельства неподвластные влиянию, а также склонность все излишне усложнять, что может приводить к стрессам [4].

Участие в конференциях, мастер-классах, семинарах, круглых столах, форумах способствует изменению отношения к стрессу и направлено на преобразование негативных эмоций в ресурс для извлечения дополнительной мотивации. Для достижения результатов и высокого уровня стрессоустойчивости необходимо совершенствовать этот навык, отрабатывать его на практике и стремиться не принимать обиды на личный

счет, то есть разрабатывать способность к разделению выполняемых функций и испытываемых эмоций.

Одной из основных причин обладания высокой стрессоустойчивостью является неизбежное участие в конфликтных ситуациях, которые могут произойти как по вине сотрудника, так и по вине клиента, который мог неправильно воспринять предоставленную ему информацию. Стоит обратить внимание на то, что обе стороны заинтересованы в одной цели, состоящей в удовлетворении потребности клиента, то есть в оказании ему услуги сотрудником банка.

Существует несколько типов конфликтного поведения [5]:

– соперничество, представляющее собой самый ресурсо- и энергозатратный тип поведения, цель, которую преследуют участники конфликта, заключается в доказательстве преимущества, а не нахождении оптимального решения;

– сотрудничество, самый выгодный для участников конфликта исход событий, при котором у обоих сторон наблюдается желание достичь консенсуса и удовлетворить возникшие потребности максимально выгодным способом;

– избежание конфликта, для данного типа необходимо обладать впечатляющими знаниями в психологии и в понимании потребностей другого человека, чтобы развернуть ситуацию таким образом, когда нельзя найти причину конфликта;

– приспособление, которое обычно более выгодно для одной из сторон, в то время как другая сторона имеет дело с возникшими обстоятельствами и, вероятнее всего, теряет прибыль.

Таким образом, современный банковский сотрудник должен иметь способность работать в режиме мультизадачности, умело сочетая аналитический склад ума, проведение точных расчетов и осуществление монотонной работы наряду со способностями вести переговоры, располагать клиентов к себе, вызывать у них доверие и обеспечивать высокий уровень оказания услуг.

Список использованных источников:

1. Дудкин И.А. Исследование и развитие профессионально-важных качеств работников банковской сферы в процессе профессиональной адаптации // Научные достижения и открытия современной молодежи. Сборник статей победителей международной научно-практической конференции: в 2 частях. 2017. С. 1016-1018.

2. Ишбердина М.А. Применение технологии геймификации в мотивации и обучении банковских работников // Вестник науки. 2020. Т. 1. № 1 (22). С. 119-123.

3. Самвелян Ф.Г., Кора Н.А. Исследование профессионального выгорания и стрессоустойчивости банковских работников // Психологическое здоровье и развитие личности в современном мире. Материалы Международной научно-практической конференции. 2019. С. 239-246.

4. Слинков А.М. Стратификация работников банков // Научный результат. Серия: Технология бизнеса и сервиса. 2015. Т. 1. № 2 (4). С. 71-80.

5. Уманская И.А. Изучение типов поведения в конфликтных ситуациях в условиях коммуникативного стресса (на примере банковских работников). // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2017. Т. 23. № 5. С. 49-51.

Бонюшко Н.А.,
Семченко А.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
seangelika@yandex.ru

РАЗВИТИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА СФЕРЫ УСЛУГ

Аннотация: В данной статье рассмотрены основные современные тенденции развития специалистов в области качества сферы услуг, определены основные особенности деятельности организации сферы услуг в сложившейся ситуации в условиях индивидуализации и глобализационных процессов. Кроме этого, исследованы возможности и перспективы развития онлайн и офлайн бизнеса.

Ключевые слова: кадровая политика, сфера услуг, клиент, персонал.

Bonyushko N.A.,
Semchenko A.A.
Saint Petersburg State University of Economics

DEVELOPMENT OF SPECIALISTS IN THE FIELD OF QUALITY OF THE SERVICE SPHERE

Abstract: This article covers the main modern trends in the development of specialists in the field of quality of the service sector, identifies the main features of the activities of the organization of the service sector in the current situation in the context of individualization and globalization processes. In addition, the possibilities and prospects for the development of online and offline business were investigated.

Keywords: personnel policy, service sector, client, personnel.

В настоящее время серьезным вопросом для исследования является, на наш взгляд, развитие специалистов в области качества сферы услуг, поскольку удаленная трудовая деятельность, цифровизация многих важных экономических процессов, таких как даже оказание государственных услуг, требует совершенствования специалистов в области качества, в частности, в сфере услуг. Поясним, что речь идет о неценовой конкуренции за потребителя, который путем удаленного доступа и так может изучить, и сравнить свойства той или иной услуги, оговоримся, если речь, конечно, не идет о таком монополисте, как государство.

В современных условиях актуальным представляется изучение возможностей повышения качества оказываемых услуг в том числе за счет развития конкурентоспособности кадрового потенциала организации. В этой связи, на наш взгляд, можно выделить два основных направления:

– развития специалистов в области качества за счет возможностей и средств предприятия;

– саморазвитие персонала в части тематического тимбилдинга и построения идентификационной коуч-системы, а также ступеней наставничества, когда специалисты более высокого уровня профессионализма курируют стремления и координируют возможности роста каждого рядового сотрудника.

Кадровая политика направлена на формирование стратегии управления персоналом в организации сферы услуг, что в целом представляет собой планируемые действия и решения, способствующие повышению эффективности деятельности сотрудников в целях роста стоимости и прибыльности самой организации. Стратегия управления персоналом должна учитывать цели руководства и интересы рядовых сотрудников организации, что в целом выглядит, на наш взгляд, следующим образом:

– цели развития кадрового потенциала, являющиеся видением руководства в области качества с учетом экономической составляющей, разумной стоимости данных процессов;

– корпоративная культура и принципы кадровой работы, что должно сказываться на всех процессах, реализуемых в организации и не противоречить корпоративным принципам и видению верхнего уровня;

– экономическое обеспечение достаточности процессов развития персонала, что означает создание гармонии между важностью непрерывного улучшения персонала, уровнем заработной платы, а также социальной ответственностью перед сотрудниками и обществом;

– взаимосвязь уровней стратегии организации, на наш взгляд, означает соответствие и гармонизацию, начиная от развития специалистов до стратегии кадровой политики в целом.

Сегодня определяют три основные концепции стратегии кадровой политики. Одна из них предполагает, что стратегия управления персоналом в сфере услуг определяется стратегией организации. В частности, в рамках этой стратегии развитие специалистов выполняет второстепенную роль по предоставлению и поддержанию работоспособности, необходимой для организации. Следующая концепция основывается на том, что развитие специалистов в области качества сферы услуг является важнейшей задачей и не зависит от общего видения организации, т.к. является основой ее развития и существования. В данном случае стратегии кадровой политики зависят от имеющихся или потенциальных кадровых ресурсов. Третья концепция является синтезом двух предыдущих. Стратегия организации сопоставляется с имеющимися и потенциальными кадровыми ресурсами, определяется соответствие направлениям стратегии кадровой политики. В результате такого сопоставления может быть изменена стратегия деятельности всей организации и кадровой политики.

Нельзя не отметить, что в условиях удаленной работы многие процессы современного общества способствуют существенному развитию именно сферы и спектра предлагаемых услуг. Специалисты и менеджмент организаций указанной сферы приспосабливаются к новым реалиям ведения бизнеса, изменению функциональных обязанностей, необходимости непрерывного повышения квалификации, росту конкуренции и решению нестандартных задач и вызовов. Суть новых задач связана с широким спектром психологических особенностей потребителей, росту числа и качества запросов, сверхновыми модификациями технических устройств обеспечивающего процессы типа.

Кадровая стратегия направлена на развитие специалистов не только как трудовой единицы, но и на стимулирование саморазвития, а именно повторения цикличности и самоорганизованности путем самовоспроизводимости за счет наставничества, что во многом определяется разумным и гармоничным менеджментом организации. Конфликты, нерешаемые трудовые задачи, дисциплинарные расхождения, по сути, являются неотъемлемой частью функционирования любой организации, в которой

присутствует человеческий фактор, а не роботизация процессов. Таким образом, выделим некоторые основные моменты, являющиеся, по нашему мнению, определяющими при развитии специалистов в области качества сферы услуг. Во-первых, корпоративная культура как основа мотивации персонала. Услуга сама по себе всегда персонифицирована, ведь любой потребитель предъявляет к ней свои уникальные запросы и требования. Именно поэтому необходимо поощрять это в сотрудниках. Уникальная атмосфера сделки (приобретения услуги), упор на конкретные требования того или иного клиента, создание конкретных (по запросу) пост-гарантийных, сервисных предложений –эти основные моменты следует учитывать при управлении качеством специалистов сферы услуг.

Кроме того, на наш взгляд, необходимо учитывать тот аспект, что часть услуг является уникальными. Так, например, государственные услуги оказываются населению только монополистом – государственными службами, аналогично энергетические поставки, метрополитен и ряд других. В этом контексте речь идет о специальных, профессиональных услугах монопольного типа, где конкуренция не так важна, как скорость и качество оказания. Также неординарными (вне рыночных стандартов) выступают модные услуги, разумная цена которых превышена в несколько раз, поскольку создан пиар, растиражирована реклама, если и отвечающая реальности, все же подчас сильно преувеличивающая значимость и характеристики товара.

В 2020 году в результате пандемии весьма внушительно пострадали все сферы экономики, однако сфера услуг в числе наиболее пострадавших. В частности, сфера туризма и гостиничного бизнеса, общепита, бытовых услуг, а также образовательные организации (организации дополнительного образования, негосударственные образовательные учреждения). Кроме этого нельзя не отметить транспортную сферу (авто- и авиаперевозки, деятельность аэропортов), сферу культуры, досуга и развлечений, а также сферу физической культуры и спорта. Несомненно, Правительство оказывает первоочередную поддержку наиболее пострадавшим отраслям как в рамках антикризисного плана, так и за счет тех мер, которые внедрены для поддержки малого и среднего бизнеса.

Сегодня активно обсуждаются даты второй волны пандемии в конце 2020 года. Первая волна явилась неожиданностью как для государства, так и для бизнеса. Организации сферы услуг, работающие офлайн, смогли пережить первую волну, но несомненно они почувствовали необходимость переориентации на онлайн предложение, в случае точек общественного питания – продажу на вынос. Сфера образовательных технологий также перешла в онлайн. Анализируя рынок, отметим, что в целях сохранения себестоимости следует ориентироваться на местный спрос, предлагать свои услуги крупным и малым игрокам, внедрять нестандартные решения, применять современные технологии для поддержания связи с клиентом, создавать контент, устанавливать долгосрочные партнерские отношения с клиентами и поставщиками, повышать качество сервиса. Наиболее свежей идеей для консервативного бизнеса является, на наш взгляд, настройка таргетированной рекламы в социальных сетях, в частности, в Instagram, где одним из преимуществ является также возможность получения точной статистики и перенастройка аудитории. Важной составляющей является установление непрерывной связи с потенциальными клиентами посредством отзывов, привлечения продукта в жизни блогеров-миллионников, реклама довольных клиентов, прославление корпоративного духа организации и социальной направленности услуг. Кроме этого, важно организовать систему допродаж посредством предоплаты с сайта, когда клиент вернется за покупкой позднее, вовремя для себя.

Если более детально обратиться к сфере услуг, то инвесторы ресторанов и фитнес-центров опасаются второй волны сильнее других. Согласно опросу IFORS, второй волны ожидают 78% предпринимателей из малого и среднего бизнеса. Ресторанная отрасль не выдержит повторного закрытия, если оно случится при второй волне пандемии. Такую оценку ситуации дал президент Федерации рестораторов и отельеров России Игорь Бухаров. Наиболее актуальной стратегией сейчас более половины (58%) предпринимателей считают минимизацию расходов, за исключением выплат сотрудникам. Так, 39% считают целесообразным оптимизировать расходы на персонал и администрирование. В то же время 32% респондентов видят актуальным ввод новой продукции и услуг, 30% - выход на новые рынки, а 23% - поиск новых поставщиков. Помимо этого, 26% заявили об актуальности цифровизации, 13% - увеличении расходов на маркетинг и рекламу, 10% - инвестиций в персонал.

Выросло и число тех, кто собирается страховать бизнес. В период первой волны застраховали свое предприятие 24% опрошенных. Сейчас рассматривают такую возможность 43% опрошенных субъектов малого и среднего предпринимательства. При этом 75% собираются страховать свой бизнес от производственного перерыва, 49% - ответственность перед третьими лицами, а 39% - имущество.

Предприниматели из наиболее пострадавших отраслей усиливают меры эпидемиологической безопасности в надежде, что это позволит избежать второй волны, так как повторное введение ограничительных мер станет новым ударом по их предприятиям. Подобная ситуация наблюдается и среди отельеров. Председатель правления "Союза отельеров" Роман Сабиржанов говорит, что подготовка к возможной второй волне в их сфере заключается только в отношении "незначительного пересмотра зарплат сотрудников", а сетевые отели закрывают некоторые из своих объектов, чтобы сконцентрировать все ресурсы в нескольких гостиницах. Аналогично описывают ситуацию и в ресторанной отрасли. Спортивная отрасль, которая также входит в перечень наиболее пострадавших, столкнулась еще и с тем, что снятие ограничений началось в традиционно низкий сезон. Представители отрасли также говорят, что вторая волна будет для них означать полное закрытие. Основательница Orange Fitness и City Fitness Анастасия Юсина рассказала ТАСС, что их сфера с трудом может перестраиваться на онлайн-формат, в то время как фитнес-центрам обычно приходится платить арендные платежи за свои просторные помещения и зарплаты персоналу. Кроме того, часть офисов оставила людей работать в удаленном режиме, люди боятся заражения, что повлияло и на посещаемость. В среднем она снизилась на 35% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, отметила собеседница агентства.

Возвращаясь к теории, отметим, что современная кадровая стратегия является составной частью общей стратегии организации сферы услуг и служит одним из инструментов реализации ее миссии и декларируемых целей.

Рассмотрим объект и субъект кадровой стратегии. Объектом кадровой стратегии компании сферы услуг является персонал, понимаемый как совокупность физических лиц, имеющих трудовые отношения с организацией, выступающей как работодатель, называемых ее сотрудниками и обладающих определенными количественными и качественными характеристиками, определяющими их способность к деятельности в интересах организации [1].

Субъектом кадровой стратегии организации является система управления персоналом организации, состоящая из служб управления персоналом структурных

самостоятельных подразделений организации, объединенных по принципу функционального подчинения, и линейных руководителей на всех иерархических уровнях управления.

Кадровая стратегия организации основывается на следующих базовых принципах, разделяемых всеми субъектами организации, как организационной системы:

– организация рассматривает персонал, как человеческий ресурс, способный обеспечить ей конкурентные преимущества и достижение лидерских позиций при условии планирования и обеспечения его оптимального использования, развития и качества;

– управление персоналом организации сферы услуг основывается, в первую очередь, на преобладании экономических и социально-психологических методов и является одной из важнейших функций управления организацией на всех иерархических уровнях управления. При этом линейное руководство делегирует службам управления персоналом определенные полномочия в области организации работы с персоналом, оставляя за собой право принятия решения в пределах установленной компетенции;

– персонал организации рассматривается как капитал, приобретенный в ходе конкурентной борьбы, а расходы на персонал - как долгосрочные инвестиции в развитие организации;

– персонал организации является носителем ее корпоративной культуры и ценностей и во многом способствует созданию положительного обобщенного образа организации, способствующего созданию потенциала, атмосферы доверия, приемлемости;

– организация, как работодатель, и персонал выступают как социальные партнеры, разделяющие цели производства и способы их достижения, определяемые стратегией и политикой организации. Организация обеспечивает своему персоналу удовлетворение социальных, духовных и материальных потребностей в соответствии с вкладом каждого из сотрудников в достижение целей и задач компании;

– организация ориентируется на установление длительных трудовых отношений с каждым сотрудником, основанных на соблюдении требований трудового законодательства и позволяющих сотруднику полностью реализовать имеющийся уровень профессиональной компетентности, а также совершенствовать его в направлениях, определяемых потребностями организации и уровнем должностной компетенции сотрудника.

Генеральной целью реализации кадровой стратегии компании сферы услуг является обеспечение качества ее персонала на уровне, позволяющем наиболее эффективно реализовать стратегические цели и задачи организации на каждом этапе ее деятельности [2].

Реализация кадровой стратегии предлагает наличие двух этапов, для каждого из которых характерна постановка и реализация своей группы целей.

На первом этапе основной целью реализации кадровой стратегии является обеспечение экономической эффективности управления персоналом компании сферы услуг:

– обеспечение оптимального состояния между результатом выполняемой конкретными сотрудниками работы и затратами организации, связанными с выполнением данной работы;

– формирование и учет долгосрочных компонентов, определяющих уровень эффективности управления персоналом, таких, как стабильность и гибкость персонала.

– На втором этапе основная цель кадровой стратегии – обеспечение социальной эффективности управления персоналом организации.

Основными задачами этого этапа является:

– выявление, учет и использование в управлении персоналом дифференцированных индивидуальных потребностей и ожиданий сотрудников;

– формирование коллективных интересов на основе их индивидуальных потребностей [3].

Таким образом, подводя итог проведенному исследованию, целесообразно сделать вывод о том, что стратегия управления персоналом вырабатывается с учетом как интересов руководства организации, так и интересов ее сотрудников, зависит от стратегии кадровой политики. В свою очередь, стратегия кадровой политики определяет стратегию управления персоналом организации, что приобретает особую важность в современных санитарно-эпидемиологических условиях.

Список использованных источников:

1. Федорова Н.В., Минченкова, О.Ю. Управление персоналом организации: Учебное пособие / Н.В. Федорова, О.Ю. Минченкова. - М.: КноРус, 2010. - 378 с.

2. Янченко Е. Социально-трудовые отношения в развивающейся организации: перспективы управления // Управление персоналом, 2011. - № 1. - С. 24.

3. Аширов Д.А. Управление персоналом: Учебное пособие. / Д.А. Аширов. - М.: Проспект, 2008. - 326 с.

Васильева Е.В.,
Лузгин В.И.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
vasselena@mail.ru, luzgin08@gmail.com
Гунаре М.Л.
Балтийская международная академия
marina.gunare@gmail.com

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИСТИЧЕСКОГО СЕКТОРА ЭКОНОМИКИ

Аннотация: В статье рассматривается опыт внедрения цифровых продуктов в рамках обеспечения качества туристских услуг в режиме офлайн и онлайн. Анализируется значение ИКТ в обеспечении конкурентоспособности и качества услуг туристического сектора. Статья опубликована при поддержке гранта РФФИ 20-010-00571 «Влияние цифровой трансформации на повышение качества и инновационности услуг».

Ключевые слова: Цифровизация, технологические платформы, мобильные приложения, блокчейн, чат-боты, онлайн-туризм.

Vasileva E.V.,
Luzgin V.I.
Saint Petersburg State University of Economics
Gunere M.L.
Baltic international academy

DIGITAL TECHNOLOGIES FOR IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES IN THE TOURIST SECTOR OF THE ECONOMY

Abstract: The article analyzes the experience of implementing digital products in the framework of providing tourist services in the online space. Also article considers the role of ICT for the tourism sector development in the context of quality management and competitivenessThe reported study was funded by RFBR, project number 20-010-00571 "The Impact of Digital Transformation on Improving the Quality and Innovation of Services".

Keywords: Digitalization, technology platforms, mobile applications, blockchain, chatbots, online tourism.

Уровень развития цифровых технологий является определяющим фактором конкурентоспособности и качества услуг предприятий туристического сектора экономики. Цифровая экономика, реализующая цифровые инновации, представляет собой определенную систему экономических, социальных и культурных отношений, осуществляемых на основе использования цифровых ИКТ.

Одно из преимуществ цифровизации – снижение стоимости услуг в сравнении с традиционной экономикой и рост производительности труда. В туристской отрасли развитие цифровой экономики позволяет планировать свой отдых, бронировать комнаты в отелях и места в ресторанах по всему миру, не выходя из дома [1].

В начале 2000-х гг. появились первые цифровые сервисы для туристов, ими стали системы бронирования жилья и покупки билетов, такие как Booking, Aviasales, Skyscanner, Airbnb, Couchsurfing и другие. Современных отдых сложно представить без использования цифровых платформ. Например, последние исследования показывают, что только 51% отдыхающих приобретают организованные туры, в то время как остальные путешественники самостоятельно организовывают свой отдых. Если рассмотреть отдельно европейский туризм, то статистика утверждает, что готовые турпродукты приобретает лишь одна треть путешественников.

Развитие новых технологий и повсеместное проникновение мобильных устройств не только упрощает подготовку к путешествию, например, при планировании путешествия и бронировании билетов, но и позволяет контролировать поездку через свой смартфон или планшет на каждом этапе, а также, при необходимости, вносить изменения «на ходу» [2]. Мобильные приложения становятся незаменимым помощником любого путешественника. Они позволяют оперативно получать справочную информацию о местонахождении физического лица, об объектах, которые окружают его в месте временного пребывания. Google Maps и программа «Местные эксперты» позволяют пользователям добавлять фотографии и описания мест, оставлять отзывы, что упрощает знакомство как местного населения, так и приезжих с местными достопримечательностями. Также Яндекс Maps и Google Maps дают возможность построить маршрут из одной точки в другую в различных вариациях: с использованием личного автомобиля, общественного транспорта или пешком [4].

Мировые тренды в туризме включают четыре основных тенденции:

- Цифровые платформы;
- Sharing economy;
- Революция впечатлений;
- Технологические гаджеты.

Цифровые платформы дают потребителям доступ ко всему миру, значительно упрощая путешествие, что является стимулом для туристических компаний в вопросе интеграции лучших мировых практик.

Sharing Economy – тенденция совместного потребления, в корне меняющая роли между поставщиками потребителями туристических услуг.

Революция впечатлений – онлайн отзывы, peer reviews и контент, генерируемый туристами по итогам своего путешествия.

Технологические гаджеты – портативные устройства, интернет-вещей, чат-боты, виртуальная и дополненная реальность – технологии, формирующие будущее туризма.

В настоящий момент цифровые решения – ключевой элемент развития туризма во всех элементах цепочки создания стоимости. Так, лоукостеры позволяют посететить любой уголок мира, платформы – объединить услуги в сфере транспорта и проживания, sharing-услуги формируют новый уровень доступности проживания для путешественников с ограниченным бюджетом, а агрегаторы предложений позволяют легко и быстро сравнивать цены, условия и оценки услуг другими потребителями [3].

Мировой опыт демонстрируют повсеместную цифровизацию туристической отрасли:

- 23% от числа все компаний Канады, работающих в туристической сфере, используют цифровые технологии во всей цепочке создания стоимости. Помимо этого, на территории страны реализован проект «Цифровая идентификация путешественника», исключающая необходимость ношения с собой бумажных документов.
- В Китае создано более 500 «умных городов», позволяющие формировать базу нарушителей в сфере туризма. Таиланд развивает цифровую инфраструктуру аэропортов с целью снижения загруженности терминалов.
- Власти Индонезии запустили государственный сайт бронирования отелей, хостелов, квартир и других видов жилья для туристов, который называется Indonesia Travel Exchange (ITX). База домовладений, готовых предоставить туристам услуги проживания на условиях аренды, включает уже более 2000 участников.
- В Камбодже выигран грант на реализацию проекта CamboTicket. Основная возможность данного сервиса –бронирование автобусных мест, мест на паромах, а также в службах такси при помощи электронной почты. Готовность принять участие в данном проекте уже выразили власти Лаоса, Таиланда и Вьетнама.
- В Таиланде уже реализован проект Local Alike. Основная идея – объединение в рамках одной онлайн-платформы всех местных жителей, которые готовы предложить какие-либо услуги туриста. Одним из инвесторов проекта является компания Booking.com.

Мировой опыт показывает, что использование цифровых технологий является обязательным атрибутом развития туристической отрасли. В испанских отелях оператора Novotel уже тестируются «киберконсьержи», предоставляющие информацию о местных достопримечательностях, транспорте, погоде, предоставляющие такие услуги, как интернет, и многое другое. Помимо этого, цифровая революция рождает

ранее недоступные туристические направления, а многие традиционные направления открываются для путешественников с новой стороны.

Три технологических тренда, которые в ближайшее время окажут наиболее значительное влияние на туристическую индустрию:

- Автоматизация;
- Аутентичность;
- Блокчейн [5].

Автоматизация – процесс качественного изменения обслуживания клиентов посредством использования искусственного интеллекта и машинного обучения. Возможности данной технологии практически безграничны и позволяют определять востребованный товар и услуг, формировать штат, а также предупреждать ожидания и потребности клиентов.

Аутентичность – уникальность сервисов и услуг в условиях максимального выравнивания возможностей между региональными и глобальными туристическими направлениями и операторами. В современных условиях, когда потребителя сложно чем-то удивить, аутентичность и уникальность цифровых сервисов и услуг выходит на первый план.

Блокчейн – цифровой реестр, исключающий несанкционированный доступ к нему. При помощи данной технологии возможно решить такую задачу, как отслеживание багажа, что требует одновременную децентрализованной работы различных участников процесса: аэропортов, авиакомпаний и наземных операторов. Блокчейн позволяет контролировать местонахождение багажа и повысить точность управления его перемещения с возможностью получения информации через мобильное приложение.

Другой пример использования блокчейна – упрощения прохождения пассажирами таможенной зоны путем оригинальных удостоверений на цифровые путем определения достоверности информации и идентификации пассажиров при помощи цепочки данных. В дальнейшем это может быть использованы также в отелях, различных транспортных хабах и тд.

Для корпоративных путешественников важно, чтобы каналы коммуникации были легкодоступными, понятными и логичными. Компании внедряют инновационные платформы для обмена сообщениями, стремясь с их помощью улучшить взаимодействие с бизнес-пассажирами на протяжении всей поездки. Таким образом они повышают продуктивность своих приложений и выполняют обязательства по соблюдению интересов путешественников.

На рынке появляются новые виды платформ для обмена сообщениями, которые позволяют расширять спектр услуг для путешественников. В частности, чатботы способны давать рекомендации, помогать в осуществлении покупок и обслуживать заказчиков через новые чат-интерфейсы. Их появление позволяет значительно ускорить работу с сервисами, обеспечить новый уровень взаимодействия с клиентами и в то же время сократить издержки.

Чатботы отлично подходят для предоставления информации о рейсах, о местных отелях, а также для создания персонализированных рекомендаций в ходе поездки. Никаких очередей на стойках в аэропортах или ожидания на линии колл-центра. Подобные решения наилучшим образом подходят в случае задержки рейса, когда путешественнику необходимо моментально получить дополнительную информацию, чтобы спланировать дальнейшие действия и забронировать новый билет.

Данные инструменты создают огромный потенциал для корпораций и бизнес-турагентств. В настоящее время Amadeus работает над новым пилотным проектом на базе корпоративного чат-приложения Slack. Первая версия чатбота, являющаяся частью инновационной инициативы Payments от Amadeus, включает в себя возможности бронирования, оплаты, внесения средств и запроса оплаты по счету.

Наконец, корпорации и бизнес-турагентства смогут предложить пользователям приложение для обмена сообщениями, с помощью которого путешественники смогут обычным текстом задавать вопросы и получать помощь в планировании, бронировании и управлении расходами через обычный чат. Чтобы добиться максимальной эффективности новых способов взаимодействия, Amadeus сотрудничает с платформами по обработке естественно-языковых текстов от Google, IBM и Microsoft.

Главная ценность инноваций, в частности чатботов и технологии блокчейн, заключается в том, что выигрывают сразу все участники процесса. Корпоративные путешественники получают новые инструменты, обеспечивающие им дополнительный контроль и удобство. В то же время бизнес-турагентства получают возможность продемонстрировать свою пользу и значимость, предлагая поддержку, отвечающую потребностям современных путешественников, и добиваются оптимизации затрат. Технологии виртуальной и дополненной реальности дадут путешественникам более точное представление о том, куда они отправляются — с их помощью можно заранее увидеть, как на самом деле выглядит номер в гостинице или ближайший к месту проживания пляж. Marriott, Best Western, Kayak, Carlson Rezidor и Airbnb уже используют эти технологии при бронировании номеров, а в наступившем году таких компаний станет заметно больше. Технология виртуальной реальности станет доступнее, а ее возможности как нового канала продвижения услуг будут использоваться чаще.

Одной из технологий будущего в сфере цифрового туризма станет инновационная концепция цифрового попутчика. Основной задачей цифрового попутчика будет являться упрощение поиска подходящей поездки. AI, чат-боты и многоканальный сервис доставки – незаменимая тройка для новых брендов технологий в сфере туризма. Виртуальные помощники, такие как Google Assistant, Amazon Alexa и Siri от Apple, выполняют задачи для отдельного человека через голосовые, графические или текстовые вводы. В ближайшем будущем виртуальный помощник сможет сканировать календарь с целью определения событий, для которых потребуется планирование поездок и бронирование авиабилетов с учетом предпочтений, основанных на прошлых путешествиях [7].

В заключении отметим, что цифровые технологии вносят большой вклад в развитие туризма. ИКТ инновации позволяют упростить процесс планирования отдыха и путешествия для туриста, что позволяет не только привлечь большее количество туристов. Туристические компании активно инвестируют в аналитику личных предпочтений пользователей и на этой основе формируют качество туристических услуг и продуктов. Кроме того, машинное обучение и искусственный интеллект активно используется в автоматизаци простых бизнес-процессов туриндустрии. Если ранее заказы и пожелания клиентов собирались и формировались вручную, то сейчас большинство крупных турфирм и отелей формируют Большие данные, которые дают возможность разработать уникальные персональные предложения для потребителей.

Список использованных источников:

1. Афаунова М. К. Цифровые технологии в туризме. URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41577238.

2. Черевичко Т. В., Темякова Т. В. Цифровизация туризма: формы проявления. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-turizma-formy-proyavleniya.

3. Новые технологии в сфере туризма. URL: https://bot.konveier.com/2018/05/12/nov ye-tehnologii-v-sfere-turizma-21-veka/.

4. Путешествие с телефоном. Как цифровые технологии помогают развитию туризма? URL: https://irk.aif.ru/turizm/puteshestvie_s_telefonom_ kak_cifrovye_tehnologii _pomogayut_razvitiyu_turizma.

5. Три технологических тренда, способных изменить облик путешествий. URL: http://prohotelia.com/2018/04/three-technological-trends/

6. Цифровой туризм: какие сегменты рынка организованных путешествий оцифровываются прежде всего? URL: https://firstlinesoftware.ru/news/tsifrovoj-turizm-kakie-segmenty-rynka-organizovannykh-puteshestvij-otsifrovyvayutsya-prezhde-vsego/.

Димитриченко О.Д.,
Головцова И.Г.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
ksenya.gavrilova.95@mail.ru, golovtsova@mail.ru

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПОДГОТОВКЕ КАДРОВ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Аннотация: На сегодняшний день существует острая потребность в создании умного жилищно-коммунального хозяйства, принципы которого будут опираться на интеллектуальное управление и цифровизацию. Для этого в данной отрасли необходимы высококвалифицированные кадры. Квалификация персонала, его профессиональная подготовка, его умение адаптироваться к новым условиям рынка напрямую влияют на эффективность деятельности предприятий и организаций сферы ЖКХ. В данной статье представлены основные проблемы в подготовке кадров в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также предложено создание единой системы подготовки и переподготовки кадров для сферы ЖКХ.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, персонал, качество услуг, подготовка кадров, профессиональные стандарты.

Dimitrichenko O.D.,
Golovtsova I.G.
Saint Petersburg State University of Economics

THE MAIN PROBLEMS IN TRAINING PERSONNEL IN THE SPHERE OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

Abstract: Today, there is an urgent need to create a smart housing and communal services, the principles of which will be based on intelligent management and digitalization. This requires highly qualified personnel in this industry. The qualification of personnel, their professional training, and their ability to adapt to new market conditions directly affect the

efficiency of enterprises and organizations in the housing and utilities sector. This article presents the main problems in the training of personnel in the field of housing and communal services, as well as the creation of a unified system of training and retraining of personnel for the housing and utilities sector.

Keywords: housing and communal services, personnel, quality of services, training of personnel, professional standards.

Отрасль жилищно-коммунального хозяйства в России является важнейшей, социально и экономически значимой отраслью страны и относится к сфере услуг. Качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг формируется на основе постоянного обслуживания клиентов и влияет на уровень обеспечения качества жизни населения страны и на его социальный климат в целом. Услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства представляют собой совокупность различных видов деятельности и работ, оказываемых организациями этой отрасли. Так как в процессе оказания услуг не создается новый продукт, а меняется качество уже существующего, компаниям в данной отрасли важно постоянно отслеживать уровень удовлетворенности своих клиентов и принимать меры по повышению качества обслуживания клиентов, когда это необходимо.

На сегодняшний день существует острая потребность в создании умного жилищно-коммунального хозяйства, принципы которого будут опираться на интеллектуальное управление и цифровизацию. Важно, чтобы упор на внедрение современных цифровых технологий, переход на интеллектуальное управление реализовался даже в небольших организация сферы ЖКХ. Для этого в данной отрасли необходимы высококвалифицированные кадры. Кадры – это главная производственная сила общества, решающий фактор производства. Сегодня проблема нехватки квалифицированного персонала в сфере жилищно-коммунального хозяйства является одной из основных многофакторных проблем отрасли. Для эффективной профессиональной подготовки кадров для ЖКХ необходимы новые подходы в образовании и в передаче знаний. Квалификация персонала, его профессиональная подготовка, его умение адаптироваться к новым условиям рынка напрямую влияют на эффективность деятельности предприятий и организаций сферы ЖКХ. Помимо проблемы нехватки квалифицированных кадров для ЖКХ, в отрасли практически отсутствуют мероприятия по работе с молодежью. Несмотря на то, что результаты опросов участников молодежных форумов говорят о том, что работу в сфере ЖКХ считают перспективной, по факту в отрасли задействован небольшой процент молодых специалистов.

Отрасль жилищно-коммунального хозяйства находится сейчас на этапе реформирования, поэтому исследования в этой сфере являются особенно ценными и своевременными. Согласно приказу Минстроя России от 25 апреля 2019 № 240/пр. в настоящее время разрабатывается проект стратегии развития отрасли жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2035 года. Одной из важнейших составляющих данного проекта является раздел «Кадровое обеспечение» [1].

Сектор жилищно-коммунального хозяйства представляет собой совокупность различных организаций, объектов жилой недвижимости, структурных подразделений органов власти. Все они составляют некую производственно-хозяйственную систему. При всей масштабности данной системы, ее многопрофильности, сфера деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства до сих пор не нашла отражения в общероссийских классификаторах, таких как ОКПДТР, ЕТКС, ОКЗ и ОКСО. Обычно, при выборе специальности в общероссийских классификаторах для персонала пред-

приятий жилищно-коммунального хозяйства, останавливаются на специальностях из смежных отраслей деятельности, например, строительства и др. Помимо этого недостатка, существует ряд проблем, связанных с подготовкой кадров для сферы ЖКХ.

Проведенный масштабный мониторинг рынка труда в ЖКХ России за 2017–2018 годы, показал, что в отрасли жилищно-коммунального хозяйства занято 5,6 % трудовых ресурсов нашей страны. Среднегодовая численность работников ЖКХ составила 2,96 млн. человек, в том числе: в управлении жильем – 984 670 чел.; в водоснабжении и водоотведении – 427 640 чел.; в коммунальном теплоснабжении – 520 980 чел.; в коммунальном электроснабжении – 107 990 чел.; в благоустройстве и озеленении территорий – 367 500 чел.; в сборе, транспортировке и утилизации твердых коммунальных отходов – 219 300 чел.; в клининге – 170 800 чел. Также в ходе мониторинга было выявлено, что удельный вес руководителей организаций и их структурных подразделений (служб) составил 10,8 %, специалистов высшего уровня квалификации – 8,7 %, специалистов среднего уровня квалификации – 16,2 %, квалифицированных рабочих – 49,5 %, неквалифицированных рабочих – 13,8 %.

Удельный вес работников, имеющих высшее образование составил 21,9 %; среднее профессиональное образование – 22,1 %; начальное профессиональное образование – 28,4 %; среднее образование – 27,3 %, удельный вес работников отрасли имеющих профильное образование не превышает 30 % [2].

Анализ рынка труда и образовательной среды в сфере жилищно-коммунального хозяйства свидетельствует о том, что на сегодняшний день в отечественной практике нет единой системы подготовки рабочих, управленческих и инженерных кадров для отрасли ЖКХ. Подготовкой специалистов среднего звена и рабочих кадров, которые могли бы работать в сфере ЖКХ, занимаются 1 572 образовательных учреждения [2]. Профессиональная подготовка кадров в образовательных учреждениях для сектора жилищно-коммунального хозяйства практически не производится (реальная подготовка кадров для отрасли ЖКХ составляет всего 33 400 чел.) [2], а по некоторым профессиям отсутствуют даже федеральные государственные образовательные стандарты. Для эффективного и быстрого решения данной проблемы, важно оперативно начать профессиональную подготовку и переподготовку кадров для ЖКХ, а для этого необходимо применять современные цифровые и информационные технологии в процессе обучения.

Сегодня сектор жилищно-коммунального хозяйства нуждается в кадрах, способных работать в цифровой среде, используя передовые технологии. Затянувшийся кризис в данной сфере деятельности свидетельствует о несогласованности различных звеньев отрасли, а также о некомпетентности специалистов ЖКХ. Частичный переход деятельности управляющих компаний в ЖКХ на онлайн формат (оформление заявок, рассмотрение предложений и жалоб в режиме онлайн) является сейчас актуальной задачей, реализовать которую можно лишь благодаря высококвалифицированному персоналу, а также бурному росту индустрии знаний. Подготовка специалистов для сферы ЖКХ на сегодняшний день не соответствует требованиям современного рынка. Специалистов из смежных отраслей (строительства, производства и др.) готовят по устаревшим программам, не соответствующим современным потребностям рынка. Большинство сотрудников сферы не имеют профильного образования, так как во многих регионах нашей страны вообще отсутствуют учебные заведения, готовящие специалистов для ЖКХ.

В организациях жилищно-коммунального хозяйства, например, в управляющих компаниях, помимо специалистов технических специальностей, производящих непо-

средственно работы по ремонту, эксплуатации и пр., существуют также такие профессии как: специалист по работе с населением, экономист по расчетам с населением, мастер благоустройства и озеленения территорий и многие другие. На сегодняшний день профессиональная подготовка и переподготовка специалистов по данным профессиям в нашей стране практически не осуществляется.

Решением данных проблем может стать создание единой системы подготовки кадров для сферы жилищно-коммунального хозяйства (рисунок 1), включающей в себя создание самостоятельного направления в образовании, осуществляющие профессиональную подготовку и переподготовку специалистов для сферы ЖКХ, формирование профессиональных стандартов для специалистов ЖКХ, а также обособление специалистов ЖКХ в общероссийских классификаторах.



Рисунок 1 – Система подготовки и переподготовки кадров для сферы ЖКХ

Участниками данной системы должны выступать: учреждения высшего образования, среднего профессионального и дополнительного образования; предприятия жилищно-коммунального хозяйства; органы исполнительной власти в сфере ЖКХ; советы по применению профессиональных стандартов в ЖКХ; а также Министерство строительства и ЖКХ Российской Федерации.

При скоординированной работе учреждений образования, работодателей и органов власти различных уровней возможно эффективное решение проблем подготовки кадров в ЖКХ, а как следствие и улучшение ситуации в секторе жилищно-коммунального хозяйства страны в целом.

Список использованных источников:

1. Приказ Минстроя России от 25 апреля 2019 № 240/пр «О создании межведомственной рабочей группы по разработке проекта Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2035 года» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://minstroyrf.gov.ru/docs/18298/ (Дата обращения: 12.08.2020 г.).

2. Мониторинг рынка труда в жилищно–коммунальном хозяйстве России [Электронный ресурс]. – М.: Совет по профессиональным квалификациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства, 2018. – Режим доступа: https://спк-жкх.рф/ assets/uploads/docs/monitoring-rynka-truda-zhkh.pdf (Дата обращения: 13.08.2020 г.).

Зворыкина Т.И.
Институт Региональных Экономических Исследований
sss2800@mail.ru

ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КВАЛИФИКАЦИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ

Аннотация: В настоящей статье отмечается важное значение управления, обеспечения и повышения качества услуг в сфере обслуживания. Приводятся характеристики развития сферы услуг подтверждающие её социально - экономическое значение для экономики и обеспечения качества жизни населения регионов. Делается вывод о том, что качество предоставляемых услуг зависит от подготовки кадров, которые наряду с компетенциями, имеющими отношение к организационной и технической составляющей предоставления услуги должны приобретать компетенции в области управления качеством.

Ключевые слова: сфера услуг, качество, управление качеством, профессиональные стандарты, образовательные программы.

Zvorykina T.I
Institute for Regional Economic Research

ENSURING AND EVALUATING THE QUALITY OF PROFESSIONAL QUALIFICATIONS IN THE SERVICE SECTOR

Abstract: This article highlights the importance of managing, ensuring and improving the quality of services in the service sector. The characteristics of the development of the service sector confirm its socio-economic significance for the development of the economy and ensuring the quality of life of the population of the regions. It is concluded that the quality of services provided depends on the training of personnel, who, along with competencies related to the organizational and technical component of the provision of services, should acquire competencies in the field of quality management.

Keywords: service sector, quality, quality management, professional standards, educational programs

Современная сфера услуг способна обеспечивать различные потребности населения и направлена на создание условий для комфортного пребывания граждан дома, на работе, во время отдыха. Она обеспечивает досуг, помогает в воспитании детей, создает чистоту и порядок, поддерживает здоровье. Услуги обладают рядом специфических особенностей, которые отличают их от продукции. Эти особенности достаточно полно изложили классики маркетинга Д. Джоббер и Ф. Котлер. Они выделяют базовые характеристики услуг как товара (известные четыре «НЕ»): неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, недолговечность [1]. По официальным данным Росстата за июль 2019 года наибольший доход в бюджеты всех уровней вносят транспортные, коммунальные и телекоммуникационные услуги. В соответствии с «Общероссийским классификатором продукции по видам экономической деятельности» (ОКПД- 2) населению страны предоставляется более 400 видов услуг. Значительная часть услуг носит ярко выраженный региональный характер и имеет социальную

направленность. Видовая характеристика платных услуг населению приведена на рисунке 1 (данные Росстата 2018 год).

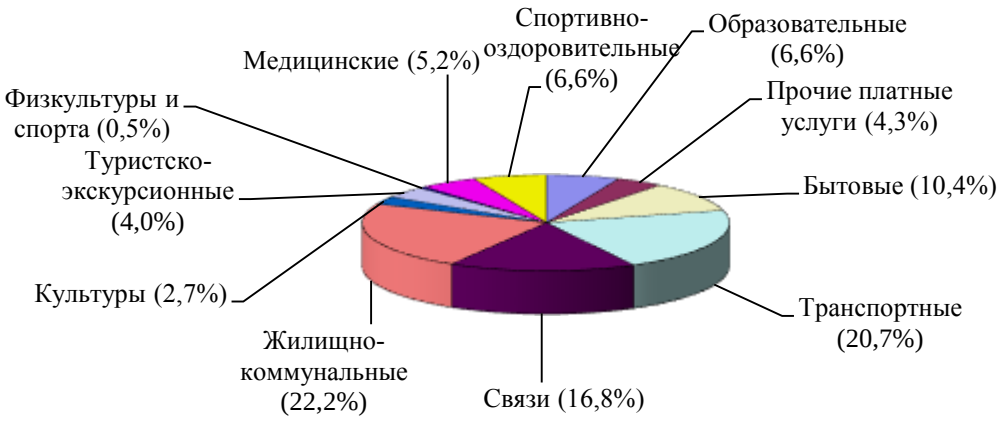


Рисунок 1 - Видовая структура платных услуг населению в России

На развитие услуг населению огромное влияние оказывают вызовы времени, которые мы наблюдаем в настоящее время:

- природные и техногенные катаклизмы (в том числе пандемия COVID-19);
- устойчивое развитие территорий;
- обеспечение качества жизни;
- эффективное и безопасное природопользование;
- рост конкуренции;
- цифровизация экономики;
- технологическая революция.

Услуги напрямую воздействуют на интересы потребителя и, не случайно, во всех странах мира и в России реализуются положения законодательства в области защиты прав потребителей, технического регулирования, стандартизации и в области обеспечения требований к профессиональным квалификациям. В судебной практике по вопросам защиты прав потребителей более половины разбирательств проводится по проблемам качества и безопасности предоставляемых услуг. Тренд объемов реализации платных услуг населению по данным Росстата приведен на рисунке 2.

В сфере сервиса действует ряд ФГОС ВПО и СПО регламентирующих требования к специалистам, предоставляющим услуги. Среди предметов позволяющих приобрести компетенции в области управления, повышения и обеспечения качеством в российских ВУЗах возможно отметить следующие:

- Управление качеством в сервисной деятельности;
- Методология и технология разработки нормативных документов и стандартов в сервисе;
- Управление качеством в туризме и сервисе;
- Стандартизация и сертификация сервисных услуг;
- Метрология, стандартизация и сертификация;
- Сертификация персонала;

– Развитие систем менеджмента качества в сервисе;

– Управление качеством услуг организаций гостеприимства и общественного питания и др.



Рисунок 2 - Тренд реализации платных услуг населению в Российской Федерации

В настоящее время для сферы услуг, как и другой отрасли экономики характерен процесс синхронизации технических, профессиональных и образовательных стандартов. Следует отметить, что результативность подготовки специалистов для сферы услуг в области качества во многом зависит от умения профессионально на практике применять технические стандарты, регламентирующие требования к качеству услуг.

В сфере услуг основными документами, регламентирующими качество обслуживания и профессиональные квалификации являются межгосударственные и национальные стандарты («технические» стандарты) и профессиональные стандарты [2]. Приняты и применяются в сфере услуг: стандарт области систем менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования», стандарт на разработку стандартов на услуги ГОСТ Р 54930-2012 «Руководство ИСО/МЭК 76:2008 Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителей». Качество и безопасность предоставляемых услуг определяют 320 технических стандартов и более 200 профессиональных стандартов. Разработку технических стандартов на услуги осуществляют четырнадцать технических комитетов по стандартизации. Последний мониторинг деятельности ТК, проводимый Росстандартом в 2019 году подтвердил эффективность их работы по установлению критериев качества и безопасности к услугам.

В 2014 году Минтруд утвердил профессиональный стандарт «Специалист по качеству продукции». В задачи такого специалиста входит разработка и внедрение в организациях систем управления качеством, направленных на повышение конкурентоспособности предприятия. В России подготовку таких специалистов осуществляют более 80 вузов. К сожалению не многие ВУЗы готовят узконаправленных специалистов (баклавров и магистров) по специальности «Управление качеством» ориентированных на работы в сервисе. В основном в сферу услуг приходят выпускники не профильных ВУЗов для этой отрасли. Анализ показал, что сфера услуг, как крупнейший элемент

экономики России испытывает значительную потребность в кадрах владеющих приемами и методами управления качеством.

Сегодня проблемой ориентации обучающихся для нужд бизнес-сообществ занимаются сформированные в России Советы профессиональных квалификаций. Уже разработаны и успешно начинают применяться профессиональные стандарты для специалистов сферы услуг. Среди них профессиональные стандарты на специалистов с области индустрии туризма и гостеприимства, общественного питания, индустрии красоты и чистоты и ряда других отраслевых направлений сферы услуг. Профессиональные стандарты разрабатывают Советы по профессиональным квалификациям (СПК), среди них СПК «Индустрии красоты», СПК «ЖКХ», СПК «Финансового рынка» и др [3]. Несмотря на обилие организаций, осуществляющих образовательную деятельность для сферы услуг, до сих пор нельзя утверждать, что качество их подготовки соответствует запросам потребителей услуг и, соответственно, запросам работодателей. С целью отражения интересов населения, профессионального сообщества в сфере услуг и других отраслей экономики необходимо выделить организационные меры, обеспечивающие получение знаний о качестве в системе высшего образования:

– активизировать подготовку в ВУЗах профессионалов в области управления качеством услуг;

– развивать профессионально – общественную аккредитацию образовательных программ, ориентированную на оценку знаний в области управления качеством;

– разработать предложения по внесению изменений в действующие образовательные стандарты в области сервиса более полно учитывающие компетенции по управлению качеством;

– определить базовые ВУЗы по подготовке и переподготовке специалистов по управлению качеством в сфере услуг;

– методически обеспечить и внедрить систему дистанционного обучения по направлению «Управление качеством услуг»;

– организовать издание доступных для всех обучающихся и заинтересованных специалистов системы обслуживания учебников по управлению качеством услуг.

– разработать для специалистов в области управления качеством обучающие учебные материалы, позволяющие использовать информационные технологии.

Таким образом, комплексный подход к формированию компетенций для профессиональных работников в области управления качеством услуг на основе использования критериев качества услуг, изложенных в технических стандартах, а также актуализация образовательных стандартов и оценка специалистов по профессиональным стандартам обеспечит высокий уровень знания профессии и соответственно повысит качество жизни населения страны.

Список использованных источников:

1. Зворыкина Т.И., Магомедов Ш.М. Актуальные проблемы управления качеством в сфере услуг. Международная научная конференция «Ломоносовские чтения-2016». «Экономическая наука и развитие университетских научных школ» (к 75-летию экономического факультета МГУ имени М. В. Ломоносова): Сборник статей / Под ред. А. А. Аузана, В. В. Герасименко. — М.: Экономический факультет МГУ имени М. В. Ломоносова, 2016. –1494 с. (ЗворыкинаТ.И., Магомедов Ш.М. С.511-519.)

2. Белобрагин В.Я. Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. Основы стандартизации: Учебное пособие. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2017.- 516 с., ил.

3. Зворыкина Т.И. Национальная система квалификаций на основе технических, профессиональных и образовательных стандартов // Стандарты и качество, 2018. №9. С. 36-42 .

Карпова Г.А.,
Игнатова Е.В.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
karpovaga@rambler.ru

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ КАДРОВ НА РЫНКЕ МЕДИЦИНСКОГО ТУРИЗМА

Аннотация: В статье представлены актуальные аспекты повышения качества подготовки кадров для сферы медицинского туризма в РФ. Отдельное внимание авторы статьи уделяют практическим вопросам организации туров выходного дня в сфере медицинского туризма с точки зрения необходимости предоставления качественных и востребованных услуг потребителю.

Ключевые слова: управление качеством подготовки кадров, медицинский туризм, туризм выходного дня, качество услуг.

Karpova G.A.,
Ignatova E.V.
Saint Petersburg State University of Economics

IMPROVING THE QUALITY OF TRAINING IN THE MEDICAL TOURISM MARKET

Abstract: The article presents the topical aspects of improving the quality of training for medical tourism in the Russian Federation. The authors of the article pay special attention to the practical issues of organizing weekend tours in the field of medical tourism from the point of view of the need to provide high-quality and in-demand services to the consumer.

Keywords: quality management of personnel training, medical tourism, weekend tourism, quality of services.

Развитие медицинского туризма, наряду с необходимостью учета возможных изменений факторов внешней среды, должно происходить за счет интенсификации использования внутренних ресурсов, прежде всего, факторов производства, к числу которых, в соответствие с постулатами экономической теории, необходимо отнести трудовые ресурсы, совокупность которых образует кадровое обеспечение медицинского туризма.

В связи с этим особую актуальность приобретает вопрос формирования и развития такого кадрового обеспечения медицинского туризма, которое было бы адаптировано к особенностям и специфике современных тенденций туристского рынка с одновременным сохранением высокого качественного уровня качества оказания медицин-

ских услуг вне зависимости от финансовых возможностей потенциальных туристов. По мнению авторов, с точки зрения обеспечения комплексности и системности методических подходов к трудовым ресурсам на рынке медицинского туризма, можно выделить два основных направления, связанных с кадровым обеспечением:

– формирование и воспроизводство кадрового обеспечения рынка медицинского туризма (включает в себя подготовку специализированных кадров, способных оказывать медицинские услуги на высококачественном уровне в соответствии с современными технологиями и обладающих универсальными компетенциями в области организации и управления туристской деятельностью). Описанная выше функция, в большей степени, должна находиться в ведении органов государственной власти, которые должны, напрямую или косвенно посредством использования различных инструментов воздействия макроэкономического и административного характера, определять целевые ориентиры и структуру рынка труда в области медицинского туризма как специфического сегмента туристской индустрии, тесно связанного с системой общественного здравоохранения и сектором оздоровительных услуг различного характера.

– развитие кадрового обеспечения рынка медицинского туризма (формирование и освоение новых, адаптированных к текущим условиям и особенностям как туристского рынка, так и медицинской сферы, компетенций, навыков и умений, которые позволили бы обеспечить конкурентные преимущества на рынке как самому специалисту, так и той организации или учреждению, в котором он осуществляет свою трудовую деятельность). В данном случае ответственность за развитие кадрового обеспечения рынка медицинского туризма находится в сфере интересов и возможностей предпринимательского сектора.

В целом, можно говорить о существовании прямой зависимости между развитием рынка медицинского туризма и наличием профессиональных медицинских кадров в том или ином регионе или стране. В подтверждение данной гипотезы можно привести статистические данные об уровне обеспеченности медицинскими работниками на 1000 жителей в странах-лидерах на рынке медицинского туризма (рисунок 1).

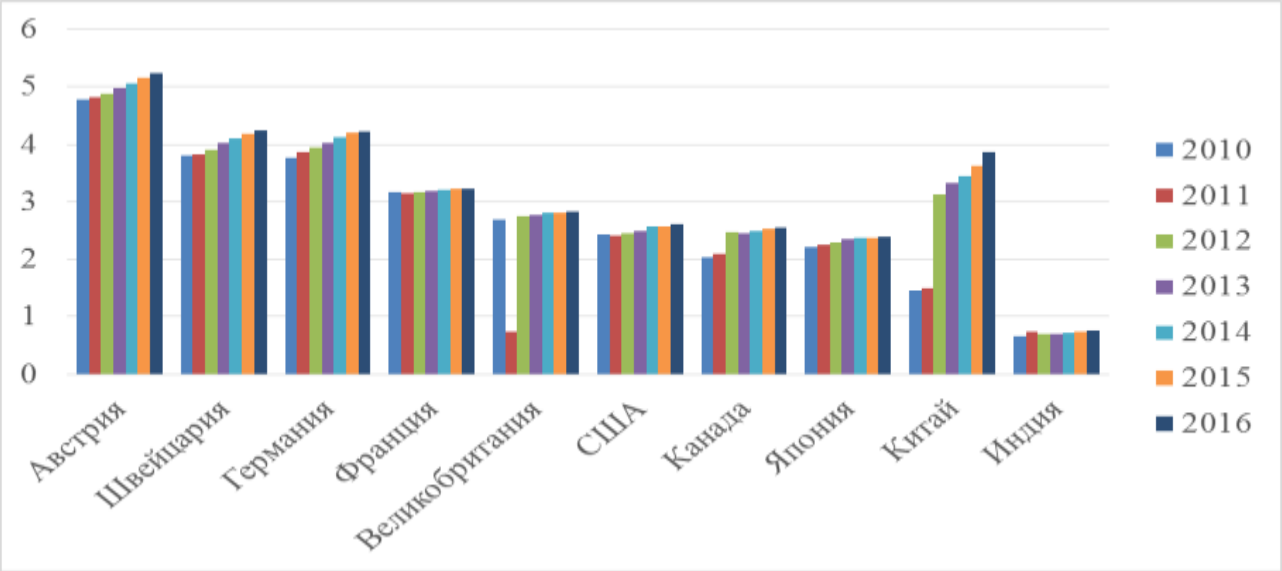


Рисунок 1 - Уровень обеспеченности медицинскими работниками на 1000 жителей в странах-лидерах на рынке медицинского туризма [5]

Стоит отметить, что для европейских стран-лидеров в медицинском туризме характерна положительная динамика по данному показателю – с каждым годом в таких странах как Германия, Франция, Великобритания количество врачей постоянно возрастает.

В нашей стране ситуация несколько хуже - в 2018 году в России насчитывалось 548,8 тысячи врачей и 1,266 млн человек среднего медперсонала. Кроме того, в 2019 году в России насчитывалось более 264,7 тысячи человек младшего медперсонала. В январе 2020 года вице-премьер РФ Татьяна Голикова заявила, что в 2020 году в систему здравоохранения планируется привлечь дополнительно 9,2 тысячи врачей и почти 16 тысяч человек среднего персонала. На оплату труда вновь принятых сотрудников в бюджете ФФОМС предусмотрено 18,3 млрд рублей. Таким образом, принятые меры позволят повысить уровень обеспеченности медицинскими работниками на условное количество жителей страны (расчетная единица в 1000 человек), что создаст дополнительные условия для развития рынка медицинского туризма [4].

Важно подчеркнуть, что кадровое обеспечение медицинского туризма предполагает разделение на ряд отдельных групп трудовых ресурсов, каждая из которых имеет специфические черты и играет различную роль в организации рынка медицинского туризма с точки зрения значения для потребителя и реализуемых функций в процессе предоставления комплексной туристской услуги [3].

Одним из возможных перспективных направлений организации медицинского туризма следует признать использование системы туров выходного дня («туризм выходного дня»), активное распространение и популярность которых была связана с особенностями организации массового досуга в СССР [2]. Расширение практики внедрения системы туров выходного дня на рынке медицинского туризма обусловлено целям рядом причин объективного характера. Среди наиболее важных, по мнению авторов - близость локализации инфраструктурных объектов медицинского туризма и потенциальных потребителей. Можно говорить о том, что упомянутое выше условие является значимым при осуществлении выбора относительно возможного проведения досуга, связанного с получением оздоровительных или медицинских услуг [1]. В данном случае потребитель оценивает такие преимущества системы туров выходного дня как:

– транспортная доступность (в качестве средства перемещения превалирует автомобильный транспорт как личного пользования, так и общественного в виде индивидуального или группового трансфера до места предоставления соответствующих медицинских услуг),

– сокращение времени поездки (как показывают проведенные исследования, наиболее комфортным для современных туристов представляется интервал от 2 до 4 часов в пути),

отсутствие необходимости в дополнительном отдыхе после совершения туристской поездки (данное замечание актуально не только в контексте медицинского туризма, но и в целом относится к преимуществам системы туров выходного дня).

Резюмируя все вышесказанное, авторы считают необходимым обозначить следующие рекомендации:

– туры выходного дня являются перспективной формой предоставления услуг в сфере медицинского туризма, что становится особенно очевидным в условиях ограничения свободы перемещения между странами и регионами, а также снижения покупательной способности потенциальных туристов;

– при формировании туров выходного дня необходимо учитывать, как направленность медицинских услуг (профилактика, диагностика, реабилитация, превентивное лечение и т.д.), так и специфику самого заболевания;

– в качестве приоритетных направлений реализации технологического процесса оказания услуг на рынке медицинского туризма следует признать организованный туризм как частных клиентов, так и корпоративных (в контексте реализации программ корпоративной социальной ответственности);

– развитие туров выходного дня в условиях въездного туризма, хотя и значительно ограничено в условиях ухудшения эпидемиологической обстановки, может быть целесообразно в рамках приграничного сотрудничества и высокого уровня транспортной доступности туристской дестинации.

Список использованных источников:

1. Иванов В.Д., Талызов С.Н., Полухин С.Е. Туризм выходного дня // В сборнике: Развитие науки и образования в современном мире Сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции. 2018. С. 104-110.

2. Герасимова К.А. Особенности продвижения туристических услуг на примере туризма выходного дня// В сборнике: Университетский спорт: здоровье и процветание нации Материалы V Международной научной конференции студентов и молодых ученых: в 2 томах. 2015. С. 221-222.

3. Han, H.; Hwang, J. Growing competition in the healthcare tourism market and customer retention in medical clinics: New and experienced travellers. - Issues Tour. 2018, № 21, 680–702.

4. Статистические данные о развитии кадрового обеспечения рынка медицинского туризма в РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://vademec.ru/news/2020/02/10/rosstat-v-2019-godu-v-rossii-rabotali-bolee-565-tysyac h-vrachey/ (Дата обращения 27.08.2020).

5. UNWTO report «Exploring Health Tourism 2018» // World Tourism Organization (UNWTO). Publications. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.unwto.org/ (Дата обращения: 06.08.2020)

Максимовская О.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
maol@rambler.ru

ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ ПО ОЦЕНКЕ КРЕАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ В СФЕРЕ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНОГО СЕРВИСА

Аннотация: Существуют определенные сложности в оценке и нормировании креативной деятельности персонала в конгрессно-выставочный индустрии. В работе дан анализ существующих подходов по оценке креативной работы отраслевого персонала.

Ключевые слова: конгрессно-выставочная индустрия, оценка креативной деятельности персонала, цифровые решения по оценке персонала

Maksimovskaya O.A.
Saint Petersburg State University of Economics

DIGITAL SOLUTIONS FOR ASSESSING THE CREATIVE ACTIVITIES OF EMPLOYEES IN THE SPHERE OF CONGRESS AND EXHIBITION SERVICE

Abstract: There are certain difficulties in assessing and standardizing the creative activity of personnel in the congress and exhibition industry. The paper analyzes the existing approaches to assessing the creative work of industry personnel.

Keywords: congress and exhibition industry, assessment of the creative activity of personnel, digital solutions for personnel assessment

Подбор квалифицированных сотрудников для конгрессно-выставочных компаний сегодня стал одной из самых сложных проблем для профессиональных операторов мероприятий.

Работа в конгрессно-выставочной индустрии в настоящее время требует от отраслевого персонала не только знания российских и международных нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность компаний индустрии деловых встреч, основ менеджмента, маркетинга, компетенций по строительству и дизайну выставочных стендов, но и навыков креативного мышления при подготовке проектов.

Данный факт связан в первую очередь с тем, что творческие люди наиболее динамичны по своей природе, обладают гибким мышлением и поэтому быстрее ориентируются в новых изменяющихся условиях развития деловой среды в современном обществе.

Поэтому при подборе персонала для работы в конгрессно-выставочной индустрии не всегда можно эффективно использовать тесты по оценке профпригодности соискателя. Например, очень часто для определения менеджерского потенциала отраслевого персонала используется тест TEMP-sales. Этот тест действительно можно использовать как для отбора кандидатов на должности менеджеров событийных проектов, так для оценки профпригодности действующих сотрудников.

Тест состоит из 90 вопросов-заданий, на выполнение которых отводится 50–60 минут. Основные оцениваемые категории в TEMP-sales следующие (представлены крайние точки шкалы оценки):

- пригодность (развитие навыков продаж/неразвитые способности);
- уверенность (наличие сильной позиции, эффективность работы по продвижению/неумение вступать в контакт из сильной позиции, застенчивость);
- тактическая гибкость (склонность к прямолинейности/наивность в общении);
- логический интеллект (высокая точность логического мышления и эрудиции/логический интеллект слабо развит);
- устный счет (умение оперировать цифрами в уме/способность не развита);
- техника продаж (развиты проницательность и навыки делового общения/ навыки не развиты);
- знание иностранного языка (преимущественно, английский; оценивается уровень владения);
- компьютер (владение ПК, знание программ и приложений, используемых в работе /навыки и знания не развиты);

- маркетинг (уверенное знание основ отраслевого рынка, технологий рекламы и продаж /отсутствие навыков и знаний);
- достоверность (искренность при прохождении теста).

Однако данный тест не позволяет оценить творческие способности отраслевого персонала. Практика показывает, что оценивать креативные способности персонала особенно сложно, при этом не секрет, что именно благодаря им, конгрессно-выставочный или событийный проект становится успешным.

Проблема оценки усиливается еще и такими аргументами, что сотрудники активно работают в творческих командах при разработке выставочного или событийного проекта, концепции его продвижения, а уровень креативной отдачи сотрудника в проектной команде никак не оценивается, что может лишить сотрудников полета мысли и фантазии, желания творить. Именно поэтому для оценки творческих команд нельзя использовать стандартные тесты и одни и те же схемы оценки [1].

Процедура и методы оценки отраслевого персонала должны регулярно меняться и совершенствоваться.

Вполне логично, что при построении системы оценки уже работающих сотрудников можно проводить диагностику творческих способностей человека при проведении аттестации, увязывая их с анализом конечных показателей его работы в проекте.

Например, в ряде компаний уровень креативных навыков участников проекта оценивают следующим образом.

Сначала участник событийного проекта заполняет форму креативных навыков самостоятельно, затем ее корректирует руководитель проекта, оценивая адекватность указанных данных. В форме перечислены основные креативные навыки (компания разрабатывает матрицу креативных навыков самостоятельно), которые участник проекта должен оценить по балльной шкале.

В таблице 1 представлен небольшой фрагмент из перечня оцениваемых креативных навыков.

Таблица 1 - Матрица оценки креативных навыков участников конгрессно-выставочного проекта (как вариант)

N п/п	Оцениваемый навык	Оценка участника (Шкала от 0 до 10)	Оценка руководителя проекта (Шкала от 0 до 10)
1.	Применение скетчинга в описании текущих процессов		
2.	Скрайбинг предложений/идей		
3.	Модерация групповых обсуждений		
4.	Дивергентность мышления		
5.	Конвергентность мышления		
6.	Новизна		

После этого форма проходит дополнительную проверку у руководителя направления (или руководителя компании). На основе этой оценки определяется творческая составляющая его участия в проекте и оценивается стоимость его работы.

Другой способ оценки креативных навыков используется в консалтинговой компании AGC. Консалтинговая компания создала и внедрила комплексную ИТ-систему, регламентирующую креативную деятельность сотрудников в компании [2].

Работа строилась следующим образом.

На первом этапе был определен уровень профессиональных навыков сотрудников, чтобы в дальнейшем система могла подбирать исполнителей в проекты в соответствии с задачами, внесенными в матрицу. Для этого все сотрудники в компании прошли аттестацию.

На втором этапе творческий процесс в компании был регламентирован с помощью ИТ-системы, основываясь на объективных критериях. Уникальным решением стала матрица проектов, в которой были представлены все детали технологической цепочки от первого запроса клиента до финального отчета по проекту.

Например, в матрице были выделены такие позиции, как проведение специальных мероприятий для клиентов, маркетинговые мероприятия, digital-маркетинг и другие, каждое из которых включает в себя ряд операций или задач, которые могут быть выполнены в его рамках.

На третьем этапе, разработанная матрица была внедрена. Как компания использует данную матрицу?

При разработке нового проекта, например, специального мероприятия по заказу клиента, менеджер создает новый проект в системе и выбирает операции, которые нужно запустить для выполнения данного проекта. Затем менеджер формирует архитектуру проекта, указывая инструменты, которые должны быть использованы по заданию клиента.

Например, клиенту нужно провести пресс-конференцию. Менеджер, ведущий проект, по матрице выбирает, какие инструменты потребуются: приглашение журналистов, подготовка вопросов и ответов, проведение брифинга перед пресс-конференцией, формирование пресс-папки и так далее. Система позволяет активировать либо деактивировать задачи в рамках конкретного проекта, потому что пресс-конференции отличаются друг от друга и клиенту может потребоваться определенная услуга — например, приглашение журналистов или подготовка пресс-материалов, презентации или короткометражного фильма. Соответственно, менеджер ставит только те задачи, которые предусмотрены контрактом с клиентом.

Опыт компании показывает, что работа по шаблону упрощает процессы, но в тоже время могут быть задачи, которых нет в матрице, но есть в клиентском запросе. Для нетипичных запросов в IT-системе есть возможность создавать подзадачи, определять для них KPI, цели и реализовывать их. При этом если операция периодически повторяется, но не внесена в IT-систему, то компания просто дополняет матрицу новой задачей. Есть и обратный процесс, если в системе есть редко используемые операции, то они, наоборот, удаляются.

Таким образом, творческий процесс создания событийного проекта многогранен и труден, требует вдохновения, гибкости и новизны в его реализации.

Поэтому, существуют определенные сложности в оценке и нормировании креативной деятельности отраслевых специалистов. В некоторых компаниях оценивают в основном профессионализм отраслевых сотрудников через различные системы тестирования, без должной оценки креативной деятельности персонала.

В других компаниях диагностика творческих способностей при построении системы оценки проводится, но является промежуточной аттестацией и, как правило, не включается в KPI сотрудника и не увязывается с анализом конечных показателей работы участника в проекте.

Наиболее перспективными, на наш взгляд, являются цифровые решения по комплексной регламентации процесса создания креативного продукта в конгрессно-выставочной индустрии.

Список использованных источников:

1. Ленкевич М. Оценка творческих сотрудников / Справочник кадровика, 2011, №3. URL: https://www.pro-personal.ru/article/223680-otsenka-tvorcheskih-sotrudnikov.

2. Шеремет В. Как полностью регламентировать креативную работу /Коммерческий директор, 2014, №12.

Медведева М.В.,
Семенов В.П.
Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)
margosh_ik@mail.ru, vps@etu.ru

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аннотация: В данной статье рассмотрены основные вопросы эффективности системы менеджмента качества и актуальность ее оценки, а также представлена практически применимая методика оценки эффективности систем менеджмента качества, разработанная на основе системы сбалансированных показателей, решетки зрелости организации по Ф. Кросби и матрицы БКГ.

Ключевые слова: менеджмент качества, система менеджмента качества, методика оценки эффективности системы менеджмента качества, система сбалансированных показателей.

Medvedeva M.V.,
Semenov V.P.
St. Petersburg State Electrotechnical University "LETI"

METHODOLOGY FOR ASSESSING THE EFFICIENCY OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Abstract: This article discusses the main issues and the relevance of assessing the effectiveness of the quality management system, as well as presents a practically applicable methodology for assessing the effectiveness of quality management systems, developed on the basis of the balanced scorecard, the organization's maturity grid according to F. Crosby and the BCG matrix.

Keywords: quality management, quality management system, methodology for assessing the effectiveness of the quality management system, balanced scorecard.

В настоящее время в мире наблюдается катастрофическая ситуация, складывающаяся на рынке товаров и услуг. Эта ситуация обусловлена негативным воздействием группы внешнеполитических и внешнеэкономических факторов, а также внутренним экономическим кризисом ряда стран. В данных условиях организации вынуждены либо уходить с рынка, либо адаптировать всю свою систему для продолжения деятельности.

Именно поэтому, в последнее время, идея внедрения управляющей подсистемы, охватывающей и контролирующей все области деятельности организации, получила широкое распространение. Доказательством этого может служить увеличение числа организаций, внедривших и сертифицировавших в свою деятельность систему менеджмента качества. Исходя из чего, одними из перспективных вопросов современной науки о системе качества, является решение проблемы оценки эффективности этой системы, как одного из основных инструментов совершенствования деятельности организации.

В особенности эта проблема охватывает организации стремительно развивающихся отраслей, поскольку наличие жесткой конкурентной среды на рынке обуславливает необходимость организаций в получении преимущества перед конкурентами, которым по праву может считаться эффективно функционирующая система менеджмента качества.

Данная проблема уже многие года вызывает споры в научной среде, многие исследователи, такие как: У.Э. Деминг, Д. Джуран, А. Фейгенбаум, Ф. Кросби, В.В. Новожилов, С.Г. Струмилин, Т.С. Хачатуров, О.С Виханский, Р.А. Фатхутдинов, В.В. Черкасов, В.Д. Шапиро и др., внесли невероятный вклад в развитие теории менеджмента качества и способах оценки эффективности и результативности системы. Тем не менее, отсутствие четких требований и критериев оценки, а также существование множества подходов к учету и распределению затрат на качество выступают основными проблемами, связанными с отсутствием единой методики оценки эффективности системы менеджмента качества по сей день.

Исходя из чего, главной целью статьи является представление простого и удобного способа оценки системы менеджмента качества, подходящего для оценки системы качества любой организации, вне зависимости от специфики ее деятельности.

Проведение любой оценки, в первую очередь невозможно без понимания сущности объекта оценки, которым, в нашем случае, является система менеджмента качества. Обращаясь к ГОСТ Р 9000, система менеджмента качества представляет собой «совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей, применительно к качеству», а термин качество выделяется как «степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям», что в свою очередь может выражаться в требованиях непосредственно к организации, и продукции (услугам).

В представленных определениях отсутствуют «четкие» границы, показывая тем самым, что каждая система, как и живой организм, сугубо индивидуальна и может состоять из различных процессов, характеристик и, соответственно, требований к ней.

Рассматривая вопросы оценки функционирования системы менеджмента качества, в терминологии международных стандартов по качеству необходимо также выделить понятия результативности — это «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов» и эффективности — это «соотношение между полученным результатом и использованными ресурсами».

Исходя из представленных определений можно сделать вывод, что результативность зависит от точности достижения поставленной цели (чем точнее, тем лучше), значит для ее измерения нужно уметь четко формулировать цели организации и строить планы. Это позволит определять и критерии (показатели результативности), которые соответствуют плану и целям.

Оценка эффективности является более тонким процессом, для ее измерения требуется умение четко определять затраты на качество.

Как говорилось выше, существует множество подходов к распределению и структурированию затрат на качество, однако наиболее часто встречающимся можно выделить подход, разделяющий затраты на качество на 3 группы: «превентивные (предупредительные) затраты; затраты на контроль; внутренние и внешние затраты и потери, возникающие вследствие дефектов, брака и несоответствий». Именно этот подход был использован при формировании представленной ниже методики оценки эффективности системы менеджмента качества.

На рисунке 1 представлена схема методики оценки эффективности системы менеджмента качества.



Рисунок 1 – Схема методики оценки эффективности системы менеджмента качества

Методика основана на методологии системы сбалансированных показателей, поэтому должна отражать взаимосвязь критериев оценки со стратегией развития организации (в нашем случае с основными задачами в области качества, которые как раз и должны быть связаны со стратегией организации). Выделенные на схеме критерии также включают в себя ряд показателей, которые необходимо будет оценить для формирования общего результата оценки критерия.

Поскольку методика включает в себя не только оценку показателей, но и соотношение затрат, по каждому критерию оценки целесообразно составить таблицу с показателями оценки критерия и с затратами на качество, связанными с указанным критерием.

Данная методика строится на принципе равной важности показателей и критериев оценки: для каждого показателя формируется шкала от 1 (худший результат) до 5 (лучший результат).

В таблице 1 представлены основные показатели, необходимые для оценки каждого критерия и затраты на качество критерия.

Таблица 1 – Критерии оценки эффективности системы менеджмента качества

Персонал	Уровень лидерства руководства, уровень удовлетворенности сотрудников, уровень заинтересованности сотрудников в положительных результатах деятельности и уровень компетентности сотрудников. Затраты на качество: затраты на повышение удовлетворенности сотрудников; затраты на повышение квалификации сотрудников; затраты на поддержание лидерства и корпоративного духа.
Ресурсы	Уровень обеспеченности ресурсами, уровень информационной безопасности, уровень системы менеджмента качества по проведению обязательных оценок (внешний аудит), уровень надежности поставщиков и уровень обеспечения качества внешней среды. Затраты на качество: затраты на разработку, внедрение и обеспечение функционирования систем качества и безопасности; затраты на аудит и сертификацию системы менеджмента качества; затраты на обслуживание контрольно-измерительного оборудования; затраты на обеспечение качества во внешней среде; затраты на программы по улучшению качества; организационные расходы по предупредительным мероприятиям; стоимость расходных материалов и формированию условий для проверок и испытаний сети; затраты на обеспечение качества поставок, затраты, потери по вине поставщиков.
Бизнес-процессы	Уровень текущего состояния процессов, уровень успешности основных бизнес-процессов, уровень технического соответствия, уровень развития организации и уровень контроля качества. Затраты на качество: затраты по управлению процессами, затраты на проведение внутренних проверок и испытаний, прочие затраты, связанные с контролем, потери, убытки от неисправимого (окончательного) брака, затраты на определение и анализ причин возникновения проблем и несоответствий требованиям по качеству, затраты в связи со снижением уровня допуска по качеству, прочие внутренние затраты и потери от дефектов и несоответствий, затраты на обеспечение гарантийных обязательств.
Потребитель	Уровень удовлетворенности потребителей Затраты: судебные издержки и возмещение ущерба, потери от сокращения рынка сбыта и прочие затраты, связанные с претензиями и жалобами потребителей по качеству, анализом их причин.

Основные показатели критерия «Персонал» можно оценить путем анонимного опроса сотрудников и вычисления средней оценки. Уровень компетентности сотрудников оценивается по результатам аттестации работников и выводится по шкале, либо используются следующие показатели: соотношение числа сотрудников, прошедших повышение квалификации к среднесписочной численности персонала в год, (%) и доля сотрудников с высшим образованием, (%).

Показатели критерия «Ресурсы» не являются необычными для компаний, поэтому для их определения достаточно использовать данные внутренней аналитики организации, в некоторых случаях полезно провести оценку динамики показателей, для получения более реалистичной оценки.

Уровень текущего состояния процессов можно оценить при помощи уровней зрелости процесса, представленных в ГОСТ Р ИСО 9004, или используя собственные аналитические данные, а также результаты аудиторских проверок. Уровень успешности основных бизнес-процессов можно оценить по результатам динамики продаж или количеству оказанных услуг.

Удовлетворенность и ориентация на потребителя можно оценить через анонимные опросы и путем оценки динамики показателей количества потребителей, количества жалоб и претензий, аналитики отзывов на проверенных интернет-ресурсах.

Оценка затрат на качество сквозь призму результатов деятельности организации проводится путем расчета процентного соотношения затрат на качество к выручке организации (по плановым показателям и по реальным показателям) и сопоставление полученных результатов с решеткой зрелости организации по Ф. Кросби.

По результатам оценки каждого критерия (или по отдельному показателю) выводится общая оценка, по следующему алгоритму: суммируются полученные оценки по показателям, перемножается максимальный балл шкалы (в нашем случае 5) и количество оцениваемых показателей, выводится максимально возможная итоговая оценка, затем вычисляется отношение суммы всех оценок к максимально возможной итоговой оценке и происходит сопоставление результатов и определение балла за критерий (показатель). Шкалой оценки является интервал процентной оценки, соответствующий баллу оценки, например: (0-0,2] = «1», (0,2-0,4] = «2», (0,4-0,6] = «3», (0,6-0,8] = «4» и (0,8-1] = «5».

В результате чего перед нами возникает 2 показателя: оценка деятельности системы качества (оцененная по шкале от 1 до 5) и оценка уровня затрат на качество в соотношении стадий от 1 до 5.

Результат оценки представляется в виде матрицы показателей (рисунок 2).



Рисунок 2 – Матрица показателей

Несомненным преимуществом представленной методики является возможность организациям собственными силами определять внутренние составляющие показателей критериев и способы их оценки, что значительно сократит время и затраты на внедрение методики. Также, распределение затрат по критериям и графическое представление результатов позволит быстро найти и устранить слабые места системы.

Список использованных источников:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь – М.: Стандартинформ, 2015. – 47 с.

2. ГОСТ Р ИСО 9004-2018 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации – М.: Стандартинформ, 2019. – 53 с.

3. Семенов В.П. Эффективность качества: учебно-методическое пособие. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2015. 54 с.

4. Медведева М.В. «Основные подходы к оценке эффективности системы менеджмента качества». Актуальные аспекты модернизации российской экономики: материалы VI Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Сборник научных трудов. / Под. общ. ред. к-та экон. наук, доц. О.Ю. Сыроватской. – СПб.: ООО «Скифия-принт», 2020.

5. Каплан Р. Сбалансированная система показателей: от стратегии к действию / Р. Каплан, Д. Нортон. – М.: Олимп-Бизнес, 2014.-314 с.

Морозов М.А.
Российский экономический университет им. Г.В.Плеханова
mmorozov@bk.ru
Морозова Н.С.
Российский новый университет
sks@rosnou.ru

ОСОБЕННОСТИ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ УСЛУГ В СОВРЕМЕННЫХ РЕАЛИЯХ И ИХ УЧЕТ ПРИ ПОДГОТОВКЕ КАДРОВ

Аннотация: В работе рассматриваются ключевые изменения, происходящие в сфере услуг, включая появление новых форм и технологий ведения бизнеса, цифровизацию, смену поколений потребителей, появление так называемых цифровых клиентов. Показано, что происходит модификация многих бизнес-процессов в сфере услуг, широко применяются цифровые платформенные решения, создаются сервисные экосистемы. При этом происходят изменения в подходах к оценке качества в сфере услуг. Обосновано, что такие изменения в сфере услуг влекут за собой необходимость формирования цифровых компетенций у специалистов, занимающихся управлением качеством продукции и услуг.

Ключевые слова: сфера услуг, качество услуг, цифровые услуги, подготовка кадров, управление качеством услуг.

Morozov M.A.
Plekhanov Russian University of Economics
Morozova N.S
Russian New University

FEATURES OF QUALITY IN THE SPHERE OF SERVICES IN MODERN REALITIES AND THEIR ACCOUNTING WHEN TRAINING

Abstract: The paper examines the key changes taking place in the service sector, including the emergence of new forms and technologies of doing business, digitalization, generational change of consumers, and the emergence of so-called digital clients. It is shown that many business processes in the service sector are being modified, digital platform solutions are widely used, and service ecosystems are being created. At the same time, there are changes in approaches to assessing quality in the service sector. It is substantiated that such changes in the service sector entail the need for the formation of digital competencies among specialists involved in product and service quality management.

Keywords: service sector, service quality, digital services, training, service quality management

Качество подготовки кадров является определяющим условием стабильного экономического роста страны. В условиях цифровизации и увеличения доли сферы услуг в национальной экономике особое значение приобретают вопросы подготовки кадров, способных оценить и обеспечить высокое качество сервисных услуг. В связи с этим рассмотрение особенностей качества в сфере услуг представляется весьма важным с точки зрения их учета при разработке образовательных программ подготовки кадров для сферы услуг и для подготовки специалистов, занимающихся управлением качеством продукции и услуг.

В последние годы сфера услуг претерпела кардинальные изменения в связи с влиянием ряда глобальных факторов, одним из которых является цифровизация всех сфер социально-экономической деятельности [1]. Одной из сфер социально-экономической деятельности, которая кардинально изменила свои бизнес-процессы в связи с цифровизацией, оказалась сфера гостеприимства и туризма. Цифровые технологии оказались важным фактором, влияющим на конкурентоспособность и привлекательность туристских дестинаций, а также они во многом определяют качество информационно-коммуникационного сопровождения туристских услуг [3,4].

В сервисной экономике находят применение следующие цифровые технологии: искусственный интеллект, технологии работы с большими данными, интернет вещей, мобильные технологии, блокчейн и др. [6]. Они кардинально меняют поведение конечных пользователей, которые предъявляют особые требования к информационно-коммуникационной составляющей обслуживания. Интернет изменил поведение потребителей, теперь удобство является важнейшим фактором, влияющим на решение о покупке.

Ключевые факторы, влияющие на сферу услуг, следующие:

– цифровизация основных бизнес-процессов в сфере услуг,

– смена поколений и формирование нового типа цифровых потребителей,

– формирование экономик нового типа: экономики по требованию (on-demand economy), совместной экономики (sharing economy), экономики впечатлений (experience economy),

– новые технологии взаимодействия всех участников сервисного рынка, обеспечивающие уход от посредников и минимизацию косвенных затрат,

– возможность удаленного доступа к сервисным услугам,

– максимальная персонификация услуг.

Примером совместной экономики, которая кардинально меняет экономические отношения между поставщиками и потребителями сервисных услуг, является система бронирования Airbnb. В работах [7,8] изучены вопросы влияния Airbnb на гостиничный бизнес.

Происходящая в настоящее время смена поколений приводит к появлению нового класса так называемых цифровых клиентов, которые большую часть информации получают с помощью гаджетов, мобильных приложений, для них становится привычным и обязательным возможность получения услуг по так называемой технологии по требованию (on-demand economy). Яркими примерами этой экономики по требованию являются компании Uber, JustEat, PayPal и другие.

Экономика по требованию (запросу) меняет сферу услуг, в частности, она получила широкое применение в сфере транспорта, туризма, доставки еды, здравоохранении (покупка лекарств по Интернету), страховании и других сферах. В 2019 году 22% населения США было вовлечено в экономику по требованию и вложило в нее 56 миллионов долларов.

Рынок сервисных приложений, реализующих так называемые услуги по запросу, постоянно растет. Это объясняется преимуществами, которые получают клиенты при использовании этих новых технологий, в частности, удобство заказа услуг, доступность услуг практически в любое время, пунктуальность выполнения услуги, простой и доступный режим оплаты, высокий уровень информационно-коммуникационного обеспечения услуги. Экономика по требованию представляет собой новую форму организации экономической деятельности в сфере услуг, которая базируется на цифровых платформенных решениях и позволяет обеспечивать взаимодействие продавцов и покупателей на выгодных для них условиях [2]. Поставщики услуг по запросу создают полную инфраструктуру на основе цикла потребления. Используя цифровые платформы по запросу, потребители могут искать услугу в Интернете, бронировать или планировать услугу, отслеживать и отправлять сообщения, а затем оплачивать и получать эту услугу.

Применение цифровых платформенных решений в сфере услуг кардинальным образом изменило многие бизнес-процессы, повысило уровень технологичности сервисной экономики, что обязательно должно быть учтено при подготовке кадров для этой сферы.

В рамках парадигмы сервисной экономики по требованию основные этапы бизнес-процессов обслуживания следующие:

– в сервисном приложении клиент находит поставщика услуг,

– отправляет запрос на получение услуги,

– получает и оплачивает услугу,

– реализация обратной связи с клиентом и поставщиком услуг по оценке качества предоставленной услуги.

Цифровые платформы служат посредником при взаимодействии клиентов и поставщиков услуг. Оценка качества услуги должна осуществляться по всей технологической бизнес-цепочке, включая оценку качества сервисного бизнес-приложения, качество и удобство его интерфейса, качество приложения по оплате услуги, качество

выполнения непосредственно самой услуги. Например, в случае оценки качества услуги по доставки еды необходимо оценивать удобство самого сервисного приложения, скорость доставки еды, удобство оплаты, качество доставленных блюд, качество работы персонала, доставляющего еду. Таким образом, оценка качества предоставляемых услуг становится многоступенчатой и достаточно сложной.

В современных условиях распространения пандемии COVID-2019 одним из главных критериев при выборе услуг становится их безопасность. Это требование является одним из параметров, характеризующих качество услуги. Для обеспечения безопасности услуг изменяются технологии их предоставления. В новых реалиях необходим системный и комплексный подход к построению системы обеспечения качества сервисных услуг. Защита от COVID-2019 является глобальной задачей, которая стоит перед всем мировым сообществом, поэтому ее решением занимаются различные международные организации. В частности, Всемирный совет по путешествиям и туризму (WTTC) создал особые протоколы безопасного туризма (Safe Travels), которые представляют собой стандарты (рекомендации) для всех стран, занимающихся туристской деятельностью. Такие протоколы разработаны для авиации, аэропортов, индустрии гостеприимства и других сфер сервисной деятельности. В этих протоколах введен новый термин «новая нормальность», который означает ту реальность, в которой теперь существует мировое сообщество в связи с ограничительными мерами по COVID-2019. Протоколы «Безопасные путешествия» (Safe Travels) играют роль основного стандарта, фиксирующего новые требования к качеству и безопасности туристских услуг [5]. Очевидно, такого рода стандарты будут создаваться и в других сферах услуг.

В профессиональном стандарте «Специалист по качеству продукции» (с изменениями от 12 декабря 2016 года) обобщенная трудовая функция предусматривает организацию и осуществление работ по управлению качеством проектирования и производства продукции и оказания услуг. Выполнение этой функции требует знания современных технологий оказания сервисных услуг и понимания потребностей современных потребителей. С учетом того, что большинство сервисных технологий связано с цифровизацией, а клиенты все больше становятся цифровыми потребителями специалисты по качеству продукции должны профессионально владеть цифровыми компетенциями и прекрасно знать цифровые технологии, применяемые в сфере сервиса. В связи с этим считаем целесообразным усилить подготовку кадров именно с точки зрения цифровых компетенций, включив в образовательные программы соответствующие профилю подготовки дисциплины, формирующие профессиональные цифровые компетенции.

Список использованных источников:

1. Горбашко Е.А., Ватолкина Н.Ш. Тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики// Технико-технологические проблемы сервиса. 2019.- №3(49). - С. 45-51.

2. Концепция эффективного предпринимательства в сфере новых проектов, концепций, гипотез. Монография. М., Дашков и К.- 641 с.

3. Морозов М.А., Морозова Н.С. Модель оценки конкурентоспособности туристских дестинаций// Вестник Российского государственного торгово-экономического университета (РГТЭУ). 2012.- №11(70). С. 100-108.

4. Морозов М.А., Морозова Н.С. Оценка привлекательности туристских дестинаций// Вестник Российского государственного торгово-экономического университета (РГТЭУ). 2012.- №7-8(67). С. 41-49.

5. Морозов М.А., Морозова Н.С., Зворыкина Т.И. Новые требования к качеству туристских услуг в новых реалиях// Стандарты и качество. 2020.-№8. - С. 104-108.

6. Сервис и туризм в условиях цифровизации российской экономики. Монография. Санкт-Петербург, 2018. - 176 с.

7. Aznar, J.P., Sayeras, J.M., Rocafort, A., Galiana, J. (2017). The irruption of Airbnb and its effects on hotel profitability: an analysis of Barcelona's hotel sector. Intangible Capital,13(1), 147–159.

8. Blal, I., Singal, M., Templin, J. (2018). Airbnb's effect on hotel sales growth. Int. J. Hospitality Manage. 73, 85–92.

Павлов В.Л.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
vasilypavl.99@gmail.com

ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА В РАМКАХ СФЕРЫ УСЛУГ

Аннотация: сущность клиентоориентированного подхода, история развития клиентоориентированного подхода, методы повышения потребительской лояльность

Ключевые слова: клиентоориентированный подход, потребительская лояльность, целевые клиенты, равенство позиций, ключевая компетенция.

Pavlov V.L
Saint Petersburg State University of Economics

IMPLEMENTATION FEATURES OF CLIENT-ORIENTED APPROACH IN SERVICES

Abstract: the essence of client-oriented approach, the history of client-oriented approach, methods of increasing customers` loyalty.

Keywords: client-oriented approach, customers` loyalty, target customers, position equality, core competence.

Нынешний мир динамично меняется, и скорость этих изменений все увеличивается. Еще Кондратьев, знаменитый русский социолог и экономист прошлого столетия утверждал в своей теории длинных волн, что циклы развития и смены технологий и различных школ управления будут развиваться по экспоненте.

Время идет, компании развиваются до состояния безупречного стандартизированного производства: товары создаются огромными партиями, процент брака минимален. И такие условия порождают новые испытания, с которыми ныне живущим предпринимателям приходится сталкиваться. Спрос уже равняется предложению, поэтому самый ясный вопрос, который задает себе бизнесмен в условиях современного мира: «Как оставаться конкурентоспособным, когда все на предприятии безупречно?»

И тут в силу вступает клиентоориентированность, зарождающаяся на стыке с маркетингом. Выбирая клиентоориентированный подход, компания сохраняет своих клиентов, удерживает позиции на рынке и повышает свою репутацию. Все больше и больше предприятий отталкивают консервативные убеждения и соглашаются с тем, что одноразовые продажи своих услуг и товаров случайным клиентам не приведут к максимизации прибыли: необходимо, чтобы покупатель возвращался вновь и вновь. Причем клиентоориентированность является успешной, если соблюдается даже тогда, когда покупатель не совершает покупку, ведь каждый клиент заслуживает должного уважение к себе.

Актуальность данной работы заключается в том, что многие компании считают своим должным заявлять, что для них потребители и сервис стоят на первом месте, однако часто это является не более чем рекламным ходом, который на деле ограничивается простой программой лояльности.

Цель данной работы - рассмотреть теоретические аспекты клиентоориентированного подхода, затронуть историческую сторону вопроса, выявить ключевые составляющие данного подхода, его формы и виды.

Прежде чем разбираться в особенностях клиентоориентированного подхода, я считаю нужным провести небольшую ретроспективу его появления.

В краткой проекции история данного подхода может быть представлена так:

– конец XIX века – 60 годы XX века, промышленная революция и глобальная сервизация экономики;

– 70 годы XX века, фокус на больших объемах и низких издержках;

– 80 годы XX века, фокусировка на удержание клиентов и формирование долгосрочных отношений;

– 90 годы XX века, разработка концепции «Не только удержать клиента, но и стимулировать его покупать больше, увеличивая средний чек»;

– XXI век, разработка системы воспроизводства лояльных клиентов.

Так чем же является клиентоориентированный подход? В полном смысле он означает использование набора инструментария управления взаимоотношениями с клиентами в целях:

– формирования устойчивых отношений;

– получения постоянной прибыли;

– преумножения потенциальных клиентов;

– сохранения конкурентных преимуществ на рынке.

Данное понятие зиждется на трех ключевых критериях: целевые клиенты, равенство позиций и ключевая компетенция.

Ключевая компетенция – умение достигать поставленных целей и задач с большей эффективностью. В рамках клиентоориентированного подхода в качестве примеров можно привести следующие ключевые компетенции:

– умение виртуозно продать товар любому прохожему;

– навык выстроить профессионального инфраструктуру обслуживания и нотификации клиентов;

– эффективное управление широким ассортиментом.

Целевые клиенты – точный перечень покупателей, приоритетных для компании как на данный момент, так и в долгосрочной перспективе.

Равенство позиций – взаимоотношения компании с партнерами (поставщики, оптовые закупщики и т.д.), в рамках которых сохраняется партнерство. Важно учитывать, что клиентами многих компаний являются не только конечные потребители, но и участники каналов сбыта, например, дистрибьюторы.

Таким образом, все три вышеперечисленных понятия формируют так называемую «пирамиду клиентоориентированности» [3].

Наиболее общие правила клиентоориентированности можно сформулировать следующим образом:

– уделение клиенту достаточного количества времени;

– общение с клиентом напрямую;

– решение проблемы покупателя, основываясь на четком понимание его потребностей;

– предложение наиболее подходящего товара, а не самого дорогого или дешевого, лишь бы освободить место на складе;

– понимание, что потребности клиента стоят на первом месте;

– получение обратной связи об эффективности выполнения своей работы.

Клиентоориентированный подход во многом восходит к базовой пирамиде потребностей Маслоу, и стоит учитывать, что клиент может быть мотивирован не одной, а несколькими нуждами [1]. Именно поэтому стоит проводить комплексный анализ того, что может сформировать лояльность покупателя. От менеджера по работе с клиентами требуются глубокие компетенции в области психологии, этики и взаимодействия в рамках деловой сферы, наличие следующих качеств:

– внимательности и вежливости;

– выдержки и терпения;

– хороших манер;

– быстроты реакции;

– самокритичности;

– бесконфликтности.

Менеджер, придерживающийся клиентоориентированного подхода, должен учитывать, что существует большого количества всевозможных методов, ориентированных на формирование долгосрочных отношений. Перечень этих методов приведен в списке ниже.

1. Поздравление клиентов с личными и профессиональными праздниками, напоминания об акциях и дне рождения компании. Причем важно, чтобы в поздравлениях присутствовала персонификация покупателя.

2. Ненавязчивая рассылка акций и специальных предложений, основанных на алгоритмах таргетированной рекламы.

3. Фокусировка на жалобах со стороны потребителей – недовольный клиент чаще всего вернется в компанию, если его запрос был удовлетворен, а проблема перешла в разряд решенных.

4. Программы лояльности и накопительные карты для постоянных покупателей, формирующие у потребителей чувство эксклюзивности, принадлежности к закрытому сообществу.

5. Постоянные розыгрыши и прочие конкурсы со стороны компании. Однако добросовестный предприниматель должен сопровождать каждые подобные акции реальным выигрышем.

6. Наличие обязательных скриптов по выплате компенсаций со стороны компании, если проблему клиента не удалось решить или возникли некоторые другие форс-мажоры.

7. Скидки – самый широко распространенный инструмент любого маркетолога.

8. Обязательное наличие понятных и прозрачных договоров в соответствие со всеми юридическими нормами.

Существуют разные формы клиентоориентированности, которые представляют собой различные проявления данного подхода, образующие четкую систему. Данные формы представлены на рисунке 1.

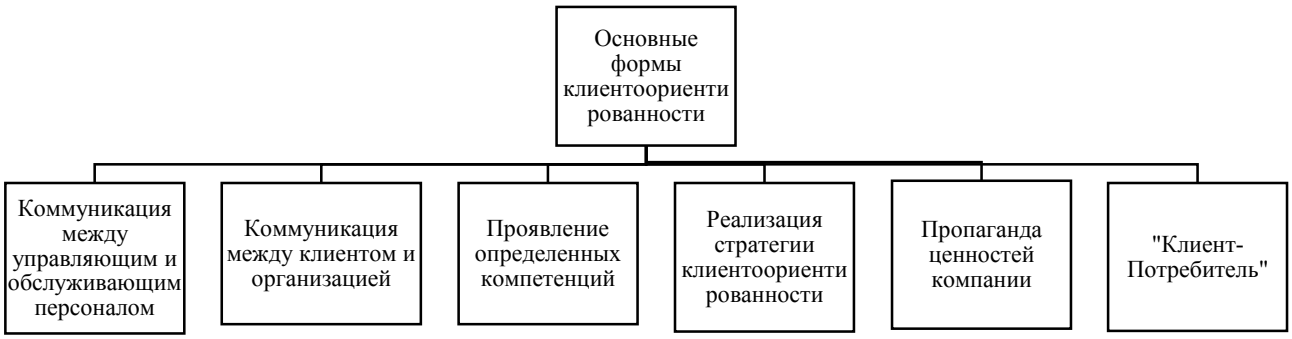


Рисунок 1 - формы клиентоориентированности

Первая форма – взаимодействие обслуживающего и управленческого персонала между собой, создание гармоничных и уважительных отношений, направленных на эффективную реализацию поставленных задач [2].

Вторая форма – повышение удовлетворенности клиента путем принятия правильных процедур и получения обратной связи.

Третья форма – соответствовать ожиданием клиента, который, приходя в компанию, надеется встретиться с компетентным персоналом и прочими удобствами.

Четвертая форма – разработка плана реализации данного подхода с учетом постоянно изменяющейся конъюнктуры рынка. Менеджеры обязательно должны собирать данные о клиентах и эффективности обслуживающего персонала, чтобы на их основе принимать управленческие решения.

Пятая форма – успешный маркетинг, направленный на формирование приверженности у клиента, как будто ценности покупателя созвучны предприятию.

Шестая форма - наличие стратегии, которая позволяет организации добиться ключевой компетенции в том или ином аспекте оказанной услуги.

Клиентоориентированный подход должен ориентироваться на три этапа: допродажный, непосредственная продажа и послепродажный.

Допродажный этап представляет собой реализация мероприятий по привлечению новых клиентов.

Этап продажи является самым важным, так как здесь необходимо комплексное удовлетворение потребностей клиента.

Послепродажный этап – самый сложный, так как предполагает удержание клиента. Здесь производится изучение спроса и предпочтений покупателя с целью выявления его будущих потребностей.

Клиенты – это люди. Именно поэтому компании не должны относиться к ним как к простым источникам дохода. Покупатели поддерживают бизнес. И при этом предприниматели чаще всего не понимают, какой силой обладают клиенты: они могут с легкостью лишить предприятие репутации, приведя в итоге в зону катастрофического риска. Именно поэтому я заявляю о непременной важности клиентоориентированного подхода в современном мире.

Список использованных источников:

1. Апенько С.Н. Клиентоориентированность персонала в концепции маркетинга отношений. Серия «Экономика». 2010.-№2.-С.50-56.

2. Гельманова З.С., Петровская А.С. Клиентоориентированный подход к развитию фирмы. Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 10-2. – С. 292-298;

3. Рыжковский Б.Н. Когда клиент голосует деньгами. Управление компанией. – 2005. – № 7. – С. 42-45.

Стрижак С.Б.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
sladkymiro@yandex.ru

УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ И РАЗВИТИЕМ КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Аннотация: В рамках работы рассматриваются сущность, методы и факторы управления изменениями в организации, особенности управления изменениями в организации.

Ключевые слова: изменения, управление изменениями, развитие, персонал, конкурентоспособность.

Strizhak S.B.
Saint Petersburg State University of Economics

CHANGE AND DEVELOPMENT MANAGMENT OF A COMMERCIAL ORGANIZATION IN MODERN CONDITIONS

Abstract: This work covers the essence, methods and factors of change management in the organization, features of change management in the organization.

Keywords: changes, change management, development, personnel, competitiveness.

Изменения происходят постоянно, а их значение для развития коммерческих организаций в современных условиях сложно переоценить. Обычно эти изменения происходят под воздействием внешних факторов: изменение экономики страны и мира, научно-технологический прогресс, изменение культуры и ценностей потребителя, появление новых конкурентов и т.д. Но существуют также и внутренние обстоятельства, которые влияют на эти изменения. Например, это может быть инициатива от отдельных работников, служб или руководства предприятия по внедрению нововведений в рутинные процессы компании. Обычно эти изменения направленны на внедрение новых технологий, совершенствование структуры предприятия, нововведения в системе мотивации и стимулирования сотрудников и т.д. Эти изменения чаще всего образуют целый комплекс изменений, так как они тесно связаны между собой.

Для того, чтобы компания оставалась эффективной в условиях возрастающей конкуренции необходимо грамотно планировать и последовательно реализовывать плановые изменения. Это позволит компании быть адаптивной и быть успешной в конкурентной борьбе.

Основная задача управления изменениями состоит в том, чтобы правильно оценить процессы, происходящие во внешней среде, отобрать и внедрить только те нововведения, которые позволят сохранить и повысить эффективность деятельности предприятия. Для этого предприятию необходимы ресурсы: материальные, денежные, человеческие и информационные. Не стоит забывать, что двадцать первый век – это информационный век. Именно поэтому информация является решающим фактором в развитии не только общества, но и всех коммерческих предприятий. Без информации не смогут работать такие службы коммерческого предприятия, как маркетинговый, финансовый отделы, отдел продаж. Без достоверной информации руководитель компании не сможет грамотно управлять предприятием, что приведет к ее краху.

Далее будут обозначены несколько определений, которые будут в дальнейшем использованы в этой работе.

Управление – это целенаправленное воздействие на управляемый объект (организацию, подразделение, сотрудников, процессы) со стороны субъекта управления (менеджеров, руководителей) в условиях ограничений и в соответствии с выбранным критерием эффективности.

Управление изменениями — это структурный подход к переводу индивидов, команд и организаций из текущего состояния в желаемое будущее состояние.

Изменения – переход из одного состояния в другое.

Развитие – изменение состояния от менее удовлетворительного к более удовлетворительному.

Существуют различные точки зрения на организационные изменения. Кто-то считает, что изменения являются неизбежными события, на которые компания способна повлиять. Другие же считают, что изменения — это действие, проект, программа или функция управления.

Изменения в организации ведут за собой изменение привычных и разделяемых работником ценностей, норм и алгоритмов поведения, шаблонных способов принятия решений.

Понимание неизбежности организационных изменений запускает процесс этих самых изменений. В современных условиях не существует такой системы, которая бы со временем не менялась. Осознание того, что необходимы изменения зачастую приходит от вышестоящего руководства, но бывают и случаи инициативы со стороны рядовых сотрудников.

Для того, чтобы преобразование системы проходило удачно, необходимо отметить следующие важные параметры: наличие лидера; четко поставленная цель, которую необходимо достигнуть; объекты, которые необходимо изменить [3].

Перед реализацией изменений необходимо проработать план действий, их последовательность.

На начальном этапе происходит осознание необходимости в преобразованиях системы с различных позиций: финансовой, технологической, инновационной и других. Затем определяется результат, который необходимо достичь по окончанию преобразований. На следующем этапе происходит идентификация объектов изменений и разработка действий, нацеленных на введение преобразования. На финальных этапах происходит внедрение изменений и оценка результатов внедрения изменений.

Существует множество классификаций организационных изменений.

По уровню взаимодействия руководства и персонала: односторонние, двусторонние.

По направлению: круговые, качественные.

По отношению к денежным средствам: затратные, инвестиционные.

По конечным результатам: поддерживающие и разрушительные, совершенствующие.

Организационные изменения чаще всего встречаются в областях технологий, в корпоративной культуре, в управлении персоналом и в структуре управления.

Наиболее часто встречающиеся организационные изменения в современных условиях: изменение организационной структуры предприятия, реструктуризация; слияние/поглощение; реинжиниринг бизнес-процессов; разработка и внедрение IT-технологий; разработка и внедрение KPI; изменение в системе мотивации и стимулирования работников; разработка и внедрение систем обучения персонала; разработка и внедрение мероприятий по формированию корпоративной культуры.

Для определения эффективности изменений в организационной структуре предприятия необходимо использовать следующие факторы: количество изменений; масштаб изменений; готовность предприятия к изменениям; время реализации изменений; предсказуемость последствий изменений; желание сотрудников к переменам; изменение ценностей компании после изменений; отношения в коллективе.

Исходя из перечисленного выше можно сделать вывод, что при определении готовности предприятия к изменениям необходимо, чтобы уровень взаимодействия внешней среды должен соответствовать уровню взаимодействия внутренней среды, а также потенциалу системы.

Факторы, приводящие к организационным изменениям:

1. Внешняя среда: политическая система; экономическая система; социальная система; технологическая система; экологическая система; правовая система; региональная система (экономическая ситуация в регионе, наличие программ по развитию и т.д.); отраслевая система; системы стейкхолдеров (их количество, характеристики, уровень взаимодействия и т.д.).

2. Внутренняя среда: финансовая система предприятия; кадровая система предприятия; производственная система предприятия; инновационная система предприятия; маркетинговая система предприятия; информационная система предприятия; система управления; обеспечивающие системы.

Для того, чтобы проводимые мероприятия по изменениям и развитию организации были эффективными, руководителю необходимо эффективно использовать имеющиеся ресурсы на предприятии. Он также должен обладать следующими компетенциями: умение четко определять задачи и формулировать цели; умение ясно доносить необходимую информацию о предстоящих изменениях сотрудникам; обладать лидерскими качествами для формирования сильной команды, а также для привлечения к ее работе всех представителей заинтересованных в изменениях групп; быть терпеливым и спокойным в состоянии временной неопределенности во время внедрения изменений; уметь оценивать перспективы и результаты внедрения изменений.

Выводы, которые можно сделать, заключаются в том, что основная задача перед командой, которая будет внедрять изменения, состоит в том, чтобы донести до каждого сотрудника то, что выгода от внедрения изменений и развития коснется каждого.

Информировать сотрудников нужно уже заранее, еще во время подготовительного периода. Это позволит убрать множество проблем по внедрению изменений, связанных с персоналом.

Что такое «управление изменениями» указано во введении работы, поэтому разберем факторы, которые могут побудить организацию к изменениям:

1. Создание конкурентного преимущества.
2. Изменение позиционирования на рынке.
3. Рост, слияние или приобретение.
4. Правовые, политические или экономические изменения.

Первым шагом для успешной программы включает в себя осознание необходимости изменений, четкое формулирование видения и цели. Для этого необходимо определить где компания находится сейчас, где вы хотите быть и какие ресурсы вам необходимы. Необходимо контролировать процесс изменения и корректировать его при необходимости. Постоянное обновление программы поможет эффективно управлять изменениями и обеспечит эффективную реализацию стратегии изменений.

Стоит помнить, что любые организационные изменения могут привести к проблемам управления персонала, так как легче изменить технологии, организационную структуру или оборудование, чем поведение сотрудников. Как и говорилось ранее, для успешного и эффективного внедрения изменений компании необходимо иметь мотивированных сотрудников, понимающих всю важность изменений, способ их реализации. В противном случае компанию может ждать неудача при внедрении этих изменений.

Для того, чтобы сотрудники не противились изменениям и были заинтересованы, необходимо грамотно управлять организационными процессами, обращать должное внимание на сотрудников на индивидуальном уровне, мотивировать их. Они должны чувствовать свою значимость и вовлеченность в процесс изменения.

Важной составляющей процесса управления изменениями является реализация стратегии управления персоналом. Для ее успешной реализации следует придерживаться следующих правил: сотрудники должны быть проинформированы о целях изменений; руководство должно обеспечить своевременное поступление рабочего инструментария, материальных и финансовых ресурсов; необходимо сформировать план по реализации изменений в виде установок и приказов по состоянию и развитию трудового потенциала и записать достижение каждой цели [2].

Стратегия управления персоналом способствует решению следующих задач: обеспечение организации необходимым трудовым потенциалом; формирование внутренней среды организации; разрешение вопросов централизации/децентрализации в организации управления персоналом.

Выделяют два подхода к управлению организационными изменениями: механистический (модели К. Левина, Р. Балока и Д. Баттена и др.) и органический (модели Дж. Коттера, Д. Надлера и М.Л. Ташмена и др.)

Первый подход подразумевает, что организация – это машина, которая работает по жестким правилам, изменения планируются и реализуются руководством, сопротивление возможно рассчитать и поддается управлению, а залог успеха – тщательное планирование и система контроля. Данный подход отлично подходит организации, если состояние среды стабильное, а компания имеет достаточное количество ресурсов.

Второй подход подразумевает, что организация – это живой организм, или же система, изменяющаяся под влиянием внешней среды. В данном случае эта система больше подходит под современные реалии, где постоянно происходят изменения.

Курт Левин, американский социолог и психолог, предложил свою модель развития организации, состоящую из трех стадий:

1. «Размораживание» - осознание необходимости изменений. Основная цель этапа – подготовить компанию к переменам.
2. «Движение» - осуществление изменений. Основная цель – разработка стратегии, отслеживание изменений и корректировка.
3. «Замораживание» - возврат стабильности. Основная цель – закрепление новых правил и установок.

Лэрри Грейнер, американский специалист по управлению, профессор Гарвардской школы, разработал модель управления организационными изменениями, которая содержит шесть этапов [7]:

1. Давление на высшее руководство.
2. Посредничество на высшем уровне руководства.
3. Диагностика проблемной отрасли.
4. Нахождение нового решения.
5. Эксперимент с новым решением.
6. Подкрепление на основе положительных результатов.

Он придавал большое значение вовлеченности всех сотрудников организации. Для осуществления всех этих этапов необходимо использовать опыт не только высшего руководства, но и работников нижнего звена, так как изменения будут затрагивать всех.

Модель Грейнера является актуальной и в современных условиях. Ее неоспоримым преимуществом является то, что работники всех уровней вовлечены в процесс проведения изменений. Но данная модель не учитывает возможные изменения внешних факторов, поэтому при ее реализации могут возникнуть проблемы.

Многие компании потерпели неудачу при осуществлении изменений внутри компании, так как были плохо к этому подготовлены. Стоит помнить, что любые организационные изменения могут привести к проблемам управления персоналом.

Как и говорилось ранее, легче изменить технологии, организационную структуру или технику, чем изменить поведение людей. Руководство обязано правильно планировать и координировать работу, мотивировать своих сотрудников.

Основной вывод, который я хочу сделать, это то, что все изменения должны проходить параллельно с проектами по их управлению и по работе с персоналом.

Список использованных источников:

1. Беляев М.К., Прасолова Е.В. Организационные изменения: зарубежный опыт и российские реалии // Современные научные исследования и инновации. – 2014. – No 11. – Ч. 2. – С.12-17.

2. Бурмистров А., Трифильцева Н., Орлов В. Заставлять или убеждать? Как предприятия Санкт-Петербурга преодолевают сопротивление организационным изменениям // Top-Manager. – 2013. – No2. – С.12-15.

3. Коммерческая деятельность: маркетинг и логистика / Под ред. Л.В. Балабановой. – Донецк: ДонГУЭТ им. М. Туган-Барановского, 2014. – 231с.

Тозикова М.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
kazakova.m@unecon.ru

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Аннотация: В статье рассмотрены рекомендации по организации системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации, которые влияют на формирование системы менеджмента качества в российских организациях здравоохранения.

Ключевые слова: система менеджмента качества, система внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации, методика формирования системы менеджмента качества в организациях здравоохранения.

Tozikova M.A.
Saint Petersburg State University of Economics

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN HEALTHCARE

Abstract: The article discusses recommendations for organizing a system of internal quality control and safety of medical activities in a medical organization, which affect the formation of a quality management system in Russian healthcare organizations.

Keywords: quality management system, system of internal quality control and safety of medical activities in a medical organization, methodology for forming a quality management system in healthcare organizations.

В 2016 году были разработаны предложения (практические рекомендации) по организации системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре, поликлинике и медицинской лаборатории) в ФГБУ «Центр мониторинга и клинико-экономической экспертизы» Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (ФГБУ «ЦМИКЭЭ» Росздравнадзора) [4]. Стоит отметить, что данные предложения появились в год официального введения профессиональных стандартов на территории РФ [2].

Рассмотрим подробнее, что представляют практические рекомендации ФГБУ «ЦМИКЭЭ» Росздравнадзора:

1. Предложения (практические рекомендации) по организации системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре) (разработаны в 2015 г.).

Данный документ направлен на внутренний контроль качества и безопасность, которые представляют собой ядром, в котором качество начинается внедряться в деятельность организаций здравоохранения, что представляет собой результативность системы контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Предложенные рекомендации представлены подходами к формированию и функционированию системы внутреннего контроля и управления качества и безопасности в медицинских организациях.

ФГБУ «ЦМИКЭЭ» Росздравнадзор при разработке Рекомендаций использовали следующие методики:

– ориентация на пациента;
– процессный подход;
– риск-менеджмент;
– непрерывное повышение качества и другие.

В документе также были представлены 11 основных направлений для обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности:

1) Лекарственная безопасность. Фармаконадзор.
2) Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий.
3) Хирургическая безопасность. Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствами.
4) Безопасность среды в медицинской организации. Организация ухода за пациентами, профилактика пролежней и падений.
5) Эпидемиологическая безопасность. Профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи.
6) Преемственность медицинской помощи. Передача клинической ответственности за пациента. Организация перевода пациентов в рамках одной медицинской организации и трансфер в другие медицинские организации.
7) Организация экстренной и неотложной помощи в стационаре. Организация работы приемного отделения.
8) Идентификация личности пациентов.
9) Профилактика рисков, связанных с переливанием донорской крови и ее компонентов, препаратов из донорской крови.
10) Система управления персоналом. Медицинские кадры. Компетентность и компетенции.
11) Организация оказания медицинской помощи на основании данных доказательной медицины. Соответствие клиническим рекомендациям (протоколам лечения).

Представленные направления для обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности не являются универсальными для всех медицинских организаций и могут сокращаться или дополнятся в зависимости от специфики деятельности и в процессе совершенствования по необходимости.

На сегодняшний день данные рекомендации должны использоваться для совершенствования системы внутреннего контроля качества во многих медицинских организациях (стационарах) г. Москвы и в других регионах, например, Томской области, республике Татарстан.

2. Предложения (практические рекомендации) по организации системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (поликлинике) (разработаны в 2017 г.).

Данные предложения разработаны по методике, как и для стационаров.

Отличаются предложения для поликлиник основными направлениями, которых 15, для обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях амбулаторно-поликлинического звена:

1) Лекарственная безопасность. Фармаконадзор.
2) Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий.
3) Хирургическая безопасность. Профилактика рисков, связанных с оперативными вмешательствами.
4) Безопасность среды в медицинской организации. Организация ухода за пациентами, профилактика пролежней и падений.

5) Эпидемиологическая безопасность. Профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи.

6) Преемственность организации медицинской помощи. Передача ответственности за пациента.

7) Организация экстренной и неотложной помощи.

8) Идентификация личности пациентов.

9) Система управления персоналом. Медицинские кадры. Компетентность и компетенции.

10) Организация оказания медицинской помощи на основании данных доказательной медицины в соответствии с клиническими рекомендациям (протоколами лечения).

11) Организация работы регистратуры.

12) Стационарзамещающие технологии (Организация работы дневного стационара, «стационара на дому»).

13) Диспансеризация прикрепленного населения.

14) Диспансерное наблюдение за хроническими больными.

15) Организация профилактической работы. Формирование здорового образа жизни среди населения.

Данные направления также не являются универсальными и могут дополняться или сокращаться, учитывая специфику деятельности и в процессе совершенствования.

Рекомендации предназначены для использования руководством медицинских организаций (поликлиник) для создания системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

По каждому из основных направлений (для стационара и поликлинике) определены показатели (объединённые в группы), которые являются одновременно и целевыми ориентирами для повседневной работы медицинской организации, и критериями для их оценки.

Кроме качественных показателей предложены количественные индикаторы, которые могут быть использованы для формирования системы мониторинга качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации.

3. Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь при стоматологических заболеваниях в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара (разработаны в 2019 г.).

Предложения по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь при стоматологических заболеваниях разработаны с целью совершенствования системы контроля и управления качеством в медицинских организациях, снижения ошибок медицинского персонала и возможных рисков для пациентов при осуществлении медицинской деятельности.

ФГБУ «ЦМИКЭЭ» Росздравнадзор были учтены и адаптированы требования и рекомендации международных систем стандартизации (ИСО-9001, IWA), аккредитации (JCI), систем добровольной сертификации (ФГБУ «Национальный институт качества» Росздравнадзора), а также использовались Предложения, которые были разработаны для поликлиник и стационаров, предложения ведущих профессиональных сообществ (Стоматологической Ассоциации России, Ассоциации частных стоматологических клиник, Ассоциации медицинских сестер в стоматологии),

медицинских организаций (ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», ГАУЗ «Детская стоматологическая поликлиника» Республики Бурятия, Центральный научно-исследовательский институт стоматологии) по построению и внедрению системы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности.

Данные предложения содержат краткое описание с предложениями по их реализации. Практические рекомендации содержат оценочные листы, позволяющие проводить внутренние и внешние аудиты медицинской деятельности медицинской организации на основании используемых показателей.

4. Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской лаборатории (разработаны в 2018 г.).

Предложения по организации деятельности медицинских лабораторий разработаны с целью стандартизации деятельности лабораторной службы медицинской организации для снижения ошибок и рисков для пациентов и медицинского персонала путем эффективной реализации основной миссии клинической лабораторной диагностики как вида медицинской деятельности по выявлению симптомов и синдромов при исследовании состава и свойств биологических материалов патофизиологическая и/или патоморфологическая интерпретация которых, обеспечивает объективизацию лечебно-диагностического процесса.

ФГБУ «ЦМИКЭЭ» Росздравнадзор были учтены и адаптированы для российских медицинских лабораторий требования и рекомендации международных систем аккредитации, рекомендации профессиональных сообществ.

Представленные Предложения были разделены на следующие разделы:

1) Управление персоналом.
2) Обеспечение ресурсами.
3) Идентификация.
4) Производственная среда и безопасность.
5) Управление информацией и информационная безопасность.
6) Преаналитические процессы.
7) Аналитические процессы.
8) Постаналитические процессы.

Формат предоставления предложений представляет собой чек-лист, который позволяет проводить внутренние и внешние аудиты деятельности медицинских лабораторий с целью совершенствования деятельности.

Все представленные предложения дополняют и детализируют требования к медицинским лабораториям и должны применяться с предложениями, которые были разработаны для стационаров и для поликлиник.

Учитывая все разработанные предложения ФГБУ «ЦМИКЭЭ» Росздравнадзор для организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности направлены в какой-то мере на СМК медицинских учреждений, но не могут полностью заменить ее.

Стоит понимать, что все выше представленное является лишь рекомендациями к формированию СМК в организациях здравоохранения и не может быть полноценной СМК. Также не надо забывать, что перед руководством всегда стоит главная цель - разработать СМК, которая будет соответствовать требованиям законодательства РФ и требованиям различных стандартов, включая ISO 9001:2015 [1]. Данные предложения не являются универсальными и для каждого учреждения здравоохранения могут меняться.

Список использованных источников:

1. Тозикова М.А. Новая версия стандарта ISO 9001:2015: новые акценты в управлении персоналом. В сборнике: Интеграция науки, образования и бизнеса - основа модернизации экономики. 2018 С. 61-65.

2. Тозикова М.А., Плешакова Е.Ю. Влияние профессиональных стандартов на кадровую политику в организациях здравоохранения. В сборнике: Национальная концепция качества: государственная и общественная защита прав потребителей сборник тезисов докладов международной научно-практической конференции. Санкт-Петербургский государственный экономический университет. 2018 С. 170-174.

3. Тозикова М.А. Методы вовлечения персонала в СМК организации. В сборнике: Проблемы экономики, науки и образования в контексте реализации мультидисциплинарного подхода. Материалы научной конференции аспирантов СПбГЭУ. Под научной редакцией Е.А. Горбашко. Издательство: Санкт-Петербургский государственный экономический университет (Санкт-Петербург) 2019, с. 60-64.

4. Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (стационар, поликлиника, медицинская лаборатория) URL: http://www.cmkee.ru/activities/internal-control/ (Дата обращения: 11.03.2020).

Шайтура С.В.,
Сумзина Л.В.,
Минитаева А.М.
Российский государственный университет туризма и сервиса,
Высшая школа сервиса
swshaytura@gmail.com

ПОДГОТОВКА КАДРОВ В СФЕРЕ ГЕОИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

Аннотация: В статье рассказывается о подготовке кадров по новому направлению в области наук о Земле и общества. Приводятся основные определения геоинформационного сервиса, основанного на сервисологии, геоинформатике, пространственном позиционировании, космическом мониторинге. Показаны основные компоненты геоинформационной службы. Раскрыт состав основных веб-сервисов. Дан обзор сфер применения геоинформационных услуг в пространственной экономике.

Рассматривается содержание профиля «Геоинформационный сервис» в направлении подготовки «Сервис» программы бакалавриата. Определено содержание программы, перечень дисциплин. Перечислены компетенции выпускников по профилю «Геоинформационный сервис». Описаны возможные сферы деятельности выпускников для направления сервис, профиля геоинформационный сервис.

Ключевые слова: сервис, геоинформационный сервис, геосервис, геоинформационная система, космический мониторинг, сервис, веб-сервис, геоданные, геоинформация, пространственная экономика, ГИС, глобальное позиционирование, экология, кадастр, трехмерное моделирование, информационное моделирование, компьютерное моделирование, алгоритм, система.

Shaytura S.V.,
Sumzina L.V.,
Minitaeva A.M.
Russian State University of Tourism and Service, Higher School of Service

STAFF TRAINING IN THE SPHERE OF GEOINFORMATION SERVICES

Abstract: The article describes the training of personnel in a new direction in the field of earth sciences and society. The main definitions of a geoinformation service based on service science, geoinformatics, spatial positioning, space monitoring are given. The main components of a geographic information service. The composition of the main web services is disclosed. An overview of the spheres of application of geoinformation services in the spatial economy is given.

The content of the profile "Geoinformation service" in the direction of preparation "Service" of the bachelor's program is considered. The content of the program and the list of disciplines have been determined. Competencies of graduates in the profile "Geoinformation service" are listed. The areas of activity of graduates are described for the direction of service, the profile of geoinformation service.

Keywords: service, geoinformation service, geoservice, geoinformation system, space monitoring, service, web service, geodata, geoinformation, spatial economics, GIS, global positioning, ecology, cadastre, three-dimensional modeling, information modeling, computer modeling, algorithm, system

Термин геоиформационные системы появился в 1970 годы [1]. Становление этого направления осуществлялось в основном в 80- 90 годы прошлого столетия. Геоинформатика получила прочную прописку среди специальностей ВАК «Науки о Земле», как инструментарий для получения, обработки, хранения и передачи геоданных. За 40 лет развития теории и методов геоинформатики стало ясно, что она может использоваться во всех отраслях народного хозяйства, которые оперируют пространственно–распределенными данными. Появилась потребность подготовки специалистов широкого профиля, которые хорошо владеют методами геоинформатики и умеют их применять в различных сферах жизнедеятельности. Геоинформатика прочно вошла в нашу повседневную жизнь и потребность в специалистах, которые могут грамотно оперировать геопространственными методами все время растет. Из геоинформатики выделилось новое направление – геоинформационный сервис [2,3,4].

Геоинформационный сервис как научное направление

Под понятием геоинформационный сервис будем понимать комплексную профессиональную деятельность по созданию условий и оказанию качественных услуг на основе геоинформации в сфере предоставления клиентам любой информации и данных. Геоинформационный сервис как наука объединяет в себе такие области знаний как сервисология, геоинформатика, геомаркетинг, космический мониторинг, цифровая картография, информационные сети, глобальное позиционирование и др.

Геоинформационный сервис как образовательная программа

В Российском Государственном университете туризма и сервиса (РГУТИС) были разработаны и апробированы основные профессиональные образовательные программы (ОПОП) бакалавриата по направлению подготовки - Сервис, профилю «Геоинформационный сервис», код направления – 43.03.01 (руководитель ОПОП - Шайтура С.В.) и магистратуры по направлению подготовки - сервис, направленность - геоинформационный сервис, код направления 43.04.01 (руководитель ОПОП - Шайтура С.В.).

Программы обучения дают студентам знания и навыки работы в области геоинформационного программного обеспечения, обработки космических снимков, компьютерной техники, практической работы с различными геоинформационными ресурсами.

По итогам обучения бакалавр в области геоинформационного сервиса должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

- способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности;
- способен использовать результаты космического мониторинга в профессиональной деятельности;
- способен руководить работами в сфере геоинформационных систем;
- способен производить выбор и использовать прикладное программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- способен руководить работами по аналитической обработке геопространственных данных;
- способен проводить геопространственное моделирование объектов для решения задач профессиональной деятельности;
- способен проводить работы по геоинформационному сервису на основе знания теоретических основ рабочих процессов;
- способен выполнять технологические операции по работе с геоинформационными системами;
- способен конструировать и проектировать объекты профессиональной деятельности.

Обучение по программам магистратуры добавляет к этим компетенциям:

- способен к технологическому обеспечению и координации выполнения комплекса операций использования геоинформационных систем и технологий;
- способен проектировать трехмерные модели и выполнять визуализацию пространственных объектов;
- способен применять интеллектуальные технологии для обработки и защиты геоданных.

Кроме дисциплин базовой части в бакалавриате изучаются специальные дисциплины направленности, характерные для геоинформационного сервиса: компьютерное моделирование и проектирование в сервисе, геоинформационные технологии в профессиональной деятельности, космический мониторинг в отраслях экономики, геоинформатика, теоретические основы рабочих процессов объектов профессиональной деятельности, интеллектуальные цифровые технологи, геопространственное моделирование, конструирование объектов профессиональной деятельности, проектирование и эксплуатация геоинформационных систем в сервисной деятельности.

В магистратуре изучаются следующие дисциплины специальной направленности: трехмерное моделирование и визуализация пространственных объектов, аэрокосмические технологии в геоинформационном сервисе, интеллектуальные технологии обработки геоданных, защита пространственной информации.

Работа в сервисе достаточна сложная, но, в то же время позволяет получать несравненное удовольствие от умения угадывать желания клиентов и успешно их исполнять. В процессе обучения студенты становятся универсальными специалистами, которые могут вести собственный бизнес, заниматься организационными вопросами, финансовыми делами и вместе с тем отлично разбираться в психологии

взаимоотношений. Развитие сервисных услуг в нашей стране позволяет без труда найти хорошую интересную работу. Высококвалифицированные специалисты всегда будут востребованы и за рубежом, особенно в тех странах, где сервис развит на высочайшем уровне.

Профессии, которые можно получить, обучаясь по специальности геоинформационный сервис: ИТ – специалист, агент по недвижимости, бизнес – аналитик, геоинформатик, информатик, информатик – технолог, менеджер, менеджер космотуризма, менеджер по работе с клиентами, менеджер по развитию, менеджер по рекламе, менеджер по туризму, менеджер по эксплуатации недвижимости, менеджер проекта, оценщик недвижимости, программист, режиссер индивидуальных туров, сервисный инженер в ИТ, системный администратор, специалист по защите информации, специалист по информационным системам, специалист по клиентскому сервису, специалист по конгресно – выстовочной деятельности, управляющий жилищным комплексом, эксурсовод.

Геоинформатик — это специалист по созданию геоинформационных систем, баз пространственных данных. Геоинформатики занимаются также научным обоснованием, проектированием, созданием, эксплуатацией и использованием географических информационных систем, разработкой геоинформационных технологий, приложений ГИС для практических и научных целей.

Менеджер космотуризма – специалист, который разрабатывает туристические программы посещения околокосмического пространства, а впоследствии – орбитальных комплексов и других космических сооружений (в том числе лунных баз). Сейчас люди без проблем доверяют подбор своего путешествия на другой конец планеты менеджеру туристической фирмы. С космическим пространством произойдет то же самое. Космотуризм будет активно развиваться, что поведет за собой развитие инфраструктуры в космосе. Там будут строиться гостиницы, поселения, военные базы, производственные комплексы, научные и исследовательские станции. Вряд ли человек сможет самостоятельно организовать тур и поехать туда «дикарем». Именно поэтому профессия менеджера космического туризма станет востребованной с развитием коммерческих космопутешествий. Профессия появится после 2020 г.

Оценщик недвижимости производит оценку объектов собственности для купли-продажи квартир, дач, земельных участков, страхования имущества, получения кредита, уплаты налогов; оценку и переоценку недвижимости, машин и оборудования; переоценку основных фондов предприятий. Проводит экспертизу, составляет заключение об оценке.

В будущем оценку недвижимости будут делать интеллектуальные системы. Уже сегодня на сайтах недвижимости можно без проблем сделать предварительную оценку недвижимости. По мере развития технологий, оценка недвижимости будет в большей стпени формализована, учитывать множество параметров. Оценка недвижимости будет автоматической при введении требуемых данных, идентификаторов, фотографий объекта.

Главная задача специалиста по технической защите информации - предотвращение утечки информации ограниченного доступа по техническим каналам в результате несанкционированного доступа к информации и специальных воздействий на информацию (носители информации) в целях ее добывания, уничтожения, искажения и блокирования доступа к ней.

Специалист по защите информации изобретает и совершенствует системы, обеспечивающие сохранность информации разных уровней: от коммерческой до военной тайны. Инженер по защите информации занимается сетевой и компьютерной безопасностью, реже - физической (пропускным режимом, видеонаблюдением и т.д.). Существует принципиальная схема, по которой строится работа такого специалиста. Во-первых, он проводит информационное обследование и анализ. Это самый важный этап, в результате которого появляется так называемая "модель нарушителя": кто, зачем и как может нарушать безопасность. Чтобы грамотно провести обследование, профессионал должен знать основные направления экономического и социального развития отрасли, перспективы, специализацию и особенности предприятия, специфику работы конкурентов, детали прохождения информации по подразделениям, знать кадровые проблемы и быть в курсе "подводных течений" в коллективе.

Сфера деятельности выпускников направленности геоинформационный сервис весьма широка. В государственном управлении – это территориальное планирование, контроль за исполнением законодательства, мониторинг земель регионов и муниципальных образований, мониторинг установки незаконных конструкций, выявление незаконного захвата земель, учет и ведение кадастра земельных участков и объектов недвижимости, пространственное 3D-моделирование городов, мониторинг муниципального и пассажирского транспорта, мониторинг городских свалок и др.

Современная концепция геосервиса включает в себя множество технологий, которые ранее были дезинтегрированы. Основа для интеграции технологий в единый сервис и их общая интеграция стала возможной благодаря развитию геоинформатики и структуры пространственных данных. Геоданные представляют собой специфическую структурированную основу и информационный ресурс. Геоданные объединяют практически все типы данных, что позволяет использовать геоинформационные сервисы в любой отрасли и направлении. В то же время это направление развивается в прикладном аспекте, и пока в нем мало научных исследований. Здесь есть полная аналогия с геоинформатикой. Геоинформатика возникла как чисто технологическая наука, но со временем стала опираться на некоторые теории и системы. Геосервис также ждет своего теоретизирования и систематизации.

Список использованных источников:

1. Журкин И.Г., Цветков В.Я. О месте ГИС среди автоматизированных систем // Известия высших учебных заведений. Геодезия и аэрофотосъемка – 1997. - № 5- 73 – 79.

2. Савиных В.П. Геоинформатика в системе наук. // Образовательные ресурсы и технологии - 2016. - № 3 (15) - с. 106-113.

3. Сумзина Л.В., Шайтура С.В. Подготовка кадров по геоинформационному сервису // Отходы и ресурсы – 2017 – Т.4. № 3. с.9.

4. Шайтура С.В. Геоинформационный сервис - В сборнике: Реестр новых научных направлений - Москва, - 2018. - с. 205-206.- р. 205-206.

Шарафутдинова Е.Н.
Уральский государственный экономический университет
shen@usue.ru

О ВОЗМОЖНОСТЯХ ПРИМЕНЕНИЯ МЕТОДИК ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПОДГОТОВКЕ КАДРОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Аннотация: В работе обсуждаются особенности некоторых методик оценки удовлетворенности потребителя. Обсуждается происхождение подходов оценки удовлетворенности потребителя. Рассмотрены примеры механизмов оценки в рамках отдельных методик. Приведены алгоритмы применения оценки удовлетворенности потребителя в целом. В данной работе предложено шире применять методики оценки удовлетворенности потребителя в сфере услуг.

Ключевые слова: Сфера услуг, управление качеством, подготовка кадров.

Sharafutdinova E.N.
Ural State University of Economics

ON THE POSSIBILITIES OF APPLICATION OF CUSTOMER SATISFACTION ASSESSMENT METHODS DURING PERSONNEL TRAINING IN THE FIELD OF QUALITY FOR THE SERVICE SPHERE

Abstract: This paper discusses the features of some methods for assessing customer satisfaction. The origin of approaches to assessing customer satisfaction is dyscribed. Examples of evaluation mechanisms in the framework of individual methods are considered. Algorithms for applying the assessment of customer satisfaction are presented in this article.

Keywords: Service sector, quality management, personnel training

В современных условиях основным источником конкурентоспособности организации становиться качество. Согласно результатам опросов потребителей, проведенным в начале 90-х годов 20-го века, качество оказалось на первом месте при принятии решения о приобретении того или иного товара.

В начале 90-х годов прошлого века исследовательской компанией EPSI Research Services со штаб-квартирой в Великобритании и Центром исследований в Швеции была предложена методика, которая получила название «Индекс удовлетворенности потребителя» (CSI, Customer Satisfaction Index). В дальнейшем метод был разработан несколькими европейскими университетами, включая Стокгольмскую школу экономики. По сути CSI – это целая система показателей, в которую входит индекс удовлетворенности (Customer Satisfaction Index, CSI) и индекс лояльности (Customer Loyalty Index, CLI), как часть этой системы. С 2001 года началось изучение потребительского поведения российской аудитории, в результате чего был подготовлен опросник на русском языке с учётом национальных покупательских особенностей. Позже, в 2003 году консультант компании Bain & Company Фредерик Райхельд разработал и предложил методику определения индекса приверженности потребителя товару или компании (NPS, Net Promoter Score).

Основным достоинством индекса приверженности потребителя является простота подсчета по этой методике: респондентам задается только один вопрос – о готовности рекомендовать продукт знакомым, коллегам и т.д. Готовность определяется по 10-балльной шкале. Клиенты, которые поставили от 0 до 6 баллов, по результатам подсчетов, входят в группу «критиков». Оценившие желание рекомендовать на 7–8 баллов входят в группу «нейтральных» клиентов. «Сторонниками» (промоутерами) товара будут исключительно те клиенты, чьи оценки составили 9–10 баллов. Далее нужно посчитать количество «критиков», «нейтралов» и «промоутеров» в процентах от общего количества опрошенных. Затем из процента приверженцев нужно вычесть процентное количество критиков, как показано в таблице 1.

Таблица 1 – Пример расчета индекса приверженности потребителя NPS

Группа потребителей	**Процент ответов**	**Итоговая, NPS**
«Критики»	30	25 % – 30 % = -5 %.
«Нейтралы»	45	
«Приверженцы»	25	

Интерпретация результатов индекса приверженности потребителя:

- Отрицательное значение – чем больше такое число, тем всё хуже. Недовольные вашим бизнесом будут всегда, вопрос лишь в удельной массе.
- Нейтральное значение – ближе к 0 %. Нужно смотреть на удельный вес нейтралов. Если их больше половины, то бренду стоит поработать над конкурентными преимуществами. Если на рынке появится кто-то отличающийся, он может забрать ваших клиентов. Если нейтралов мало, а критиков и адвокатов много, то это даже хорошо.
- Положительное значение – значит, что у данной компании отличный бизнес или в результатах есть ошибка.

Опрос клиентов для NPS может быть и расширенным. Например, крупные сети розничных магазинов практикуют как раз такой метод – сначала все отвечают на общий вопрос с помощью смс, а затем сотрудники колл-центра обзванивают критиков и уточняют, что им не нравится в обслуживании.

Одновременно простота методики подсчета является и недостатком NPS, потому что оценивается только один фактор. Готовность рекомендовать не говорит обо всех аспектах лояльности. Методика не дает долгих и устойчивых результатов во времени, не позволяет прогнозировать выручку надолго, потому что она предоставляет нестабильные результаты. Причина этого в способе подсчета и психологии людей. Разница между баллами 8–9 и 6–7 с точки зрения восприятия опрашиваемого невелика [1]. Респонденты выбирают чаще всего средние баллы (7–8), такие клиенты составляют большинство. Именно по этой причине получается, что большой разницы между сторонниками и критиками нет. В итоге, индекс приверженности потребителя подвержен колебаниям, дает слишком приблизительные нестабильные результаты, которые недостаточны для принятия управленческих решений. Грубая приближенность результатов не отменяет удобство и экспрессность получения информации о лояльности клиентов измерение индекса NPS, но, по мнению экспертов, его надо дополнять подсчетом индексов лояльности и удовлетворенности.

Исследование индекса приверженности потребителя товару или компании NPS (Net Promoter Score) необходимо дополнять исследованием индекса лояльности CLI (Customer Loyalty Index). В основу расчета индекса лояльности CLI положено более

глубокое исследование мнение потребителя, например, на основе трех вопросов, приведенных в таблице 2.

Таблица 2 – Базовая информация для индекса лояльности CLI [2]

№п/п	Содержание информации
1	Насколько вероятно ваше повторное обращение в компанию?
2	Насколько вероятна ваша положительная оценка компании при ее обсуждении?
3	Насколько вероятно, что компания будет вами рекомендована?

Вопросы в таблице приведены в общей форме. Конкретная формулировка будет, соответственно, варьироваться в зависимости от бизнеса. Респондентам, как правило, предлагают оценить свой ответ по 10-балльной шкале. Цель обработки полученных результатов – расчет средневзвешенного значения. Лояльность клиента, как правило, явление комплексное. Истинная лояльность – возникает, когда потребитель удовлетворен маркой и регулярно приобретает ее, наименее чувствителен к действиям конкурентов. Лояльность может принимать форму лояльности–приверженности. Это означает полное вовлечение потребителя в бренд, сильная эмоциональная привязанность к марке, абсолютно не чувствительная к действиям конкурентов в течение неопределенно длительного времени. Скрытая латентная форма лояльности проявляется в ситуациях, когда потребитель высоко оценивает марку, но не имеет возможности часто ее приобретать. Однако, когда у него появляется такая возможность, он приобретает именно ее. Лояльность может существовать в ложной форме, когда потребитель покупает марку, но при этом но не удовлетворен, а, следовательно, нет оснований для формирования эмоциональной привязанности к ней. Даная группа потребителей покупают марку в связи с сезонными или накопительными скидками, или же в связи с временной доступностью марки, которая ему больше нравится. Такой потребитель при первом удобном случае сразу же перестает пользоваться этим брендом и перейдет на другой бренд, который ему больше понравится. Индекс лояльности позволяет получить более четкое представление о том, какого типа лояльность отличает именно ваших потребителей. Далее также высчитывается средневзвешенное по 3 вопросам. Это даёт возможность делать выводы о том, что необходимо клиенту в первую очередь, на что обратить внимание маркетологам и какие принять меры по работе с брендом.

В том случае, если исследования индекса лояльности CLI дают информацию о не очень высокой лояльности, целесообразно обратиться и к индексу удовлетворенности (Customer Satisfaction Index, CSI). Один из подходов к исследованию индекса CSI основан также на определении данных по опросу из трех вопросов, приведенных в таблице 3.

Таблица 3 – Базовая информация для индекса удовлетворенности CSI

№п/п	Содержание информации
1	Насколько в целом вас удовлетворяет сотрудничество с компанией?
2	Насколько компания соответствует вашим ожиданиям?
3	Насколько компания соответствует вашему представлению об идеальной компании?

С помощью этих трех вопросов, которые, безусловно, в каждой компании будут сформулированы по-разному и наполнены смыслом, отвечающим профилю компании, можно определить, насколько удовлетворены ее клиенты. Вопросы соответствуют исследованию уровней удовлетворенности в соответствии с теорией привлекательного качества Нориаки Кано. Первый вопрос определяет соответствие требуемым потребностям клиента. Требуемые потребности – это первый вид свойства товара (продукции, услуги). Такие требования характеризуются тем, что удовлетворенность пользователя напрямую зависит от степени их реализации. С одной стороны, пользователь может быть удовлетворен, когда требование реализовано в достаточно степени. С другой стороны, удовлетворенность пользователя может быть достигнута за счет более полной реализации требования. Потребители, как правило, говорят о такого рода требования в первую очередь. Второй вопрос отвечает базовым требованиям клиента. Базовые требования (обязательные, must-have) – такие характеристики, которые воспринимаются как должное. Реализованные базовые требования воспринимаются потребителями нейтрально, но вызывают сильную неудовлетворенность в случае их недостаточной реализации. Третий вопрос соответствует привлекательным (восхищающим, сюрпризным) свойствам продукции (услуги). Восхищающие свойства – неочевидные требования, которые воодушевляют потребителя. Реализация такого рода требований может повышать удовлетворенность потребителя, однако их отсутствие не рассматривается потребителем отрицательно. Компании нужно учитывать, что некоторые основные требования могут перейти в разряд восхищающих, если полнота их реализации будет выгодно отличать продукт от конкурентов. Customer Satisfaction Index (CSI) – это уточнение уровня удовлетворенности. В исследование этого индекса намного сложнее, чем NPS, и требует большой аналитической работы. Информация в рамках данной методики отражает реальное отношение клиентов к продукту, причем учитывает не характеристики в общем виде, а отдельно все параметры, которые действительно важны клиенту. Существует несколько подходов и методик для расчета данного индекса. Крупные корпорации и компании обычно используются развернутые методики, которые требуют построения математических матриц и сложных расчетов с учетом многопрофильности деятельности предприятия. Методики с меньшим количеством «ступеней» больше подходят для малого бизнеса, в них расчет CSI ближе по принципу к расчету NPS. В общем случае рекомендации по исследованию индекса удовлетворенности включают несколько шагов. Сначала нужно разделить бренд на составляющие – на параметры, которые, по мнению производителя, могут быть важны и для клиента, и для бизнеса. Специфика компании, в данном случае, является определяющим моментом для содержания опросников. Составление вопросов проводят по принципу, который можно назвать принципом 5P (таблица 4).

Таблица 4 – Содержание подхода 5P в методике расчета CSI

Название раздела опроса	**Содержание раздела опроса**
Product	Товар: продукт или услуга
Price	Цена товара
Place	Место расположения компании, продажи товара
Promotion	Отношение к рекламе и методам продвижения в данной компании
People	Оценка сервиса, сотрудников

Затем необходимо выяснить у респондентов, какие параметры при решении о покупке будут для них ключевыми. Например, в сегменте элитных товаров (парфюмерии, автомобилей и т.д.) цена вряд ли будет иметь решающее значение. В этом сегменте клиентский сервис и удобная парковка около центра продаж, квалификация сотрудников, удобство процесса продажи будут важны. Очень важно вопрос задать сразу после взаимодействия с брендом. Причем не обязательно, это должна быть покупка. Вопрос можно и нужно задать после любой коммуникации. Третий шаг – это непосредственно вопрос о том, насколько клиенты удовлетворены конкретным параметром. Шкалу компания выбирает самостоятельно исходя из своих представлений о целесообразности.

Все покупатели делятся на «нейтралов», «приверженцев» и «критиков», как в исследовании индекса приверженности. Затем проводится расчет процента (таблица 5).

Таблица 5 – Пример алгоритма расчета индексу удовлетворенности CSI [3]

Название параметра	**Важность**	**Нейтралы**	**Приверженцы**	**Критики**	**Итого, %**
Параметр 1	9	60	30	10	20
Параметр 2	2	90	5	5	0
Параметр 3	6	50	40	10	30

Далее, соотнося показатель важности и итоговую цифру CSI, предприятие может делать выводы о том, какой именно фактор, параметр работы нужно совершенствовать.

Индексы удовлетворенности Customer Satisfaction Index применяются для исследования в разных странах уже не протяжении 30 лет. Различные по размеру компании применяют разные варианты исследования этого индекса. Тем не менее, практически все исследования, основанные на данных методиках, применяются производителями в отношении продукции и изделий. Представляется чрезвычайно полезным любой опыт применения подходов NPS, CLI, CSI в сфере услуг.

Список использованных источников:

1. Журнал «BestService». URL: http://journal.best4service.ru/.

2. Журнал «Контур». URL: https://kontur.ru/articles/.

3. Сайт WorldSellers. URL: https://worldsellers.ru/csi-indeks-udovletvorjonnosti-klientov/.

ИЗУЧЕНИЕ ИСТОЧНИКОВ НЕЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ В КОНТЕКСТЕ ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ

Азимина Е.В.,
Веденяпина П.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
eva.baltika@gmail.com, vedenyapina.po@gmail.com

ВЛИЯНИЕ УРОВНЯ ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ НА РАЗВИТИЕ ОРГАНИЗАЦИИ В РАМКАХ КОНЦЕПЦИИ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Аннотация: В данной статье рассматривается взаимосвязь уровня качества менеджмента с умением управлять жизненным циклом организации, а также оценка данного уровня при помощи методики оценки патологичности менеджмента.

Ключевые слова: Система обучения персонала, жизненный цикл организации, патологичность менеджмента.

Azimina E.V.,
Vedenyapina P.A.
Saint Petersburg State University of Economics

INFLUENCE OF TRAINING LEVEL OF COMPANY EMPLOYEES ON IT'S DEVELOPMENT WITHIN THE LIFE CYCLE CONCEPT

Abstract: This article examines the interdependence between the level of management quality and the ability to manage the organizational life cycle, as well as the evaluation of this level using the methodology for assessing the pathology of management.

Keywords: Employee training system, organizational life cycle, pathology of management.

Успешное развитие и функционирование любой организации во многом зависит от личности руководителя и от общего уровня компетентности всех управленческих кадров. Так как люди являются главным звеном в принятии и реализации управленческих решений, можно сказать, что любая организация в некотором смысле является отражением возглавляющих её топ-менеджеров.

Ни одна компания не функционирует в условном вакууме, на неё непрерывно воздействует множество различных факторов как внешних, на которые она не всегда способна повлиять, и вынуждена лишь адаптироваться и приспосабливаться к ним, так и внутренних, которые наоборот находятся под непосредственным её контролем. Именно поэтому, являясь одним из таких внутренних факторов, уровень подготовки управленческих кадров очень важен для любой организации.

Автор одной из наиболее популярных концепций жизненного цикла И. К. Адизес среди внутренних факторов, влияющих на развитие организации в рамках данной концепции, выделял два, напрямую относящихся к личности топ-менеджмента: ментальный возраст руководства и функциональность стиля руководства.

Первый фактор – ментальный возраст руководства – не связан с фактическим возрастом человека, а определяется отношением менеджмента к изменениям и прогрессу. Пока руководство желает и стремится получить больше, сделать лучше, качественнее, оно не стареет ментально. Организация же начинает стареть, когда ментальный возраст менеджмента становится таким, что ожидаемое принимается за желаемое, когда пропадает желание делать что-то по-другому, даже при сохранении стремления делать больше и качественнее. В результате компания поведенчески стареет, в ней отсутствует импульс к изменениям, который должен исходить из центра контроля, от высшего руководства.

Второй фактор – функциональность стиля руководства. По мнению И. Адизеса, на этапах роста стиль руководства должен отражать стиль следующего этапа ЖЦО. На этапах старения – наоборот. Если руководство не моделирует предыдущие этапы цикла, оно только подчеркивает упадок и старение организации, тем самым еще более усугубляя ситуацию. В любой точке кривой жизненного цикла необходим именно тот стиль руководства, который приведет компанию к следующему этапу или вернет на предыдущий в случае, если эта кривая пошла на спад. Поэтому для каждого этапа жизненного цикла Адизес выделяет оптимальный стиль руководства в соответствии с различными комбинациями четырёх управленческих ролей: «P»-направляющая, «A» - административная, «E» - предпринимательская, «I» - интегрирующая.

В ситуации, когда внутренние факторы, влияющие на жизненный цикл, начинают действовать на нее саму деструктивно, они приобретают патологический характер и приводят к преждевременному старению организации. Согласно методологии И. Адизеса к признакам «старения» организации можно отнести:

- избегание риска;
- возможности рассматриваются как проблемы;
- ослабление предпринимательской активности;
- удовлетворенность процессами и результатом;
- отсутствие чувства необходимости срочных действий;
- опора на структуры и механизмы, которые эффективно работали в прошлом;
- менеджмент использует инерцию.

Наличие таких проблем в компании может говорить о потере предпринимательской ориентации (или «духа предпринимательства») и переходу к стадии Аристократизма. Предпринимательская ориентация определяется как процессы, структура, и поведение организации, характеризующиеся инновационностью, проактивностью и готовностью к риску. Предпринимательская ориентация также рассматривается в качестве уникального ресурса, организационной способности, обеспечивающей конкурентное преимущество и позволяющей улучшать результаты деятельности. Её развитие способно усилить рыночный фокус компании, активизировать выпуск на рынок новых продуктов, услуг и технологий. Как было сказано ранее, организация является отражением руководства, поэтому компоненты, которые описаны далее, справедливо воспринимать как компетенции топ-менеджера, необходимые для успешного руководства организацией.

Инновационность как первый компонент предпринимательской ориентации подразумевает готовность фирмы выводить на рынок новые продукты, внедрять новые идеи в производство, процессы управления, и методы ведения бизнеса, а также креативность и готовность экспериментировать. Инновации в компании могут проявляться в частоте выпуска качественно новых продуктов, количестве инвестиций в НИОКР,

модернизации и инжиниринге бизнес-процессов внутри организации. Инновационность обеспечивает компании «преимущество первопроходца», позволяет реализовать свои конкурентные преимуществ, используя возникающие на рынке возможности, что, в свою очередь, положительно влияет на результаты её деятельности и позволяет дольше оставаться на стадии расцвета и не сталкиваться с аномальными проблемами старения.

Проактивность можно определить как извлечение выгоды из новых возможностей, появляющихся во внешней среде или стремление организации раньше конкурентов предвидеть новые тенденции и реагировать на них незамедлительно, не дожидаясь, пока они укоренятся и станут массовыми и очевидными для всех участников рынка. В «Управлении жизненным циклом корпорации» [1] И. Адизеса приводится цитата бывшего генерального директора компании Porcshe Питера Шутца, который выступал за изменение правил проведения автомобильных гонок, в отличие от компаний-конкурентов, объясняя свою позицию таким образом: «Если правила не изменятся, то посредственные компании, в конце концов, нас догонят». Эта цитата достаточно полно отражает сущность понятия проактивность.

Третий компонент предпринимательской ориентации – готовность к риску - предполагает, что фирма желает и способна вкладываться в активности и проекты, результат которых проблематично предугадать заранее или в них присутствует высокая доля вероятности больших потерь. Однако участие в таких проектах может принести большую прибыль. Таблица 1 иллюстрирует уровень влияния каждого компонента на различных стадиях ЖЦО по модели Л. Грейнера. Уровень определен в соответствии с балльной оценкой от 1 до 5, где 1 соответствует наименьшему значению.

Таблица 1 – Уровень влияния компонентов предпринимательской ориентации на различных стадиях ЖЦ

Стадия ЖЦ	Название компонента		
	Инновационность	Проактивность	Готовность к риску
Творчество	5	5	5
Управление	2	3	4
Делегирование	3	2	3
Координация	1	1	2
Сотрудничество	3	4	1

В условиях развивающихся рынков, к которым относится и Россия, предпринимательская ориентация руководства приобретает большое значение, так как сами компании, как правило, функционируют в условиях нестабильной внешней среды. В этом контексте, предпринимательскую ориентацию можно рассматривать как механизм адаптации к этим условиям.

При ослаблении предпринимательской ориентации компании или недостатке у руководства таких компетенций как инновационность, проактивность и готовность к риску образуется благоприятная почва для развития всевозможных патологий менеджмента. Патология в данном контексте определяется как причина устойчивого целенедостижения. На различных стадиях жизненного цикла организации, так или иначе, формируются различные патологии менеджмента. Изучением взаимосвязи стаций цикла и характерным набором патологий занимались профессора Санкт-Петербургского государственного экономического университета А.Н. Цветков и Е.Ю. Плешакова

[6,7] В своей работе авторы рассматривали набор патологий, составленный А.И. Пригожиным [6,7], который на основе экспертной оценки распределили по стадиям ЖЦО в соответствии с моделью, предложенной Л.Грейнером. Данное распределение представлено в таблице 2.

Таблица 2 - Распределение патологий менеджмента по стадиям ЖЦО

Название патологии	Стадия роста через:				
	Творчество	Управление	Делегирование	Кординацию	Сотрудничество
Приверженность патернализму	-	+	+	+	-
Господство структуры над функцией	-	+	+	+	-
Автаркия подразделений	-	+	+	+	-
Несовместимость личности с функцией	+	+	+	+	+
Аппаратный прессинг	-	+	+	+	-
Бюрократическое мышление	-	+	+	+	-
Конфликт с переходом на личности	+	+	+	+	-
Бессубъектность	-	-	+	-	-
Преобладание личных отношений	+	-	+	+	+
Дублирование организационного порядка	+	-	+	+	-
Игнорирование организационного порядка	+	-	+	+	+
Демотивирующий стиль руководства	+	+	+	+	+
Приверженность пассивному риску	+	+	+	+	+
Приверженность количественному росту	+	+	+	+	+
Информационная фобия	+	-	-	-	-
Угроза статусу	+	-	+	-	-
Управленческая алчность	+	+	+	+	-
Гиперинновационность	-	-	+	-	-
Антиинновационное поведение	-	+	+	+	-
Легизм	-	+	+	+	-

Проведенный анализ показывает, что умение управлять жизненным циклом организации определяет уровень качества менеджмента, его способность обеспечивать долгосрочную конкурентоспособность организации. Оценку такого уровня возможно и, по нашему мнению, следует проводить с помощью методики оценки патологичности менеджмента. [8].

При этом проведенные с участием одного из авторов (Азимина Е.В.) эмпирические исследования патологичности менеджмента как в коммерческих, так и государственных организациях и органах власти, результаты которых опубликованы в [2,3], выявили наиболее характерные патологии (Таблицы 3 и 4).

Таблица 3 - Ранжирование патологий менеджмента по значимости для государственных органов

Ранг	Патология	Описание патологии
1	Демотивирующий стиль руководства	Оценить размеры этой патологии можно, составив баланс поощрений и взысканий. Если этот баланс отрицательный (взысканий больше, чем поощрений), то стиль управления – демотивирующий, и следует ожидать скорого ухода ценных работников и всего-навсего равнодушного исполнительства оставшихся.
2	Управленческая алчность	Стремление замкнуть на себя все решения, не доверяя своим заместителям - членам команды. Менеджер не использует ресурс вовлеченности персонала.
3	Приверженность патернализму	Проявление детско-родительской модели организационного поведения: менеджер - мудрый и справедливый родитель, сотрудники - дети с присущими им характеристиками.
	Господство управленческой структуры над основной функцией	Структурное подразделение, имеющее функциональные полномочия, чрезмерно загружает функционально подчиненные ему подразделения, что мешает им выполнять свои основные функции: все время уходит на составление отчетности для функциональных подразделений.
	Автаркия подразделений	Структурные подразделения организации замкнуты на собственных задачах в отрыве от целей и интересов смежных подразделений и организации в целом. Патология проявляется в принятии менеджментом этих подразделений таких решений, которые создают проблемы в достижении общих целей.
	Мотивирование должностью	Эта патология развивается, когда менеджмент организации не видит другого способа мотивации (повышения оплаты) кроме повышения в должности. Если талантливого профессионала с целью поощрения назначают менеджером, а он для этой функции не годится, то в итоге организация приобретает плохого менеджера и теряет хорошего профессионала.
	Перманентный трудовой подвиг	От сотрудников постоянно требуется подвижническое поведение. В основе подвижнического поведения со стороны исполнителя – страх или тщеславие. В коллективе назревает усталость от «подвигов», происходит «выгорание».

Таблица 4 - Ранжирование патологий менеджмента по значимости для коммерческих организаций

Ранг	Патология	Описание патологии
1	Бессубъектность	Понять, кто за что отвечает в организации и к кому обращаться по конкретному вопросу, невозможно
	Аппаратный прессинг при принятии решений	Аппарат выходит из-под контроля полностью и активно лоббирует принятие решений
	Легизм	Нормативные документы создаются с целью их неоднозначного толкования
	Игнорирование организационного порядка	Менеджер игнорирует скалярную цепь полностью
	Приверженность количественному росту	Ориентация менеджмента только на количественные показатели
2	Господство управленческой структуры над основной функцией	Структурное подразделение, имеющее функциональные полномочия, чрезмерно загружает функционально подчиненные ему подразделения, что мешает им выполнять свои

Ранг	Патология	Описание патологии
		основные функции: все время уходит на составление отчетности для функциональных подразделений.
	Преобладание личных отношений над служебными	Формируется приоритет горизонтальных связей перед вертикальными. Это означает, что сотрудник в первую очередь поступает так, как нужно его родственникам или приятелям, а только потом - так, как ему предписано должностными обязанностями.

Результаты оценки, приведенные выше, показывают, что наиболее распространенные патологии менеджмента условно можно разделить на две группы:

− отсутствие у менеджмента в организации необходимых для эффективного управления персоналом инструментов: бессубъектность, автаркия подразделений, аппаратный прессинг при принятии решений, господство управленческой структуры над основной функцией, легизм и мотивирование должностью;

− неэффективные модели поведения менеджера (лидера): игнорирование организационного порядка, управленческая алчность, приверженность патернализму, демотивирующий стиль руководства, преобладание личных отношений над служебными и перманентный подвиг.

Идентифицированная выше типология позволяет сделать вывод о том, что существует прямо пропорциональная зависимость уровня патологичности менеджмента от качества подготовки управленческих кадров.

Таким образом, анализ факторов, влияющих на развитие организации и её продвижение по кривой жизненного цикла, и исследование основных патологий менеджмента в организациях России предъявляют конкретные требования к системе подготовки и переподготовки менеджеров, формируемых в ходе ее компетенций. Следует подчеркнуть, что с ростом сложности и неопределенности среды хозяйствования в современных экономических системах качество управления все больше определяется «поведенческими», а не «инструментальными» или «методологическими» составляющими, такими как инновационность, проактивность, толерантность к риску. Решить эту задачу в процессе подготовки и менеджеров можно только при помощи использования активных методов обучения, включающих имитационные методы и воспроизводящие процесс принятия решений с последующим анализом последствий таких решений. Обеспечить внедрение таких методов в систему высшего и профессионального послевузовского образования задача, которую необходимо решить в ближайшее время.

Список использованных источников:

1. Ichak Adizes Managing Corporate Lifecycles: Complete Edition // Adizes Institute Publications, 2017. – 460 pages.

2. Азимина Е.В., Горбашко Е.А., Плешакова Е.Ю., Цветков А.Н. МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ.В научном журнале «Стандарты и качество» 2018. № 2. С. 50-54

3. Азимина Е.В., Дьячков Т.В Актуальные проблемы оценки качества менеджмента организаций в отечественной экономике Журнал «Наука и бизнес: пути развития» 11(89) 2018, с.185-192

4. Грейнер Л. Эволюция и революция в процессе роста организаций //Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия. – 2002. – Т. 8. – С. 76-92.

5. Насонов С. В., Чижанькова И.В. Анализ модели жизненного цикла организации по Ларри Грейнеру // Материалы Ивановских чтений. – 2017. - №4-1(16). – с. 76-81.

6. Плешакова Е. Ю. Патологии менеджмента современных организаций. Стратегические решения и риск-менеджмент. 2016; (6):72-75. URL: https://doi.org/10.17747/2078-8886-2016-6-72-75 (Дата обращения: 01.09.2020).

7. Цветков А. Н., Плешакова Е. Ю. Анализ патологий менеджмента на стадиях жизненного цикла организации / Цветков А. Н., Плешакова Е. Ю. // Учёт. Анализ. Аудит. – 2015. - № 5. – с. 27-37.

8. Цветков А.Н. Оценка патологичности менеджмента // Вестник ИНЖЭКОНа. Серия: Экономика. 2013. № 1 (60). С. 95-101

9. Широкова Г., Боагтырева К., Беляева Т. Предпринимательская ориентация российских фирм: роль внешней среды. // Форсайт т.9 № 3. – 2015.

Борейшо А.А.
ОАО «Объединение научно-производственных компаний»
myfx35@mail.ru
Цветков А.Н.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
al.nik.tsvetkov@gmail.com

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА «ОРГАНИЗАЦИЯ» В СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ

Аннотация: В статье раскрываются критерии оценки качества реализации функции менеджмента «организация» и ее подфункций: «департаментализация» и «делегирование»; сформулированы основания департаментализации; представлены критерии оценки качества реализации функции организации

Ключевые слова: организация, департаментализация, делегирование, оценка качества

Boreisho A.A.
JSC "Association of research and production companies”
Tsvetkov A.N.
Saint Petersburg State University of Economics

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF PERFORMANCE OF THE MANAGEMENT FUNCTION «ORGANIZING» IN SOCIO-ECONOMIC SYSTEMS

Abstract: the article reveals the criteria for assessing the quality of the implementation of the management function «organizing» and its subfunctions: «departmentalization» and «delegation»; the grounds for departmentalization were formulated; the criteria for assessing the quality of implementation of the organization's function are presented

Keywords: organization, departmentalization, delegation, quality assessment

Функция организовывания [1] (organizing) в случае ее неадекватного исполнения может стать серьезным источником неэффективности менеджмента организаций.

В настоящее время не существует надежно операционализированного подхода к оценке качества организовывания. В данной статье предпринимается попытка такой операционализации.

Качество выполнения функции «Организовывание», по мнению авторов, будет складываться из качества выполнения двух **подфункци [2]:**

- разработка структуры организации (департаментализация)
- формирование взаимоотношений полномочий (делегирование)

Подфункция департаментализации

Департаментализация представляет собой процесс формирования **состава** структурных подразделений и функционеров в организации. Департаментализация может осуществляться по нескольким исходным принципам.

1. **Рациональная департаментализация.** Состав структурных подразделений определяется назначением организации, задачами, стоящими перед ней, возникающими проблемами, функциями менеджмента. Для такой департаментализации необходим перечень целей, задач, проблем и функций. Организационная структура выстраивается по принципу «есть функция или задача, есть структурное подразделение или функционер»

2. **Изоморфическая департаментализация**. Состав структурных подразделений формируется на основе подобия (изоморфизм) данной организации некоторому эталону, организации, взятой за эталон. В анализируемой или формируемой организации создаются такие же структурные подразделения, как и в эталонной организации. Изоморфическая департаментализация в своей основе имеет взаимодействие с внешней средой и формирование структурных подразделений по принципу «у всех уже есть, и нам надо». Оправдывает изоморфную департаментализацию стремление быть легитимной во внешней среде, быть и действовать «как все» (в соответствии с институциональной теорией организации).

3. **Иррациональная департаментализация**. Департаментализация на основе отношений с людьми. Иррациональную департаментализацию можно подразделить на личностную и политическую. **Личностная** департаментализация предполагает создание структурных подразделений под конкретных людей: друзей, родственников, «нужных людей», носителей уникальных компетенций (ученых с мировым именем, изобретателей и т.п.). **Политическая** департаментализация – это когда структурные подразделения создаются с учетом расстановки сил в организации, баланса интересов различных групп. Тогда для реализации групповых интересов могут создаваться структурные подразделения и вводиться должности функционеров, существование которых невозможно объяснить рациональными причинами (необходимость решения определенных задач), а только необходимостью соблюдения групповых или личных интересов.

Для экспертной оценки качества департаментализации используется несколько критериев (шкалы в таблицах 1 - 7).

Следует иметь в виду, что менеджеры в конкретной организации могут при создании инструментария оценки качества менеджмента руководствоваться собственными представлениями о том, что такое «хорошо» и что такое «плохо». То есть конкретный менеджер может впасть в недоумение по поводу того, почему сформировать управленческую команду из собственных родственников и друзей и родственников и

друзей властей предержащих это «плохо», и отражает низкий уровень качества менеджмента? Чем плохо стать благодетелем для семьи и приобрести для организации внеконкурентные преимущества в виде благосклонности властей?

Таблица 1 - Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от используемого исходного принципа

Градация	Используемая модель департаментализации			
	Рациональная: есть задача, есть структура	В основном рациональная	В основном изоморфическая	В основном иррациональная
Баллы	4	3	2	1

Такое поведение и такой образ действий не должен иметь права на стандарт, поскольку рано или поздно сработает в минус. В таблице 2 приводится **пример** шкалы, поскольку составление действующей шкалы требует дополнительных обоснований.

Таблица 2 - Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от уровня иррациональности

Градации	Иррациональная департаментализация не используется	В организации на основе иррациональной департаментализации создано		
		До 10% подразделений	До 30 % подразделений	Свыше 30% подразделений
Баллы	4	3	2	1

Пример: в организации 9 структурных подразделений. Из числа руководителей этих подразделений двое – родственники генерального директора, один – его друг по школе и один – родственник начальника санэпидемстанции города. Степень использования иррациональной департаментализации:

$$С_{ирд} = 4 : 9 \cdot 100 = 44\%.$$

Оценка качества департаментализации по шкале составит 1 балл.

Оценка качества департаментализации предполагает, что эксперт имеет перечень функций и задач организации и имеет возможность наложить существующую структуру организации на этот перечень. Такая операция требует от эксперта определенных аналитических усилий в виде анализа таких документов, как положения о структурных подразделениях, и фактически выполняемых функций и задач.

В процессе таких аналитических действий могут быть выявлены подразделения и/или функционеры, которые дублируют функции друг друга. Шкала для оценки уровня проявления этого недостатка департаментализации приведена в таблице 3.

Таблица 3 - Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от количества подразделений (функционеров) с дублирующими функциями

Градации	Количество дублирующих подразделений (функционеров)			
	Дублирующие подразделения отсутствуют	одно	два	три и более
Баллы	4	3	2	1

Наложение существующей структуры организации на перечень функций и задач позволяет также выявить функции и задачи, которые в существующей организационной структуре не выполняет ни одно структурное подразделение и ни один функционер. Таких «бесхозных» функций и задач при «правильном» организовывании быть не должно. Выполнение каждой задачи и функции должно быть формально закреплено за структурным подразделением или функционером, должно быть «организационно обеспечено». Поэтому количество организационно необеспеченных функций и задач характеризует качество выполнения функции «Организовывание» (таблица 4).

Таблица 4 - Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от количества организационно необеспеченных задач

Градации	Организационно необеспеченные задачи отсутствуют	одна-две	три-четыре	пять и более
Баллы	4	3	2	1

В структуре организации могут быть подразделения и функционеры, которые не выполняют функции или задачи, входящие в упомянутый перечень. Это значит, что существуют «подразделения-фантомы», которые когда-то были созданы в организации, когда-то выполняли нужные функции, но потом эти функции «ушли», а подразделения остались. Такая ситуация, особенно в крупных организациях со сложной структурой в принципе возможна, поэтому при оценке качества менеджмента необходимо убедиться в отсутствии таких подразделений и функционеров (таблица 5).

Таблица 5 - Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от наличия в организации подразделений (функционеров)-«фантомов»

Градации	Количество подразделений-фантомов			
	Подразделения(функционеры)-фантомы отсутствуют	Одно (один)	Два-три	Четыре и более
Баллы	4	3	2	1

О качестве департаментализации можно судить и по динамике управленческих расходов. Рост и усложнение структуры организации сопровождается, как правило, положительной динамикой затрат на управление (содержание структурных подразделений и функционеров: зарплата, амортизация оборудования, аренда помещений и т.п.). Целесообразно стремиться хотя бы к незначительному снижению управленческих расходов в динамике. Пример шкалы приводится в таблице 6.

Таблица 6 - Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от динамики управленческих расходов

Градации	Сокращение затрат на управление, %			Затраты на управление растут
	свыше 0,5	0,1-0,5	до 0,1%	
Баллы	4	3	2	1

Качество департаментализации формально можно оценить по наличию или отсутствию нормативных документов, регулирующих работу структурных подразделений и функционеров (положений и должностных инструкций, таблица 7).

Таблица 7 - Шкала оценки качества департаментализации в зависимости от наличия нормативных документов по структурным подразделениям и функционерам

Градации	Положения и должностные инструкции имеются			
	для всех	для более чем 90%	для более, чем 70%	для менее, чем 70%
	структурных подразделений и функционеров организации			
Баллы	4	3	2	1

Подфункция делегирования

Делегирование представляет собой **передачу** в организации как **линейных**, так и **функциональных** полномочий «сверху вниз».

Высококачественное делегирование предполагает строгое соответствие принципам **единоначалия**, **субординации**, **соответствия** состава задач характеру передаваемых полномочий, **корректировки** состава полномочий, соответствия **масштабов** ответственности индивидуальным возможностям, **мотивированности**.

Результатом делегирования является установление взаимоотношений полномочий в организации, которые характеризуются **нормой управляемости**, **следованием принципу соответствия**, **длиной скалярной цепи**, **степенью централизации управления.**

Для оценки качества делегирования приводятся примеры шкал (таблицы 8-11), устанавливающие зависимость между градациями критерия и оценкой в баллах.

Таблица 8 - Шкала оценки качества делегирования в зависимости от соблюдения нормы управляемости

Градации	Из числа топ-менеджеров (генеральный директор и его заместители) норму управляемости (5-7 непосредственно подчиненных) выполняют			
	все	более чем три четверти	более половины	менее половины
Баллы	4	3	2	1

Выполнить оценку по этой шкале можно на основе анализа организационной структурно схемы организации и ее структурных подразделений. На этих схемах достаточно четко видно, сколько непосредственно подчиненных сотрудников имеет каждый менеджер. Следует иметь в виду, что нормативных значений нормы управляемости нет, и ее конкретная величина зависит от различных параметров взаимоотношений менеджера с подчиненными. Например, если у зама по производству в подчинении 10 начальников отделов и цехов – это нарушение нормы управляемости, но если 10 подчиненных у главного бухгалтера или начальника отдела кадров, то это вполне допустимо.

Таблица 9 - Шкала оценки качества делегирования в зависимости от следования принципу соответствия*

Градации	Прав и полномочий для выполнения своих обязанностей хватает			
	всем	более чем трем четвертям	более чем половине	менее чем половине
	менеджеров организации			
Баллы	4	3	2	1

* Принцип соответствия – когда передаваемых сотруднику полномочий и прав достаточно для выполнения возложенных на него обязанностей

Выполнить оценку по данной шкале достаточно сложно, поскольку эксперт вступает в область «тонких» оценок: скорее всего придется получать информацию путем опроса менеджеров.

Таблица 10 - Шкала оценки качества делегирования в зависимости от длины* скалярной цепи

Градации	Длина скалярной цепи, уровней			
	менее 5	5	6	более 6
Баллы	4	3	2	1

***** измеряется количеством уровней управленческой иерархии от первого лица до рядового исполнителя (например: генеральный директор – зам. генерального по производству – начальник цеха – зам. начальника цеха – мастер – бригадир – рабочий; это 7 уровней; длина скалярной цепи - 7)

Оценка по этому критерию может оказаться интегрирующей: по одной функциональной области длина скалярной цепи может оказаться длиннее, а по другой – короче. Для оценки берется максимальная длина скалярной цепи.

Оценка качества делегирования по степени централизации управления выполняется по шкале, приведенной в таблице 11.

Таблица 11 - Шкала оценки качества делегирования в зависимости от степени централизации управления

Градация	Баллы
Миддл-менеджеры принимают решения о направлениях развития подразделения и распоряжаются большим объемом ресурсов	4
Миддл-менеджеры готовят решения о направлениях развития подразделения и распоряжаются ограниченным объемом ресурсов	3
Миддл-менеджеры принимают решения только по оперативным вопросам и распоряжаются ограниченным объемом ресурсов	2
Миддл-менеджеры принимают решения только по оперативным вопросам и распоряжаются минимальным объемом ресурсов	1

Качество организовывания ($К_{орг.}$) может принимать значения в следующих пределах:

$$11 \leq К_{орг.} \leq 44$$

Тогда среднее значение показателя будет:

$$11 + (44 - 11) : 2 = 27{,}5 \approx 28$$

Среднее значение качества может использоваться для самой элементарной интерпретации («хорошо-плохо») качества выполнения функции организовывания (уровня неэффективности управления). Более глубокая интерпретация предполагает наличие базы сравнения (значение $К_{орг.}$ за предыдущий период деятельности организации или значение $К_{орг.}$ других организаций, оцененное по этой же методике).

Предложенный аналитический инструментарий может корректироваться по усмотрению пользователя, который вправе изменить количество критериев, количественную шкалу, формулировки градаций в шкалах. В любом случае аналитические действия, выполненные с применением этого инструмента, позволяют выявить источники неэффективности в управлении организацией и составить комплекс мер по совершенствованию менеджмента.

Список использованных источников:

1. Авторы умышленно используют термин «организовывание», хотя в русскоязычных источниках за редким исключением в контексте функции менеджмента используется термин «организация» (включая переводные издания зарубежных авторов). Термин «организовывание» по смыслу лучше отражает данный процесс как функцию менеджмента.

2. Цветков А.Н. Теория менеджмента: Учебник. - СПб.: Издательство «Лань», 2019. –344 с.

Калязина Е.Г.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
kalyazina.elena@gmail.com

ПРОЕКТНАЯ ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ КАК ВЕКТОР РАЗВИТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА

Аннотация: В статье изложена оригинальная трактовка соотношений понятий «проектная экономика», «проектный менеджмент», «проектная организация». В работе представлен обзор существующих концепций термина «проектная экономика», приведены основные направления развития кадрового потенциала в проектной организации.

Ключевые слова: проектная экономика, патологии менеджмента, проектная организация, подготовка управленческих кадров, проектный менеджмент.

Kalyazina E.G.
Saint Petersburg State University of Economics

PROJECT ECONOMICS OF THE ORGANIZATION AS A VECTOR OF MANAGEMENT PERSONNEL DEVELOPMENT

Abstract: the article presents an original interpretation of the relations between the concepts of "project economy", "project management", and "project organization". The paper provides an overview of the existing concepts of the term "project economy", the main directions of development of human resources in the project organization.

Keywords: project economics, management pathologies, project organization, training of management personnel, project management.

В феврале 2020 года в мире проектного менеджмента появился термин «проектная экономика». Понятие прозвучало в новом выпуске ежегодного исследования института PMI (Project Management Institute) «Пульс профессии». Исследование PMI осуществляет постоянный мониторинг управления проектами, программами и портфелями проектов. Новый выпуск знакомит читателя с подробными обзорами состояния отрасли и современными трендами в проектной деятельности.

Название нового Пульса Профессии звучит как «Ahead of the Curve: Forging a Future-Focused Culture», то есть «Опережая события: формирование культуры, ориен-

тированной на будущее». Контекст использования термина «проектная экономика» звучит таким образом: «Изменения происходят непрерывно и повсеместно, – начиная с влияния технологий, таких как искусственный интеллект, и заканчивая стремлением к большей социальной ответственности в связи с постоянно возрастающими запросами потребителя. Компании, которые придерживаются статуса-кво, не просто топчутся на месте, а рискуют потерпеть крах. Сегодня все важнейшие изменения в бизнес-активах компаний осуществляются с помощью проектов.

Организации проходят смену парадигмы на фундаментальном уровне – проекты теперь первостепенно направлены на то, каким образом выполняется работа и решаются проблемы, то есть на эффективность работы, а не на обычную функцию выполнения задачи. Для нынешнего и будущего руководства компаний это портфель изменений, который ломает привычную систему, внедряет инновации, помогает расширяться и ведет к процветанию.

Во многих аспектах **организация – это и есть ее проекты, осуществляющиеся под управлением разных руководителей, выполняемые с применением различных подходов и точно ориентированные на обеспечение финансовой и общественной ценности**. Это то, что мы называем **проектной экономикой организации»** [1,8].

Термин «проектная экономика» сам по себе не нов. Толкование данного понятия в разрезе концепции о глобальном применении в масштабах страны рассматривалось в публикациях академика РАН В.Л. Макаровым. В его работах 2012, 2013 годов выдвигается гипотеза о том, что проектная экономика является основной альтернативой рыночной экономике. А сам переход к проектной экономике можно рассматривать как мега-проект [3,4].

В.Л. Макаров рассматривает рыночную экономику как общественную платформу для максимизации благосостояния населения. На данный момент считается, что идеальный социально-экономический механизм, к которому надо стремиться, приводит к обеспечению максимального значения интегральной функции благосостояния народа. Правда, среди ученых нет единого мнения, какова эта функция. Классики считали, что это взвешенная функция, получающаяся из индивидуальных функций предпочтения, учитывающих все виды публичных благ. Последнее время стали говорить об индексах удовлетворения жизнью или об индексах счастья, в которых заметную роль играет духовная составляющая. Уже одно это говорит о том, что рыночная экономика не может обеспечить максимум достижения такого индекса. В проектной экономике следует ожидать гармоничного сочетания материальных и духовных интересов людей, особенно учета разнообразия этих интересов [3].

Основным системообразующим институтом становится проект. Проект создается ради достижения цели. Руководитель должен в голове держать главное – достижение цели. А если во главе проекта будет менеджер, бизнесмен, то какова бы ни была исходная цель, он будет стремиться получить прибыль. Поэтому и соучастники исполнения проекта должны оцениваться по выполнению главной цели, а не по достижению своих локальных целей. В рыночной экономике это невозможно. Каждый стремится получить выгоду для себя.

Концепцию о смене главенствующей системы действительно поддерживают многие авторы - Варшавский А.Е., Новикова Т. С., Юрьева Т.В. и другие [4,5,7].

В данной статье пойдет речь о более узком, частном применении термина в масштабах организации.

В соответствии с трактовкой института PMI, организация – это её проекты, которые ведут сотрудники разных должностей с помощью разных подходов и которые направлены на создание ценностей. Понятие термина проектной организации в контексте проектной экономики поддерживается в работе авторов Калязиной Е.Г., Плешаковой Е.Ю., Цветкова А.Н. [2] Основной характеристикой проектной организации является динамика. Как в проекте может меняться технология, содержание работ и даже конечный результат, так и в проектной организации превалирует контекст временных коллективов, рабочих групп, организаций на аутсорсинге и некоторых бизнес-процессов. Для эффективного управления всеми проектами такой организации необходима условная обеспечивающая платформа в виде стабильной среды – устойчивое ресурсное обеспечение, соответствующая корпоративная культура, разработанные регламенты командообразования, проверенные поставщики услуг, привлекаемые специалисты высокого уровня на комфортных условиях и другие условия внешней и внутренней среды.

Проектные организации условно подразделяются на следующие типы:

1. Традиционные проектные организации, деятельность которых состоит из проектных работ, разработки проектной документации для выполнения какой-либо деятельности;
2. Компании, профессиональная деятельность которых состоит исключительно из проектов: разработчики ПО, строительные организации, архитектурные бюро, студии дизайна и т.д.
3. Организации, в которых процессный менеджмент постепенно заменяется проектным менеджментом. Это означает, что в корпоративном портфеле компании начинают превалировать проекты с краткосрочной целью, и для них требуется правильная «огранка» - обеспечивающая среда [2].

Итак, проекты больше не являются чем-то примыкающим к операционной деятельности, а становятся основным способом работы и решения проблем. Организация – это её проекты, которые ведут сотрудники разных должностей с помощью разных подходов и которые направлены на создание ценностей.

В рамках статьи тезисно определим концепцию трактовок терминов: проектная организация, проектный менеджмент, проектная экономика. В современном видении отрасли представляется возможным говорить о следующей интерпретации понятий:

1. Проектная организация – совокупность всех проектов, которые реализуют все сотрудники компании (штатные и привлеченные);
2. Проектный менеджмент – это управленческая деятельность, направленная на создание в традиционной организации благоприятных условий для выполнения проектов как специфической деятельности, ориентированной на краткосрочную цель [2]. То есть в широком смысле это инструментарий, который применяется руководством компании в отношении своих сотрудников и своего поведения на рынке. Данный термин отвечает на вопросы – как? Каким образом мы создаем условия для устойчивого развития проектной организации?
3. Проектная экономика – это непосредственно сама среда для успешного функционирования проектной организации и эффективной реализации всех проектов компании. Это стабильное инвестирование в создание проектных команд, и их устойчивое развитие; это совместно разработанные правила, регламенты, алгоритмы действий для всех сотрудников проектной организации, которые создают и поддерживают атмосферу взаимного уважения, доверия и проектной культуры. Данный термин отвечает на вопросы – где? В каких условиях функционирует организация?

Соотношение вышеперечисленных понятий представлено на рисунке 1.

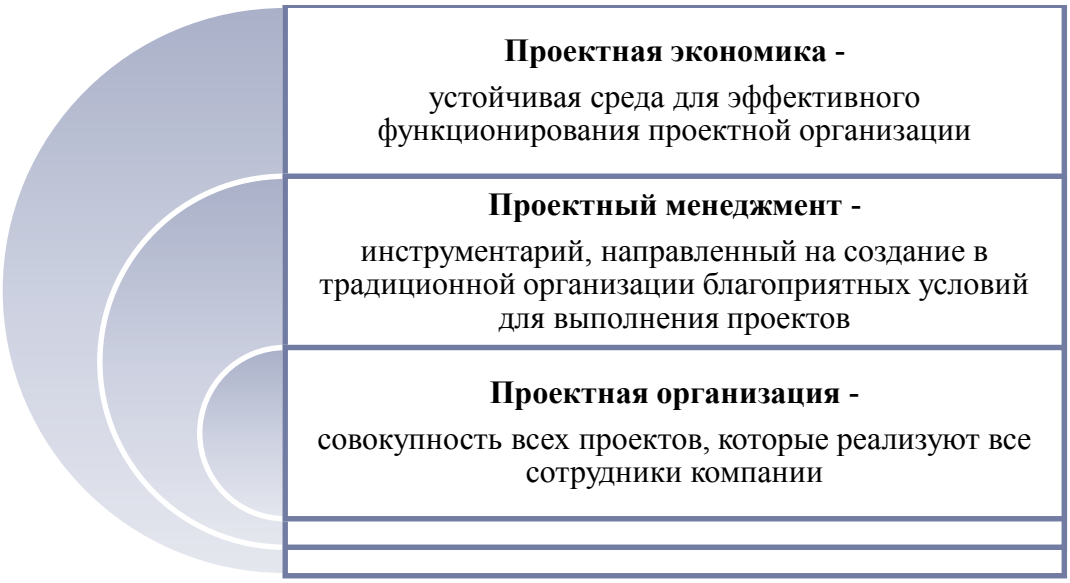


Рисунок 1 - Соотношение понятий «проектная организация», «проектный менеджмент», «проектная экономика»

Понимание и разделение вышеуказанных терминов, стремление руководства предприятия к реализации принципов функционирования в условиях проектной экономики вполне успешно выполняют роль сопротивления таким патологиям менеджмента как патологии процесса организации деятельности (гибкие и адаптивные структуры управления вытесняют бюрократические, проектный менеджмент предусматривает господство функции над структурой); патологии инноваций (гиперинновационность и антиинновационное поведение исключаются посредством повсеместного использования в проектной организации регламентов работы проектных команд, направленных на создание уникального продукта) и другие.

В рамках проектной экономики организации управление человеческими ресурсами также выходит на первый план, ликвидируя патологии управленческих команд. Если в проектной организации существует стабильная среда для эффективной реализации проекта, то руководство должно выделять следующие направления для детальной проработки и инвестирования в свои проектные команды:

1. Установление коммуникаций.

Разработка понятной организационной структуры, регламентов работы потоков горизонтальной вертикальной и обратной связи. Планирование коммуникаций в рамках выполнения проекта - разработка Устава проекта; определение вида отчетности в управлении проектом; распределение ответственности между участниками проектной команды; установление единого языка, устранение проблемы терминологии.

2. Мотивация проектных команд.

Адаптация проектной команды. Формирование общих целей и ценностей. Разработка системы мотивации проектной команды согласно установленным в организации принципам организации деятельности: система KPI (возможность привязать личные цели сотрудников к рыночным целям компании); MBO (management by objectives) - возможность детализовать цели сотрудников в проекте; грейдирование – определение грейдов каждой проектной роли. Тимбилдинг в управлении проектами

3. Алгоритмы подбора членов проектных команд.

Разработка принципов формирования проектной команды. Распределение ролей в проектной команде в соответствии с различными методиками, принятыми в компании – тест Р.М. Белбина, определение социотипов личности (соционический анализ, распределение К.Г. Юнга), тест на тип личности по Майерс-Бриггс (MBTI), 4 дескриптора исследования личности, стили поведения по модели DISC и многие другие.

4. Подготовка управленческого персонала, руководителей проектов.

Разработка методов оценки персонала; подготовка матрицы компетенций; предоставление возможности повышения квалификации, продвижения по карьерной лестнице; организация корпоративного обучения; определение принципов формирования кадрового резерва, развитие партнерских взаимоотношений с собственниками предприятия.

5. Развитие проектной команды.

Привлечение тренеров по развитию необходимых навыков, специалистов по тимлидингу; предоставление возможности повышения своей квалификации, получения новых знаний по смежным специальностям; учет индивидуальных особенностей, личной заинтересованности членов проектных команд.

6. Дистанционное управление сотрудниками (штатными и привлеченными).

Разработка новых методов контроля – регулярные постановки задачи, планы на итерацию, неделю, рабочий день, формирование систематической отчетности; создание новой корпоративной культуры для удаленных команд.

Таким образом, проектная экономика организации как устойчивая благоприятная среда для деятельности проектных команд дает определенный толчок для развития некоторых новых направлений управления человеческими ресурсами.

Человеческий фактор имеет решающее значение, ориентация только на управление «трудовыми ресурсами» и «штатом» без учета организационной и профессиональной культур, индивидуальных особенностей членов команд и других, плохо идентифицируемых и измеряемых характеристик команд, часто приводит к трудностям и провалу всего проекта.

Гармоничное соединение «ресурсной» составляющей человека с его личными интересами и мотивацией, интересами команды и других участников проекта, организация совместной на основе командной управленческой культуры являются основой эффективной работы и одним из основных факторов успеха [6].

Список использованных источников:

1. Ильенкова В. Пульс Профессии 2020: обзор исследования. Статья он-лайн школы Project Management Club [Электронный ресурс] / https://pmclub.pro/articles/obzor-issledovaniya-puls-professii-2020 (дата обращения 01.07.2020)

2. Калязина Е.Г., Плешакова Е.Ю., Цветков А.Н. Проектный менеджмент: трактовки, особенности и векторы развития// Теория и практика общественного развития № 8 (2020) URL: https://doi.org/10.24158/tipor. 2020.8.6 (Дата обращения 28.06.2020).

3. Макаров В.Л. К вопросу о проектной экономике. Экономическая наука современной России. 2013. № 3 (62). С. 8-14.

4. Макаров В.Л., Варшавский А.Е. Экономические проблемы развития революционных технологий. Гл. 2: Проектная экономика: главный стимул для инноваций. М.: Наука, 2012.

5. Новикова Т.С. Проектная экономика: курс лекций / Т.С. Новикова; М-во образования и науки РФ, Новосибирский гос. ун-т, Экономический фак. - Новосибирск: НГУ, 2012. - 315 с.

6. Ципес Г.Л., Товб А.С. Менеджмент проектов в практике современных компаний. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2006. – 304 с.

7. Юрьева Т.В. Проектный подход как инструмент реализации стратегических целей //Экономические науки. - 2014. - № 11 (120). - С. 7-10. - Библиогр.: с. 10 (6 назв.)

8. Исследование института PMI «Ahead of the Curve: Forging a Future-Focused Culture» [Электронный ресурс] / https://www.pmi.org/learning/library/forging-future-focused-culture-11908 (Дата обращения 28.06.2020).

Куганов В.Г.,
Лобанов М.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
nauka-plus@mail.ru, reker888@gmail.com

ПРИМЕНЕНИЕ ИМИТАЦИОННОГО МОДЕЛИРОВАНИЯ ПРИ ПРЕОДОЛЕНИИ ПАТОЛОГИЧНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА

Аннотация: Рассмотрены некоторые вопросы использования имитационного моделирования при преодолении кризисных ситуаций и патологичности менеджмента. Показана роли и возможности имитационного моделирования. Рассмотрен пример применение имитационного моделирования при организации железнодорожных перевозок.

Ключевые слова: цифровая экономика, управление, менеджмент, организация, эффективность, модели, имитационное моделирование.

Kuganov V.G.
Lobanov M.A.
Saint Petersburg State University of Economics

APPLICATION OF SIMULATION MODELING IN OVERCOMING PATHOLOGICAL MANAGEMENT

Abstract: Some issues of using simulation modeling in overcoming crisis situations and management pathology are considered. The role and capabilities of simulation modeling are shown. An example of the use of simulation modeling in the organization of railway transportation is considered.

Keywords: digital economy, management, management, organization, efficiency, models, simulation.

Радикальные изменения происходящие в экономике и в частности глобализация, переход к 6 технологическому укладу и цифровой экономике, направлены на создание целостной и гибкой системы управления, позволяющей любой организации, предпри-

ятию ориентируясь на требования рынка организовать свою деятельность и в полной мере реализовать имеющиеся возможности. Общий вектор происходящих перемен состоит в повышении инициативы, предприимчивости, ответственности и быстроте принимаемых решений.

В современном мире наша страна представляет собой одну из возможных форм современной мировой цивилизации со специфическими чертами и особенностями формирования и развития. По этой причине автоматическое заимствование моделей экономического развития других стран представляется просто нецелесообразным. Главная задача любой страны, в т.ч. России, состоит в том, чтобы обосновать и выбрать собственную модель социально-экономического развития, учитывающую как современные мировые тенденции, так и ее исторические, духовные и культурные традиции и обычаи. [1].

Рыночная нестабильность, возрастающая конкуренция и перестройка форм организации всё это требует от предприятия гибкости и стойкости. А для этого необходима умелая организация управления как предприятием в целом, так и каждым структурным подразделением.

Неспособность традиционных систем управления и планирования справляться с современным уровнем изменений внешней среды предприятия и поддержанием его конкурентоспособности стала причиной возникновения и актуальности антикризисного управления. Отправной точкой формирования комплекса мероприятий антикризисного управления является определение и структуризация целей, перестройка в соответствии с потребностями рынка.

В течении всей своей деятельности любая организация, сталкивается с трудностями, проблемами, с любыми негативными факторами, которые вызывают кризисы, что ослабляет способность предприятия к адаптации и развитию. Всю совокупность таких факторов, в научной экономической литературе, принято называть организационными патологиями.

Естественно, перед менеджментом и руководством организации стоит задача в недопущении, и даже предотвращении возникновения патологии. Не только знание, но и исследование основных патологий в управлении организацией помогает определить пути их преодоления/недопущения, а так же принимать различные управленческие решения, технологии, направленные на успешную работу, формирование кадрового состава сотрудников, снижению вероятности конфликтов в коллективе и т.д.

К основным патологиям в научной литературе [3,4,5,6] принято относить:

1. Господство структуры над функцией.

При возникновении различных проблем в организации, как правило создаются новые структурные подразделения (отделы, группы), в то время как существующие подразделения работают с недостаточной интенсивностью. Все это усложняет структуру организации, согласование действий между подразделениями требует больше времени, трудозатрат, достижение целей становится более затратным.

2. Автаркия подразделений.

Замкнутость отделов, служб, подразделений организации, их сосредоточенность на решении узких задач, на внутренних проблемах в отрыве от смежных подразделений, приводит к дезорганизации, к нарушению единства целей и действий.

3. Несовместимость личности с функцией.

Назначение на определённую должность человека, неспособного её эффективно исполнять вследствие низкой компетентности либо личностных особенностей — характера, темперамента и т. д.

4. Бюрократия.

При сильной бюрократии степень и быстрота принятия возможных управленческих решений, чрезвычайно сужается и замедляется.

Говоря об этой патологии, необходимо учитывать только тот уровень бюрократизации, который мешает достичь стратегических целей. Однако надо отметить, что там, где данный механизм применяется для контроля достижения целей, он уже не будет являться патологией.

5. Конфликт.

В любой организации происходит постоянное взаимодействие сотрудников со всей своей поведенческой неопределённостью, в таких случаях конструктивные взаимодействия становятся неосуществимыми или затруднительным, что в результате приводит к конфликту.

6. Рассеивание целей.

Цели распределяются по подразделениям, каждое подразделение рассматривает их как единственное главное, вне зависимости от других подразделений и общих целей организации. Рассогласование целей является одним из наиболее важных факторов, которые приводят к снижению управляемости организацией.

7. Ответственность и инициативность.

Низкая ответственность в основном возникает и из-за персонала, не нацеленного на раскрытие активности и инициативы, проявляющего безразличие и отстраненность от общей цели.

8. Ошибочные решения.

Такие решения принимаются по причине недостатка информации о ситуации, дезинформации, т. е. не базирующиеся на реальное состояние фирмы и окружающей среды.

В процессе организации и управлении предприятием одним из основных элементов выступает инновационная составляющая. На практике это означает, что инновационный менеджмент превращается в ведущий элемент современного управления. Влияние новых технологий оказывается столь всеобъемлющим и нарастающим, что возникает необходимость изучения взаимосвязи между инновационной деятельностью и стратегическим управлением организацией, а следовательно, возможных кризисных составляющих. [2].

Для преодоления патологий, принятия безопасного и разумного решения сложных экономических проблем как в глобальном масштабе, так и в каждой отдельно взятой, конкретной организации имитационное моделирование представляется надежным инструмент принятия управленческого решения: он нагляден, прост для анализа, понимания и проверки, и в конечном итоге позволит найти оптимальные решения, а также даст четкое представление о сложных системах.

Имитационное моделирование (англ. simulation modeling) — представляет собой метод исследования, при котором создается модель реальной системы, с которой проводятся эксперименты с целью получения информации о возможных вариантах ее поведения в различных ситуациях, в зависимости от совокупности факторов.

Возможность моделировать и анализировать конкретные ситуации в действии отличает имитационное моделирование от других методов, что позволяет изучать процессы и вносит изменения в имитируемую модель в ходе работы, что в конечном результате обеспечивает лучший анализ работы системы и быстрее решить поставленную задачу.

Также имитационное моделирование позволяет:

- Минимизировать риски.

Моделирование позволяет, не подвергая риску процесс деятельности, провести анализ и безопасно применить и возможные сценарии развития ситуации, что позволяет принимать правильные решения, прежде чем вносить реальные изменения в систему.

- Экономить ресурсы.

Имитационное моделирование позволяет экономить время и средства, поскольку виртуальные эксперименты обойдутся гораздо дешевле и займут меньше времени, чем эксперименты с реальными системами.

- Визуализация ситуаций.

Возможность представления имитационных моделей в 2D и 3D, что позволит сделает любые разработки, идеи и концепции более наглядными в действии, что позволит сделать правильные выводы и составить четкий план действий.

- Осознание динамики.

В отличии от других методов оптимизации, имитационное моделирование предоставляет возможность проследить динамику развития, поведение реальной системы во времени с заданными параметрами детальности.

- Уровень точности.

Имитационная модель обладает повышенной точностью, поскольку гораздо точнее, отображает больше деталей, чем, например аналитическая. Что делает прогнозы, составленные на ее основе более четкими и реалистичными.

- Управление неопределенностью.

Имитационное модель позволяет рассмотреть различные ситуации в условиях неопределенности или каких-либо маловероятных обстоятельств, что в результате повысит качество управления и степень надежности принимаемого решения.

Современную имитационную модель можно представить как логико-математическое описание объекта, которое может быть использовано для экспериментирования с применением цифровых технологий в целях проектирования, анализа и оценки функционирования. В моделировании выделяют 3 основных метода: агентное моделирование, дискретно-событийное моделирование, системная динамика, многоподходное моделирование.

В моделировании выделяют 3 основных метода:

1) Агентное моделирование – сосредотачивается на отдельных объектах их поведении и взаимодействии;

2) Дискретно-событийное моделирование – сосредотачивается на построении системы в виде отдельных (дискретных) событий;

3) Системная динамика – сосредотачивается на общей оценке явлений, благодаря возможности отследить влияние определённых решений на базе циклов обратной связи;

4) Многоподходное моделирование – представляет собой смесь вышеуказанных методов, главным преимуществом является возможность создать крайне детальную модель, позволяющую детально воссоздать определённый проект. Минусом же является необходимость в концентрации большого количества информации из разных сфер.

Агентное моделирование – агентное моделирование построено на модели теории игр, основой которого является объектная ориентированность и обучаемость объектов, в моей сфере это применяется так: Агентом в данной ситуации является определённый

поезд, благодаря машинному обучению и кооперации с другими составами, он сам определяет самый выгодный (меньше потребление топлива, большая скорость доставки и прочее) маршрут достижения цели. Таким образом можно проверять новые идеи, меняя параметры поездов, вводя новые проекты железных дорог и прочее логистическое обеспечение.

Дискретно-событийное моделирование – дискретно-событийное моделирование представляет проект в виде перечня определённых событий, в моей сфере это применяется так: поездопоток представляет собой чётко выверенную систему, поезд приехал на станцию, поезд стоит на станции, поезд выехал со станции и так далее. Это позволяет собрать статистику о среднем времени стояния состава на станции, средней длительности разгрузки и т. д.

Системная динамика – В реальном мире зависимости никогда не бывают линейными, поэтому для их моделирования нужны более мощные инструменты, чем таблицы. С точки зрения математики, системно-динамическая модель представляет собой систему дифференциальных уравнений, которые решаются численно, когда модель запущена. Благодаря возможностям «системной динамики» можно отследить влияние внесения изменений в модель на последующую её работоспособность, на её мельчайшие детали.

За последние 20 лет имитационное моделирование сделало большой шаг, от моделирования отдельных событий, до прогнозирования с использованием теории игр. Оно активно применяется в логистике, сфера которой позволяет полностью раскрыть потенциал моделирования.

В качестве примера можно привести применение имитационного моделирования в управлении железной дорогой. В Российской Федерации РЖД покрывает 45% грузооборота (без учёта трубопроводного транспорта – 87%) поэтому на примере такой масштабной системы как российские железные дороги, можно отследить множество интересных особенностей и аспектов имитационного моделирования.

В РЖД применяется многоподходное моделирование, при этом модель сама по себе может выстраивать дополнительные пути, если оно потребуется в рамках плана.

Исходными данными являются: 1) Вариантный график движения поездов по сети РЖД; 2) Текущие и планируемые формирования грузовых поездов; 3) Планируемые «окна» поездопотока.

Каждый из элементов мнемосхемы имеет свой набор параметров: Постоянные - количество путей, протяжённость, промежуточные станции. Переменные – время хода, скорость.

Подобная схема отображает: 1) Варианты пропуска потока между станциями; 2) Составление оптимального маршрута; 3) Сравнительная характеристика различных вариантов путей поезда.

Использование системы имитационного моделирования позволит диспетчерам предсказывать вероятное изменение (Возможные задержки или преждевременный приход поезда), уже сейчас благодаря имитационному моделированию можно управлять распределением локомотивов по железнодорожной сети. Интеграция имитационного моделирования в комплексную программу поезда, позволит ещё на один шаг приблизить имитационную модель к реальности.

Таким образом можно сделать вывод, что применение метода имитационного моделирования в практической деятельности позволит снизить вероятность кризисных ситуаций и соответственно паталогичность менеджмента.

Список использованных источников:

1. Максимцев И.А., Локшина Э.Х., Демидова Л.Г., Куганов В.Г. К вопросу об экономических санкциях против Росси//ФЭС: Финансы. Экономика.. 2015. № 7. С. 5-9.

2. Куганов В.Г., Ивашкин Г.А. Инновационная стратегия как основа современного развития малого предприятия//ФЭС: Финансы. Экономика.. 2018. Т. 15. № 3. С. 49-53.

3. Плешакова Е.Ю. Патологии менеджмента современных организаций. Стратегические решения и риск-менеджмент. //2016;(6):72-75. https://doi.org/10.17747/2078-8886-2016-6-72-75

4. Плешакова Е.Ю., Головцова И. Г. Причины возникновения патологий менеджмента в современных организациях// https ://doi.org/10.24158/tipor.2018.11.12

5. Пригожин А.И. Организационные управленческие патологии. // Общественные науки и современность, 1998. - № 3. – С. 16 – 23.

6. Пригожин А. И. Методы развития организаций. — М.: МЦФЭР, 2003. -863 с.

Разумей В.Ю.,
Гончарова М.С.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
razumey68@mail.ru, margoletta@mail.ru

ВЛИЯНИЕ ПАТОЛОГИЧНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА СТРОИТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА СТРАТЕГИЮ ИХ РАЗВИТИЯ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аннотация: развитие инвестиционно-строительного комплекса, а также реализация сложных социально-экономических задач непосредственно зависит от уровня и качества подготовки кадров непосредственно участвующих в управлении строительными предприятиями. В настоящее время существует большая потребность в специалистах в совокупности, владеющих достаточным объемом экономических, правовых и финансовых компетенций для эффективного управления строительным предприятием.

В рамках реализации стратегии развития строительной отрасли Российской Федерации современная реальность диктует осознанную необходимость подготовки высококвалифицированных кадров способных в условиях динамично меняющейся среды оперативно решать стратегические задачи и достигать поставленных целей.

Ключевые слова: инвестиционно-строительных комплекс, стратегия развития, строительное предприятие, система управления, патологичность.

Razumey V.Y.,
Goncharova M.S.
Saint Petersburg State University of Economics

THE INFLUENCE OF PATHOLOGICAL MANAGEMENT OF CONSTRUCTION ORGANISATIONS ON THEIR DEVELOPMENT STRATEGY AND THEIR EFFECTIVENESS

Abstract: the development of the investment and construction complex, as well as the implementation of complex socio-economic tasks, directly depends on the level and quality of training of personnel directly involved in the management of construction enterprises. Currently, there is a great need for specialists who collectively possess sufficient economic, legal and financial competencies to effectively manage a construction company.

As part of the implementation of the strategy for the development of the construction industry of the Russian Federation, modern reality dictates the conscious need to train highly qualified personnel who can quickly solve strategic tasks and achieve their goals in a dynamically changing environment.

Keywords: investment and construction complex, development strategy, construction company, management system, pathology.

Деятельность строительных предприятий играет значительную роль в развитии экономики Российской Федерации. Данная сфера деятельности составляет большую долю «воспроизводства основных фондов во всех отраслях экономики, а также аккумулирует многочисленные связи между ними и оказывает большой мультипликативный эффект. В строительной отрасли формируется 6% совокупной валовой добавленной стоимости (ВДС) по экономике в целом» [1].

Конкурируя в современных условиях рыночной экономики, строительные предприятия фактически соревнуются за получение потенциального доступа к будущим возможностям, где одним из ключевых параметров успешной стратегии развития предприятия является конкурентный кадровый потенциал и его способность к быстрой адаптации в условиях турбулентности внешней среды.

Стоит отметить, что достижение предполагаемых стратегических целевых ориентиров предприятия зависит от качества знаний и умений и навыков управленческого менеджмента предприятия в определении его ключевых компетенций и эффективности их использования, а также их аккумулирования с целью повышения конкурентоспособности предприятия в динамично изменяющихся условиях окружающей среды.

Анализ научной литературы показывает, что уникальная комбинация определенных знаний и умений имеющихся у менеджмента предприятия дает возможность разрабатывать конкурентоспособные компетенции строительного предприятия и внедрять полученные на их основе стратегии развития, способные повышать эффективность результатов его деятельности.

Качественное знание, как продукт переосмысления различных сочетаний и комбинаций имеющейся информации является ценным ресурсом в управлении предприятием, основанном на коллективных компетенциях его сотрудников.

Совокупность корпоративного знания сотрудников предприятия, которые представляют различные сферы деятельности (стратегия развития, финансирование, организация производственных процессов, ценообразование, а также сбыт производимой продукции) способствует поддержанию бизнес-процессов строительного предприятия на конкурентном уровне и способствует эффективной адаптации предприятия в динамичных условиях рынка.

Однако, как правило, эти знания в отличии от фундаментальных знаний хаотичны по своему характеру, достаточно часто имеют противоречивый характер и не систематизированы для их дальнейшего использования. Процесс их формирования не

структурирован, требует сознательного сотрудничества отдельных субъектов для создания общего блага строительного предприятия в рамках оптимальной реализации частных интересов.

С точки зрения авторов, структуризации корпоративных знаний в объединенный ресурс предприятия, мешает высокая патологичность менеджмента управления строительными предприятиями.

По классификации критериев патологичности представленных Е.Ю.Плешаковой [2] авторами выделены основные критерии свойственные для менеджмента строительных предприятий:

– господство структуры над функцией (отвлечение управленческими подразделениями подразделений, занятых выполнением основной функции (производство продукции и услуг) от работы);

– несовместимость личности с функцией (убежденность сотрудников организации в том, что «добиться успеха» значит «получить вышестоящую должность»);

– угроза статусу, где высокий уровень угрозы статусу делает неэффективной командную работу;

– информационная фобия (боязнь высших менеджеров раскрыть информацию перед своими заместителями, участниками команды);

– бюрократическая инновация (адекватность реакции менеджмента на реальные изменения);

– дублирование организационного порядка (дублирование менеджерам ими же установленного организационного порядка);

– демотивирующий стиль руководства (репрессивное управление: поощрения отсутствуют, эмоциональное подавление);

– приверженность пассивному риску (склонность менеджера отказываться от изменений, сохраняя все как есть);

– приверженность количественному росту (ориентация менеджмента на количественные показатели: объемы, масштабы);

– антиинновационное поведение (инновации отторгаются с использованием определенных моделей и схем поведения);

– легизм (создание нормативными документами организации возможности для позитивного развития).

Выявленные показатели патологичности менеджмента снижают способность строительных предприятий воспринимать и генерировать корпоративные знания в имеющийся ресурсный потенциал, дающих возможность сформировать эффективную конкурентоспособную систему экономических отношений.

На основании вышеуказанных критериев возможно предположить, что патологичность менеджмента строительных организаций напрямую связана с качеством образования и уровнем владения необходимыми компетенциями сотрудниками всех уровней управления.

По данным Росстата по виду деятельности строительство в 2018 году в структуре кадров, представленных на рисунке 1 только 25% сотрудников имеют высшее профессиональное образование, т.е. должны обладать квалифицированными знаниями и необходимыми компетенциями в области реализации деятельности.

По данным Министерства образования и науки РФ на протяжении последнего десятилетия идет сокращение набора (таблица 1) и выпуска (рисунок 2) обучающихся по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры.

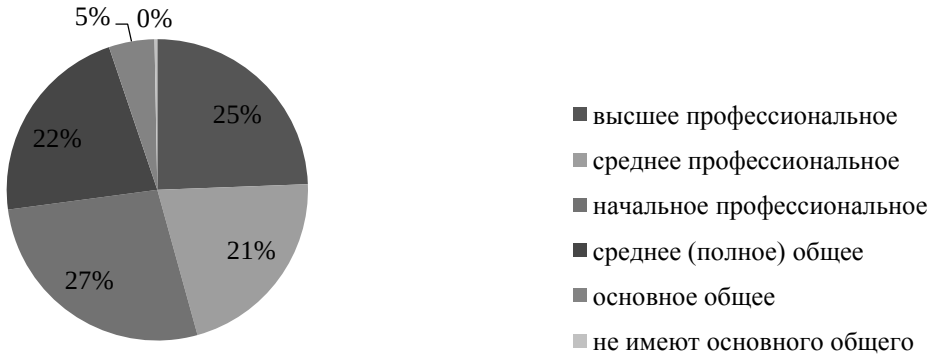


Рисунок 1 - Структура занятых по уровню образования в строительстве [4]

Таблица 1 - Подготовка специалистов образовательными организациями по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры

№ п.п	Численность, тыс. чел.	2010/ 2011	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019
1.	Студентов	7050	5209	4766	4399	4246	4162
2.	Выпущено всего	1468	1226	1300	1161	969	933
2.1	в т. ч. по специальности «архитектура и строительство»	43	43	49,6	45,4	37,1	36,3
2.2	в т. ч. по специальности «экономика и управление»	408,8	331	325,4	267,3	269,5	254,3

Сокращение количества выпускников строительных специальностей оказывает существенное влияние на качество менеджмента: знания в области технологии проектирования и строительства также необходимы руководителю любого уровня в строительной организации, как и знания в области управления.

С точки зрения подготовки управленческих кадров формирование корпоративных знаний в единый потенциал предприятия может рассматриваться как функция отдельных специалистов.

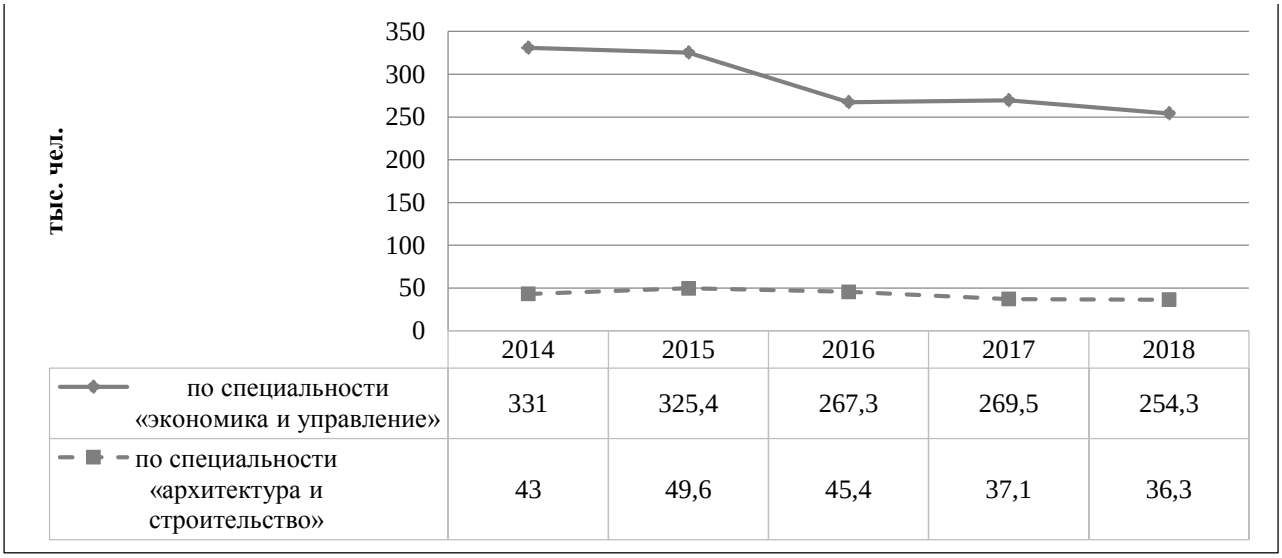


Рисунок 2 - Выпуск специалистов по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры в 2014-2018 гг [3]

В перспективе развития строительных предприятий на основе использования совместных знаний и навыков возможно создание отдельных профессиональных подразделений в организационной структуре предприятий по управлению корпоративными знаниями.

Современное строительное предприятие, как экономическая система, способно на основе использования селективных стимулов своего кадрового потенциала формировать ресурсы для реализации будущей стратегии развития и поддержания своей конкурентоспособности в рамках существующего механизма управления.

Снижение патологичности менеджмента в управлении строительными предприятиями возможно с точки зрения авторов путем адаптации системы образования к меняющимся условиям инвестиционно-строительного комплекса и подготовке и формировании новых стандартов качества.

Список использованных источников:

1. Минстрой России. Стратегия развития строительной отрасли РФ до 2030 года. [Электронный ресурс]. URL: http://www.стройстратегия.рф/#.

2. Плешакова Е.Ю. Патологии менеджмента современных организаций. [Электронный ресурс]. URL: https://www.jsdrm.ru/jour/article/viewFile/634/581.

3. Статистические издания. Труд и занятость в России. URL: https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13210/

4. Федеральная служба государственной статистики. Труд и занятость в России в 2019 году. Статистический справочник. URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Trud_2019.pdf.

Туманов К.М.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
ktumanov@yandex.ru

КАЧЕСТВО ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Аннотация: В статье рассмотрены требования и различные подходы к качеству подготовки управленческих кадров в системе государственной власти. Рассмотрены вопросы повышения отдачи от использования имеющихся резервов человеческого капитала, для чего необходимо стимулировать и мотивировать персонал, как морально так и материально. Важным механизмом формирования и развития структуры человеческого капитала в государственном управлении является создание и обеспечение функционирования (действенности) кадрового резерва.

Ключевые слова: управление качеством, система государственной власти, человеческий капитал, мотивация персонала, международный стандарт, принципы менеджмента качества, роль государственных служащих, кадровый резерв, конкурентная среда, удовлетворенность работников.

Tumanov K.M.
Saint Petersburg State University of Economics

QUALITY OF MANAGEMENT PERSONNEL TRAINING IN THE GOVERNMENT SYSTEM

Abstract: The article discusses the requirements and various approaches to the quality of training management personnel in the system of state power. The issues of increasing the return on the use of existing reserves of human capital are considered, for which it is necessary to stimulate and motivate personnel, both morally and materially. An important mechanism for the formation and development of the structure of human capital in public administration is the creation and maintenance of the functioning (efficiency) of the personnel reserve.

Keywords: quality management, public authority system, human capital, personnel motivation, international standard, quality management principles, the role of civil servants, personnel reserve, competitive environment, employee satisfaction.

Основная задача в вопросах подготовки управленческих кадров в системе государственной власти, состоит в том, чтобы правильно определить цели, которые необходимо развивать, способы их достижения.

Для того чтобы повысить отдачу от использования имеющегося

управленческих кадров в системе государственной власти, необходимо стимулировать и мотивировать персонал, как морально, так и материально.

Важным является механизм оценки, имеющиеся активов управленческих кадров в системе государственной власти, их эффективного использования. И здесь определяющим является накопленный человеческий капитал, что способствует повышению его отдачи, т.е. росту производительности труда.

Для повышения качества управленческих кадров в системе государственной власти необходимы соответствующие методы, наиболее эффективными из них это методы обучения и развития персонала.

В системе государственной власти качество подготовки управленческих кадров невозможно без привлечения соответствующих материальных и финансовых ресурсов. Важным условием являются инвестиции в человеческий капитал.

Роль управленческих кадров в государственном управлении, очень важна для решения современных проблем развития государства. Именно на них возлагается принятие стратегически важных решений, от которых зависит судьба как всей страны, так и каждого гражданина. Государственные служащие являются ведущим и самым действенным фактором в осуществлении власти в государстве, именно от них зависит уровень управления развитием государства, эффективность и действенность функционирования органов государственной власти, консолидация общества вокруг национальной идеи, определение цели, путей выхода из кризисного состояния общества и стратегических задач его развития.

Формирование управленческих кадров государственной службы является неотъемлемой частью механизма реализации современной государственной кадровой политики России, одной из наиболее важных технологий управления руководящим персоналом, приоритетным направлением повышения эффективности системы управления

государственной службой. А также является необходимым условием обеспечения постепенного и непрерывного функционирования органов власти и развития системы государственного управления, что обеспечивает соответствующее развитие общества на будущее.

Функционирование управленческих кадров в органах государственной власти должно быть основано на отборе по конкурсу, тех работников, которые имеют лучшие профессиональные компетенции, специальные знания, соответствующий опыт работы по принятию и успешной реализации управленческих решений.

Работа по формированию и подготовке управленческих кадров в органах государственной власти должна быть комплексной, объективной, коллегиальной.

Важную роль в выявлении уровня профессионализма должно играть пребывание в кадровом резерве на высшую должность, через различный вид курсов повышения квалификации, дополнительного образования и стажировок. Этот период должен стать периодом повышения профессиональных качеств служащих.

Необходимы серьезные реформы системы государственного управления, направленные на развитие управленческих кадров в органах государственной власти, создание здоровой конкурентной среды в государственном аппарате.

Качество подготовки управленческих кадров в системе государственной власти подразумевает:

– качественный отбор наиболее квалифицированных кадров, с чётким представлением (планированием) о потребности системы государственного управления и в соответствии с определёнными приоритетами его сфер;

– применение современных методов и инструментов оценки претендентов;

– обеспечение всестороннего профессионального развития личности, находящейся в резерве, его практическая направленность;

– эффективное использование лиц, зачисленных в кадровый резерв, в частности назначение на соответствующие должности в приоритетных сферах государственного управления и сопровождение прохождения ими государственной службы.

Список использованных источников:

1. Доклад о развитии человека 2010. Реальное богатство: пути к развитию человека / Пер. с анг.; ПРООН. - М.: Изд-во «Весь Мир», 2010;

2. Качество жизни населения регионов Центрального федерального округа: динамика и социальная эффективность управления. - М.: Изд-во «Проспект» 2012;

3. «Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2012 года», утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1663-р.

4. Детализированный анализ статистических данных см. в: Barabashev A., Straussman J. Russian Public Service and its Reform in Comparative Perspective // Public Administration Review. 2007. №о. 3-4. P.374; РБК, сентябрь. 2013. С.38-40.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РАМКАХ КОНЦЕПЦИИ «ГОСУПРАВЛЕНИЕ 2.0»

Адамова М.Е.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
mary-adamova@mail.ru

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА РЕАЛИЗАЦИИ НАЦИОНАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ

Аннотация: В данной статье рассматриваются основные аспекты обеспечения качества реализации национальных проектов, модель системы государственного управления, модель обеспечения качества программно-целевой и проектной деятельности, а также требования заинтересованных сторон к качеству реализации государственных программ и национальных проектов.

Ключевые слова: проектное управление, национальные проекты, федеральные проекты, управление качеством.

Adamova M.E.
Saint Petersburg State University of Economics

PROVIDING THE QUALITY OF THE NATIONAL PROJECTS REALIZATION

Abstract: This article views the main aspects of providing the quality of the national projects realization, the model of the public management system, the model of quality providing for program-purpose-oriented and project activities, and the requirements of stakeholders for the quality of implementation of government programs and national projects.

Keywords: project management, national projects, federal projects, quality management.

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» были подготовлены национальные проекты по таким направлениям стратегического развития, как образование, наука, здравоохранение, культура, жилье и городская среда, безопасные и качественные автомобильные дороги, демография и др. Таким образом, обеспечение качества реализации национальных проектов напрямую влияет на обеспечение качества жизни населения страны в целом.

Для формирования категории «качество реализации национальных проектов» обратимся к терминологии международного стандарта серии ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», который определяет качество продукции (услуг) как способность характеристик рассматриваемого объекта удовлетворять требования потребителей, а также формировать ценность и выгоду для них.

Согласно своду знаний по управлению проектами (PMBoK) управление качеством проекта включает в себя реализацию процессов по планированию, управлению и контролю качества проекта, а также по обеспечению соответствия требований к качеству продукта для удовлетворения ожиданий заинтересованных сторон.

Реализация национальных проектов является составной частью государственного управления. По мнению А.Л. Гапоненко, Г.В. Атаманчука и А.В. Пикулькина, качество государственного управления заключается в соотношении результатов государственного управления и целевых ожиданий [1]. При этом результаты могут быть как прямыми, так и отложенными во времени последствиями управляющего воздействия. В обоих случаях качество государственного управления оказывает влияние на все сферы деятельности и общество в целом, поэтому важно рассматривать обобщающий результат.

Приведенные определения созвучны, а их приложение к проектному управлению на уровне государства представляется следующим образом: качество реализации национальных проектов – это совокупность характеристик результата проектной деятельности, которая при условии удовлетворения требований всех заинтересованных сторон способствует достижению национальных целей, а создание ценности результата проекта для потребителя обеспечивается в том числе путем реализации процессов планирования, управления и контроля качества проекта.

Так как достижение целей социально-экономической политики РФ, социально-экономического развития и обеспечения национальной безопасности РФ обеспечивается за счет реализации процессов программно-целевой и проектной деятельности [2], качество реализации национальных проектов и государственных программ необходимо рассматривать в совокупности. Место национальных проектов в системе государственного управления отражено на рисунке 1.



Рисунок 1 – Модель системы государственного управления
на основе программно-целевой и проектной деятельности

Кроме того, отметим, что национальные проекты могут занимать различное положение по отношению к государственным программам. Проект целиком или частично может войти в одну или несколько государственных программ (подпрограмм, основных мероприятий) или быть на одном уровне с программами, не входя в их структуру [3].

С учетом указанных особенностей взаимосвязи государственных программ и национальных проектов, а также заинтересованных сторон, их потребностей и ожиданий в отношении качества реализации программ и проектов сформирована «Модель обеспечения качества программно-целевой и проектной деятельности» (рисунок 2).

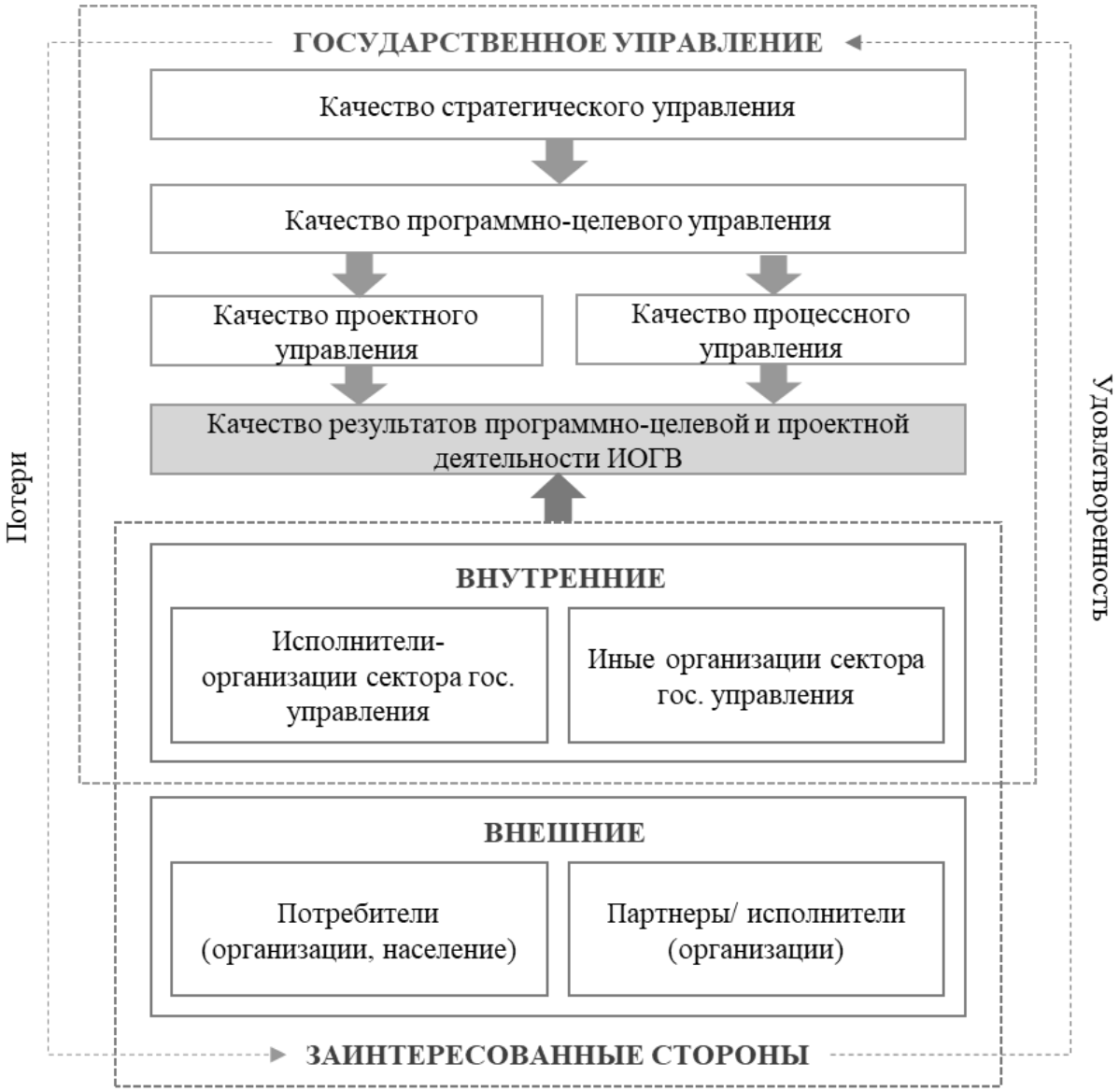


Рисунок 2 – Модель обеспечения качества программно-целевой и проектной деятельности

Приведенная модель включает в себя прямые и обратные связи, отражающие влияние деятельности организаций всех уровней государственного управления на качество результатов программно-целевой и проектной деятельности, а также требований внешней и внутренней заинтересованных сторон. Также модель включает анализ последствий, связанных с низким уровнем качества результатов деятельности исполнительных органов государственной власти (ИОГВ) и удовлетворенностью всех заинтересованных сторон.

Для выявления показателей качества проведен анализ потребностей и ожиданий в области качества программно-целевой и проектной деятельности всех заинтересованных сторон (таблица 1).

Таблица 1 – Показатели качества результатов программно-целевой и проектной деятельности ИОГВ

Заинтересованная сторона	**Потребности и ожидания в области качества**	**Показатели качества**
Внешние		
Потребители (организации, население)	Высокое качество получаемых государственных услуг. Повышение качества жизни (достижение нормативного уровня потребности). Субъективные ожидания.	- Доступность государственных услуг. - Уровень профессионализма и квалификации сотрудников, оказывающих услуги (культура обслуживания). - Соответствие результатов оказания государственных услуг требованиям нормативных правовых актов РФ. - Комфортность получения услуги. - Скорость оказания услуги (своевременность и оперативность). - Качество жизни (доступность и качество медицинского обслуживания; обеспечение безопасности; доступ к знаниям, образованию и культурным ценностям и т.д.).
Партнеры / исполнители (организации, предприятия)	Сотрудничество с государством на взаимовыгодных условиях, минимальные риски участия в гос. проектах и максимальная доходность. Защита интересов (при импортозамещении). Создание преференции на рынке гос. закупок отечественным производителям. Создание условий согласно показателям «Doing bisness».	- Соотношение доходности и уровня рисков реализации проектов. - Прозрачная система государственных закупок. - Своевременная оплата в полном объеме по государственным контрактам.
Внутренние		
Исполнители-организации сектора гос. управления	Высокое качество формирования и реализации гос. программ и проектов, а также высокая эффективности их реализации. Наличие полной и подробной методической документации для своевременного и качественного формирования и реализации гос. программ и проектов, формирования отчетности.	- Достижение целей, задач и показателей гос. программ и проектов. - Эффективность реализации гос. программ и проектов. - Соблюдение сроков реализации гос. программ и проектов. - Оперативность и качество межведомственного взаимодействия. - Профессионализм и квалификационный уровень сотрудников. - Соблюдение сроков и качество исполнения государственных контрактов. - Качество стратегических документов, а также методических рекомендаций по формированию, реализации и оценке эффективности реализации гос. программ и проектов. - Своевременное представление отчетной информации в полном объеме в установленной форме.

Заинтересованная сторона	Потребности и ожидания в области качества	Показатели качества
Иные организации сектора гос. управления	Достижение целей социально-экономической политики РФ и обеспечения безопасности. Высокая эффективность реализации гос. программ и проектов. Удовлетворенность внешних заинтересованных сторон.	- Удовлетворенность внешних заинтересованных сторон. - Соответствие государственных программ и проектов приоритетам и целям государственной политики в соответствующей сфере согласно стратегии социально-экономического развития РФ. - Соответствие порядка формирования, реализации и оценки эффективности реализации гос. программ и проектов требованиям нормативных правовых актов РФ. - Соблюдение сроков реализации гос. программ и проектов. - Достижение целей, задач и показателей гос. программ и проектов. - Эффективность реализации гос. программ и проектов.

Работа над улучшением значений приведенных показателей обеспечит повышение качества результатов программно-целевой и проектной деятельности исполнительных органов власти, а также качества жизни населения страны.

Список использованных источников:

1. Жукова А.Г., Адамова М.Е. Методы оценки качества финансового менеджмента в секторе государственного управления. / Экономика и управление. - 2019. - № 12 (170). - С. 90-96.

2. Федеральный закон от 28 июня 2014 г. № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации».

3. Адамова М.Е., Жукова А.Г. Обеспечение качества финансового менеджмента путем автоматизации процессов программно-целевой и проектной деятельности. / Вестник Алтайской академии экономики и права. - 2019. - № 6. - С. 5-10.

Багаева Н.У.
Институт экономики Комитета науки
МОН Республики Казахстан
bagayeva@mail.ru

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Аннотация: В работе рассматриваются проблемы и направления повышения качества трудового потенциала в Республике Казахстан. Рассматриваются составляющие

механизма повышения качества рабочих мест, освещаются вопросы качества занятости, обосновывается необходимость инвестиций в трудовые ресурсы.

Ключевые слова: трудовые ресурсы, качество трудовых ресурсов, подготовка кадров, качество занятости населения, инвестиции в трудовые ресурсы, квалифицированные кадры.

Bagaeva N.U.
Institute of Economics Science Committee of the Ministry of Education of the Republic of Kazakhstan

SOCIO-ECONOMIC MECHANISMS OF INCREASING THE QUALITY OF LABOR RESOURCES IN MODERN CONDITIONS

Abstract: The paper considers the problems and directions of improving the quality of labor potential in the Republic of Kazakhstan. The article considers the components of the mechanism for improving the quality of jobs, highlights the issues of employment quality, and justifies the need for investment in labor resources.

Keywords: labor resources, quality of labor resources, training, quality of employment, investment in labor resources, qualified personnel

В настоящее время перед Казахстаном стоит острая необходимость осуществления модернизационных изменений в экономике, которые будут способствовать качественному преобразованию и развитию наукоемких сфер и технологий, повышению уровня конкурентоспособности как отдельных отраслей, так и всей экономической сферы, а также повышению уровня и качества жизни населения страны в целом. Понятно, что такие серьезные изменения в экономике страны можно осуществить только с помощью таких специалистов, которые не только обладают достаточным уровнем образования, но и имеют устойчивую мотивацию к развитию.

Проведенный ранее анализ трудового потенциала работников отдельных отраслей экономики показал достаточно низкий трудовой потенциал казахстанской рабочей силы. В этой связи важнейшей задачей нашего государства является разработка комплекса мероприятий, способствующих наращиванию трудового потенциала страны, повышению качества трудовых ресурсов. Особенно это важно в условиях развития в нашей стране инновационной экономики, когда возникает необходимость формирования так называемых высокопроизводительных рабочих мест.

Отметим, что механизм повышения качества рабочих мест в любой отрасли включает такие основные составляющие, как создание новых высокопроизводительных рабочих мест (в том числе за счет модернизации старых); подготовку квалифицированных кадров для новых высокопроизводительных рабочих мест, то есть повышение качества занятости населения; создание благоприятных институциональных условий для инвестирования в новые высокопроизводительные рабочие места [1].

Что касается создания новых высокопроизводительных рабочих мест в Казахстане, то можно отметить, что в этом направлении идет большая работа по цифровизации, что отражено в государственной программе «Цифровой Казахстан» [2]. Как отмечается в программе, практически 100% организаций здравоохранения имеют доступ в интернет, оснащены компьютерной техникой только 97,5% организаций. На сегодняшний день электронные паспорта здоровья имеют 95,7% жителей Казахстана.

Отмечается, что, благодаря цифровизации, почти наполовину сокращено время обслуживания пациентов, существенно оптимизирована работа скорой медицинской помощи, благодаря чему сократилось время ожидания прибытия скорой помощи пациентами.

В системе образования процесс цифровизации привел к тому, что 90% школ в Казахстане (6336 школ) обеспечены Интернетом со скоростью 4 Мбит/сек и выше. В более чем 95% школ для учеников введены электронные дневники и для учителей - электронные журналы. На основе увеличения темпов цифровизации постепенно сокращается разрыв в качестве образования между сельскими и городскими школами [3].

Что касается подготовки квалифицированных кадров для новых высокопроизводительных рабочих мест, то необходимо создавать новые условия соединения трудовых ресурсов и рабочих мест, использования в инновационно-производственном процессе творческого потенциала трудящихся, осуществлять кадровую подготовку и переподготовку, решать проблемы социальной защиты работников и т.п. В этой связи, в век знаний, информации и интеллекта необходимо срочно совершенствовать навыки и качества работников [4]. Кроме того, инвестиции с целью повышения качественных характеристик трудовых ресурсов – необходимое условие развития всех секторов экономики.

Качество занятости населения необходимо рассматривать как состояние трудовой деятельности индивида – носителя трудового потенциала (возможностей), которое позволяет ему всесторонне обеспечить совокупность своих потребностей по мере их возникновения через трудовой процесс, создавая при этом положительный эффект в социально-экономической и политической сферах общества. Качество занятости включает качество трудового потенциала (человеческий капитал) – определенный уровень саморазвития индивида, позволяющий ему эффективно (как с личной, так и с общественной точек зрения) реализовать свои способности к труду, и качество трудовой жизни – система, определяющая основные условия эффективного использования трудового потенциала [5].

Отметим, что повышению качества трудовых ресурсов будет способствовать не только развитие действующей системы образования, но и состояние развития науки и инноваций, которые приобретают решающее значение в условиях осуществления серьезных модернизационных изменений.

К сожалению, если рассматривать показатели развития науки, ее финансирование и уровень вовлеченности населения и работников отдельных предприятий в НИОКР, Республика Казахстан ощутимо отстает от многих стран мира. Как следует из опубликованного в 2018 г. Национального доклада по науке за 2017 г., внутренние затраты Казахстана на НИОКР в процентах от ВВП составляли: 2015 г. – 0,17%, 2016 – 0,14%, 2017 – 0,13%. Отметим, что в развитых странах эти затраты составляют 2-4% от ВВП. Среди них можно назвать таких членов ОЭСР, как Южная Корея (с 2,3 до 4,2% ВВП), Германия, Австрия, Бельгия.

Для сравнения приведем затраты на НИОКР за 2016-2018гг. в Армении – 0,25% от ВВП, Азербайджане – 0,25%, Узбекистане – 0,21%, Литве – 0,85%, Беларуси – 0,5%. В дальнем зарубежье: в Сенегале – 0,75%, Эфиопии – 0,61%, Намибии – 0,3%, Венесуэле – 0,25% и т. д.

Как видим, по финансированию науки и разработок Республика Казахстан находится в числе отстающих как от многих государств постсоветского пространства, так и от некоторых слаборазвитых стран [6].

Наряду с этим, имеются проблемы в сфере инновационной активности организаций, а также в сфере внедрения процессных и продуктовых инноваций, которые необходимы для осуществления модернизации экономики страны. Очень незначительная часть казахстанских предприятий и организаций внедряет инновационные изменения. Это связано с тем, что, во-первых, при внедрении технологических нововведений могут возникнуть высокие экономические риски, во-вторых, практически отсутствует финансовая поддержка со стороны государства и, в-третьих, предприятия испытывают недостаток квалифицированных кадров.

Большое значение для развития качественных параметров трудовых ресурсов имеет мотивация, которая претерпевает влияние не только внутренних, но и внешних факторов. Результаты исследований показали, что для того, чтобы развивать качество трудовых ресурсов необходимо сформировать у людей новую, инновационную мотивацию, основой которой является осознание ценности знаний и профессионализма, осознание ценности труда, его результатов, а также роли каждого работника в деле осуществления модернизационных изменений в экономике страны, в повышении уровня конкурентоспособности страны на мировом рынке и в, конечном счете, в повышении уровня и качества жизни каждого индивида.

С целью укрепления позиций Республики Казахстан на мировом рынке необходимо усилить значимость профессионально-квалификационного развития трудового потенциала в деле модернизации производства при переходе республики к новой, инновационной, модели социально-экономического развития страны.

Мы убеждены, что повышение образованности общества, улучшение качества трудовых ресурсов позволит Республике Казахстан завоевать достойное место среди стран, которые могут оказывать положительное влияние на мировые процессы. С высокообразованным населением легче реагировать на вызовы, стоящие перед страной в социально-экономической сфере, а также обеспечивать национальную безопасность и укреплять институт государства.

Все финансовые затраты и затраты времени на повышение уровня образования и профессиональной подготовки индивидов можно рассматривать как инвестиции в трудовые ресурсы. Однако экономическая целесообразность этих затрат определяется обеспечением более высокого уровня доходов трудящихся в будущем.

Отметим, что инвестиции в трудовые ресурсы будут способствовать повышению уровня социального капитала, суть которого заключается в том, что со стороны населения увеличивается доверие, соблюдаются морально-правовые нормы, а также понимаются и уважаются культурные традиции различных народов, населяющих страну. Опыт зарубежных развитых стран – лидеров мировой экономики – показал необходимость инвестиций в человеческий капитал, их пользу для собственного роста и процветания. Таким образом, инвестиции в трудовые ресурсы – это один из важнейших факторов развития не только отдельных субъектов, но и экономики в целом [7].

Весь комплекс мероприятий, которые направлены на повышение качественных характеристик трудовых ресурсов, можно условно распределить на четыре основные группы: институциональные мероприятия, социально-экономические, социально-психологические и маркетинговые.

Среди важнейших факторов инновационного развития экономики особое место отводится «квалифицированному человеческому капиталу, непрерывности процесса обучения, локальным сетям межличностного сотрудничества» [8]. Это еще раз показывает приоритетность сферы образования в обеспечении устойчивого инновационно

направленного социально-экономического развития. Доступность образования и повышение его качества – это главные условия обеспечения инновационного развития. Образование способствует усвоению научных знаний, увеличению социального и профессионального опыта, формированию инновационно активной личности. Инновационность образования предусматривает его направленность на формирование инновационного потенциала развития, включая активное использование и продвижение новых технологий.

Еще одним важным элементом механизма активизации инновационной активности является обеспечение достойного качества жизни всего населения. Качество жизни, ориентированное на развитие общества, является плодотворной средой распространения инноваций и роста конкурентоспособности, что отражается на национальном экономическом развитии, порождая в нем дополнительные синергетические и автокаталитические эффекты.

Эффективность социально-экономического механизма активизации инновационного развития обеспечивается за счет синергии всех его элементов. Результатом такого взаимодействия является стимулирование инновационного развития: эффект экономического роста (инновационная деятельность создает предпосылки для повышения эффективности экономической среды и производительности труда); эффект развития способностей (развитие и реализация человеческого потенциала); эффект доверия и консолидации (инновационные субъекты более мотивированы к тесному взаимодействию); эффект распространения (инновационная деятельность стимулирует распространение технологических инноваций и привлечение дополнительных субъектов); эффект качественного обновления (качественные изменения одного из элементов механизма инновационного развития стимулирует новые качественные изменения в других) [9].

Таким образом, в настоящее время уже недостаточно обладать преимуществами в географическом положении, природных ресурсах и производственном потенциале. Современная конкурентная борьба на мировых рынках ведется за обладание компетенциями, в том числе и в сырьевых отраслях. А это – экономика, в основе которой находится приоритет образовательного и инновационного потенциала.

Список использованных источников:

1. Людмила Фролова. Высокопроизводительные рабочие места – что это такое? URL: https://www.syl.ru/article/360492/vyisokoproizvoditelnyie-rabochie-mesta---eto-chto-takoe (Дата обращения: 28.05.2020).

2. Государственная программа Цифровой Казахстан на 2017-2020 годы - URL: https://zerde.gov.kz/images/ГП.pdf (Дата обращения: 28.05.2020).

3. В 2019 году в рамках реализации госпрограммы «Цифровой Казахстан» создано 8 тысяч рабочих мест - URL: https://www.zakon.kz/5002824-v-2019-godu-v-ramkah-realizatsii.html (Дата обращения: 28.05.2020).

4. Shuling Li, Shufen Wang and Hui Yang. Theory and Practice: Workers' Quality Promotion by Labor and Skill Competitions in New Era. Recent Trends in Intelligent Computing, Communication and Devices Proceedings of ICCD 2018, pp. 895-904.

5. Беликова Е.В., Сырбу Ф.Н. Система мероприятий повышения качества трудовых ресурсов. - Бизнес. Образование. Право. - Вестник Волгоградского института бизнеса, 2014, № 3 (28).

6. Б.Жумагулов. 09.04.2019. Время определиться – URL: https://nauka.kz/page.php?page_id=18&lang=1&item_id=816 (Дата обращения: 28.05.2020).

7. С.В. Защиринская. Повышение качества трудовых ресурсов в инновационной экономике. - Веснік БДу. сер. 3. 2011. № 1, стр. 71-74.

8. Camagni, R. Regional Innovation Patterns and the EU Regional Policy Reform: Towards Smart Innovation Policies / R. Camagni, R. Capello // Paper presented at the 52 ERSA Conference in Bratislava, 21–24 August, 2012. – 25 p.

9. С.В. Тютюнникова, О. В. Бервено. Социально-экономический механизм активизации инновационного развития. - Харьковский национальный университет имени В. Н. Каразина, г. Харьков, Украина.

Бачуринская И.А.,
Васильева Н.В.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
vasileva.n@unecon.ru, bachurinskaya.i@unecon.ru

КАЧЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ В КОНТЕКСТЕ КОНЦЕПЦИИ «ГОСУПРАВЛЕНИЕ 2.0»

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы совершенствования государственного управления на основе повышения качества образовательных программ профессиональной подготовки государственных служащих. Показана необходимость учета современных концепций госуправления в профессионально-квалификационных моделях выпускников. Основное внимание уделено развитию методических основ оценки качества образовательных программ, критериям и показателям такой оценки.

Ключевые слова: государственные служащие, цифровое госуправление, образовательные программы, качество подготовки, методики оценки, компетенции, показатели оценки

Bachurinskaya I. A.,
Vasileva N.V.
Saint Petersburg State University of Economics

QUALITY OF PROFESSIONAL TRAINING OF PUBLIC SERVANTS IN THE CONTEXT OF THE "GOVERNMENT 2.0" CONCEPT

Abstract: The article examines the issues of improving public administration based on improving the quality of educational programs for professional training of civil servants. The need to take into account modern concepts of public administration in the professional qualification models of graduates is shown. The main attention is paid to the development of methodological foundations for assessing the quality of educational programs, criteria and indicators of such an assessment.

Keywords: civil servants, digital government, educational programs, quality of training, assessment methods, competencies, assessment indicators

Государственное управление должно постоянно совершенствоваться согласно новым трендам в мировой и национальной экономике, общественной жизни страны,

развитии мирового сообщества. Новые условия жизни выдвигают и новые требования к государственному управлению. Одним из таких требований является цифровизация, которая способствовала появлению концепции **«Госуправление 2.0». Эта концепция была заявлена в рамках** федерального проекта «Цифровое госуправление», который входит в состав национального проекта «Цифровая экономика». Концепция предусматривает создание новой модели государственного управления, основными чертами которой являются:

– предоставление государственных услуг в проактивном режиме (автоматическое оформление документов при наступлении события, без заявления от гражданина);

– отсутствие бумажных процессов и документов: автоматизация документооборота в органах государственной власти, цифровые удостоверения личности у граждан;

– комплексное решение жизненных ситуаций граждан на основании автоматизированных сервисов.

Очевидно, что новации в госуправлении требуют совершенствования профессиональной подготовки государственных служащих, прежде всего в системе высшего образования, т.е. повышения качества базовой системной подготовки молодых специалистов для органов государственного управления. Задача повышения качества профессиональной подготовки государственных служащих требует и его оценки, развития методических основ ее проведения с учетом новых требований к знаниям, умениям и навыкам выпускников образовательных учреждений.

Можно утверждать, что новая модель государственного управления требует новой компетентностной модели выпускника программы профессиональной подготовки государственных служащих. Поэтому методический подход к оценке качества и эффективности системы профессиональной подготовки государственных служащих должен включать показатели оценки основной профессиональной образовательной программы как комплекса нормативно-методической документации, регламентирующий содержание, организацию и оценку подготовки обучающихся, так и показатели оценки профессиональных компетенций, которые необходимы специалисту в сфере государственного управления.

Оценке качества образовательных программ посвящены научные работы [4] и нормативно-методические документы [2]. Так, в настоящее время оценка качества образовательных программ осуществляется на базе методических рекомендаций, разработанных Минобрнауки России [2]. Данные методические рекомендации разработаны для целей оценки качества программ бакалавриата, специалитета и магистратуры. В рекомендациях предлагается оценивать качество образовательных программ на основе:

– промежуточной аттестации обучающихся по дисциплинам (модулям);

– промежуточной аттестации обучающихся по итогам прохождения практик;

– промежуточной аттестации обучающихся по итогам выполнения курсовых работ и проектов, а также участия в проектной деятельности;

– проведения входного контроля уровня подготовленности обучающихся в начале изучения дисциплины (модуля);

– мероприятий по контролю наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по ранее изученным дисциплинам (модулям);

– анализа портфолио учебных и внеучебных достижений обучающихся;

– проведения олимпиад и других конкурсных мероприятий по отдельным дисциплинам (модулям);

– государственной итоговой аттестации обучающихся [2].

При проведении оценки качества необходимо учитывать степень приоритета перечисленных выше мер для программ бакалавриата, специалитета и магистратуры. Так, на наш взгляд, одним из наиболее важных направлений оценки качества для магистратуры является входной контроль уровня подготовленности обучающихся в начале изучения дисциплины. Входной контроль важен и при поступлении в магистратуру, чтобы акцентировать внимание на существующих пробелах в первоначальной подготовке. На практике довольно часто на программы, готовящие государственных служащих, поступают лица, закончившие бакалавриат по другим программам, не связанным с государственным управлением. Им сложнее осваивать предусмотренные программой компетенции, поскольку отсутствуют базовые знания. В этом случае целесообразно организовать для таких студентов краткосрочный курс по государственному и муниципальному управлению, формирующий основы знаний в данной области. Наличие таких краткосрочных курсов, на наш взгляд, должно быть учтено в оценке качества профессиональной подготовки государственных служащих в магистратуре.

Указанные выше рекомендации включают положения о необходимости привлечения к независимой оценке качества образования специалистов-практиков, что является чрезвычайно важным н необходимым для программ подготовки государственных служащих. Также подчеркнуто, что разработку, апробацию и рецензирование фондов оценочных средств необходимо проводить, привлекая представителей органов государственной власти. Процедуры промежуточной аттестации по практикам необходимо проводить непосредственно на базе комитетов, департаментов, отделов и иных структурных подразделений органов государственной власти, а также государственных учреждений и предприятий. При выборе тем курсовых работ и выпускных квалификационных работ необходимо отдавать предпочтение темам, сформулированным представителями органов государственной власти, государственных учреждений и предприятий, и представляющим собой реальную и актуальную задачу государственного управления. Таким образом, усилена роль специалистов-практиков в подготовке кадров для государственной службы.

Для целей оценки качества разработки и реализации образовательных программ в области подготовки государственных служащих необходимо учитывать их соответствие Федеральным образовательным стандартам по соответствующему направлению и требованиям к государственной аккредитации программ.

В высших учебных заведениях разрабатываются документы, связанные с внутренней оценкой системы качества реализации образовательных программ. При этом в анализ включаются следующие показатели:

1) наличие аккредитаций (профессионально-общественной, общественной, международной);

2) количество организованных совместных мероприятий с предприятиями и организациями, с которыми осуществляется сетевое взаимодействие в рамках реализации программы (наличие сетевых консорциумов);

3) участие работодателей в подготовке и реализации программы (реализация проектов, инициированных работодателями в рамках реализации программы, с уча-

стием сотрудников ВУЗа и обучающихся; количество фондов оценочных средств, в разработке которых приняли участие работодатели, совместно с сотрудниками высшего учебного заведения; доля работодателей, участвующих в реализации программы; доля выполнения ВКР по заказу работодателя; наличие грантов или стипендиальных программ от работодателей);

4) использование симуляторов и специальных программных продуктов, направленных на совершенствование практических навыков обучающихся, используемых в рамках реализации программы, электронный библиотечный фонд, применение дистанционных образовательных технологий;

5) качественные и количественные показатели педагогического состава (ученая степень, ученое звание, доля молодых преподавателей; доля штатных преподавателей, прошедших стажировку на профильных предприятиях; доля преподавателей, прошедших профессиональную переподготовку, повышение квалификации, участие ведущих иностранных научно-педагогических работников в реализации программы);

6) объем финансирования научно-исследовательских работ с участием научно-педагогических работников, задействованных в реализации программы;

7) показатели, связанные с обучающимися и их деятельностью в процессе прохождения обучения по программе (доля обучающихся, принявших участие в научных мероприятиях; доля обучающихся, опубликовавших результаты научной деятельности; доля обучающихся, которые были обеспечены местами для прохождения практики по коллективным договорам);

8) степень удовлетворенности качеством реализации программы (степень удовлетворенности обучающихся качеством реализации программы; степень удовлетворенности научно-педагогических работников (педагогических работников) качеством реализации программы; степень удовлетворенности выпускников качеством реализации программы);

9) количество трудоустроенных по специальности во время и после окончания обучения.

Для программ магистратуры могут быть добавлены дополнительные показатели, связанные с научной деятельностью обучающихся, например, наличие заявок на инициативные научно-исследовательские работы, участие работодателей в разработке и реализации программы, стажировки для магистрантов от работодателей, целевое обучение, участие магистрантов в НИР, преподавателей или кафедр, реализующих программу, участие иностранных специалистов в реализации программы и/или мероприятий в рамках программы.

Также, на наш взгляд, для программ профессиональной подготовки государственных служащих необходимо особое внимание уделять законодательной базе их будущей профессиональной деятельности, готовить их к работе на государственной службе с учетом требований Федерального закона «О государственной гражданской службе Российской Федерации» [1]. Оценка качества основных профессиональных образовательных программ должна включать показатели, отражающие требования к будущей служебной деятельности выпускников [3]. На практике, при проведении конкурсного отбора на замещение вакантной должности государственного служащего, положения данного закона в обязательном порядке отражаются в тестах и вопросах членов конкурсной комиссии.

Таким образом, оценка качества образовательных программ не может быть эффективной без акцента на профессионально-квалификационную модель государственных служащих. В этом направлении в состав показателей оценки качества нужно включать такие показатели, как количество фондов оценочных средств, которые готовят выпускников к составлению документов в области профессиональной деятельности и к работе с базами данных; количество дисциплин программы, развивающих профессиональные качества гражданских служащих, в том числе: общие, прикладные и управленческие профессиональные качества; уровень самостоятельности работ обучающихся; уровень своевременности и качества работ, представленных по основным дисциплинам образовательной программы в рамках промежуточной аттестации обучающихся по итогам прохождения практик, выполнения курсовых и аттестационных работ и проектов, а также участия в проектной деятельности.

Как отмечалось в начале данной статьи, в профессионально-квалификационную модель государственных служащих и, соответственно, оценку качества программ их подготовки необходимо включать компетенции, отражающие концепцию «Госуправление 2.0». Владение современными средствами сбора, анализа, хранения и передачи информации являются в таком контексте базовыми навыками для государственного служащего. Очевидно, что необходимы и востребованы компетенции в области работы с государственными информационными системами, использование блокчейн-технологий и цифровых платформ в профессиональной деятельности. Включение указанных компетенций в образовательные программы будет способствовать не только повышению качества таких программ, но и их соответствию современным реалиям, что, в свою очередь, повысит востребованность выпускников.

В завершение подчеркнем, что совершенствование государственного управления на базе современных концепций невозможно без качественной профессиональной подготовки государственных служащих, способных эффективно воплощать в жизнь новые концепции. В свою очередь, профессиональная подготовка государственных служащих требует периодической оценки качества образовательных программ на основе современного методического инструментария.

Список использованных источников:

1. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 31.07.2020) «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

2. Письмо Минобрнауки России от 15.02.2018 № 05-436 «О методических рекомендациях» (вместе с «Методическими рекомендациями по организации и проведению в образовательных организациях высшего образования внутренней независимой оценки качества образования по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»).

3. Письмо Минтруда России от 14.06.2016 № 18-1/10/В-3980 «О Методике всесторонней оценки профессиональной служебной деятельности государственного гражданского служащего».

4. Долматов А.В. Проектирование и оценка качества содержания профессиональных образовательных // Вестник Санкт-Петербургской юридической академии. - № 2 (35). - 2017. - С. 117-122.

Гагулина Н.Л.
Институт проблем региональной экономики РАН
Nata_C@bk.ru

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОБЛЕМ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ РЕГИОНА

Аннотация: Потенциал социально-экономического развития региона в условиях цифровой трансформации экономики в меньшей степени, чем раньше, определяется его территориальным расположением. Это порождает и дополнительно обостряет проблемы различий в уровнях развития регионов, обновления структуры производства и многие другие. Решением проблем государственного управления цифровой экономики региона может стать системное применение концепции экономики качества.

Ключевые слова: цифровизация, экономика региона, государственное управление, проблемы цифровой экономики.

Gagulina N.L.
Institute for Regional Economic Studies Russian Academy of Sciences

INSTITUTIONAL SUPPORT OF THE DIGITAL ECONOMY PROBLEMS OF THE REGION

Abstract: The potential for the socio-economic development of the region in the context of the digital transformation of the economy, to a lesser extent than before, is determined by its territorial location. This gives rise to and further exacerbates the problems of differences in the levels of development of regions, renewal of the structure of production, and many others. The solution to the problems of public administration of the digital economy of the region can be the systematic application of the concept of the economy of quality.

Keywords: digitalization, regional economy, public administration, digital economy problems.

Россия и ведущие цифровые экономики мира: США, Великобритании, Швеции, Китая, Евросоюза, Японии, Южной Кореи, Германии прошли непростой путь цифровой трансформации за последние 30 лет. Темпы технологического развития основных отраслей Индустрии 4.0, намного опередившие появление необходимого институционального обеспечения их работы, обнажили появление целого ряда проблем правового, политического, культурного и экономического характера. В числе таких проблем: возможная угроза объектам национальной критической инфраструктуры, угроза всем видам частной собственности и т.д.

Государственные и частные структурные элементы цифровой экономики, в том числе архитектура облачных сервисов, применяемые продукты цифровой экономики, цифровые платформы бизнеса, общества и граждан, федеральные и региональные информационные ресурсы по цифровой экономике и многое другое в пространстве цифровой экономики нуждаются в институциональном механизме, способном обеспечить наивысшую результативность их работы.

Глобальный характер преобразований, вызванных цифровой трансформацией экономики, подчеркивает актуальность для российского институционального меха-

низма некоторых принципов институционального взаимодействия, принятых на международном уровне, а также релевантных международных конвенций и соглашений. Так, Россия активно участвует в борьбе с размыванием налогооблагаемой базы и уходом от налогообложения, которую ведет G20 и ОЭСР [6]. Россия также придерживается принятого G20 курса на саморегулирование деловых отношений, бизнеса в Индустрии 4.0, что позволит сохранить высокие темпы развития ключевых отраслей цифровой экономики.

Принятая в нашей стране национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» на уровне национальных проектов: Нормативное регулирование цифровой среды, Кадры для цифровой экономики, Информационная инфраструктура, Информационная безопасность, Цифровые технологии, Цифровое государственное регулирование, ориентирует развитие и использование информационных технологий для улучшения качества жизни населения и ведения предпринимательской деятельности бизнеса [2].

С экономической точки зрения обоснованность результатов, ожидаемых от реализации национальных проектов в области цифровизации, объясняется существенным сокращением удельного веса практически всех видов трансакционных затрат, которые в современной экономике с большим удельным весом сферы услуг составляют более 50% всех видов всех учтенных затрат [3]. Растущая интеллектуализация производства и, в будущем, переход к непрерывным инновационным процессам в большинстве отраслей экономики также способствует повышению экономической эффективности [3]. Вместе с тем, высокое качество жизни и комфортность среды обитания невозможно обеспечить, концентрируясь лишь на информационно-цифровой составляющей Индустрии 4.0. Как показывает самый приблизительный анализ течения и последствий «короно-кризиса», который население вынуждено проводить в той или иной мере, несмотря на перенос значительной части социально-экономических взаимодействий в инфо-коммуникационную цифровую сферу, человек и как вид, и как живое существо нуждается в определенных экосистемных услугах и остается очень уязвимым даже к традиционным воздействиям, не говоря уже о непрогнозируемых, непредвиденных явлениях и процессах. Поэтому целесообразно больше внимания уделять пространственной, региональной составляющей развития цифровой экономики.

Все процессы жизнедеятельности людей, их экономические взаимодействия и взаимоотношения протекают в пределах определенного пространства, которое чаще всего ассоциируется с территорией. Пространственный аспект цифровизации экономического взаимодействия в национальной программе «Цифровая экономика Российской Федерации» призван обозначить и закрепить федеральный проект «Цифровой регион», находящийся сейчас в стадии разработки [5]. Согласно плановым документам, пятилетняя реализация проекта обойдется в 247 561 тыс.руб. Столь значительная сумма распределена между федеральным бюджетом, на долю которого в планово-проектных документах приходится 70 265 тыс.руб., и бюджетами регионов.

Выделено три ключевые цели федерального проекта «Цифровой регион» (рисунок 1).

Согласно предварительному варианту федерального проекта «Цифровой регион» национальной программы «Цифровая экономика», на всем протяжении периода его реализации, максимальный объем средств в проекте должен быть выделен для повышения эффективности управления ресурсами субъектов. Усиленное внимание, учитывая сложившиеся обстоятельства, уделено повышению качества здравоохранения с использо-

ванием цифровых технологий: в 2020 году на эти цели необходимо потратить порядка 83% средств. Важно также обеспечить эффективную координацию реализации федерального проекта "Цифровой регион" и создать необходимые организационно-методические, финансовые условий для ускоренной цифровизации субъектов (рисунок 2).

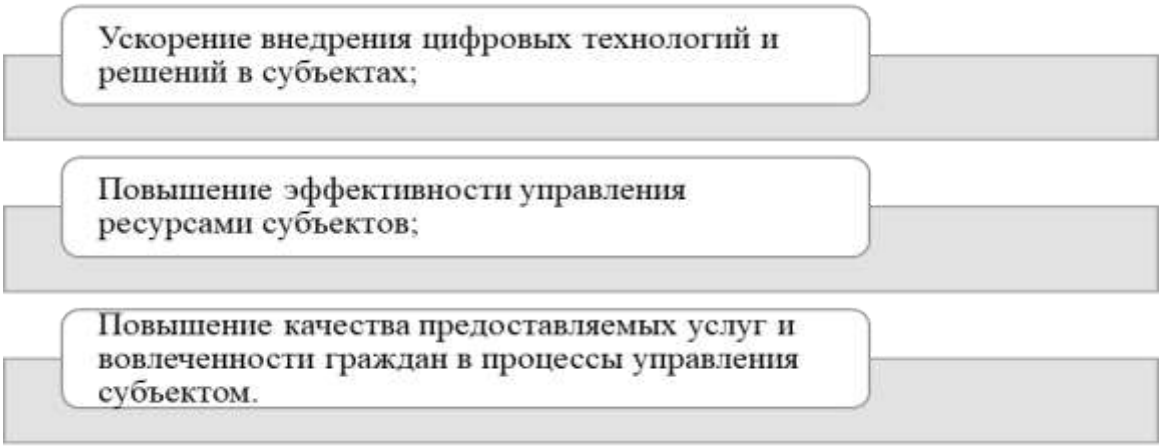


Рисунок 1 - Цели федерального проекта «Цифровой регион» (предварительный вариант)

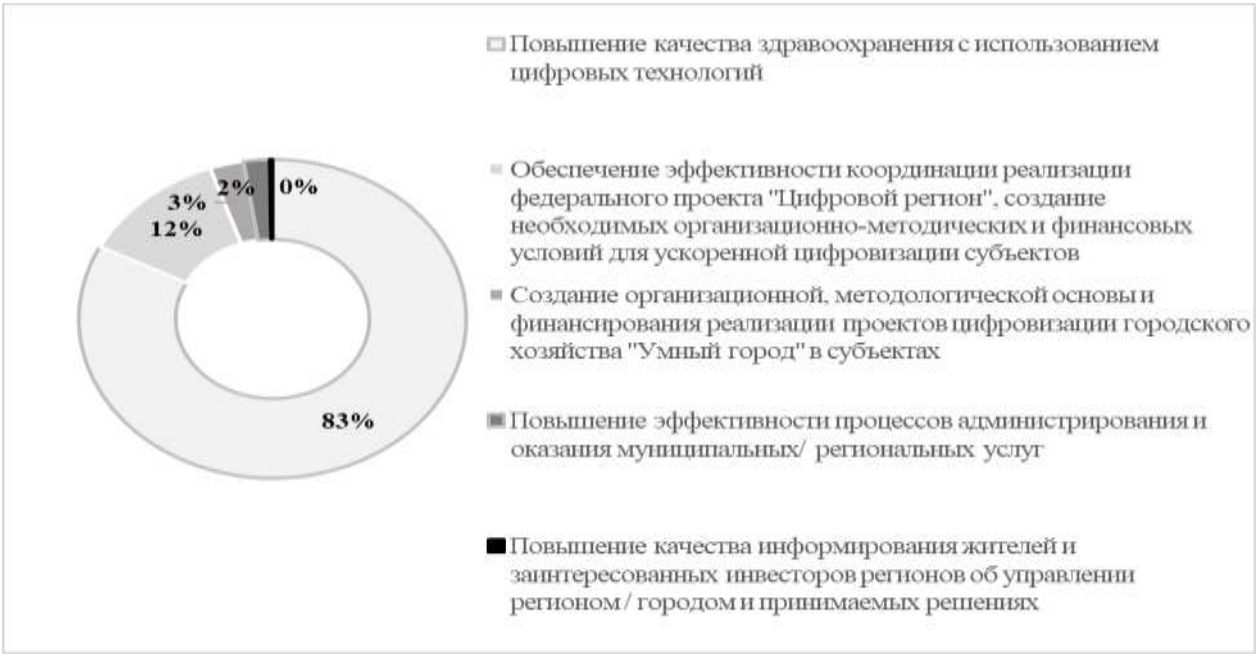


Рисунок 2 - Предварительный вариант финансирования ключевых целей федерального проекта «Цифровой регион»

Удачный опыт внедрения проектов цифровизации городского хозяйства "Умный город" стал основанием для выделения порядка 3% от общей суммы финансирования (в предварительном варианте проекта на 2020 г.) на достижение подобных целей в субъектах. Оставшуюся часть средств предложено распределить на Повышение эффективности процессов администрирования и оказания муниципальных/ региональных услуг и на повышение качества информирования жителей.

В последующие годы для роста эффективности управления ресурсами субъектов помимо улучшения качества здравоохранения предложено повысить качество управления ресурсами ЖКХ, в том числе за счет внедрения комплексной системы повышения эффективности использования энергетических ресурсов в регионе. Отдельное внимание уделено качеству управления природными ресурсами и экологии, образованию и переподготовке кадров.

В связи с тем, что федеральный проект «Цифровой регион» еще не утвержден и его обсуждение запланировано на апрель 2021 г., открываются значительные возможности по анализу его содержания в контексте Индустрии 4.0. Практическая реализация технологических трендов цифровой трансформации затруднительна без научно обоснованного подхода, совместившего в себе высокие требования и к уровню научно-технологического развития, и к качеству жизни населения на всех уровнях социо-эколого-экономической системы. Наиболее приемлемым представляется использование подхода, сформированного в рамках концепции экономики качества.

Система взглядов, образованная экономикой качества, выявляет все новые грани качества, открывающиеся сквозь призму метрологии, как науки об измерениях, стандартизации, основанной на объединенных достижениях науки, техники и практического опыта и составляющей основу долговременного развития, и управления качеством, сфокусированного на выполнении требований качества и его улучшении [4]. Проблемы становления Индустрии 4.0 на уровне национальной экономики и на региональном уровне могут быть успешно решены при помощи целенаправленного и грамотного применения экономики качества.

Список использованных источников:

1. Будагов А.С., Гагулина Н.Л., Жулега И.А., Новиков А.В. Анализ институциональных преобразований региональной экономики // Актуальные проблемы экономики и управления. 2019. Выпуск 1(21). С. 46–54.

2. Национальная программа Цифровая экономика РФ. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Официальный сайт. URL: https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/.

3. Окрепилов В.В. Организующая роль экономики качества в эпоху цифровизации. Форсайт «Россия»: будущее технологий, экономики и человека. Том I. Сборник пленарных докладов V Санкт-Петербургского международного экономического конгресса (СПЭК-2019) / под общ. ред. С.Д. Бодрунова. - СПб: ИНИР, 2019. С. 98-105.

4. Окрепилов В.В. Развитие науки о качестве. Избранные труды. – СПб.: ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2019.

5. Федеральный проект «Цифровой регион». [Электронный ресурс]. URL: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Федеральный_проект_Цифровой_регион#cite-note-0.

6. KEY ISSUES FOR DIGITAL TRANSFORMATION IN THE G20. Report prepared for a joint G20 German Presidency/ OECD conference BERLIN, GERMANY. 12 JANUARY 2017. URL: http://www.ranepa.ru/images/media/g20/2017hamburg/keyissues .pdf.

Дьячков Т.В.
Департамент кадровой политики
Министерства науки и высшего образования Российской Федерации
dyachkovtv@minobrnauki.gov.ru

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Аннотация: Результативность деятельности государственного органа власти находится в прямой зависимости от качества его персонала. В связи с этим особо важно в государственных органах власти организовать системную реализацию мероприятий обучения и развития персонала. Результативность таких мероприятий, в свою очередь, зависит от качества планирования организации таких мероприятий. В настоящей статье рассматривается один из примеров использования инновационных подходов в планировании обучения и развития персонала государственных органов власти, основанный на применении многоступенчатого конкурсного отбора кандидатов на участие в мероприятиях профессионального развития.

Ключевые слова: Государственная гражданская служба, обучение и развитие, персонал, планирование, инновации.

Dyachkov T.V.
The Department of personnel policy
Of Ministry of Science and Higher Education of Russian Federation

INNOVATIVE APPROACHES OF UPGRADING PLANNING AND ORGANISING LEARNING AND DEVELOPMENT EVENTS IN STATE CIVIL AUTHORITIES

Abstract: The effectiveness of the activities of a state authority is directly dependent on the quality of its personnel. In this regard, it is especially important in state authorities to organize the systematic implementation of training and personnel development activities. The effectiveness of such events, in turn, depends on the quality of planning the organization of such events. This article examines one of the examples of the use of innovative approaches in planning the training and development of personnel of state authorities, based on the use of a multi-stage competitive selection of candidates for participation in professional development events.

Keywords: state civil service, training and development, personnel, planning, innovations.

В литературе по теме управления персоналом понятия обучение и развитие персонала рассматриваются как взаимосвязанные, но не идентичные. Е.К.Завьялова и М.О. Латуха приводят следующее различия этих понятий – «если обучение направлено на формирование компетенций персонала, требуемых для организации в настоящий момент, то развитие определяется как формирование компетенций, необходимых в будущем» [5]. Иной позиции придерживается Е.В.Батоврина, также разделяющая понятия обучение и развитие, но указывающая два других подхода к определению этих понятий. Согласно первому подходу «обучение персонала направлено на углубление и

расширение знаний работников, развитие – на совершенствование их навыков, способностей и умений» [1]. Второй подход, по мнению данного исследователя, трактует обучение более широко – «как вид деятельности, объектом которого является вся совокупность профессиональных компетенций работников», а развитие персонала – «как процесс обучения персонала и управления его карьерой» [1].

Обучение и развитие персонала государственных органов власти традиционно рассматривается исключительно через призму компетентностного подхода, как процесс приобретения служащим новых знаний и умений, развития его профессиональных и личностных качеств в целях поддержания и повышения уровня квалификации, необходимого для надлежащего исполнения должностных обязанностей [8]. Прямая зависимость эффективности и результативности деятельности государственного органа от качества персонала, его мотивации и профессионального уровня, обуславливает необходимость выработки новых подходов к планированию организации обучения и развития служащих. Такого мнения, в частности, придерживается Е.В. Васильева, исследуя применение компетентностного подхода на государственной службе [2].

Одним из примеров инноваций в области планирования организации профессионального развития государственных служащих, является опыт создания образовательного портала Минобрнауки России, разработчиком которого выступило федеральное государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Государственный институт новых форм обучения» при участии Департамента кадровой политики Минобрнауки России - функционального заказчика портала.

Инновационность подхода в создании образовательного портала Минобрнауки России заключается в создании системного решения, направленного на оценку факторов, обуславливающих необходимость участия гражданских служащих в мероприятиях обучения и развития. Данное решение заключается в использовании многоступенчатого конкурсного отбора потенциальных участников обучающих мероприятий с использованием различных инструментов оценки. К таким инструментам отнесены тесты знаний и умений для оценки профессионального уровня, когнитивные тесты (тесты способностей), используемые для определения индивидуальных возможностей усвоения материала программ обучения и персонофикации обучения, а также мотивационные опросники, назначением которых является выявление мотивации к обучению и развитию, в том числе оценка перспектив переноса результата обучения в профессиональную сферу деятельности. Сочетание вышеуказанных инструментов оценки повышает вероятность успешной реализации программ обучения и развития за счет формирования относительно однородных по профессиональному уровню групп обучающихся, учета индивидуальных особенностей участников программ и мотивации профессионального роста, наличия четкого прогноза темпов усвоения ими образовательного материала.

В основе предложенного инновационного подхода лежат результаты исследований в области проблематики обучения и развития персонала организаций. В научной и публицистической литературе, касающейся вопросов управления персоналом, распространено мнение о возможностях использовать обучение и развитие в качестве средства решения практически любой проблемы результативности, так как препятствием росту результативности организации традиционно рассматривается уровень профессиональных знаний и умений персонала [6]. Вместе с тем, следует отметить, что недостаток компетенций персонала не всегда либо в отдельных случаях вовсе не является фактором, препятствующим повышением результативности деятельности организации.

Такого мнения в частности придерживаются Р.В.Х.Поллак, Э.М.Джефферсон и К.У.Уик, приводящие в пример неэффективность до 50 процентов программ обучения в организациях вследствие иных причин, не связанных с отсутствием знаний или навыков обучающихся [7]. Реальные проблемы организации могут заключаться в процессах, системе управления, среде деятельности или наличии других негативно влияющих факторов, которые не могут быть устранены обучением. В связи с этим, подход, реализованный при создании образовательного портала Минобрнауки России, заключался в создании механизма выявления различных факторов, препятствующих успешности программ обучения и развития, таких, например, как мотивация персонала.

Исследования связи мотивации персонала и результативности организаций однозначно указывают на прямую зависимость между ними [5]. Важным элементом мотивации персонала при этом является осознание каждым отдельным сотрудником целей его обучения и развития – то есть каким образом полученные им знания, умения, навыки, компетенции будут оказывать влияние на его рабочие процессы. Применительно к сфере государственной службы В.Васильева предлагает для этого обеспечивать визуализацию оценок эффективности использования компетенций служащего в реальной деятельности, в рамках выполнения конкретной задачи [2].

Вышеуказанное предложение было реализовано при создании образовательного портала Минобрнауки России за счет формирования механизмов получения обратной связи от обучающихся. При получении обратной связи, в частности, помимо стандартного анкетирования, разработчиками портала был использован кейс-метод – решение прошедшими обучение гражданскими служащими прикладных профессиональных задач. Цель применения кейс-метода заключается в оценке переноса результатов программ обучения и развития в практику деятельности служащих. Визуализация успешных примеров повышения результативности деятельности служащих вследствие обучения достигается путем размещения на портале информационных материалов – отзывов слушателей программ и так называемых «историй успеха».

Е.В.Баторина применительно к инновационным организациям приводит три задачи обучения и развития персонала [1]. Основной из них выделяя формирование готовности работников к инновационному поведению, две других она связывает с мотивацией работников, а также формированием любознательности и установки на регулярное обновление и пополнение знаний. При этом решение задачи мотивации работников предполагает создание работодателем условий для персонофикации обучения и развития, формирования его индивидуальных траекторий, а решение задачи по формированию установки на регулярное обновление и пополнение знаний – изменение внутренней культуры и использование принципов самообучающейся организации. Такие задачи присущи не только инновационным организациям, но и государственным органам власти.

Установка сотрудникам на необходимость постоянного совершенствования профессионального уровня при создании образовательного портала Минобрнауки России была задана применением нестандартного для государственных органов решения – формированием открытого рейтинга образовательной активности служащих. Для целей формирования такого рейтинга каждое из реализуемых мероприятий обучения и развития – тренинги, семинары, программы повышения квалификации, программы подготовки наставников, внутренние служебные стажировки и т.п., было ранжировано по степени влияния на повышение результативности деятельности государственного органа власти с присвоением условной значимости – баллов

за участие. Накопление указанных баллов влияет на формируемый рейтинг образовательной активности служащих.

Следует еще раз подчеркнуть, что ключевой целью создания образовательного портала Минобрнауки России являлось создание условий для повышения результативности качества государственного управления, осуществляемого государственным органом власти. Достижению указанной цели должно способствовать повышение качества персонала посредством системной реализации мероприятий его обучения и развития, в связи с чем применение рейтингования служащих как одного из способов их стимулирования к участию в таких мероприятиях оправдано. Вместе с тем, уже на стадии проработки данного решения учитывалась проблематика применения рейтингования персонала. В частности, в работах Э.Деминга высказывается мнение, что корпоративные рейтинги стимулируют у персонала организации лишь краткосрочное мышление и отвлекают от долгосрочного совершенствования [4]. Такая критика развивается в работах и более современных исследователей. В частности, Ф.Герцберг считает применение внешних стимулов, обращающихся к психологии человека, называемых автором «психологическими пинками», к которым по смыслу относится и публичное рейтингование, фактором, влекущим появление у работников неудовлетворенности, и, соответственно, оказывающим на персонал скорее негативный эффект, чем позитивный [3]. Учитывая это, при внедрении рейтингования необходимо одновременно разрабатывать компенсирующие такой эффект мероприятия, прежде всего, пропагандирующие позитивную сторону нахождения в верхних уровнях рейтинга, достижимость показателей, обусловленность их только личными усилиями, справедливость оценки, прямую связь с системой поощрений и т.д. Вышеуказанные мероприятия предусмотрены и планируются к реализации в Минобрнауки России. Немаловажным условием использования применяемого подхода также является вовлеченность руководителей государственного органа власти в вопросы обучения и развития персонала, понимание их взаимосвязи с контекстом всего цикла управления персоналом.

Список использованных источников:

1. Батоврина Е.В. Управление персоналом инновационных организаций. М., Аргамак-медиа, 2019. С.79.

2. Васильева Е.В. Компетентностный подход в государственной службе: какие знания и навыки выбирают госслужащие? // Вопросы государственного и муниципального управления. 2018. № 4.

3. Герцберг Ф. Еще раз о мотивации сотрудников. Управление персоналом. М., Альпина-Паблишер, 2019. С.52.

4. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. М., Альпина-Паблишер, 2019. С.122.

5. Завьялова Е.К., Латуха М.О. Управление развитием человеческих ресурсов: учебник. СПб., Изд-во С.-Петербургского университета. 2017.

6. Мальцев К. Ценный кадр: Как построить эффективную систему обучения в компании. М., Альпина Паблишер, 2018. С.9-10.

7. Р.В.Х.Поллок, Э.М.Джефферсон, К.У.Уик. Шесть дисциплин прорывного обучения: Как превратить обучение и развитие в бизнес-результаты. М., Эксмо, 2019. С.22.

8. Указ Президента Российской Федерации от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации».

Зайцева А.М.,
Кошелева Е.Г.
ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет»
Zaitsevaanna@mail.ru

ФОРМИРОВАНИЕ УСТОЙЧИВОСТИ ПЕРСОНАЛА К КОРРУПЦИОННЫМ ЯВЛЕНИЯМ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация: В статье проанализированы основные международные модели антикоррупционной политики для обозначения методики качественной подготовки управленческих кадров. Представлены факторы, влияющие на развитие коррупции в Российской Федерации, учитывая которые можно более эффективно сформировать устойчивость государственных служащих различных уровней власти к коррупционным явлениям в сфере управления.

Ключевые слова: коррупционные явления, персонал, государственное управление, антикоррупционная политика, государственные служащие.

Zaitseva A.M.,
Kosheleva E.G.
Donetsk National University

FORMATION OF STAFF RESISTANCE TO CORRUPTION IN THE SPHERE OF GOVERNMENT

Abstract: The main international models of anti-corruption policy for high-quality training methodology of management personnel analyzes in article. The influencing factors for corruption development in the Russian Federation are presented, taking into account which it is possible to more effectively form the resistance of civil servants of various government levels.

Keywords: corruption phenomena, personnel, public administration, anti-corruption policy, civil servants.

Несмотря на используемые в мировой практике разнообразные меры, нацеленные на предотвращение коррупции, это явление по-прежнему остается одной из главных угроз на пути социально-экономического развития государства. Особую угрозу представляют коррупционные проявления в институтах государственного управления.

Актуальность исследования определяется необходимостью изучения коррупции не только как правовой, но и социально-экономической, политической категории. Такой подход позволит определить место и роль коррупции в социальных процессах, ее влияние на развитие государства и общественные отношения, а главное – найти решения для ее ликвидации на этапе подготовки управленческих кадров.

Данная проблема нашла отражение в работах многих исследователей, таких как: В. Д. Андрианов, В. М. Гаращук, А. В. Кудашкин, А. В. Макаров, С. С. Сулакшин и др. Однако недостаточно изученной остается возможность имплементации этого опыта в процесс подготовки государственных служащих всех уровней власти.

В связи с этим целью данного исследования является комплексное изучение причин существования коррупции, а также поиск путей ликвидации коррупционных проявлений в государственной службе.

Коррумпированные отношения все больше вытесняют правовые и этические отношения между людьми, из аномалии постепенно превращаясь в норму поведения. Будучи сложным и многогранным явлением коррупция может быть классифицирована с разных позиций, в том числе по уровню власти:

1. «Высокоуровневая» (элитарная) коррупция характерна для высших эшелонов власти. Именно на этом уровне разрабатываются коррупционные схемы, создаются коррупционные сети. К основным формам «высокоуровневой» коррупции следует отнести:

– коррупционный лоббизм, протекционизм и фаворитизм;

– тайные взносы на политические цели;

– сочетание государственной службы с коммерческой деятельностью и ее поддержка за государственный счет;

– раздача налоговых льгот и предоставление монополии в отношении определенного вида коммерческой деятельности;

– «государственный рэкет» или торговля дискреционной властью;

– «кумовство» на самом высоком уровне государственной власти [2].

2. Коррупция в средних эшелонах власти (регионального уровня) в связи с меньшим уровнем полномочий отличается меньшими возможностями коррупционеров использовать государственную собственность в своих личных целях.

3. Коррупция «низовая» (уровень районов, городов, районов в городах). Госслужащие непосредственно проводят работу по подготовке управленческих решений, рекомендуют или выдают соответствующие разрешения, осуществляют контрольные действия, расследование дел, непосредственно привлечены к правовой ответственности [2].

4. Коррупция «от нищеты» осуществляется мелким чиновничеством не на постоянной основе, ситуативно. Ее относительная безопасность заключается в том, что коррупционные действия совершают служащие с достаточно высоким моральным уровнем, любящие свою страну [3].

Коррупция постоянно меняется вместе с обществом, ее развитие обусловлено развитием общества и процессами, которые происходят внутри него. При этом ее сущность постоянна, меняются лишь виды коррупционных деяний и формы их проявления. Изменения в структуре коррупции и форме коррупционных проявлений детерминируют соответствующие изменения в обществе.

Усиление коррупционных явлений во многих зарубежных странах является большой проблемой, которая усиливает разногласия в отношениях населения с государством. «Индекс восприятия коррупции – 2019» показывает, что на сегодняшний день более 70% стран имеет серьезные проблемы, связанные с коррупцией. Однако уровень сложности данной проблемы значительно различается в территориальном аспекте. К примеру, в Южной Америке 66% стран имеют уровень восприятия коррупции ниже 50 баллов. Наиболее высокую позицию в рейтинге занимает Новая Зеландия с индексом 89, низшую – Сомали (9) [1].

Изучение мирового опыта антикоррупционной политики является одной из важнейших сторон формирования методики противодействия развитию коррупции. Подобное исследование позволяет избежать ошибок в антикоррупционной деятельности и найти верные пути снижения уровня коррупционной преступности при подготовке

персонала в сфере государственного управления. Приведем классификацию С.С. Сулакшина, который представил наиболее встречающиеся направления антикоррупционной политики в виде трех моделей [5].

Модель «кнута и пряника» характерна в большей степени для стран Запада (США, Канада, страны Европы, Япония и др.). Это направление представляет собой сочетание довольно длительных профилактических мер по выявлению противозаконной деятельности в сфере государственного управления относительно «мягких» по своей природе и предусматривает жесткие формы ответственности за серьезные преступления (в том числе длительное лишение свободы). При этом законодательством определяются стандарты антикоррупционной политики государственного аппарата.

Эта модель показывает свою состоятельность и эффективность, хотя существенным минусом является присутствие значительных финансовых вложений и при этом отсутствие гарантий на быстрый эффект, необходимость четкой скоординированной деятельности каждого из звеньев управляющей структуры, что также бывает затруднительно обеспечить. Примером по ведению успешной борьбы с коррупцией является система антикоррупционной политики в Нидерландах. Здесь внедрены и действуют системы:

– мониторинга возможных точек возникновения коррупционных действий в государственных и общественных организациях и строгого контроля за деятельностью лиц, находящихся в этих точках;

– подбора лиц на должности, опасные с точки зрения коррупции;

– наказания за коррупционные действия;

– поощрений позитивных действий должностных лиц, направленных на материальную и моральную выгодность для чиновника вести себя честно;

– государственной безопасности по борьбе с коррупцией типа специальной полиции, обладающей значительными полномочиями по выявлению случаев коррупции.

Второй моделью является «модель тотальной войны», которая применяется в восточных и юго-западных странах (Китай, КНДР, Южная Корея, Индонезия и др.). Для нее характерно сочетание стремления создать своеобразную идеологию абсолютного неприятия коррупции в обществе и жестких мер по ликвидации коррупционных явлений. С одной стороны эта модель в какой-то степени является эффективной, но с другой, ее применение связано с наличием репрессивного аппарата в жесткой вертикали власти, который не искореняет причины появления коррупции, а пытается устранить ее проявление.

Китай в этом плане характеризуется массовой агитационной работой направленной против «морального разложения чиновников» и осуждение полученных ими богатств. Если чиновник был уличен в финансовом нарушении, то это означает несоблюдение партийной дисциплины, которое наказывается в виде: выговора; понижения в должности; исключения из партии; снятия с должности с волчьим билетом; суда, тюрьмы и конфискации имущества; пожизненного заключения или расстрела с конфискацией имущества [4].

Однако остается несовершенным механизм устранения причин проявления коррупции, отсутствует направленность на обеспечение должного осуществления властными органами их деятельности.

Следующей моделью является «псевдолиберальная модель», которая характеризует государства с переходным типом экономики. Представители данной модели опре-

деляют коррупцию как естественный экономический феномен, который можно контролировать точечными мерами до определенного уровня, а далее роль регулятора будет выполнять рыночный механизм. По сути, данная модель характеризуется принципом полной безнаказанности и безответственности. Искоренение коррупции как сложного разноаспектного явления возможно только лишь при наличии определенной антикоррупционной системы, мероприятия которой будут носить всеобъемлющий характер. Поэтому в данном случае «точечные меры» не принесут никакого результата.

Отнесение стран ЕАЭС к определенной модели восприятия коррупции представляется затруднительным, так как с одной стороны они являются высоко коррумпированными, но с другой, в этих странах проводится активная антикоррупционная политика. Согласно исследованиям Transparency International в 2019 году Армения занимала 77 место, Беларусь – 66, Казахстан – 113, Россия – 137 из 180 стран мира (таблица 1).

Исходя из данных таблицы стоит заметить, что происходит ежегодное увеличение восприятия коррупционных явлений в деятельности российских государственных служащих.

Таблица 1 - Индекс восприятия коррупции в странах ЕАЭС, 2016-2019 гг.

Страны	**2016 г.**		**2017 г.**		**2018 г.**		**2019 г.**	
	Место	Индекс	Место	Индекс	Место	Индекс	Место	Индекс
Армения	113	33	107	35	105	35	77	42
Беларусь	79	40	68	44	70	44	66	45
Казахстан	131	29	122	31	124	31	113	34
Россия	131	29	135	29	138	28	137	28

Несмотря на усиление мер в борьбе с данной проблемой, Россия занимает одну из лидирующих позиций в мировом коррупционном рейтинге. На это влияет ряд факторов, которые представлены в таблице 2.

Бесспорно, борьба с коррупцией – проблема не только отдельных государств, а также и всего мирового сообщества. Кроме этого, новые тенденции в противодействии коррупции заключаются в переносе данной проблемы с внутригосударственного на международный уровень. Коррупция все чаще показывает себя общечеловеческой проблемой, которую необходимо решать в межгосударственном сотрудничестве.

Таким образом, для имплементации международного опыта в российскую практику формирования устойчивости к коррупционным явлениям, особенно в сфере государственного управления необходимо определить главные направления преодоления коррупции:

– необходимость разработки Национальной стратегии и Плана по борьбе с коррупцией, а также создание Национального бюро расследований резонансных дел и коррупционных действий;

– обеспечение контроля в сфере ведомственной кадровой политики органов государственной власти;

– предоставление борьбе с коррупцией статуса обеспечения экономической и национальной безопасности страны;

– ограничение теневого сектора экономики, формирование социально ответственной предпринимательской среды, развитие механизма государственно-частного партнерства;

Таблица 2 - Факторы, влияющие на развитие коррупции в РФ

Группа предпосылок	Факторы
Фундаментальные	Неэффективность экономических институтов и экономической политики; несовершенство системы принятия политических решений, неразвитость конкуренции, чрезмерное государственное вмешательство в экономику, монополизация отдельных секторов экономики, контроль государства над ресурсной базой, низкий уровень развития гражданского общества
Организационно-экономические	Слабость системы контроля за распределением государственных (особенно природных) ресурсов, трудности управления территорией, громоздкий и неэффективный бюрократичный аппарат, относительно низкая заработная плата у сотрудников, дискриминация в доступе к инфраструктуре, жесткий торговый протекционизм (тарифные и нетарифные барьеры), другие формы дискриминации
Информационные	Непрозрачность государственного механизма, информационная асимметрия, отсутствие реальной свободы слова и прессы, наличие оффшорных зон, недостаточность исследований в области предпосылок и последствий коррупции
Социальные / культурно-исторические	Система норм бюрократичной поведения, сложившаяся исторически; массовая культура, формирующая лояльное отношение к коррупции; особенности исторического развития моральная деградация; угнетение одними нациями других на определенном историческом этапе развития взаимоотношений

– перенос акцента с борьбы на противодействие коррупции;

– внедрение антикоррупционной экспертизы проектов нормативно-правовых актов;

– формирование в обществе нетерпимости к коррупции, создание атмосферы социального партнерства между гражданами и государством, ликвидация правовой безграмотности населения;

– координация действий с международными антикоррупционными организациями, укрепление международного авторитета государства как последовательного и активного борца с коррупцией.

Список использованных источников:

1. Corruption Perceptions Index 2019 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.transparency.org/cpi2019.

2. Андрианов, В.Д. Коррупция как глобальная проблема. История и современность / В.Д. Андрианов – М.: Экономика, 2016. – 304 с.

3. Кудашкин, А. В. Еще раз о правовом понятии коррупции / А. В. Кудашкин, Т.Л. Козлов // Современное право. – 2010. – №6. – С. 3-8.

4. Макаров, А.В. Коррупция: опыт успешной борьбы Китая и реальность современной России / А.В. Макаров // Государственная власть и местное самоуправление. – 2012. – № 3. – С. 13-21.

5. Сулакшин, С.С. Доктрина государственной политики противодействия коррупции и теневой экономике в Российской Федерации (макет-проект): моногр. / С.С. Сулакшин – М.: Научный эксперт, 2013. – 219 с.

Иванова М.В.
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого
mvipochta@gmail.com

РЕИНЖИНИРИНГ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕССОВ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ: ВОЗМОЖНОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

Аннотация: В статье представлен анализ возможностей и практики использования инструментов реинжиниринга процессов в органах власти субъектов Российской Федерации. Целью исследования является обобщение и анализ опыта проведения реинжиниринга и его результатов в соотношении с научно-теоретическим и практическим подходом к понятию реинжиниринга. Также исследуются основные трудности реинжиниринга административных процессов и ключевые причины возможных неудач его применения органами государственной власти. Сделан вывод о том, что важнейшей проблемой является сопротивление сотрудников изменениям и повышенной ответственности.

Ключевые слова: Реинжиниринг, административный процесс, органы государственной власти, согласование правовых актов.

Ivanova M.V.
Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University

GOVERNMENT PROCESS REENGINEERING: OPPORTUNITIES AND LIMITATIONS OF USE

Abstract: The paper presents a study on practices and capacities of the government process reengineering (GPR) in Russia. The aim of this study is an analysis of reengineering experience and results comparing to the theoretical and methodological basics. This article will also explore the main challenges of GPR and the key reasons why government can fail it. The study concludes that the main challenge either in reviewed case or in general is the civil servants' resistance to change and increasing responsibility.

Keywords: Reengineering, government process, public authorities, law coordination.

С точки зрения организации и осуществления управленческого процесса, государственное управление традиционно признается более сложным, чем коммерческое управление. Объективными причинами этого являются: масштаб государственного управления, специфические задачи и функции государства, а также политическая составляющая процессов публичного управления. В связи с этим, на протяжении практически всего существования института государства, к его деятельности не применялось традиционных для коммерческого управления требований результативности и эффективности.

В последние годы в России наблюдается замедление экономического роста, и регионы испытывают значительные трудности с наполнением бюджетов и ресурсным обеспечением управленческих решений. В этой связи актуальны поиск и использование методов и технологий повышения эффективности деятельности органов власти. Попытки адаптации опыта бизнеса в сфере оптимизации процессов управления в целях экономии ограниченных ресурсов и совершенствования результативности предпринимаются целым рядом регионов. Важно подчеркнуть, что на проблемы экономического

характера накладываются проблемы самой управленческой деятельности государства: разрастание численности госаппарата, повышение его бюрократизации, увеличение расходов на функционирование, что обуславливает несоответствие качества управленческой деятельности социальным вызовам современности [1].

Соответственно, важно найти методы, которые позволяют не столько сэкономить ресурсы, сколько качественно перестроить сами процессы государственного управления. Одним из очевидных ответов на подобный запрос в бизнес-структурах является реинжиниринг.

Классическое понимание реинжиниринга появляется в начале 90-х годов XX века, он представляет собой фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения существенных улучшений в таких ключевых для современного бизнеса показателях результативности, как затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность [2]. Основная цель и сущность реинжиниринга состоит не в оптимизации выполнения отдельных функций организации, а в перестроении деятельности всей фирмы в целом, с формированием сквозных процессов и ориентацией на потребности клиентов.

Существуют четыре ключевых специфических черты реинжиниринга. Требование фундаментальности состоит в том, что на старте реинжиниринга необходимо ответить на ключевые вопросы о существовании компании, целях, правилах и традициях ведения бизнеса в ней и т.п. Требование радикального перепроектирования говорит о том, что реинжиниринг — это глубокие изменения системы целиком, а не только поверхностные улучшения. Реинжиниринг имеет своей целью резкий (скачкообразный) рост основных показателей. В случае, если увеличение показателей требуется на уровне 10–100%, используются более традиционные методы, поскольку применение реинжиниринга связано со значительными затратами и значительным риском, не оправдывающимися в этом случае выигрышем.

Проект реинжиниринга бизнеса обычно включает четыре этапа [3]:

1. Разработка желаемого образа будущей компании, ее видения (vision);

2. Анализ существующего бизнеса — исследование компании и составление схемы ее работы в настоящем (фиксация процессов as is);

3. Создание новых и/или изменение прежних процессов и информационной системы, поддерживающей их, тестирование новшеств (проектирование процессов to be);

4. Внедрение проекта обновленного бизнеса.

Одной из ключевых областей внимания при реинжиниринге должны становиться информационные технологии (ИТ), так как именно они зачастую позволяют перепроектировать деловые процессы.

Исследователями изучаются также факторы успеха/срыва процесса реинжиниринга [3,4]. Мотив осуществления проекта реинжиниринга должен быть четко определен и зафиксирован, а руководство компании должно разделять эту мотивацию. Проект должен реализовываться под эгидой высшего руководства компании, которое должно взять на себя полную ответственность. Команда проекта реинжиниринга должна состоять из сотрудников, обладающих всеми необходимыми полномочиями, понимающих причины изменений и готовых посвящать реинжинирингу необходимое время. Сотрудники, которые будут затронуты проектом, не участвуя в нем напрямую, должны освоить и реализовывать новые модели поведения. Соответственно, один из важных факторов успеха реинжиниринга – налаживание коммуникации внутри компании. Требуется использование специального бюджета, необхо-

дима методическая и инструментальная поддержка, в первую очередь - построение обновленной информационной системы. Важным фактором успеха реинжиниринга является привлечение экспертов, которые должны исполнять поддерживающую роль и не входить в штат компании. К факторам успеха реинжиниринга также относят риск, четкое распределение ролей и обязанностей.

К настоящему времени накоплен определенный опыт в использовании технологий реинжиниринга в сфере публичного управления. Сформировалось понятие «реинжиниринг административных процессов» (government process reengineering, GPR) – фундаментальное переосмысление и преобразование административных процессов с целью достижения значительного улучшения показателей работы, таких как затраты, качество, уровень предоставляемых услуг и оперативность [5].

GPR в основном имеет следующие цели в части изменения административных процессов: минимизация/исключение неэффективных или дублирующих процедур (или целых процессов); повышение эффективности на базе внедрения параллелизма вместо линейности; закладывание в обновленные процессы возможностей гибкости и оперативного реагирования (agility); динамичность рабочего процесса с встраиванием механизмов контроля и интенсификации в зависимости от текущих условий; внедрение возможностей «подстройки» процессов под постоянно растущую сложность и объем работ.

В силу специфических характеристик государственного управления в целом и административных процессов, в частности, опыт реинжиниринга не может быть без адаптации перенесен на эту сферу. Некоторые авторы даже указывают, что успешный реинжиниринг в органах государственной власти невозможен и приводят данные, что 35% проектов реинжиниринга в государственных структурах полностью провалились, еще 50% - были сорваны частично, их основные цели не были достигнуты [6,7].

Обобщение исследований, посвященных анализу опыта GPR, показывает, что наиболее часто при его проведении появляются следующие трудности:

1. Трудность радикальных изменений в государственных структурах, которых требует реинжиниринг. В государственном управлении существует институциональная ловушка - высокие издержки трансформации институтов управления, которые сами по себе могут создавать риски деструкции в различных сферах социально-экономической системы. Государственные органы, в сравнении с коммерческими фирмами, более ограничены нормативными требованиями и инерционны. При масштабных преобразованиях административных процессов им требуется больше времени на возвращение к устойчивости. Кроме того, их деятельность часто регламентируется актами, изменение которых находится не в их собственной компетенции. Проблема может быть решена только в случае запуска реинжиниринга с самого верха системы государственного управления (например, для органов субъекта Федерации – с уровня главы субъекта). Типичным для государственных структур также является высокий уровень регламентации процессов внутри ведомств при одновременно низком уровне регламентации межведомственного взаимодействия, где слабо определена ответственность и контроль сроков исполнения [8]. В связи с вышесказанным, еобходимо сочетать реинжиниринговые технологии с эволюционными способами перестройки организационных структур.

2. Отношение сотрудников. В сравнении с коммерческой сферой, государственными служащими зачастую более болезненно воспринимается сокращение их полномочий [9]. Кроме того, государственные служащие привыкают работать в менее под-

верженной изменениям среде, чем работники бизнес-структур и, в связи с этим, их отношение к изменениям может быть заметно более негативным.

3. Сложность административных процессов в органах власти. Численность участников административного процесса (как отдельных служащих, так и подразделений и органов власти) может значительно превышать число участников бизнес-процесса. Процессы часто затрагивают целый ряд функциональных зон управления и требуют множества согласований. Кроме того, установлено четкое разграничение полномочий, связанных с реализацией государственной власти, и обеспечительных полномочий. Соответственно, в практике возможно использование комбинированного подхода, при котором во вспомогательных процессах осуществляется реинжиниринг, который при этом не затрагивает основную деятельность органов по реализации государственной власти. Однако, грань между реинжинирином и совершенствованием здесь практически стирается.

4. Уровень компетенции управленцев в сфере современных бизнес-технологий, управления изменениями, внедрения современных ИТ - решений, не всегда достаточен. Государственное управление в этих вопросах традиционно отстает от бизнеса. При этом эта проблема может возникать не только с самой реализацией реинжиниринга, но и с последующим внедрением обновленных процессов.

5. Проблема лидерства. В сфере государственного управления требование лидера проекта реинжиниринга с высокой административной позицией четко выражено, так как необходимо решение вопросов нормативных ограничений. При этом, в публичном управлении позиции такого уровня зачастую являются политическими и занимаются в результате выборов на определенный срок, что создает ряд проблем. Во-первых, руководитель может отказаться от рискованных изменений в преддверии выборов, во-вторых, смена руководства может произойти в процессе изменений, что влияет на них негативно.

6. Ограниченность ресурсов. В первую очередь это касается наличия финансовых и бюджетных ограничений. Кроме того, текущие задачи государственного управления и, соответственно, загруженность сотрудников, зачастую не позволяют выделить рабочее время для реинжиниринга.

При этом важно отметить, что органы власти имеют также ряд черт, способствующих успеху реинжиниринга. Преимущество может быть в строгой иерархичности структур и склонности к авторитарному стилю управления. В подобных структурах легче проводить даже непопулярные изменения по схеме «сверху вниз», чем в компании, построенной на демократичном стиле управления. Во-вторых, сам уровень регламентации процессов в государственных структурах может в некоторых случаях помогать в их схематизации. Для преодоления части трудностей реинжиниринга административных процессов обоснованным является привлечение специалистов из бизнес-структур, а среди возможных подходов к реинжинирингу возможно использование value stream («поток создания ценностей», при этом ценностью будет являться не финансовая, а социальная стоимость услуг), метод вычисляемых приоритетов (MES), эталонная модель BPM (Business Process Management) и другие подходы.

Можно сделать вывод, что проблема состоит не в недостатке возможностей для реализации проектов реинжиниринга или в наличии непреодолимых препятствий для него, а в учете негативных факторов и разработке продуманного проекта.

Список использованных источников:

1. Колесниченко Е.А., Рудакова О.В., Плахов А.В. Эффективность государственного управления: Россия на фоне мировых тенденций // Среднерусский вестник общественных наук. 2018. №2. С. 164, 166.

2. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе. 10-е изд. М.; СПб.; Киев: Вильямс, 2007. С. 58.

3. Баринов В.А. Реинжиниринг: сущность и методология. Институт проблем предпринимательства [Сайт]. URL: http://www.ippnou.ru/article/menedgment/pop/ (Дата обращения: 29.08.2020).

4. Scholl H. E-Government-Induced Business Process Change (BPC): An Empirical Study of Current Practices // International Journal of E-Government Research. 2005. Vol. 1 (2), P. 30,31.

5. Запрягайло В.М. Реинжиниринг органов исполнительной власти в условиях развития информационного общества в России // База информационно-аналитических материалов. Большая Евразия. Развитие. Безопасность. Сотрудничество. [Сайт]. URL: http://ukros.ru/archives/2278 (Дата обращения: 29.08.2020). С.3.

6. Kock N., McQueen R. Is Re-engineering Possible in the Public Sector? A Brazilian Case Study // Business Change and Re-engineering. 1996. Vol. 3 (3), P. 12.

7. Heeks R. Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risk be Reduced? // iGovernment Working Paper Series. 2003. Vol. 14, P. 28. URL: http://idpm.man.ac.uk/publications/wp/igov/index.shtml (Дата обращения: 29.08.2020).

8. Григорьев Л., Скрипка Ф. Применение бизнес-инжиниринга к задачам государственного управления // Бизнес Инжиниринг Групп. [Сайт]. URL: http://bigc.ru/publications/bigspb/metodology/besm.php (Дата обращения: 29.08.2020).

9. Ирхин Ю.В. Проблемы реформирования государственной службы в России в зеркале общественного и экспертного мнений // Среднерусский вестник общественных наук. 2007. №3. С.103.

Камышова А.Б.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
kamyshova76@mail.ru

ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ: МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ БЮДЖЕТНЫМИ РАСХОДАМИ

Аннотация: Автор статьи ставит задачу переосмысления методологии управления бюджетными расходами в целях повышения результативности государственного управления на федеральном и региональном уровне. Методологической основой управления бюджетными расходами на федеральном и региональном уровне выступают объемно-номенклатурные отношения как форма движения плана. Автором показано, что именно степень дезагрегирования объема в номенклатуру и агрегирования номенклатуры в объем определяет рамки вмешательства государства как управляющего федерального и регионального уровня в экономические процессы страны. В ста-

тье продемонстрирован механизм управления бюджетными расходами в процессе стимулирования совокупного спроса и совокупного предложения в условиях экономического кризиса.

Ключевые слова: государственное управление, государственное регулирование, объемно-номенклатурные отношения, инновации.

Kamyshova A.B.
Saint Petersburg State University of Economics

TRANSFORMATION OF GOVERNMENT REGULATION: METHODOLOGICAL BASIS OF BUDGET EXPENDITURE MANAGEMENT

Abstract: The author of the article sets the task of rethinking the methodology for managing budget expenditures in order to improve the effectiveness of public administration at the federal and regional levels. The methodological basis for managing budgetary expenditures at the federal and regional levels is volume-nomenclature relations as a form of plan movement. The author shows that it is the degree of disaggregation of the volume into the nomenclature and the aggregation of the nomenclature into the volume that determines the framework of the state's intervention as a manager of the federal and regional levels in the country's economic processes. The article demonstrates the mechanism for managing budget expenditures in the process of stimulating aggregate demand and aggregate supply in the context of the economic crisis.

Keywords: public administration, state regulation, volume-nomenclature relations, innovation.

В настоящее время перед региональными и федеральной властями стоят две, вступающие в противоречие друг с другом, задачи. С одной стороны, необходимость завершить структурную трансформацию экономики, которая позволит возобновить экономический рост, с другой стороны, обеспечить выполнение взятых на себя социально-экономических обязательств. Решение поставленных задач в текущих социально-экономических условиях сталкивается с сокращением бюджетов всех уровней, что требует оптимизации государственного управления для получения запланированного результата. Приоритетной становится реконструкция системы стратегического планирования, которая должна опираться на методологию управления бюджетными расходами.

Социально-экономическая ситуация как в мире, так и в России, обусловленная распространением COVID-19, с позиций экономической теории характеризуется чертами, присущими экономическому кризису. Как известно, первым с позиций макроэкономического подхода, проблемы экономического кризиса попытался решить Дж. М. Кейнс, изложив свои концептуальные положения в работе «Теория процента, занятости и денег» [1]. Именно Дж. Кейнс обосновал необходимость государственного регулирования экономики, находящейся в условиях кризиса, доказав беспомощность рыночных механизмов. Более того, предпочтительным по отношению к выбору инструментов государственного регулирования, Дж. Кейнс отдавал фискальным регуляторам, действие которых предполагает сознательное вмешательство государства в действующую налоговую систему и в статьи бюджета с целью стимулирования со-

вокупного спроса. Выбирая между регулированием налогов и государственных расходов Дж. М. Кейнс считал более эффективным изменять именно расходы государства. Поскольку предложенные Дж. М. Кейнсом рекомендации, проверенные почти столетним опытом, нашли многократное подтверждение их эффективности в условиях экономического кризиса, то на наш взгляд необходимо особое внимание уделить именно методологии государственного управления бюджетными расходами в сложившейся социально-экономической ситуации.

На наш взгляд, государственное управление более широкое понятие, нежели государственное регулирование, поскольку помимо инструментов и механизмов воздействия на экономическую конъюнктуру охватывает проблемы, связанные с менеджментом. Однако в ситуации экономического кризиса именно государственному регулированию как форме проявления плана следует уделить особое внимание. На сегодняшний день отсутствуют работы по теоретическому осмыслению категории «государственное регулирование» как формы развития объемно-номенклатурных отношений (формы плана).

С точки зрения автора любой инструмент государственного регулирования базируется на объемно-номенклатурных отношениях государства и частного сектора. Под объемно-номенклатурными отношениями автор понимает отношения, возникающие в процессе дезагрегирования объемов в номенклатуру и агрегирования номенклатуры в объем при создании и передаче регулирующего импульса от государства к частному сектору экономики. При этом главным является не регулирование государством цен, а возможность регулирования государством объемных переменных. Степень развития объемно-номенклатурных отношений определяет масштабы государственного вмешательства в экономику и возможности госслужащих в качестве управляющих экономическими процессами на региональном и федеральном уровне.

Малоисследованными на современном этапе развития экономической мысли остаются проблемы взаимодействия государственных и рыночных регуляторов совокупного спроса и совокупного предложения. В связи с этим, актуальной является проблема развития объемно-номенклатурных отношений применительно к регулированию совокупного спроса и совокупного предложения.

Большинство экономических систем современной мировой экономики функционируют по принципу смешанных экономик, т.е. в рамках взаимодействия государственного и частного секторов экономики. В смешанной экономической системе процесс взаимодействия государственного и частного секторов включает два этапа. На первом этапе государство (в лице управляющего на федеральном и региональном уровне) создает импульс в фискальной (изменение налогов или госрасходов) или монетарной форме. На втором этапе происходит реакция субъектов частного сектора на инициированные государством экономические меры. Автором предлагается подход к анализу государственных регуляторов как формы совмещения объемно-номенклатурных и рыночных отношений. Такой подход позволит раскрыть сущность отношений между государством (управляющими федерального и регионального уровней) и субъектами частного сектора экономики (населения) в процессе передачи регулирующего импульса от первого ко второму.

В таблице 1 продемонстрирован процесс дезагрегирования объемов, характеризующих фискальные инструменты государства (государственных закупок), направленные на регулирование совокупного спроса со стороны населения, в номенклатуру государственных расходов.

Таблица 1 - Взаимодействие государства и рынка в процессе создания и передачи фискального импульса [2]

1. Последовательность процесса дезагрегирования объема в номенклатуру	**2. Реакция субъектов частного сектора**	**3. Последовательность процесса агрегирования номенклатуры в объем**
Определение объема государственных закупок => Разверстывание объема государственных закупок в конкретную номенклатуру работ и услуг =>Доведение запланированных заданий до конкретных органов => Определение номенклатуры субподрядчиков согласно запланированной структуре государственных закупок	Увеличение доходов населения =>Увеличение потребительских расходов =>Увеличение совокупного спроса => Прирост индуцированных инвестиций =>Увеличение реального ВВП	Отчет субподрядчиков по результатам освоенных денежных средств налоговым органам =>Отчет налоговых органов по результатам освоенных денежных средств администрации =>Отчет администрации по результатам освоенных денежных средств управленцам федерального или регионального уровней

На четвертом этапе в случае отклонения полученных результатов государственного регулирования от запланированных параметров государство (управляющие федерального и регионального уровня) создает новый фискальный импульс.

На наш взгляд, ключевой проблемой текущей макроэкономической ситуации, как в мире, так и в России, является именно сжатие совокупного спроса вследствие кризисных явлений в экономике, что требует целенаправленного государственного регулирования данного процесса.

Политике управления совокупным спросом посвящено немало работ, однако в экономической теории известны объективные ограничения (пределы) управления совокупным спросом [3]. В связи с этим особый интерес возникает к проблеме управления совокупным предложением в долгосрочном периоде, что становится стратегической задачей для управляющих на федеральном и региональном уровне, поскольку позволит восстановить темпы экономического роста.

Автором предлагается исследование объемно-номенклатурных отношений в процессе внедрения инноваций как фактора, обуславливающего динамику совокупного предложения в долгосрочном периоде [4].

Переход к цифровой экономике в процессе становления глобального информационного общества ставит перед большинством развитых и развивающихся стран задачу увеличения доли наукоемкой продукции в составе реального ВВП. Поставленная задача обуславливает необходимость переосмысления роли государства в данном процессе, а именно, исследование методологии управления бюджетными расходами для внедрения научно-технических достижений (инноваций). Результатом успешного решения поставленной задачи становится увеличение доли наукоемкой продукции в составе реального ВВП посредством реализации объемно-номенклатурных отношений, как переосмысленной методологии управления бюджетными расходами регионального и федерального уровней.

Основные инструменты государственного регулирования инновационной активности фирм, как частного, так и государственного сектора, сосредоточены в рамках фискальной политики. Между тем, льготное кредитование инновационных проектов, как метод стимулирования инновационной активности фирм, отображает собой взаи-

модействие фискальной и денежно-кредитной политики. Правительство (как на федеральном, так и на региональном уровне) может стать инициатором реализации программы льготного кредитования фирм, ориентированных на производство наукоемкой продукции, субсидируя из бюджетных средств ликвидность коммерческих банков, предоставляющих льготные кредиты стратегически важным с точки зрения правительства предприятиям.

Процесс дезагрегирования объема реального ВВП (объема наукоемкой продукции) в номенклатуру бюджетно-налоговых переменных в рамках политики стимулирования совокупного предложения посредством расширения производства наукоемкой продукции раскрывает методологию управления бюджетными расходами на федеральном и региональном уровнях [5].

Согласно предлагаемой автором методологии управления бюджетными расходами в рамках промышленной политики, направленной на стимулирование производства наукоемкой (инновационной) продукции, правительству (управляющим федерального и регионального уровней) необходимо определить планируемый прирост объема выпуска инновационной продукции. Прирост наукоемкой (инновационной) продукции можно измерить как прирост реального ВВП, или увеличение доли наукоемкой продукции в структуре реального ВВП. Далее правительству следует рассчитать, какой объем субсидий предпринимательскому сектору необходимо выделить для получения в долгосрочной перспективе запланированное увеличение доли наукоемкой продукции в структуре реального ВВП. Данный процесс демонстрирует как правительство (управляющие федерального и регионального уровней) дезагрегирует объем реального ВВП (долю наукоемкой продукции в структуре реального ВВП) в номенклатуру субсидий. Дальнейшим этапом дезагрегирования становится разверстывание объема субсидий предпринимательскому сектору в номенклатуру объема субсидий для секторов, отраслей, регионов, ориентированных на производство наукоемкой (инновационной) продукции. Далее правительство дезагрегирует объем субсидий, выделенных конкретному сектору (отрасли, региону) в номенклатуру предприятий, которым будут предоставлены субсидии для производства наукоемкой продукции. Дальнейший процесс дезагрегирования объема в номенклатуру может доходить до установления государством перечня конкретной наукоемкой продукции, которую должны произвести выбранные предприятия в рамках реализации инновационной стратегии государства.

Встречным процессом является агрегирование номенклатуры в объем. Применительно к субсидированию правительством производства инновационной продукции процесс агрегирования начинается с отчета конечных предприятий районным налоговым органам. На следующем этапе районные налоговые органы отчитываются налоговому контролирующему органу. В свою очередь, налоговые органы отчитываются министерству финансов, а оно – экономическому центру, занимающемуся итоговым сбором и оценкой экономической информации по стране. И последний этап агрегирования – отчет экономического центра правительству (на федеральном или региональном уровне). После этого правительство сопоставляет данные экономического центра о фактическом увеличении доли наукоемкой (инновационной) продукции в структуре реального ВВП с запланированными, после чего, в случае отклонения фактических показателей от запланированных, правительство принимает решение о соответствующих корректировках.

В рамках промышленной политики, направленной на восстановление экономического роста и обеспечение инновационной направленности развития экономики в распоряжении государства, помимо субсидирования предприятий и отраслей частного сектора, такие инструменты, как:

– государственный заказ, реализуя который правительство на федеральном или региональном уровнях может выступать заказчиком (покупателем) наукоемкой (инновационной) продукции, необходимой для производства таких общественных благ, как оборона страны, медицина, культура, спорт, космос;

– создание новых рабочих мест в секторе инновационных (наукоемких) продуктов, что предполагает его прямое участие в расширении производственных мощностей или косвенное регулирование (формирование благоприятного налогового климата для инновационного сектора), т.е. создание условий для увеличения предпринимателями количества новых рабочих мест в наукоемком секторе;

– финансирование переподготовки кадров, предполагающее организацию переподготовки кадров и требующее вложения денежных средств, выделяемых либо предпринимательским сектором, либо государством.

Методология государственного регулирования объема выпуска наукоемкой продукции и его доли в реальном ВВП страны посредством рассмотренных инструментов базируется на объемно-номенклатурных отношениях. Посредством дезагрегирования объема наукоемкой продукции в номенклатуру бюджетно-налоговых переменных, государство регулирует долю наукоемкой продукции в структуре реального ВВП, тем самым воздействует на совокупный спрос и объем выпуска в долгосрочном периоде. Однако такие границы государственного вмешательства в функционирование реального сектора экономики характерны для хозяйственных систем смешанного типа. Поскольку экономика современной России нуждается в трансформации экспортно-сырьевой модели в пользу инновационной, следует особое внимание обратить на обоснование методологии управления бюджетными расходами, что требует высокой степени дезагрегирования и агрегирования бюджетных величин для расширения рамок государственного вмешательства в экономику и повышения результативности государственного управления.

Список использованных источников:

1. Кейнс Дж. М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. с англ.; М., 1993. – 307 с.

2. Камышова А.Б. Государственное регулирование трансформации экспортно-сырьевой экономики / Автореферат… д-ра экон. наук: 08.00.01 - «Экономическая теория». - СПб.: СПбГЭУ, 2013. - 38 с.

3. Камышова А.Б. Альтернативные хозяйственные системы: учебное пособие – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2015. – С. 133-152.

4. Камышова А.Б. Государственные и рыночные регуляторы совокупного предложения в долгосрочной перспективе: методология государственного регулирования // Ученые записки международного банковского института. 2015. №3. С. 26-39.

5. Камышова А.Б. Государственные и рыночные регуляторы совокупного предложения в долгосрочной перспективе: методология государственного регулирования // Ученые записки международного банковского института. 2015. №3. С. 30-37.

Леонова Т.И.,
Бурылов В.С.,
Мозалева Н.И.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
vassily777@yandex.ru

ОПТИМИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА РАЗВИТИЯ ЭКОНОМИКИ НА ОСНОВЕ МАШИННОГО ОБУЧЕНИЯ

Аннотация: В статье рассмотрены различные методы машинного обучения для построения оптимального качества развития экономики. Приведено использование методов машинного обучения при определении возможного направления развития и динамики валового внутреннего продукта при изменении основных показателей развития экономики РФ.

Ключевые слова: Качество развития, экономика, регрессионный анализ, нейронные сети.

Leonova T.I.,
Burylov V.S.,
Mozaleva N.I.
Saint Petersburg State University of Economics

OPTIMIZATION OF THE QUALITY OF DEVELOPMENT OF THE RUSSIAN ECONOMY BASED ON MACHINE LEARNING

Abstract: The article discusses various machine learning methods for creating qualitative forecasts of economic development. The use of these methods is demonstrated in determining the possible direction of development and dynamics of gross domestic product (GDP) when changing the main indicators of development of the Russian Federation.

Keywords: Quality of development, economics, regression analysis, neural networks.

Уровень качества развития экономики отражает эффективность государственного управления. Под качеством развития экономики будем понимать степень соответствия социально – экономических показателей требованиям населения, организаций и государства. Темпы развития экономики определяются динамикой валового внутреннего продукта (ВВП), и зависят от совокупности внешних геополитических, экономических и социальных факторов по стандартным компонентам PEST- анализа (Political, Economical, Socio-cultural, Technological), включающего политические, экономические, социальные и технологические факторы, характеризуемые в настоящее время следующим. Политические факторы обусловлены нестабильностью геополитической обстановки, санкциями, конфликтами, развитием государственного управления России и ее национальных проектов. Экономические факторы определяются темпами экономического роста или стагнации (рецессии), темпами инвестиций в основной капитал, платёжеспособностью населения, ростом курса валют (ослаблением рубля), ростом стоимости инфраструктуры и подобными. Среди социально – экологических факторов

стоит отметить совершенно новый вид угроз для развития всего человечества – распространение короновирусной инфекции, повлекшей приостановку производства, масштабы которой достаточно неопределенные.

Согласно прогнозу социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2024 года [4], разработанного Министерством экономического развития, планируется обеспечить темпы роста экономики в целом на 4% до 2024 года. Драйверами роста экономики должны стать инвестиции в основной капитал при поддержке национальных программ, активизация кредитования. Инвестиции в основной капитал будут определяться активизацией частных инвестиций и государственных единовременных вложений, активизацией источников финансирования проектов внутри экономики за счет формирования долгосрочных сбережений населения, развития ипотечного рынка, структуризации кредитной политики России, использования инструментов коллективного инвестирования.

Однако тенденции развития экономики во многом скрыты в историческом ходе ее развития и сформировавшемся механизме. Различные методы машинного обучения, под которыми подразумевается обучение компьютерной программы или алгоритма постепенному улучшению исполнения поставленной задачи могут позволить в данном случае распознать скрытый механизм для целей построения прогнозов развития.

Проиллюстрируем возможности машинного обучения на примере развития экономики РФ. Для этого сформирован массив основных показателей развития РФ, который представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Основные показатели развития экономики России [3]

Показатель		2006	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
x_1	ВВП страны (трлн. руб.)	26,9	55,9	62,2	66,7	79,2	83,2	86,0	91,8	104,3
x_2	Валовая прибыль экономики (трлн. руб.)	9,6	17,4	18,4	19,5	30,8	35,9	35,9	38,2	43,4
x_3	Темпы роста ВВП в процентах к предыдущему году	108	104	103	101	100,7	97,7	100,3	101,6	102,3
x_4	Среднегодовая численность занятых в экономике (млн. чел)	67,2	67,7	67,9	67,9	67,8	72,4	72,1	71,8	71,7
x_5	Оплата труда наемных работников (трлн. руб.)	11,9	27,8	31,5	34,6	37,4	39,8	41,3	43,9	48,2
x_6	Объем инвестиций в основной капитал (трлн. руб.)	4,7	11,0	12,6	13,3	13,9	13,9	14,6	16,0	17,6
x_7	Инфляция в % относительно предыдущего периода	9	6	7	6	11,3	12,9	5,4	2,5	4,3
x_8	Индекс выпуска товаров и услуг	108,9	104,3	103,7	101,5	100,8	96,7	100,3	108,1	111,6
x_9	Среднегодовой курс 1 доллара (руб.)	27	29	31	32	56,2	72,8	60,6	57,6	69,4

Показатель		2006	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
x_{10}	Индексы физического объема инвестиций в основной капитал, %	118	111	107	100	98,5	89,9	99,8	104,8	104,3
x_{11}	Кредиты, предоставленные физическим лицам (трлн. руб.)	1,6	5,2	7,5	9,7	11,0	10,4	10,6	10,8	12,2
x_{12}	Основные фонды (трлн. руб.)	47,5	108	121,3	133,2	147,4	160,7	183,4	194,7	206,5

Составлено на основе данных официального сайта РОССТАТа [3]

Задача состоит в том, чтобы определить возможное направление развития и определить, как будет изменяться X_1 при изменениях X_2-X_{12}.

Первоначальный анализ может быть построен на использовании регрессионного анализа. При этом данные разбиваются на 2 части: обучающую – по которой будет строиться модель и тестовую, на которой будет модель проверяться. В результате для регрессионной модели получились следующие результаты (таблица 2).

Таблица 2 - Факторная модель

Коэффициент	Значение коэффициента
B	13287,499
X_2	0,000845
X_5	-0,000194
X_6	0,001943
X_{11}	0,000982
X_{12}	0,000063

В данном примере из-за небольшого количества данных полученная модель достаточно точно работает на обучающей выборке, и хуже на прогнозной. Для больших массивов данных и построения более оптимальных прогнозов качества развития экономики возможно использовать другие методы.

В первую очередь можно применить метод главных компонент для уменьшения корреляции между факторами. Также следует понимать, что часть показателей за год не всегда отражает текущее положение дел. Например, некоторые показатели, связанных с инвестициями, могут проявиться не в текущем, а в следующих годах. Поэтому при разработке модели это надо учитывать. Например, можно использовать методы, основанные на Гауссовском процессе.

Вторым вариантом является использование нейронных сетей [1,2]. Однако применение обычного типа нейронных сетей может дать отличный результат на обучающей выборке, сделав точные предсказания, но плохо покажет себя на тестовой. Это произойдет из-за переобучения нейронной сети. Поэтому в данном случае возможно попытаться использовать рекуррентные нейронные сети, которые будут учитывать предыдущие данные.

В целом вопрос формирования оптимального прогноза качества развития экономических показателей достаточно сложен. Вместе с тем современные технологии машинного обучения позволяют делать более точные расчеты.

Список использованных источников:

1. Бессмертный, И. А. Интеллектуальные системы: учебник и практикум для академического бакалавриата / И. А. Бессмертный, А. Б. Нугуманова, А. В. Платонов. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 243 с.

2. Гаврилов, А. И. Определение оптимальных параметров нейронной сети при построении математических моделей технологических процессов [Электронный ресурс] / А.И. Гаврилов // «Вестник ИГЭУ». – 2007. - № 4. – 5 с. Режим доступа: http://ispu.ru/files/str._87-90.pdf7.

3. Официальный сайт РОССТАТа [Электронный ресурс]. – URL: http://www.gks.ru.

4. Прогноз социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2024 года / Министерство экономического развития Российской Федерации. - 2019. – 101 с.

Михайлова М.В.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
margo_m07@bk.ru

ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ПРОБЛЕМЫ И СТРАТЕГИИ ИХ РЕШЕНИЯ

Аннотация: В статье рассматриваются актуальные проблемы государственного регулирования инновационной деятельности в Российской Федерации на современном этапе, основное внимание уделено проблеме законодательного регулирования и формирования нормативно-правовой базы инновационной деятельности

Ключевые слова: инновации, государственное регулирование, инновационная политика, государственное управление, инновационная деятельность, инновационные проекты, законодательное регулирование инновационной деятельности

Mikhailova M.V.
Saint Petersburg State University of Economics

STATE REGULATION OF INNOVATION ACTIVITY: PROBLEMS AND STRATEGIES FOR THEIR SOLUTION

Abstract: The article deals with current problems of state regulation of innovation activity in the Russian Federation at the present stage. the main attention is paid to the problem of legislative regulation and formation of the regulatory framework for innovation activity

Keywords: innovation, state regulation, innovation policy, public administration, innovation activity, innovative projects, legislative regulation of innovation activity

Современная инновационная политика государства направлена на обеспечение национальной безопасности страны, которая складывается из экономической, экологической, информационной безопасности, социального благополучия населения, его здоровья, уровня образования и т.д., безопасности государственной территории, и др. В каждом из этих аспектов есть место инновациям: это и создание современных лекарственных препаратов, вакцин для профилактики и лечения новых вирусных заболеваний, и разработка программ интеллектуального определения преступников для борьбы с терроризмом, и новые технологии передачи информации по закрытым каналам связи и многое другое. Важное значение в этой связи получает обеспечение государством сохранности новых идей и разработок, являющихся интеллектуальной базой.

Проблемным и одним из важнейших направлений государственной инновационной политики на сегодняшний день является сохранение в стране научных идей и умов, препятствие их утечки за рубеж. Для этого государство уже использует такие методы как стимулирование научной деятельности в различных отраслях, создание центров поддержки технологий и инноваций на национальном уровне. Но государственное участие в инновационном процессе требует, прежде всего, законодательного урегулирования инновационной деятельности.

Формирование нормативно-правовой базы в области охраны интеллектуальной собственности осуществляется государством на основе международных правовых документов, создании на их базе собственных нормативно-правовых актов (Гражданский Кодекс РФ. Часть 4, Глава 70. Авторское право), за счет членства в международных организациях (ВОИС – Всемирная организация интеллектуальной собственности). Российское представительство ВОИС было учреждено в Москве в 2014 г. и с этого времени ведет исследовательскую, аналитическую, информационно-просветительскую работу и осуществляет мероприятия по наращиванию потенциала в области интеллектуальной собственности (ИС).

Проблемным полем в нормативно-правовой сфере является возникновение новых инновационных продуктов, не подпадающих под действие законодательных актов, что требует внесения соответствующих изменений. К примеру, из-за появления новых товаров Федеральная таможенная служба Российской Федерации регулярно вносит предложения на уровне Евразийского экономического союза о внесении изменений в Единый таможенный тариф и Товарную номенклатуру внешнеэкономической деятельности.

Сложности по классификации новых товаров устраняются путем публикации соответствующих рекомендаций Евразийской экономической комиссией. Кроме того, на новые товары требуется издавать новые технические регламенты. Поэтому развитие законодательства в области регулирования инноваций всегда следует за процессом внедрения инноваций.

Государственное регулирование инновационной деятельности осуществляется прямыми и косвенными методами. К прямым методам государственного регулирования инновационной деятельности относят:

– создание инновационной инфраструктуры – структур, занимающихся организационной деятельностью в сфере инноваций (Роспатент, национально-исследовательские университеты (НИУ), научные центры);

– разработка целевых государственных программ стимулирования инновационной активности;

– ведение протекционистской политики во внешней торговле для отечественных инновационных товаров;

– прямое финансирование из средств государственного бюджета различных научных исследований и проектов (госзаказы, субсидии, гранты, трансферты, субвенции);

– налоговые льготы для предприятий, ведущих инновационную деятельность.

Косвенное государственное регулирование инновационной деятельности включает в себя иные действия правительства страны, создающие условия для развития отечественной науки и техники. Часто деятельность Федеральной антимонопольной службы относят к подобным мерам косвенного регулирования. В каждой стране эти механизмы представлены с учетом национальных особенностей, а если учесть, что мы живем в экономической системе, то любое государственное решение косвенно, но затронет и эту сторону общественной жизни страны.

Государственное регулирование инновационной деятельности осуществляется нормативно-правовыми актами, устанавливающими государственные стратегии в сфере развития науки и техники. Важным документом, охватывающим все сферы стратегического планирования, является Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации» от 28.06.2014 № 172-ФЗ. Федеральный закон устанавливает перечень документов, определяющих приоритеты стратегического развития страны в каждой из сфер. В области инновационной деятельности это такие документы как:

1. Ежегодное послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации;

2. Стратегия социально-экономического развития Российской Федерации;

3. Стратегия национальной безопасности Российской Федерации;

4. Стратегия научно-технологического развития Российской Федерации;

5. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;

6. Федеральный закон «Об инновационных научно-технологических центрах и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 29.07.2017 № 216-ФЗ;

7. Указ Президента РФ от 05.12.2016 № 646 «Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации»;

8. Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» [2].

В ежегодных посланиях Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации фиксируются приоритетные для руководства страны направления развития науки и техники, что может являться определенным руководством к действию для организаций, заинтересованных в осуществлении проектной деятельности в рамках реализации государственных программ и инициатив.

Актуальным документом, применяющимся в рамках процесса обоснования актуальности и значимости проекта, является и Указ Президента РФ от 31.12.2015 № 683 «О стратегии национальной безопасности Российской Федерации», в котором в качестве одной из угроз безопасности страны указывается «Слабая инновационная активность, отставание в области разработки и внедрения новых и перспективных технологий (в том числе технологий цифровой экономики), недостаточный уровень квалификации и ключевых компетенций отечественных специалистов» [3]. Данное положение стратегии является обоснованием для реализации различных государственных и иных программ и проектов в сфере образования, науки и техники.

Еще один глобальный инновационный тренд создается благодаря реализации распоряжения Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632-р «Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

В документе указываются основные направления развития цифровой экономики в России, в том числе: нормативное регулирование, кадры и образование, формирование исследовательских компетенций и технических заделов, информационная инфраструктура и информационная безопасность. В рамках документа устанавливаются приоритетные направления в сфере инновационных технологий, которым будет оказываться необходимая ресурсная, правовая и информационная поддержка в рамках реализации стратегии формирования цифровой экономики в Российской Федерации [4]:

1. Большие данные;
2. Нейротехнологии и искусственный интеллект;
3. Системы распределенного реестра;
4. Квантовые технологии;
5. Новые производственные технологии;
6. Промышленный интернет;
7. Компоненты робототехники и сенсорика;
8. Технологии беспроводной связи;
9. «Умные» города;
10. Технологии виртуальной и дополненной реальностей.

Основой для реализации масштабных инновационных проектов могут стать площадки Особых экономических зон. Это территории, которые государство наделяет особым юридическим статусом и экономическими льготами для привлечения российских и зарубежных инвесторов в приоритетные для России отрасли (Федеральный закон № ФЗ-116 от 22.07.2005).

РОСОЭЗ – это масштабный проект, направленный на развитие регионов путем привлечения прямых российских и иностранных инвестиций в высокотехнологичные отрасли экономики. Особые экономические зоны создаются на 49 лет. Каждую особую экономическую зону государство наделяет специальным юридическим статусом, который дает инвесторам ОЭЗ ряд налоговых льгот и таможенных преференций, а также гарантирует доступ к инженерной, транспортной и деловой инфраструктуре. Издержки инвесторов при реализации проектов в ОЭЗ в среднем на 30% ниже общероссийских показателей [1].

Таким образом, важным в развитии инновационного сектора экономики является готовность государства брать на себя ответственность за социально-экономические последствия внедрения инноваций. К таким последствиям можно отнести рост безработицы, замена ручного труда машинным в связи с масштабным внедрением передовых средств связи и новых образцов роботизированной техники. Задача государства заключается в прогнозировании и снижении рисков негативных последствий внедрения инноваций, с помощью, к примеру, формирования амортизационного фонда, разработки программ переориентации людей, чьи профессии уходят в прошлое, мониторинга образовательных программ высшего и среднего специального образования с учетом долгосрочной экономической политики страны.

Список использованных источников:

1. Федеральный закон "Об особых экономических зонах в Российской Федерации" от 22.07.2005 N 116-ФЗ URL: http://www.consultant.ru/.

2. Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации» от 28.06.2014 № 172-ФЗ URL: http://www.consultant.ru/.

3. Указ Президента РФ «О стратегии национальной безопасности Российской Федерации» от 31.12.2015 № 683 URL: http://www.consultant.ru/.

4. Распоряжение Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632-р «Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации» URL: http://www.consultant.ru/.

Нечаев Д.Н.
Воронежский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
nechaevpolitia@rambler.ru

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ ДЕФИЦИТЫ КАК ФАКТОР ВЛИЯНИЯ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ «ПРИЖИВАЕМОСТИ» TQM В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ РФ: РЕГИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

Аннотация: В научных тезисах автор относит институциональные дефициты (социальную несправедливость, бедность, экстерналии) к числу важнейших факторов, негативно влияющих на приживаемость управленческих инноваций, таких как TQM (всеобщее управление качеством). И это отчетливо проявляется в субъектах РФ.

Ключевые слова: всеобщее управление качеством (TQM), инновации, институциональные дефициты, государственное управление, бережливое управление, российские регионы.

Nechaev D.N.
Voronezh branch of the RUE G.V. Plekhanov

INSTITUTIONAL DEFICITS AS A FACTOR OF INFLUENCE ON THE EFFECTIVENESS OF TQM "ACCLIMATION" IN THE SYSTEM OF PUBLIC ADMINISTRATION OF THE RUSSIAN FEDERATION: REGIONAL LEVEL

Abstract: In scientific theses, the author classifies institutional deficits (social injustice, poverty, externalities) as key factors affecting the survival rate of managerial innovations, such as TQM (total quality management). And this is clearly manifested in the subject of the Russian Federation.

Keywords: total quality management (TQM), innovation, institutional deficits, public administration, lean management, Russian regions.

Реализация «Стратегии социально-экономического развития России до 2030 года» («Стратегия 2030»), развитие отраслей экономики и социальной сферы невозможно без внедрения и приживаемости инновационных управленческих механизмов и технологий. Одним из таких механизмов, по оценке М. Хольцера «новый упаковки»

для повышения производительности труда в сфере государственного управления [1], является всеобщее управление качеством TQM. В научном и прикладном дискурсах современной России концепты производительности и управление качеством нашли себе близкий к ним аналог «бережливое управление». Вместе с тем, данный аналог не совсем точно и полно раскрывает значение TQM, представляющие собой сочетание трех элементов:

1) поиск направлений совершенствования качества в каждом периоде деятельности учреждения в интересах потребителя услуг (total);

2) ориентир и оправдание ожидания и предпочтений потребителя (qualiti);

3) совершенствование управленческих возможностей учреждений и организаций (management).

Стоит отметить, что сама приживаемость всеобщего управления качеством (TQM) в России представляет проблему, поскольку и в советский период, и в период 1990-х годов, ориентиры производительности и качества не являлись приоритетами управления. А призывы к улучшению производительность труда и повышению качества продукции товаров и услуг были лишь политическими декларациями, а не решительным императивом к действию на всех уровнях управления. Вследствие этого, приживаемость TQM в сфере государственного управления и в частном секторе, как философии и набора руководящих инструментов, представляет собой процесс «внедрения», «интеграции» и «принуждения к действию». Таким образом, приживаемость TQM представляла и представляет собой для частного и общественного (государственного) секторов комплексную и болезненную управленческую проблему, сопряженную с а) отсутствием в стране традиции массового осуществления инноваций в отраслях и сферах жизнедеятельности, б) с процедурами подчинения учреждений, организаций и новым тенденциям в управлении предприятий.

Кроме того, стоит отметить, что общепринятым в управленческих науках является подход, который, опираясь на теорию и практику, в частности на данные Федерального института качество США, предлагает в расчете на эффективность учитывать ряд ключевых факторов для успешной интеграции TQM в деятельность органов управления частных и государственных структур. Это: стратегическое планирование на долгосрочную перспективу, постановка клиента (получателя) услуг в центр всей деятельности организации, всемерная поддержка руководства структуры по внедрению TQM, количественное измерение результатов, регулярное обсуждение и повышение квалификации сотрудников и др.

Важно также принять во внимание, что TQM как система стала активно внедряться в сферу управления в России в период с 2010 годов. Причем, параллельно с принятием федерального законодательства о стратегическом планировании (2014 г.) и внедрением KPI на государственной службе в РФ. При этом, процесс внедрения TQM происходил на 3 уровнях управления: федеральном, региональном и местном. К примеру, на федеральном уровне конкретным инструментом осуществления TQM на практике стал нацпроект «Повышение производительности труда и поддержки занятости», рассчитанный на 2019-2024 гг. с суммарной стоимостью 52 млрд руб. При этом, федеральный центр при внедрении TQM апробировал на своем уровне достаточно успешные практики бережливого управление в ряде субъектов РФ, к примеру, в Ульяновской и Белгородской областях, в Республике Татарстан, в ХМАО.

Вместе с тем, управленческий процесс «принуждения к действию», исходящий от федеральных структур власти и управления, к середине 2020 года уже дал

определенный позитивный эффект. Если привести конкретные примеры, то на федеральном уровне в нацпроекте «Повышение производительности труда и поддержки занятости» было заявлено участие 1,5 тыс. предприятий. Данные бизнес-структуры по программе получения льготных кредитов под 1% от Фонда развития промышленности привело к осуществлению технологической модернизации производств и переобучения персонала.

В ракурсе внедрения TQM были существенные изменения на региональном уровне. В частности, в ряде субъектов РФ стартовали проекты «Бережливый регион», «Бережливый город», «Бережливая поликлиника», оказывающие позитивное воздействие на качество и комфортность услуг для потребителей (клиентов). Появления таких проектов, их тиражирование и масштабирование должно в итоге (ориентировочно к 2024 году) дать синергетический эффект виде институционализации «Бережливого правительства» на федеральном уровне. Собственно говоря то, что западный исследователь проблематики государственного управления Б. Джессоп в рамках стратегически-реляционного подхода называет становлением нового государства как сложившегося в интересах граждан (потребителей) общественного отношения, или как некоего институционального ансамбля [2].

Более того, реализация концепции TQM в управленческих практиках в российских регионах показала и сложности, трудности внедрения данной инновации в сфере государственного и муниципального управления. В частности, согласно данным Росстата по итогам 2019 года нацпроект «Производительность труда и занятость населения» был осуществлен лишь на 87,1%, а за первое полугодие 2020 года - лишь на 26%. Причем, данный нацпроект, в силу его нестандартности для России, которая в рамках исторической традиции не отличается масштабным внедрением управленческих инноваций в практики, по объему освоенных средств и охвату участников существенно отстал от других нацпроектов. В частности, от нацпроектов: «Демография», «Здравоохранение», «Образование», «Жилье и городская среда», «Безопасные и качественные автомобильные дороги» и др.),

В дополнение к данному показателю стоит обозначить и следующую оформившуюся тенденцию. Проекты «Бережливая поликлиника», «Бережливая школа», «Бережливое производство» и другие проекты TQM, решая отдельные социальные проблемы, не смогли существенно повлиять на разрешение системных, знаковых проблем, которые политолог К. Калхун называет институциальными дефицитами [3]. Это институционализированная бедность (жесточайшая беднятство по К. Калхуну), экологические катастрофы (экстерналии), не уменьшающееся социальное расслоение граждан, таргетирование деятельности традиционных институтов, включая профессиональные союзы.

При этом оформившиеся в России институциональные дефициты становятся серьезным фактором негативного влияния не только на «приживаемость» управленческих инноваций, таких, как TQM и KPI, но и на эффективность государственного управления в различных отраслях и сферах жизнедеятельности. В итоге, жизненные реалии (институциональные дефициты) входят в противоречие с «модными» и настойчиво внедряемыми федеральным центром управленческими механизмами и технологиями. И в этом противоречии, в разрезе улучшение эффективности управления, TQM проигрывает, не преодолевая сложившиеся институциональные дефициты.

Имеет также смысл привести примеры деструктивного влияния институциональных дефицитов. В частности, экстерналии (экологические бедствия) транслировали в публичную сферу трудную «приживаемость» и сложность процесса масштабирования TQM в систему государственного управления, как и внедрение стандартов КСО в бизнес структуры. К примеру, это нанесение ущерба Арктики со стороны предприятия «Норникель» (148 млрд руб. по оценке Роспотребнадзора), экстерналия в городе Усолье-Сибирском Иркутской области предприятием «Усульехимпром». Данные экологические катастрофы потребовали не столько инновационных управленческих подходов, сколько оперативного «ручного» управления со стороны главы государства в текущую социально-экономическую и политико-управленческую жизнь субъектов РФ. Точно также, как институционализированная социальная несправедливость ориентировала органы прокуратуры РФ посредством прямого воздействия на бизнес-структуры в вопросах погашении задолженности коммерческих предприятий перед работниками наемного труда. Только за первые полгода 2020 года была погашена задолженность по заработной плате на сумму 11,3 млрд руб. перед 240 тыс. граждан.

Список использованных источников:

1. Хольцер М. Производительность и управление качеством/Марк Хольцер // Классики теории государственного управления: американская школа/ Под ред. Дж. Шафтрица, А. Хайда. – М.: Изд-воо МГУ, 2003. С. 744-754 С. 744.

2. Джессоп Б. Государство: прошлое, настоящее и будущее / Боб Джессоп; пер. с англ. С. Моисеева; под науч. ред. Д. Карасева. - М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019. 504 с. С. 119-120.

3. Калхун К. Что грозит капитализму сегодня? / Крэг Калхун// Есть ли будущее у капитализма? Сб. статей И. Валлерстайн, Р. Коллинз, М. Манн, Г. Дерлугьян, К. Калхун. / Пер. с англ. Под ред. Г. Дармугьяна. — М.: Изд-во Института Гайдара, 2017. — 216- 265 с. С. 241.

Окрепилов В.В.
Институт проблем региональной экономики РАН
okrepilov@test-spb.ru

ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ

Аннотация: Статья посвящена актуальным вопросам повышения качества подготовки управляющих кадров. Обосновывается необходимость усиления внимания к этой сфере. Управление рассматривается как синтез науки и искусства. Также описываются недостатки в подготовке управляющих кадров. Кроме того, обращено внимание на проблему оценки качества подготовки специалистов.

Ключевые слова: Качество, управление, управленческая деятельность, подготовка специалистов.

Okrepilov V.V.
Institute for Regional Economic Studies RAS

PROBLEMS OF INCREASING THE QUALITY OF MANAGEMENT STAFF TRAINING

Abstract: The article is devoted to topical issues of improving the quality of management training. The necessity of increasing attention to this area is substantiated. Management is seen as a synthesis of science and art. It also describes the shortcomings in the training of managers. In addition, attention is drawn to the problem of assessing the quality of training of specialists.

Keywords: Quality, management, management activities, training of specialists.

Проблема качества всегда имела первостепенное значение для человечества. Однако в настоящее время более значительной становится другая – проблема качества управления. Весь опыт развития цивилизации показывает, что только управление высокого качества способно гарантировать стабильно высокое качество продукции и услуг. Эта проблема афористично выражена в одном из японских принципов менеджмента «Цепочка ошибок тянется из кабинета начальника».

В настоящее время проблема повышения качества подготовки управленческих кадров еще более обостряется. Наступающая Индустрия 4.0 требует от руководителей совершенно нового подхода: в частности, умения принимать решения в условиях нехватки времени и переизбытка информации, умения взаимодействовать с партнерами и потребителями посредством социальных сетей, умения прогнозировать ситуацию и иметь запасной план действий. Например, сейчас Министерство труда Российской Федерации обсуждает возможность создания так называемого «социального казначейства», то есть единой технологической платформы для оказания мер социальной поддержки на всех уровнях государственной власти.

Особую остроту проблеме качества управления придают непредвиденные и форс-мажорные обстоятельства, наиболее масштабным источником которых стала до сих пор не решенная проблема распространения коронавирусной инфекции. Ограничительные меры, переход на дистанционные методы работы дали мощный толчок для развития цифровизации бизнеса. Управленческие решения, на подготовку которых раньше требовались годы, теперь необходимо принимать за считаные месяцы. Складывающаяся обстановка не оставляет выбора. В противном случае произойдет ликвидация бизнеса.

Схожее положение мы наблюдаем и в сфере государственного управления, где имеются подобные проблемы. Низкая эффективность работы органов государственной службы не раз отмечалась в научных исследованиях и в СМИ. В обществе уже сформирован запрос на повсеместное создание в органах государственной власти гибкой, эффективной системы рабочего менеджмента, обеспечивающей доминирование ценностей, удовлетворяющих потребителей. Для оценки качества такого управления можно предложить следующие критерии:

– строгое соблюдение законности;

– эффективное и ответственное управление;

– предоставление высококачественных административных и управленческих услуг всему населению в целом и каждому гражданину в отдельности;

– высокая квалификация специалистов, осуществляющих управление.

Как заявил Президент РФ Владимир Путин на встрече с выпускниками третьего потока программы развития кадрового управленческого резерва Высшей школы государственного управления РАНХиГС, «Главное качество для любого управленца – умение слышать людей, чувствовать и понимать проблемы страны и ее граждан» [3].

С этим в определенной степени созвучны положения основателя компании TMBC (разработка программ обучения для менеджеров) Маркуса Бекингема. «Хорошие руководители … понимают, что именно уникальность каждого человека является тем материалом, из которого они формируют такого работника, который им нужен» [1].

Конечно, в настоящее время в стране уже сложилась целостная система подготовки кадров для государственной службы. Накоплен большой опыт (специальность «Государственное и муниципальное управление» введена в классификатор высшего профессионального образования в 1992 году), специальность престижна и пользуется спросом у молодежи. Однако быстрое изменение окружающей обстановки, стремительное развитие технологий приводит к тому, что знания, получаемые в вузах, стремительно устаревают, а навыки самообучения развиты недостаточно. Кроме того, определенный академизм преподавания, отсутствие реального опыта руководства у преподавателей также не способствуют повышению качества подготовки управленческих кадров [2].

Если сравнить современный подход к обучению специалистов и тот, на котором было построено обучение в Советском Союзе, то нельзя не отметить, что советская система подготовки была более комплексной. За счет овладения знаниями из других областей, человек получал широкий кругозор, на основе которого он мог при решении задачи прибегнуть к междисциплинарному синтезу. Иными словами, человек получал не просто некий набор «компетенций», а готовность учиться и дальше.

Думается, что настала пора обратить внимание на этот подход. Управление означает «воздействие». То есть, управление предполагает некоторый комплекс действий, в результате выполнения которых та или иная система перейдет из одного состояния в другое. А искусство управления состоит в отборе наиболее умелых и эффективных действий. Понятно, что данный отбор может быть произведен только на основе научных знаний. Поэтому в настоящее время и возрастает роль науки. Управленец должен постоянно изучать свойства своего объекта управления. Для органов государственной власти таким объектом является общество. Естественно, что его состояние непрерывно и крайне динамично меняется. Это требует не только непрерывного мониторинга, но и умения интерпретировать полученную информацию, составлять базы данных и уметь на их основе разрабатывать прогнозы развития. Не случайно в последнее время все чаще говорят об «умном» управлении, то есть об управлении, основанном на использовании информационных технологий.

Высокое искусство управления (то есть управление высокого качества) базируется на фундаментальных знаниях самых разных областей науки – не только экономики, но и философии, социологии, психологии, этики и т.д.

Стоит назвать некоторые «болевые точки», над преодолением которых необходимо поработать в целях повышения качества управления на этапе обучения [5]:

– при подготовке управленческих кадров необходимо основное внимание уделять результатам работы, а не только процессу управления как таковому. Игнорировать результаты управления означает терять смысл самого управления;

– при подготовке управленческих кадров, в частности, государственных служащих, необходимо особо подчеркивать, что деятельность органов государственной власти направлена на повышение качества жизни населения;

– при подготовке управленческих кадров вместе с универсальными методами управления необходима и специализация. Как показала практика, «универсальные» управленцы, не знающие специфики конкретной области, в которой они намерены действовать, в большинстве случаев действуют малоэффективно и даже негативно;

– при подготовке управленческих кадров, особенно высшего звена, необходимо вернуться к идее о том, что образование – это не только знания, но и смыслы, идеи, ценности и нормы поведения. К сожалению, простая передача знаний отнюдь не способствует повышению качества управления. Сегодня в Интернете можно найти всевозможные видео- и аудио-курсы по разным отраслям знаний, в том числе и по управлению. Если человек прослушает комплект таких курсов и сдаст соответствующий экзамен, то станет ли он управленцем с высшим образованием? С точки зрения профессиональных знаний – да, но будет ли качество его подготовки соответствовать университетскому уровню?

Важным вопросом при повышении качества подготовки управленческих кадров является оценка такого качества. В более простом случае, как например, в производстве, эффективность управления может быть оценена формально, то есть при помощи некоторых показателей. Например, интересен опыт фирмы «Деметра», где оценка эффективности происходит посредством расчета экономического эффекта от влияния обучения на повышение результативности труда работников и специалистов [4].

В сфере государственного управления такой подход не может быть применен ввиду специфических условий работы органов государственной власти. Существующие стандарты, оценивающие развитие той или иной территории (например, по оценке качества городских услуг), предназначены для оценки эффективности работы всей системы государственной власти. То есть, они оценивают общий результат работы, не выделяя индивидуальный вклад.

Поэтому в данный момент чаще всего происходит оценка труда самого руководителя, а качество подготовки при этом оценивается опосредованно. Такие методы достаточно подробно описаны в литературе, поэтому ограничимся их простым перечислением. Это гуманистический подход, основанный на анализе достижений и способов устранения недостатков, ситуационный (кейс-метод), основанный на решении учебных ситуаций, деятельностный подход, включающий в себя два вида – личностный, основанный на анализе личностных качеств руководителя, и оценка труда, основывающаяся на непосредственно на деятельности руководителя. Следует отметить, что в чистом виде эти методы используются редко, чаще всего можно увидеть их комбинацию, которая также дополняется изучением анкет или подобного рода опросников.

В заключение стоит отметить, что управленческая деятельность, как и любая другая деятельность, предполагает наличие определенных задатков и определенных качеств личности, которые будут способствовать или препятствовать успеху. К таким способностям, безусловно, следует отнести общительность, коммуникабельность, умение организовывать партнеров и т.д. Думается, что задача образования как раз и состоит в том, чтобы развить эти способности, сформировать на их основе лучшие лич-

ностные качества, присущие руководителям – оптимизм, целеустремленность, настойчивость, волю, чувство ответственности, лидерские качества. Без этих личностных качеств процесс подготовки управленческих кадров станет малоэффективным, а полученные знания не будут претворены в жизнь.

Список использованных источников:

1. Бекингем М. Почему стоит отказаться от оценок труда. Режим доступа: http://hrm.ru/pochemustoitotkazatsja-ot-ocenok-truda/.

2. Кириллов А.В. Подготовка управленческих кадров как основа безопасности России: исторический опыт и современность. Эл. журнал «Наука. Общество. Оборона» - 2016 - №4(9). Режим доступа: www.noo-journal.ru/.

3. Лару Д. «Годное обучение: Президент оценил подготовку управленцев в РФ» // «Известия» - 2020 – 20 августа.

4. Туренко В.Г. Методологические основы оценки эффективности формирования управленческих кадров // «Известия Байкальского государственного университета» - 2005.

5. Тюриков А.Г., Тюриков Р.А. Оценка качества подготовки управленческих кадров // «Армия и общество» - 2014 - № 2.

Путинцева Н.А.
Санкт-Петербургский Политехнический университет
p.i.r@rambler.ru

ИНЦИДЕНТ-МЕНЕДЖМЕНТ КАК ИНСТРУМЕНТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация: В статье обосновывается необходимость внедрения технологии инцидент-менеджмента в деятельность органов власти. Приведена статистика активности населения в социальных сетях. Раскрывается суть технологии инцидент-менеджмента и ее влияние на эффективность государственного управления и уровень доверия у населения. Приведена методика подсчета рейтинга работы региональных исполнителей в системе инцидент-менеджмент. Показан процесс реализации технологии органами власти на примере Санкт-Петербурга. Показаны результаты оценки сайта губернатора Санкт-Петербурга А.Беглова на возможность получить через него правильную и своевременную информацию о потребностях и проблемах населения города. Сделан вывод о том, что даже частичное внедрение технологии инцидент-менеджмента способно перевести взаимодействие «общество — государство» на новый уровень открытости, прозрачности и доступности.

Ключевые слова: цифровизация, социальные сети, инцидент-менеджмент, предупреждение, открытое правительство

Putinceva N.A.
Saint Petersburg Polytechnic University

INCIDENT-MANAGEMENT AS A TOOL FOR IMPROVING PUBLIC ADMINISTRATION

Abstract: The article substantiates the necessity of introducing incident management technology into the activities of government bodies. The statistics of the population's activity in social networks is presented. The essence of the technology of incident management and its impact on the efficiency of public administration and the level of trust among the population are revealed. The methodology for calculating the rating of the work of regional performers in the incident management system is presented. The process of implementation of technology by the authorities is shown on the example of St. Petersburg. The results of assessing the website of the Governor of St. Petersburg A. Beglov for the opportunity to receive through it correct and timely information about the needs and problems of the city population are shown. It is concluded that even a partial introduction of incident management technology is capable of transferring the interaction "society - state" to a new level of openness, transparency and accessibility.

Keywords: digitalization, social media, incident management, warning, open government

Цифровизация ключевых сфер жизни общества, а также приход к активному полноценному участию в политической жизни поколения Z, для которых цифровые технологии являются неотъемлемой частью их жизни, привели к необходимости нахождения в интернет–пространстве как органов государственного управления, так и государственных служащих. Реализация федерального проекта «Цифровое государственное управление» должна привести к тому, что к 2024 году 70% всех взаимодействий граждан и организаций с государственными (муниципальными) органами и бюджетными учреждениями будет осуществляться в цифровом виде. И вероятнее всего, Россия справиться с этими задачами, так как уже в 2018 году по итогам очередного рейтинга стран с наибольшим уровнем развития электронного правительства Россия поднялась на три места — с 35-го в 2016 году на 32-е в 2018-м, что подтверждает успехи в развитии онлайновых государственных сервисов. [1]

В свою очередь внедрение технологий инцидент-менеджмента - действенный инструмент, который будет способствовать решению задач Государства 2.0, а именно повышать открытость, прозрачность и доступность органов государственного управления для населения. В России технология инцидент-менеджмента внедряется с 2018 года.

«Инцидент-менеджмент» — новая система реагирования на публикации в социальных сетях (жалобы, вопросы, обращения). В рамках реализации «Инцедент менеджмента» органы власти должны отслеживать негативные сообщения в Facebook, Instagram, Twitter, «ВКонтакте» и «Одноклассниках» и решать проблемы, о которых сообщают пользователи этих социальный сетей. К тому же, внедрение технологии инцидент- менеджмента может стать фактором роста региональной конкурентоспособности, способствовать формированию эффективного механизма управления конкурентоспособностью территории. [2].

Одной из наиболее значимых работ по использованию социальных сетей в деятельности государственной власти является исследование И. Мергель, которое базиру-

ется на опросе представителей департаментов исполнительной власти. Согласно исследованию, платформы являются новыми каналами взаимодействия с обществом, при помощи которых граждане получают информацию о деятельности представителей органов власти, а представители власти – о проблемах на местах и которые позволяют решать задачи Государства 2.0: обеспечивать прозрачность деятельности органов власти, сотрудничество и участие населения в управлении. [3]

Среди российский экспертов влияние участия органов власти и их представителей в социальных сетях на доверие к власти отмечают Дмитриева Н.Е, Губанов А.В., Зотов В.В., Зимова Н.С., Фомин Е.В., Смагина А.А. и др. [4,5,6] В своем исследовании Зимова Н.С., Фомин Е.В., Смагина А.А. даже приходят к выводу, что игнорирование социальных сетей или их неумелое использование крайне негативно сказывается не только на уровне доверия населения к представителям государственной власти, но также и на их карьере. [6]

Сравнения активности населения России и мира в Интернете в 2020 году представлены в таблице 1.

Приведенные данные показывают, что использование социальных сетей стало неотъемлемой частью жизни современного человека и присутствие органов власти в сетях обеспечивает им следующие возможности:

– выявление, учет интересов и потребностей граждан, организаций, при выборе управленческих решений;

– оценка рисков общественно значимых решений;

– использование социальных сетей для повышения качества услуг;

– развитие прозрачных отношений органов власти с обществом;

– повышение информированности общества о работе органов государственной власти;

– повышение доверия общества к решениям исполнительной власти;

– своевременная корректировка решений с учетом изменившихся обстоятельств;

– расширение внутреннего и межведомственного сотрудничества с использованием внутренних платформ социальных сетей;

– анализ онлайн-активности граждан, оценка популярности и востребованности контента;

– изучение поведения людей, сообществ в интернет-пространстве, проведение нацеленного воздействия на референтные группы органов власти;

– конструирование государством сообществ в социальных сетях, лояльно настроенных по отношению к власти. [8]

Таблица 1 - Сведения об активности населения России и мира в Интернете в 2020 году [7]

Показатели	Активность в интернете в России	Активность в интернете во всем мире
1. Пользователи	118 миллионов человек, т.е. 81% россиян	4,5 миллиарда человек, т.е. 60% мирового населения
2. Аудитория социальных сетей	70 миллионов человек, т.е. 48% россиян (за год не выросло количество пользователей)	3,8 миллиарда человек, т.е. 50% мирового населения (за год выросла на 9%, т.е. на 321 миллион новых пользователей)

Показатели	Активность в интернете в России	Активность в интернете во всем мире
3. Количество времени, проведенного в интернете	7 часов 17 минут каждый день	6 часов 43 минуты каждый день (более 100 дней на пользователя в год)
4. Наличие мессенджеров и приложений социальных сетей в смартфонах	у 90% россиян: самые популярные мобильные приложения — WhatsApp, Viber и в ВКонтакте.	3,7 часов в день население мира тратит на общение через приложения в социальных сетей и мессенджерах
5. Пользователи голосовых технологий	используют 25% интернет-пользователей от 16 до 64 лет	используют 43% интернет-пользователей в возрасте от 16 до 64 лет (популярность растет)
6. Проблема конфиденциальности	волнует 60% пользователей от 16 до 64 лет	обеспокоены 64% пользователей интернета в сравнении (растет)
7. Просмотр сериалов и фильмов	смотрят 23% российских пользователей	смотрят 65% интернет-пользователей в возрасте от 16 до 64 лет (по подписке, например, такой как Netflix)
8. Покупки через интернет	- за последние 30 дней покупки совершили 60% пользователей интернета (из них 50% покупок с использованием мобильных приложений); - на покупки онлайн тратится 190 долларов в год на человека	- 75% интернет-пользователей в мире в возрасте от 16 до 64 лет - покупки в интернете чаще совершаются с мобильного телефона; - на покупки онлайн тратится 500 долларов в год на человека

На рисунке 1 показаны этапы реализации инцидент-менеджмента.

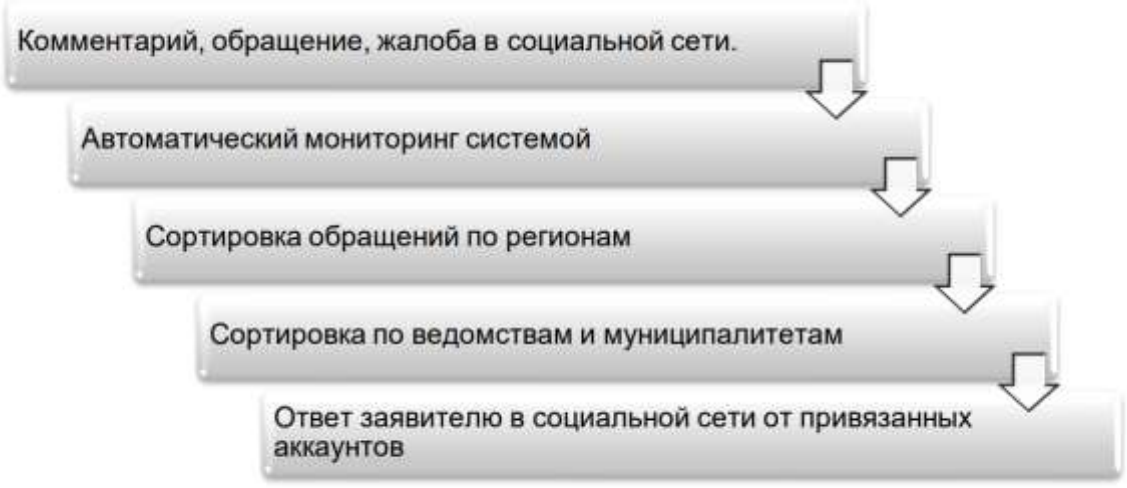


Рисунок 1 - Этапы процесса реализации инцидент-менеджмента

В России уже существует порядок работы с обращениями граждан, регулируемый Федеральный закон №59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». По нему государственный орган обязан рассмотреть обращение гражданина в течение 30 дней, обращение СМИ — в течение 7 дней. Государственный орган не может проигнорировать запрос, чиновники в обязательном порядке должны ответить на запрос. Однако инцидент-менеджмент призван не только упростить контакт между населением и органами власти, но и обеспечить перевод деятельности органов власти на предупреждение появления новых инцидентов.

Сегодня, из 72 федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) имеют страницу минимум в одной из социальных сетей – 56 ФИОВ, не имеют ни одной страницы – 17 ФИОВ, включая СВР России, ФСБ России, Главное управление специальных программ Президента РФ, Управление делами Президента РФ, ФСО РФ. Некоторые из перечисленные ведомства взаимодействуют с обществом другими средствами или потребность коммуникации со стороны граждан с указанными ФИОВ – невысокая. Но деятельность Роспотребнадзора, Росздравнадзора, безусловно, граждан интересует, поэтому отказ этих ведомств от социальных сетей объяснить сложнее. [8]

Всего по России за 2019 год увеличилось количество обрабатываемых в системе инцидент-менеджмента обращений: если в январе поступило 65 000 сообщений, то в декабре уже 160000 сообщений. Среднее время ответа на инцидент за год сократилось с 22 часов до 16 часов соответственно. В пилотных же регионах был введен сокращенный срок для ответа – 4 часа.

Башкортостан показал успешный результат внедрения технологии. Система инцидент –менеджмента в Республике предусматривает точные сроки для ответа: в течение 3 часов руководитель, отвечающий за направление и получивший информацию об инциденте, обязан проинформировать, что тема зафиксирована, а в течение последующих 24 часов - сообщить о решении проблемы, в сложных случаях – ответ пользователи получат не позднее, чем через 8 дней.

Также в Республике в 2019 году утверждена методика подсчета рейтинга работы региональных исполнителей в системе инцидент-менеджмент. Согласно данной методике, каждый исполнитель получает баллы по следующим критериям:

1. Процент отработанных инцидентов (количество отработанных инцидентов за месяц/квартал/год или на момент составления рейтинга;

2. Доля инцидентов, которые приходятся на исполнителя от всего количества в регионе (чем больше инцидентов назначено на исполнителя, тем более высокий балл он получит);

3. Качество ответов на инциденты (экспертная комиссия оценивает содержание ответа и его стилистику);

4. Доля просроченных инцидентов от общего количества инцидентов, назначенных на исполнителя. [9]

Президентом РФ В.В. Путиным также был отмечен опыт Нижегородской области в реализации проекта «инцидент-менеджмента».

Санкт-Петербург одним из последних в России начал осваивать систему «Инцидент-менеджмент». Сегодня в городе существует несколько порталов, предназначенных для решения городских проблем: это государственный портал «Наш Петербург», и негосударственные порталы «Красивый Петербург», «iGrajdanin» и другие, однако работают порталы по единому принципу. Чиновники профильного ведомства, получая от системы «Инцидент менеджмент» информацию о наличии проблемы в городе, передают эту информацию на портал «Наш Санкт-Петербург», и уже благодаря накопленному опыту этого портала, в кратчайшие сроки осуществляется устранение проблемы (в срок до 15 дней). Также ответственный за «Инцидент-менеджмент» от профильного ведомства должен отписаться гражданину, озвучившему жалобу в социальной сети от имени своего ведомства (в срок до 24 часов).

Объем обращений граждан в социальных сетях настолько велик, что в Комитете территориального развития СПб в ближайшее время должен появиться целый отдел администраторов «Инцидент менеджмента», которые будут заниматься первичным отбором сообщений пользователей. В задачи сотрудников отдела будет входить задача

контролировать сроки ответов чиновников, вычитывать сообщения, присланные сотрудниками комитетов, и давать добро на публикацию. [10]

11 марта 2020 года исполнился 1 год существования официальной страницы «ВКонтакте» главы Санкт-Петербурга А. Беглова, которая также была подключена к системе «инцидент-менеджмент». Страница А. Беглова «ВКонтакте» по итогу 2019 года заняла почётное третье место по данным «Медиалогии». Однако все чаще страничка губернатора критикуется за отсутствие реального диалога с гражданами города: на ней нет информации о скандальных муниципальных выборах лета 2019 года, нет комментариев к судебному разбирательству чиновника с депутатом Максимом Резником, нет комментариев по поводу повышение взносов на капитальный ремонт, и остались без внимания вопросы изменения Конституции. [11]

В 2019 году в СПбГУ было проведено исследование комментариев под постами на странице А.Беглова *за март 2019 года* в целях формирования понимания, на сколько действительно правильную и своевременную информацию о потребностях и проблемах населения можно получить через механизм инцидент-менеджмента. Круг обрабатываемых комментариев был ограничен комментариями по вопросам экологической безопасности в городе. За март 2019 года на сайте А. Беглова было обнаружено 145 комментариев (из 16694 комментариев), в которых упоминались проблемы, связанные с мусором и другими коммунальными отходами.

Обработанные с помощью контент-анализа 145 комментариев позволили экспертам сделать следующие выводы:

1. Наиболее подверженные экологическим рискам районы Санкт-Петербурга — Невский, Приморский, Выборгский и Калининский.

2. Самые актуальные проблемы связаны с мусором в городском пространстве, а также с его сбором, вывозом, хранением и переработкой.

3. Больше всего недовольства вызывает работа городских чиновников и представителей власти, при этом просьбы и призывы справиться с ситуацией в основном обращены к А. Беглову.

4. Из текстового анализа пользовательских данных можно сделать вывод, что часть комментариев не содержит уточнений о проблеме (44%), указания места загрязнения (23%) или оценки деятельности социальных субъектов (67%).

5. *Технология «Инцидент-менеджмент» на данный момент способствует получению правильной и своевременной информации о проблемах и потребностях населения*. [12]

Государство в целом высоко оценивает значение оперативного реагирования на проблемы, которые находят поддержку и активное комментирование пользователей сетей, и отслеживает реакцию региональных властей на жалобы и пожелания населения в социальных сетях. В качестве вывода хочется отметить, что даже не 100% реализация механизма инцидент-менеджмента позволит органам власти стать ближе к населению страны, а жителям страны вселит надежду, что их проблемы будут решаться. В целом, развитие этой системы способно перевести общение «общество — государство» на новый уровень.

Список использованных источников:

1. Рейтинг электронного правительства ООН // ИР «Государство. Бизнес. IT». 20.07.2018.

2. Путинцева Н.А. Государственное управление конкурентоспособностью территорий / Учебное пособие. СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2017. – 147 с.

3. Mergel, I. I. A framework for interpreting social media interactions in the public sector // Government Information Quarterly 30. 2013. P. 327-334.

4. Дмитриева Н. Е. Для связи в сети: результаты мониторинга открытости федеральных органов исполнительной власти в социальных сетях // Вопросы государственного и муниципального управления. 2015. № 2. С. 123-146

5. Губанов А. В., Зотов В. В. Социальные сети как новый инструмент государственного и муниципального управления в Российской Федерации // Коммуникология. 2017. Т. 5, № 4. С. 83-92.

6. Зимова Н. С., Фомин Е. В., Смагина А. А. Социальные сети как новый канал взаимодействия общества и власти // Научный результат. Социология и управление. Т. 6, № 2, 2020.

7. Цифровая экономика: 2019: краткий статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишневский, Л.М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: НИУ ВШЭ, 2019. 96 с.

8. Рослякова М.В. Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт // Социодинамика. – 2019. – № 9. – С. 82 - 99. DOI: 10.25136/2409-7144.2019.9.30298 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=30298 (Дата обращения: 15.08.2020)

9. Дунаева Е.В., Атаева А.Г. Инцидент-менеджмент как инновационный инструментарий повышения информационной открытости органов власти // Сборник трудов конференции. Двадцать первой Международной научно-практической конференции. Издательство: ООО ГиК (Белгород). 2019. С. 289-296.

10. Путинцева Н.А., Ушакова Е.В. Новые решения проблемы стагнации социально-экономического развития России // Экономика и управление. 2020. Т. 26. № 1 (171). С. 74-85.

11. Странице А. Беглова в «Вконтакте» исполнился год [Электронный ресурс]// ИА «Форпост Северо-Запад». 11.03.2020. URL: https://forpost-sz.ru/a/2020-03-11/stranice-beglova-v-vkontakte-ispolnilsya-god-ban-list-boty-i-priznanie-medialogii (Дата обращения: 17.08.2020)

12. Мальцева А. В. Big Data как источник социологической информации: пример анализа блога губернатора Петербурга / А. В. Мальцева, М. С. Матвеев, М. Б. Моисеева // Siberian Socium. 2019. Том 3. № 3 (9). С. 74-84.

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ РОССИЙСКОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ: ИНТЕГРАЦИЯ В ЕВРОПЕЙСКОЕ ПРОСТРАНСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Антонова К.Н.,
Буль Ю.В.,
Фиалкина Л.В.,
Суворова М.А.,
Миронова М.Ю.,
Наследова А.О.,
Ильина Г.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
ksana-a@mail.ru, j.bool@mail.ru, fialkina@bk.ru, suvmar@mail.ru, mkpr@yandex.ru, angelika_nasledo@mail.ru, ilingalina@yandex.ru

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЛИЧНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕЧЕСКИХ КАДРОВ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

Аннотация: В докладе представлен анализ опыта работы кафедры английского языка №2 СПбГЭУ при подготовке экономических кадров в современных социально-экономических условиях. Обращается внимание на основные компоненты образовательно-воспитательного процесса в рамках дисциплины «Иностранный язык» и «Иностранный язык профессиональный» с использованием личностно-ориентированных технологий обучения при подготовке экономических кадров в системе высшего образования.

Ключевые слова: федеральные образовательные стандарты, образовательные реформы, надпрофессиональные навыки, концепция развития и воспитания личности через предмет, навыки профессиональной коммуникации, самоосознанность, эмоциональный интеллект, культурный интеллект.

Antonova K.N.,
Buhl Yu.V.,
Fialkina L.V.,
Suvorova M.A.,
Mironova M.Yu.,
Nasledova A.O.,
Ilyina G.A.
Saint Petersburg State University of Economics

IMPLEMENTATION OF PERSON-ORIENTED ENGLISH TEACHING APPROACH WITH MANAGER-PROFILE STUDENTS OF ECONOMICS

Abstract: The report analyzes the performance of the English Department No. 2 (St Petersburg State University of Economics) while teaching economic students in today's global market & social conditions (Students of Economics). Major attention is paid to the key principles of education and tuition of Foreign language and Professional Foreign

language disciplines using person-oriented teaching approach with university students of economics.

Keywords: federal education standards, education reforms, supra-professional skills, subject-related personality development, professional communication skills, mindfulness, emotional intelligence, cross-cultural intelligence.

Изменение природы экономики и общества в условиях перехода к информационной стадии развития современной цивилизации привело к трансформации рынка труда и новым требованиям к современному специалисту, которые в дополнение к профессиональным компетенциям включают целый комплекс качеств личности, таких как способность к самоопределению и социализации на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей, принятых в российском обществе, чувства патриотизма и гражданственности, и надпрофессиональных навыков, получивших название “soft skills”. Как следствие, в странах с рыночной экономикой активно проводятся образовательные реформы, предполагающие включение “soft skills” в качестве значимых ориентиров в программы подготовки бакалавров и магистров. Перед Россией, рыночная экономика которой развивается менее 30 лет, стоит задача разработки адекватной новым реалиям образовательной политики с особым вниманием к развитию и воспитанию личности, готовой осуществлять свою трудовую деятельность на благо национальных интересов страны и общества.

Деятельность кафедры английского языка № 2 проходит в рамках концепции развития личности через предмет. В своей деятельности кафедра стремится к повышению конкурентоспособности выпускников СПбГЭУ за счет мероприятий, направленных с одной стороны, на развитие личности, воспитание духовно-нравственных ценностей, формирование у обучающихся чувства патриотизма и гражданственности, и опережающей модернизации разделов ОПОП в части, касающейся дисциплин кафедры, в свете меняющихся условий рынка труда и гибкости корректировочных мероприятий утвержденных ОПОП и программ ДПО, с другой.

Более 10 лет на кафедре работают экспериментальные группы, направленные на воспитание личности в духе общечеловеческих ценностей и национальных интересов страны на платформе гражданственности и патриотизма, а также развитие личности и критического мышления студентов через предмет. Из года в год преподаватели кафедры реализуют концепцию стимуляции личностного роста в ходе проведения учебных занятий по своему предмету. Анкетирование студентов, проводимое ежегодно по итогам работы, доказывает востребованность и эффективность такого подхода. На основе полученных результатов сложилась концепция абсолютно нового учебного пособия по развитию личности и навыков коммуникации современного специалиста «Personal Growth Facilitator (Business English)», планируемому как двухгодичный проект, к реализации которого кафедра уже приступила. Именно он может стать основой дальнейшей реализации научно-педагогической миссии кафедры, предполагающей фокусирование образовательного процесса вокруг Soft Skills and Leadership Development.

Это будет способствовать укреплению/упрочению междисциплинарных и межпредметных связей и выстраиванию преемственности в рамках непрерывного образования на всех этапах: начиная с подготовки абитуриентов, СПО, через бакалавриат и магистратуру, к аспирантуре и на каждом этапе самостоятельно, включая повышение квалификации и дополнительное образование.

Методологическими основаниями данного предложения являются следующие положения:

1. Введение ФГОС 3+++ для всех направлений бакалавриата, которые устанавливают следующие универсальные компетенции: УК-1. Системное и критическое мышление; УК-2. Разработка и реализация проектов; УК-3. Командная работа и лидерство; УК-4. Коммуникация; УК-5. Межкультурное взаимодействие; УК-6, УК-7.Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение); УК-8. Безопасность жизнедеятельности [1].

Все, перечисленные компетенции, входят в группу так называемых “soft skills”.

2. Необходимость внедрения новых образовательных моделей, которые можно реализовывать в формате 2+2+2, при которой студент может менять направление обучения как после бакалавриата, так и после 2-го курса, заявленная президентом РФ Владимиром Путиным в послании Федеральному собранию в январе 2020 года.

Система 2+2+2 уже используется в ведущих университетах Европы, США, Китая и Японии, частично она представлена и в некоторых российских вузах. Одной из экспериментальных площадок в России является Томский государственный университет, где уже несколько лет тестируются новые образовательные модели, в основе которых лежит формирование soft and leadership skills в течение первых двух лет обучения для всех направлений подготовки.

3. Принятие 22 июля 2020 Государственной Думой РФ закона об укреплении воспитания в системе образования, в соответствии с которым будет уточнено само понятие «воспитание» в законе об образовании. Под ним понимается деятельность, которая направлена «на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма и гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, к природе и окружающей среде».

В рамках реализации общей концепции по выявлению и активизации навыков soft skills преподаватели кафедры уделяют особое внимание развитию Самоосознанности у студентов-бакалавров на занятиях английским языком. Самоосознанность (mindfulness) является одной из важнейших составляющих soft skills и дает человеку представление о собственных сильных и слабых сторонах, мотивации, внутренних психологических ресурсах, уникальных талантах. Человек, достигший высокого уровня Самоосознанности, обладает эмоциональным интеллектом, развитыми межличностными качествами, самоконтролем и, в итоге, высоким уровнем профессиональной производительности/ успешности. Несомненно, начальным этапом достижения Самоосознанности является самоанализ. Однако, даже досконально проведенный самоанализ ни к чему не приведет без Самораскрытия.

Развитие указанных навыков осуществляется на материале всех изучаемых модулей и направлено на формирование личности будущих управленцев. При этом целью обучения является подготовка не просто руководителей, а руководителей-лидеров, способных на мотивацию и мобилизацию сотрудников во имя достижения общей цели

и повышения эффективности всей команды. Для достижения поставленной воспитательной цели преподаватели кафедры используют активные методы обучения с элементами инновации и интеракции. В частности,

- Креативные бизнес-кейсы, решение которых способствует не только развитию навыков Самораскрытия, но и освоению бизнес-лексики, в частности, с использованием метода 6 шляп Эдварда де Боно [2].
- Self-branding, предполагающий активизацию навыков Самопрезентации: от выбора стиля и цвета делового костюма до интонации, тембра голоса, мимики, жестов и других невербальных средств коммуникации.
- Перенос деловых кейсов и экономических реалий в творческую, иногда сказочную или детективно-дедуктивную плоскость, что раскрывает артистизм и творческий потенциал студентов, дает им возможность мыслить вне шаблонов (out of the box), готовя их в будущем в своей профессиональной жизни решать нестандартные задачи нестандартным способом.
- Смену гендерных ролей при решении бизнес-кейсов, что развивает эмоциональный интеллект [3] и позволяет проявить в себе адаптивные навыки за счет применения кросс-гендерных методов решения конфликта или кризисной ситуации.
- «Театрализацию» бизнес-кейсов, где студент имеет возможность выбрать себе сам любую роль или преподаватель назначает ему роль персонажа, абсолютно отличного от характера самого студента (интроверт-экстраверт, молодой человек-девушка, реалист-оптимист), способствуя таким образом Самореализации, Самоосознанности и Самораскрытию студента.

В рамках максимальной адаптации методов изучения иностранного языка к реалиям современного бизнеса, студенты кафедры получают знания, умения и навыки, позволяющие им стать успешными на рынке труда, а именно: умение выражать свои мысли, структурировать излагаемый материал, навыки самопрезентации. В ходе выполнения заданий они учатся настойчивости, креативности, трезвому анализу происходящих ситуаций, определению приоритетов.

Самоосознанность личности достигается, в том числе, через осознание студентами своей принадлежности к определенной культуре, задающей ориентацию на систему ценностей, на определенные поведенческие модели. Важно проследить, как восприятие мира в культуре народа отражается в языке, в стиле и манере общения. Такое вдумчивое отношение к изучению языка как выражения культуры нации приводит к формированию способности рефлексировать, выделять специфическое и универсальное в различных культурах, строить прогнозы в различных ситуациях межкультурного общения для эффективного взаимодействия в рамках конкретной сферы, будь то ведение переговоров, управление сотрудниками или заключение сделок. Таким образом, одной из важнейших задач, решаемых в курсе «Иностранный язык», является формирование и развитие кросс культурных навыков или культурного интеллекта (cross-cultural intelligence).

Любая из тем, изучаемых в курсе «Иностранный язык», разработанном на кафедре, включает в себя культурологический аспект. Так, например, темы «Лидерство», «Организация» предполагают знакомство с типологией организационных культур Г. Хофстеда. На этой основе студентами проводится анализ ошибок из опыта работы руководителей в международных коллективах, выделяются качества руководителя-лидера, которые особенно ценятся в определенных культурах, моделируются, разыгры-

ваются и анализируются ситуации возникновения напряжения, полного или частичного непонимания сторон в международном общении, студенты совместно с преподавателями и на основе полученных знаний о различных моделях культур, предлагают решения для устранения возникшего непонимания между представителями разных стран. В модулях «Бренды», «Реклама» рассматривается тема национальной специфики и менталитета для культурной адаптации рекламы, разбираются особенности проведения презентаций в разных национальных/международных аудиториях.

Воспитательный и развивающий потенциал такого подхода в развитии навыков профессиональной межкультурной коммуникации заставляет преподавателей кафедры постоянно работать над новыми формами его реализации – ролевые игры, интернет-конференции с представителями иностранного бизнеса, анализ бизнес-кейсов и т.д., проведение презентаций.

Основная цель дисциплины «Иностранный язык профессиональный» заключается в формировании необходимого уровня иноязычной коммуникативной компетенции, позволяющей будущему специалисту, руководителю решать задачи в различных областях своей профессиональной деятельности на иностранном языке.

Преподаватели делают акцент на развитии у студентов способности осуществлять профессиональное общение посредством различных видов речевой деятельности. Будущий специалист (выпускник) должен уметь реализовать себя посредством общения: установить контакт, объяснить свои идеи, решения; понимать своих коллег, подчиненных, руководителей; предложить конструктивные решения при возникновении конфликтных ситуаций.

Сформировать навыки профессионального общения невозможно ограничиваясь только средствами специальных предметов, так как они не обеспечивают развитие некоторых компетенций, например коммуникативной, межкультурной. В связи с этим преподаватели кафедры целенаправленно используют все необходимые средства и возможности иностранного языка для профессиональной подготовки будущего руководителя (специалиста).

Особое внимание при обучении отводится таким формам межкультурной профессиональной коммуникации, как ведение переписки, деловой беседы лично и по телефону, совещания и конференции не только очно, но и с помощью цифровых технологий, переговоры и презентации, а также повседневное общение с иностранными коллегами.

Обучение иностранному (английскому) языку профессиональному происходит в рамках таких тем как «Лидерство», «Управление человеческими ресурсами», «Культура» (не только общие сведения о культуре стран, но и основные стратегии поведения при ведении бизнеса в странах Европы и Азии). Студенты овладевают достаточным объемом как общеупотребительной, так и специализированной лексики, необходимой для профессионального общения на иностранном языке (английском) с зарубежными партнерами.

Определяющими подходами для преподавателей кафедры английского языка № 2 в формировании коммуникативной компетентности являются коммуникативные и личностно – ориентированные образовательные технологии, с применением активных и интерактивных методов обучения:

– Игровые технологии (симуляции): имитационные игры, ролевые и деловые игры.

– Кейс технологии.

– Обучение в сотрудничестве.

– Все вышеперечисленные технологии направлены на самореализацию личности, а также позволяют развивать у студентов способность решать определенные ситуации как в повседневной, так и деловой жизни, важные проблемы, с которыми они непосредственно сталкиваются в быту, на работе.

Формирование многогранно развитой интеллектуальной личности, нацеленной на постоянное совершенствование своих профессиональных и личностных качеств, является важной составляющей кадровой подготовки всех ведущих университетов.

Такой подход к подготовке успешных профессионалов в любой сфере возможен лишь при тесной взаимосвязи учебного процесса с научно-исследовательской деятельностью, которая все в большей степени становится также инструментом профессиональной коммуникации.

В рамках такого подхода на кафедре создано и активно работает Студенческое Научное Общество (СНО) в целях организации и создания условий для исследовательской работы студентов не только на занятиях, но и во внеаудиторное время, тем самым реализуя право студента на получение качественного и современного образования, обеспечивая конкурентоспособность выпускников. В процессе совместной деятельности преподавателя и студента осуществляется помощь в подготовке докладов для научной конференции, планирование выступления, отрабатываются навыки презентации, как одной из форм коммуникации, совершенствуются умения анализа научной информации. Такая работа позволяет повысить мотивацию, раскрывает творческие способности студентов, формирует качества творческой личности. Преподаватели и студенты кафедры являются активными участниками студенческой научной конференции СПбГЭУ. Научные доклады студентов кафедры традиционно занимают призовые места.

С 2009 года в рамках СНО на кафедре успешно работает Дискуссионный клуб в формате круглого стола, который пользуется большой популярностью среди студентов. По инициативе студентов выбираются актуальные темы для дискуссий на английском языке, которые важны для становления личности будущего специалиста.

Работа в СНО помогает студентам развиваться и раскрывать свой потенциал, повышает мотивацию в достижении успеха и профессионального роста в будущем, развивает системное и критическое мышление, умение работать в команде, организаторские навыки участников. Проявление этих качеств личности в будущей профессиональной деятельности создают предпосылки для творческих преобразований во всех сферах жизнедеятельности общества.

Список использованных источников:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению 40.03.01 – Юриспруденция. URL: http://fgosvo.ru/uploadfiles/FGOS%20VO%203++/Bak/400301_B_3_07092020.pdf.

2. Боно Де: Шесть шляп мышления. Питер. 1997.

3. Daniel Goleman. Emotional Intelligence. Why It Can Matter More Than IQ. Hardcover, 10th Anniversary Edition, 384 pages.

Бадокина Е.А.,
Некрасова Г.А.,
Швецова И.Н.
Сыктывкарский государственный университет им. Питирима Сорокина
badokinaea@mail.ru, ief@syktsu.ru, irshv@mail.ru

ФОРМИРОВАНИЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УГСН 38.00.00 ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ОСНОВЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

Аннотация: в статье обосновывается необходимость и возможность использования профессиональных баз данных для формирования исследовательских компетенций обучающихся по УГСН 38.00.00 Экономика и управление. Следует ожидать, что активное использование профессиональных баз данных позволит одновременно развивать компетенции обучающихся в сфере информационно-коммуникационных технологий.

Ключевые слова: экономика и управление, исследовательские компетенции обучающихся, профессиональные базы данных, информационно-коммуникационные технологии.

Badokina E A.,
Nekrasova G.A.,
Shvetsova I. N.
Pitirim Sorokin Syktyvkar State University

FORMATION OF RESEARCH COMPETENCIES OF STUDENTS IN THE PROGRAMMS IN ECONOMICS AND MANAGEMENT BASED ON THE USE OF PROFESSIONAL DATABASES

Abstract: the article substantiates the necessity and possibility of using professional databases for the formation of research competencies of students in Economics and Management. It should be expected that the active use of professional databases will allow students to simultaneously develop their competencies in the field of information and communication technologies.

Keywords: economics and management, research competencies of students, professional databases, information and communication technologies.

Развитие информационно-коммуникационных технологий оказывает существенное влияние на основные сферы жизни общества, к которым относится наука и образование. Необходимость удовлетворять изменяющиеся запросы общества и работодателей по отношению к выпускникам приводит к усилению потребности вузов в трансформации подходов и методов обучения и содержательного наполнения преподаваемых дисциплин.

В образовательных стандартах по направлениям бакалавриата, магистратуры и аспирантуры укрупненной группы специальностей и направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление приведены многочисленные аналитические и научно-исследовательские профессиональные задачи, которые должны уметь решать выпускники [1,2,3].

Выполнение указанных требований подразумевает работу с массивами экономических данных, включающих социально-экономическую статистику, статистику финансов, а также данные финансовой отчетности хозяйствующих субъектов.

Источником такой информации являются профессиональные базы данных, имеющие следующие характеристики: содержат данные за продолжительный период времени, достаточный для построения ретроспективных временных рядов и панельных данных; отвечают концепции открытых данных; позволяют проводить сравнительный анализ между компаниями, рынками, регионами, странами.

Профессиональные базы данных могут быть классифицированы по уровням подготовки, областям и объектам профессиональной деятельности (таблица 1).

Останавливаясь на профессиональных базах данных более подробно, следует обратить внимание на Интернет-версию Приложения к российскому статистическому ежегоднику [4]. Приложения разделены на два блока: социально-экономические показатели России за 1991-2017 гг., исторические динамические ряды (статистика за XX в.). В них представлены сведения о населении, образовании, здравоохранении, промышленном производстве, предприятиях и организациях и др.

Портал открытых данных Российской Федерации [5] реализует концепцию открытых данных - обеспечение свободного доступа и возможности повторного неоднократного использования данных в сети Интернет, организованных так, что становится возможной их автоматическая обработка без предварительного изменения человеком (машиночитаемый формат). На портале размещено более 23 тыс. наборов открытых данных по широкому перечню направлений. Поиск может осуществляться по следующим критериям: формат данных (csv, xml, xls и др.), тема (безопасность, государство, торговля, экономика и др.), тип организации (научные, региональные, федеральные и др.), либо по ключевым словам или конкретным организациям.

Необходимыми в научно-исследовательской работе обучающихся являются также базы данных, позволяющие проводить сравнительный анализ между компаниями, рынками, регионами, странами. Такие базы данных различаются по глубине и масштабу: они могут быть узконаправленными или охватывающими значительное число территорий и имеющими высокий уровень детализации. Например, база данных ВТО [6] и Портал Межгосударственного статистического комитета Содружества независимых государств [7].

База данных статистической службы Европейского союза, созданная в 1953 году, включает значительно больший объем статистики по странам Европейского союза [8]. Портал содержит как традиционные разделы: национальные счета, уровень жизни, торговля, транспорт, промышленность, предпринимательство, так и экспериментальную часть (experimental statistics): статистика многонациональных компаний, преобразований на рынке труда, дисбаланса в трудовых навыках, объектов всемирного наследия. Отдельно выделены сквозные темы – это качество жизни, равенство, изменение климата, агроэкологические индикаторы (органическое земледелие, продажа удобрений и пестицидов, выбросы парниковых газов).

По нашему мнению, при организации работы обучающихся с базами данных должны соблюдаться определенные принципы.

Во – первых, это соответствие задач, решаемых на основе статистических данных, уровню образования. Так, на уровне бакалавриата рекомендуется работать с агрегированными данными Росстата и данными финансовой отчетности нескольких (до трех) компаний; на уровне магистратуры – использование данных фондовых рынков,

Банка России, индивидуальные статистические данные компаний, объединенных в определенные группы; на уровне аспирантуры – расширить массив данных за счет статистики международного уровня, статистики исследовательских центров и глобальных прогнозов.

Таблица 1 - Классификация профессиональных базы данных по уровням подготовки, областям и объектам профессиональной деятельности (на примере направления подготовки «Экономика»)

Уровень	Области профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности	Пример профессиональной базы данных с открытым доступом
Бакалавриат	-экономические, финансовые, маркетинговые, производственно-экономические и аналитические службы организаций различных отраслей, сфер и форм собственности; -финансовые, кредитные и страховые учреждения; -органы государственной и муниципальной власти и др. [1], [2]	-поведение хозяйствующих агентов, их затраты и результаты, -функционирующие рынки, финансовые и информационные потоки, -производственные процессы [1], [2]	Базы данных Федеральной службы государственной статистики https://www.gks.ru/databases Единая межведомственная информационно-статистическая система https://www.fedstat.ru/ Условия ведения бизнеса https://www.doingbusiness.org/en/data/exploreeconomies/ Портал открытых данных Российской Федерации URL: https://data.gov.ru/
Магистратура			*База данных Интерфакс* www.interfax.ru Центр раскрытия корпоративной информации https://www.e-disclosure.ru/ Базы данных фондовых бирж (котировки, биржевые индексы, отчетность участников), например, Московской фондовой биржи www.moex.ru Статистика Банка России https://cbr.ru/statistics/ База данных Всемирного банка. URL: https://databank.worldbank.org/home.aspx
Аспирантура	-экономическая теория; -макроэкономическое управление; -регулирование и планирование; -экономика и управление предприятием, отраслями и межотраслевыми комплексами; -менеджмент; - маркетинг; -логистика; -управление инновациями и др. [3]	-концептуальные (фундаментальные) проблемы экономической науки, включая методы экономического анализа; -прикладные проблемы функционирования различных экономических агентов, рынков и систем [3]	База данных Института статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ https://issek.hse.ru/about Dow Jones Averages http://www.djindexes.com Данные рынка NASDAQ - http://www.nasdaq.com/ Статистика UNCTAD https://unctadstat.unctad.org/EN/ Статистика ВТО https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/statis_e.htm Официальный сайт межгосударственного статистического комитета СНГ http://www.cisstat.com/ Статистическая служба Европейского союза https://ec.europa.eu/eurostat

Источник: составлено авторами

Во – вторых, обязательное наличие ссылок при проведении исследований на источники статистических данных. К сожалению, опыт работы авторов настоящей

статьи показывает, что при первичной сдаче курсовых и выпускных квалификационных работ на проверку, только в 10% случаев обучающиеся указывают ссылки на источники данных.

В – третьих, необходимость статистической обработки данных и представление в исследовательской работе результатов такой деятельности со стороны обучающихся. А именно, обеспечение необходимых группировок статистических показателей в соответствии с гипотезой исследования, построения рядов распределения, расчет и оценка вариации, определение индексов, анализ тенденций развития в рядах динамики, измерение сезонных колебаний, корреляционно-регрессионный анализ.

Более того, работа с использованием профессиональных баз данных способствуют развитию компетенций обучающихся в сфере информационно-коммуникационных технологий. В данном случае, технологии выступают в качестве инструментария, с использованием которого возможно ускоренными темпами провести выборочное статистическое наблюдение, перестроить, переработать и построить новые ряды динамики социально-экономических и финансовых показателей (как минимум, с использованием пакета MS Excel или программного продукта Gretl).

В целом, использование профессиональных баз данных в реализации образовательных программ УГСН 38.00.00 Экономика и управление, являясь требованием ФГОС, играет огромную роль в подготовке высококвалифицированных экономистов, способных выполнять поставленные задачи с учетом новых требований и вызовов цифровизации.

Список использованных источников:

1. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата): приказ Минобрнауки России от 12.11.2015 № 1327 // СПС КонсультантПлюс.

2. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.01 Экономика (уровень магистратуры): приказ Минобрнауки России от 30.03.2015 № 321 // СПС КонсультантПлюс.

3. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.06.01 Экономика (уровень подготовки кадров высшей квалификации): приказ Минобрнауки России от 30.07.2014 № 898 (ред. от 30.04.2015) // СПС КонсультантПлюс.

4. Приложение к Ежегоднику Федеральной службы государственной статистики. URL: https://gks.ru/bgd/regl/b18_13pr/Main.htm (Дата обращения: 25.01.2020).

5. Портал открытых данных Российской Федерации URL: https://data.gov.ru/ (дата обращения: 25.01.2020).

6. Официальный сайт Всемирной торговой организации URL: https://www.wto.org/ (Дата обращения: 25.01.2020).

7. Официальный сайт межгосударственного статистического комитета Содружества независимых государств URL: http://www.cisstat.com/ (Дата обращения: 25.01.2020).

8. Статистическая служба Европейского союза URL: https://ec.europa.eu/ (Дата обращения: 25.01.2020).

Бурова Н.В.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
nbourova@unecon.ru

УСТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ РОССИЙСКО-ФРАНЦУЗСКОГО УНИВЕРСИТЕТСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА СПБГЭУ (FINEC-UNECON, 1990-2020): ТРИДЦАТЬ ЛЕТ УСПЕХА

Аннотация: Рассматриваются этапы зарождения, трансформации и развития университетского сотрудничества российских вузов с европейскими. На примере сотрудничества СПбГЭУ с французскими университетами изучены формы, форматы и факторы успешной реализации международных образовательных программ.

Ключевые слова: совместные образовательные программы; дистанционные формы реализации образовательных проектов; факторы успеха.

Burova N.V.
Saint Petersburg State University of Economics

ESTABLISHMENT AND DEVELOPMENT OF THE RUSSIAN-FRENCH UNIVERSITY COOPERATION SPbGEU (FINEC-UNECON, 1990-2020): THIRTY YEARS OF SUCCESS

Abstract: The stages of origin, transformation and development of university cooperation between Russian and European universities are considered. Forms, formats and factors of successful implementation of international educational programs are studied on the example of cooperation between SPbSUE and French universities.

Keywords: joint educational programs; remote forms of implementation of educational projects; success factors.

Зарождение и последующая институционализация процессов развития международного университетского сотрудничества и интернационализации деятельности российских вузов имеют место с начала 1990-х годов. Московские и петербургские университеты, с которыми европейские вузы-партнеры в первую очередь налаживали контакты, характеризуются более развитой системой международного образовательного, научного и инновационного сотрудничества. Санкт-Петербургский государственный экономический университет (ранее – Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов) относится к тем вузам, которые выступили своего рода «пионерами» в данном направлении сотрудничества (в первую очередь, с университетами Франции, впоследствии, с вузами Германии, Италии, Польши и других стран Европейского Союза).

Процессы интернационализации университетского сотрудничества российских вузов претерпели ряд этапов, сопровождающих этапы реформирования и преобразования систем высшего образования стран вузов-партнеров: установление первых контактов, создание первых совместных программ и проектов, открытие дипломообразующих программ, импортно-экспортные аспекты университетского сотрудничества, подписание Болонской декларации, внедрение трехуровневой системы высшего образования (бакалавриат – магистратура - докторантура), совместное признание уровней высшего образования межправительственным соглашением РФ и

Франции, усиление дистанционного формата реализации академического сотрудничества и многое другое.

Тридцатилетнее успешное сотрудничество СПбГЭУ с французскими университетами (Гренобль Альпы, Париж Сьянс Леттр, г.г. Анжэ, Лиона, Бордо, Страсбурга, Ренна и других) характеризуется несколькими сотнями успешных выпускников, которые, наряду с получением французских национальных дипломов, приобрели широкий спектр знаний и навыков и сформировали собственное видение на организацию и содержание европейской экономики, менеджмента, финансов, политических наук и т.п.

Сотрудничество СПбГЭУ (Unecon, ранее – Finec) с университетами Франции, начатое в 1990-1991 гг., развивается на фоне глобальной трансформации российской экономики и развития рыночных отношений, и сыграет к началу 2000-х гг, на наш взгляд, роль безусловного катализатора на пути достижения важной стратегической задачи - достижения международного уровня подготовки специалистов и международного признания российского высшего образования.

Университетское сотрудничество СПбГЭУ и французскими вузами-партнерами характеризуется наличием следующих форм и форматов:

- совместные образовательные программы, в том числе сетевых, совместных и двух дипломов, по направлениям «экономика», «менеджмент», как основных образовательных, так и дополнительных;
- совместные научно-исследовательские проекты;
- обмен преподавателями, исследователями и экспертами;
- учебные стажировки и реализация практик для студентов и аспирантов (докторантов);
- обмен опытом в области методологии преподавания и организации учебного процесса;
- организация коллоквиумов, конференций, симпозиумов и семинаров;
- совместные научные и учебно-методические публикации;
- диссертационные работы под двойным франко-российским руководством;
- прием французских лекторов и координаторов университетского сотрудничества в состав преподавательского и административного штата сотрудников вуза, в том числе и благодаря активному сотрудничеству с Посольством и консульскими службами Французской республики, Французским институтом в России, вступлением в лингвистическую сеть Посольства Франции в РФ;
- уникальный преподавательский состав, задействованный в рамках реализации международных программ (как преподавателей французского сектора кафедры романских языков и перевода, так и преподавателей-экономистов, имеющих опыт обучения во Франции и в вузах других стран ЕС); другие.

Примером успешного университетского сотрудничества СПбГЭУ с европейскими вузами выступает «Российско-французская бакалаврская программа по экономике и управлению», реализуемая с 1995 г. в партнерстве с Университетом Гренобль Альпы (ранее – им. Пьера Мендес Франса).

С 1995 по 2004 г. данная программа осуществлялась в значительной степени при помощи финансовой поддержки МИД Франции, с главным координатором и обладателем финансирования - французским вузом-партнером (Университетом им. Пьера Мендес Франса, Гренобль-2).

С 2004-2005 г., одновременно с созданием англоязычной секции программы, впервые была введена оплата стоимости обучения, изначально покрывающая только

часть расходов каждого из вузов-партнеров, впоследствии, полностью покрывающая затраты вузов-партнеров на ее реализации. Возможный негативный эффект (снижение численности обучающихся) от введения платности франкоязычной программы был погашен притоком англоязычных кандидатов. Последнее позволило не только сохранить, но и увеличить численность студентов Программы.

Отличительная особенность данного успешного сотрудничества состоит в том, что изначально программа планировалась как реализуемая в дистанционном формате. Под последним понимается не то, какой вид приобрело в последние три-четыре года, и особенно, в последние несколько месяцев 2020 г., в связи с санитарно-эпидемиологическим кризисом COVID-19, то есть полная реализаций всех занятий в формате онлайн, с применением Zoom и видео-конференций, широким применением образовательных платформ дистанционного обучения (Moodle, и др.). До 2010-2015 гг., российско-французская бакалаврская программа реализовывалась в очно-заочном формате, наличием массы очных занятий (тьюторских часов и реализации авторских курсов, созданных преподавателями СПбГЭУ, в сотрудничестве с коллегами из вуза-партнера, и самостоятельно). Постепенно, начинается успешное внедрение новых форм дистанционного обучения, в том числе и проведение экзаменов в онлайн - формате весной 2020 г.

Еще одним положительным фактором данного многолетнего университетского сотрудничества является совместное признание качества подготовки студентов, зачет российских дисциплин в рабочий учебный план французского вуза. Отметим, что все вопросы реализации совместных образовательных программ между российскими и европейскими вузами, на примере сотрудничества СПбГЭУ, решаются путем периодического обновления договоров о порядке и условиях реализации того или иного образовательного или научного проекта.

Безусловным положительным фактором, также способствующим успешному развитию российско-французского образовательного сотрудничества СПбГЭУ, является его членство в ассоциации франкоязычных вузов «Университетском Агентстве Франкофонии» (AUF), начиная с 2007 г. Множество франкоязычных проектов (конференций, публикаций, студенческих и преподавательских стажировок), опыт финансирования написания диссертаций под совместным российско-французским руководством, участие в ежегодном фестивале студентов, открытие Центра продвижения французского языка и культуры и многое другое, стало доступным благодаря активной позиции руководства СПбГЭУ и предоставления грантов и субсидий от AUF (регионального представительства по Центральной и Восточной Европе) в ответ на подаваемые заявки и формируемые грантовые досье.

Одной из целей интеграции российского высшего образования с европейским является расширение аудитории дипломированных российских специалистов (в нашем случае, в области экономики и управления), свободно владеющих иностранным языком, имеющих опыт обучения за рубежом. Функционирование на территории Российской Федерации международных и глобальных корпораций заинтересовано в наличии специалистов такого профиля, резидентов страны, как потенциальных успешных сотрудников.

Список использованных источников:

1. Burova N., Ulgen F. Dynamics of joint international programs: experience of Grenoble and Saint-Petersburg Universities' cooperation for French-Russian bachelor in econom-

ics and management- Современный менеджмент: проблемы и перспективы: сборник статей. Часть 1. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2016.-374 с.

2. Bourova N. Perspectives de coopération universitaire entre Fédération de Russie et la France dans domaine de mise en oeuvre de la recherche scientifique. - Национальные концепции качества: интеграция образования, науки и бизнеса: сборник материалов VIII Международной научно-практической конференции / под ред. проф. Е.А. Горбашко. – СПб.: Изд-во Культ-информ-пресс, 2017.- 256 с.

3. Бурова Н.В., Соловьева Ю.Н. Методические подходы к созданию международных сетевых основных образовательных программ: факторы успеха взаимодействия с партнером/ Совершенствование учебно-методической работы в университете в условиях изменяющейся среды: сборник трудов II национальной научно-практической конференции. Ч.1./ под ред.д-ра экон. наук, проф. Л.А. Миэринь.- СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2018.- 313 с.

4. Васильева Е.В., Бурова Н.В., Добрынина Н.И., Геворски М. Современные подходы к формированию механизма признания квалификаций: монография. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2019.- 109 с.

5. Международные программы высшего образования: генезис и перспективы развития / Н.В. Бурова, А.Е Карлик, Н.Н. Покровская и др. / под ред. д-ра экон. наук, проф. И.А. Максимцева. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2015.- 195 с.

Власова М.С.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
vms68@yandex.ru

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСА ВЫПУСКНИКОВ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КАДРОВОГО РЕЗЕРВА

Аннотация: Управленческое решение должно опираться на комплекс научно-технических, организационно-управленческих, социально-демографических, исследовательских задач. В рамках реализации Национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости» разработана дорожная карта и установлена цель по повышению производительности труда на вовлеченных в проект предприятиях несырьевого сектора экономики. На микроуровне главной целью управления кадровыми рисками является достижение стабильной деятельности организации путем удержания кадрового риска в пределах, обозначенных стратегией кадрового управления. Решающее влияние на уровень производительности труда оказывают два фактора – технологическая оснащенность производства и профессиональные компетенции кадрового состава, в основе которого профессиональные навыки выпускников высших учебных заведений.

Ключевые слова: экономическая безопасность, университет, профессиональные навыки

Vlasova M.S.
Saint Petersburg State University of Economics

USING THE GRADUATES RESOURCE TO CREATE A PERSONNEL RESERVE

Abstract: The Management decision should be based on a set of scientific and technical, organizational and managerial, socio-demographic, and research tasks. As part of the implementation of the National project "labor Productivity and employment support", a roadmap has been developed and a goal has been set to increase labor productivity in the non-resource sector of the economy involved in the project. At the micro level, the main goal of HR risk management is to achieve stable performance of the organization by keeping HR risk within the limits indicated by the HR management strategy. Two factors have a decisive influence on the level of labor productivity: the technological equipment of production and the professional competence of the personnel, which is based on the professional skills of graduates of higher educational institutions.

Keywords: economic security, University, professional skills

Решить в комплексе все стоящие перед предприятием задачи в области эффективного использования имеющихся ресурсов, в том числе и финансовых, снижения рисков, не допущения кризисных состояний и эффективного управления позволит привлечение в компанию сотрудников, обладающих комплексом знаний, умений и навыков в области и экономики, и финансов, и юриспруденции, как с позиции предприятия, так и макроуровня, и производства (рисунок 1).

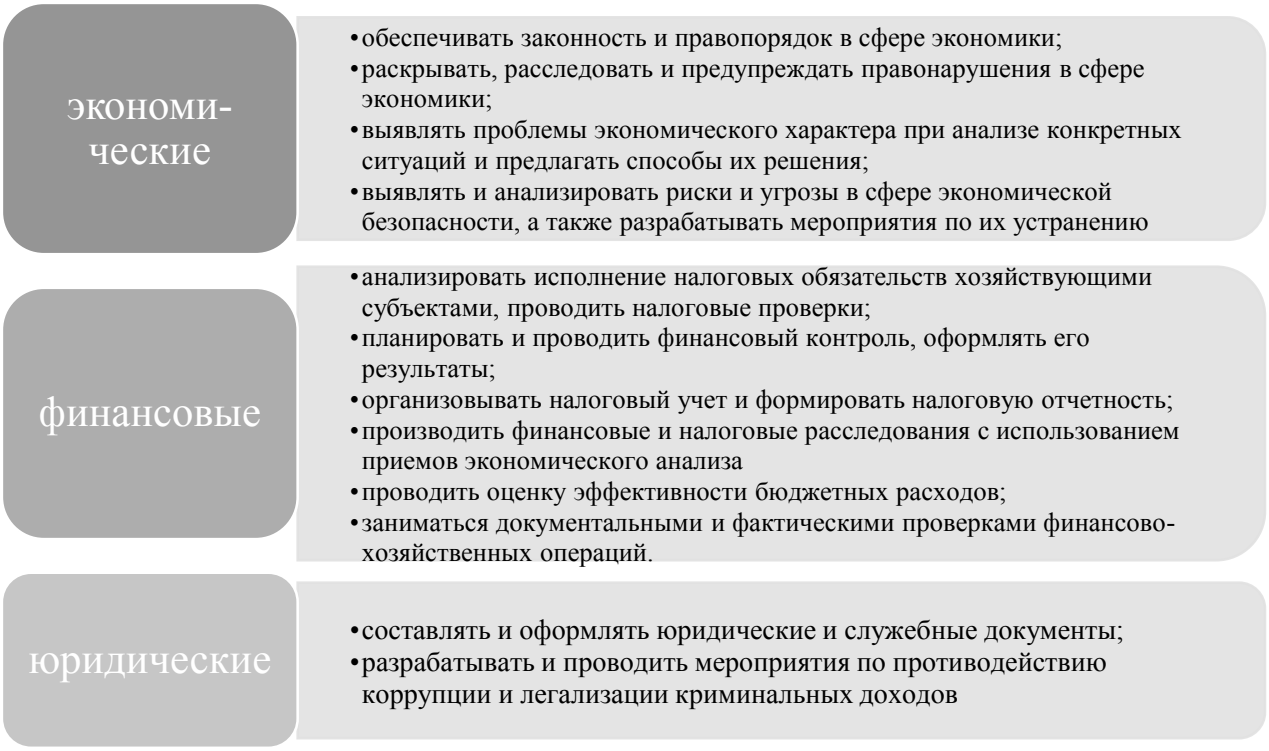


Рисунок 1 - Структура профессиональных навыков специалистов в области экономической безопасности[1]

[1] Составлено автором на основе мониторинга официальных сайтов университетов, занимающихся подготовкой специалистов по программе «Экономическая безопасность»

К таким сотрудникам относятся специалисты, закончившие Университеты по специальности «Экономическая безопасность». Потребность в специалистах данного сегмента появилась относительно недавно: выпускать их начали с 2006 и уже в 2019 году их география расширилась с Запада на Восток нашей страны, а подготовка осуществляется во всех крупнейших ВУЗах (рисунок 2).



Рисунок 2 - География ВУЗов, осуществляющих подготовку специалистов по специальности «Экономическая безопасность»

На данный момент в Российской Федерации все больше учебных заведений открывают данное направление подготовки, тем более, что это одна из не многих специальностей, выпускники которой осваивают специалитет.



Рисунок 3 - Количество бюджетных мест по специальности «экономическая безопасность»[2]

[2] Составлено автором по данным официальных сайтов университетов

Ориентированность специальности на предотвращение незаконных действия со стороны отражена в заинтересованности государства в достаточном количестве выпускников, что отражает количество бюджетных мест, предоставляемых ВУЗам Минобрнауки РФ на текущий учебный год. Однако, как видно из данных, приведенных на рисунок 3, количество мест неоднородно по Университетам, а где-то отсутствует вовсе (например, ДГТУ, РГЭУ, УГНТУ и т.п.). Максимальное количество бюджетных мест - 25 чел. представлено в КФУ и ТОГУ.

Востребованность данной специальности отражается в среднем балле ЕГЭ абитуриентов, которые выбирают ее в качестве совей будущей профессии. Как видно из данных таблицы 1. Средний балл достаточно высок и превышает средний балл по стране в целом, данный факт свидетельствует о востребованности выпускников на рынке труда.

Таблица 1 - География и средний балл ЕГЭ абитуриентов специальности «Экономическая безопасность»

Вузы:	**Город:**	**Баллы ЕГЭ:**
РЭУ	Москва	272
РАНХиГС	Москва	265
НИЯУ МИФИ	Москва	259
СПБГПУ	Санкт-Петербург	258
КФУ	Казань	253
МГТУ МИРЭА	Москва	250
СКФУ	Ставрополь	243
ННГУ им. Н.И. Лобачевского	Нижний Новгород	240
ВятГУ	Киров	239
СФУ	Красноярск	238
ВГУ	Воронеж	235
БГУЭП	Иркутск	221
СурГУ	Сургут	214
ТОГУ	Хабаровск	212
БГТУ	Белгород	201
ТГУ	Томск	198
НИУ БелГУ	Белгород	195
ДВФУ	Владивосток	186

Нехватка бюджетных мест не является препятствием для выпускников школ к получению престижной и востребованной профессии, количество обучающихся в некоторых ВУЗах значительно превышает число бюджетных мест (рисунок 4).

Возможно, что количество поступающих было бы больше, но стоимость обучения является мощным сдерживающим фактом на пути получения интересной профессии (рисунок 4.3.5). Так как средняя стоимость обучения на направлении "Экономическая безопасность" по стране составляет 114 тысяч рублей в год.



Рисунок 4 - Количество обучающихся по специальности, всего, включая контрактников[3]

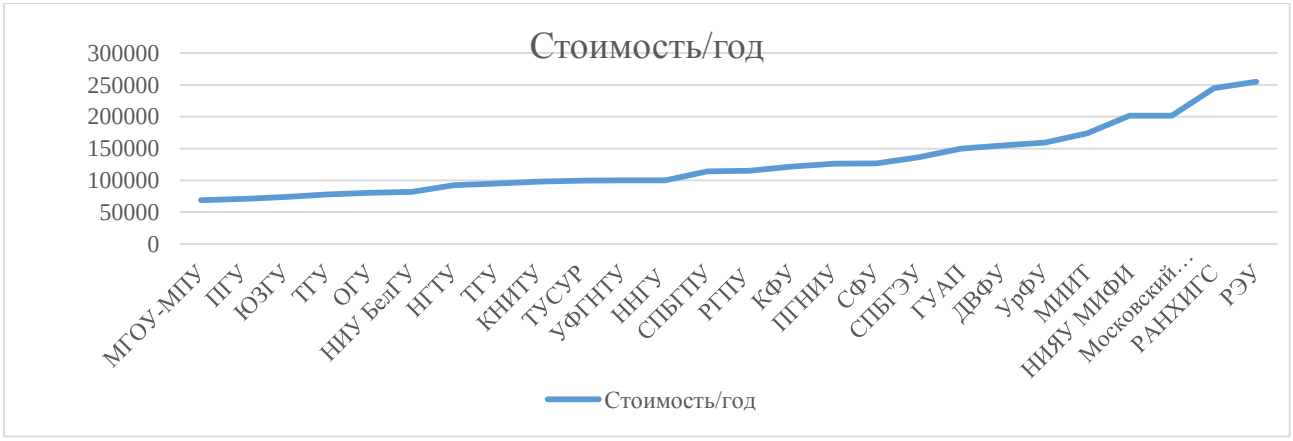


Рисунок 4.3.5 Стоимость обучения в год на дневной форме обучения за 2018/2019 уч.год[4]

Это достаточно высокий показатель при сопоставлении его с величиной прожиточного минимума в регионе локации. При сопоставлении величины прожиточного минимума и цены за обучение выявлено, что только в 2-х регионах цена за обучение выше, чем сумма прожиточного минимума суммарно за год.

Таким образом, на основе проведенного исследования выявлено, что количество выпускников по специальности «Экономическая безопасность» составляет примерно

[3] Составлено автором по данным официальных сайтов университетов
[4] Составлено автором по данным официальных сайтов университетов

25 чел/год в каждом Университете, что эквивалентно полноценной учебной группе, география представлена достаточно обширно, чтобы покрыть потребность в данных специалистах в регионах.

Для того, чтобы в комплексе оценить профессиональные компетенции и навыки, которым обладает будущий сотрудник компании необходима комплексная оценка его знаний, которая включает в себя и специфику компании. Таким инструментом может стать кейс, специально разработанный под образовательные цели, аттестационных мероприятий [1,2,3].

Список использованных источников:

1. Международный инженерный Чемпионат «CASE-IN» - международная система соревнований по решению инженерных кейсов для школьников, студентов и молодых специалистов топливно-энергетического и минерально-сырьевого комплексов. URL: https://case-in.ru/.

2. Методические рекомендации по использованию инженерных кейсов в качестве измерительного инструментария/под ред. Н.В. Трифоновой. – СПб., 2019. – 40 с.

3. Трифонова Н.В., Королев А.С., Боровская Т.Л., Хутиева Е.С., Власова М.С., Прошкина И.Л., Галунин С.А (при поддержке Федерального агентства по делам молодежи «Росмолодежь» и Международного Инженерного чемпионата «Case-In». URL: https://case-in.ru/media/publicationfiles/Metodichka_TrifonovaNV.pdf.

Горбашко Е. А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
gorbashko.e@unecon.ru

ЦИФРОВИЗАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Аннотация: В докладе рассмотрены вызовы в системе образования, созданные изменениями в функционировании экономики в результате пандемии Covid-19. Особая роль уделена цифровизации в образовании и её влиянию на устойчивое развитие экономических агентов. Статья опубликована при поддержке гранта РФФИ 19-010-00968 «Методология и инструментарий цифровизации управления качеством системы образования и обеспечения устойчивого развития экономических агентов».

Ключевые слова: цифровизация, система образования, пандемия, цифровые навыки, неравенство, устойчивое развитие

Gorbashko E.A.
Saint Petersburg State University of Economics

DIGITALIZATION IN EDUCATION FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Abstract: The report examines the challenges to the education system created by the changes in the functioning of the economy as a result of the Covid-19 pandemic. A special

role is given to digitalization in education and its impact on the sustainable development of economic agents. The reported study was funded by RFBR 19-010-00968 «Methodology and tools for digitalization of education system quality management and ensuring sustainable development of economic agents».

Keywords: digitalization, education system, pandemic, digital skills, inequality, sustainable development

Качество национальной системы образования является основой благоприятного развития любой страны. Особое внимание при подготовке кадров, в том числе управленческих, в настоящее время уделяется их ценностной ориентации на устойчивое развитие и обеспечение необходимыми знаниями и практиками. Образование в интересах устойчивого развития (ОУР, Education for Sustainable Development) является инициативой ЮНЕСКО, следование которой даст обучающимся возможность принимать обоснованные решения и ответственные действия в целях достижения экологической целостности, экономической жизнеспособности и справедливого общества для нынешнего и будущих поколений при уважении культурного разнообразия, что несомненно важно для формирования управленческих кадров будущего.

В ноябре 2019 года на 40-й сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО была принята новая глобальная рамочная программа по ОУР под названием «Образование в интересах устойчивого развития: на пути к достижению целей устойчивого развития (ЦУР)» или «ОУР на 2030 год». Новые рамки будут официально представлены на Всемирной конференции ЮНЕСКО по образованию в интересах устойчивого развития в Берлине 17-19 мая 2021 года. Конференция изначально планировалась на июнь 2020 года, но была отложена из-за пандемии COVID-19. Рамки ОУР затрагивают содержание образования, например, образовательные программы обязаны включать изучение экологической целостности, экономической жизнеспособности и основы создания устойчивого общества, а так же рекомендации в отношении новых методов и оценки результатов обучения, в целях подготовки студентов, способных работать вместе в интересах устойчивого развития. ЮНЕСКО также планирует серию вебинаров, посвященных обсуждению кризиса COVID-19 и дальнейшему развитию новых рамок ОУР на период до 2030 года. Эти ежемесячные вебинары начнутся с сентября 2020 года по апрель 2021 года в преддверии Всемирной конференции в Берлине в мае [0,0].

Необходимо понимать, что сложившаяся в настоящее время ситуация в связи с развитием пандемии Covid-19, которая затронула функционирование и систем образования, и других экономических агентов, является первый этап в грандиозной реформации экономического и социального устройства, в том числе и системы образования. В связи с этим представляется интересным рассмотреть вызовы системе образования, созданные изменениями в функционировании экономики в результате пандемии и, соответственно, перспективы развития образования в условиях наблюдаемой сейчас нестабильности, сложности и неопределенности.

ЮНЕСКО сообщает, что после вспышки COVID-19 119 стран закрыли школы по всей стране, что нарушило обучение и образование примерно 897 миллионов учеников. Еще миллионы людей могут пострадать, если все больше стран прикажут закрыть школы [0]. Школы, детские сады и университеты будут открываться очень постепенно и очевидно, система образования уже не будет такой как прежде. Тем не менее, хотя текущая ситуация и породила постоянные проблемы, она потенциально может быть превращена в возможность для улучшения систем образования.

Одним из положительных аспектов пандемии стало развитие цифровых навыков среди всех участников процесса обучения (организаторы обучения, преподаватели, обучающиеся, родители и контактные аудитории) и прочих граждан. Всего за несколько недель Zoom, Microsoft Teams и Google Hangouts превратились из незнакомых приложений в повседневные инструменты в жизни многих людей. Zoom увеличил количество активных пользователей с 10 миллионов в декабре до 200 миллионов в марте; Microsoft Teams сообщила об увеличении на 2019 года 12 миллионов пользователей в марте 2020 г. Данные цифра свидетельствуют об улучшении цифровых навыков среди населения [0].

В связи с переводом на дистанционное обучение преподавателям стало необходимым в сжатые сроки разрабатывать альтернативные методы обучения с применением ИТ-технологий, что явилось достаточно сложной задачей. Отметим, что несмотря на легкое освоение навыков непосредственного контакта посредством ИТ, особые сложности вызвало формирование мотивации, вовлеченности и оценка достижений обучающихся [0,0].

Другим положительным аспектом в сфере цифровизации образования, безусловно, стало развитие централизованных образовательных платформ, о чем свидетельствуют не только рост их числа, но и, что наиболее важно, рост числа их пользователей. Например, количество зачисленных на курсы по общественным наукам, гуманитарным наукам и личному развитию на платформе Coursera после вспышки COVID-19 увеличилось в 8 раз [0]. Централизация образования, создание единых цифровых ресурсов, в том числе общественного доступа, позволит ускорить процесс масштабного внедрения ОУР в образовательные модули, что, несомненно является важным достижением в создании единых ценностей у обучающихся и обеспечения их необходимыми навыками в интересах создания устойчивого общества.

В настоящий момент ключевой задачей в направлении дальнейшей цифровизации образования является аккумулирование и последующий анализ приобретенного опыта, распространение лучших практик, с дальнейшим их тиражированием, что как мы указали выше, уже происходит по инициативе ЮНЕСКО. Накопленный в течении пандемии опыт будет использован для постоянного улучшения рамочной программы по ОУР.

Несмотря на выделенные положительные аспекты в сфере цифровизации образования, его темпы бросают вызовы устойчивому развитию и инклюзивному росту, трансформируя систему образования из фактора, способного обеспечить равные возможности (именно равные возможности получения образования являются приоритетным направлением развития системы согласно ЮНЕСКО) в фактор, усиливающий сложившееся неравенство как между странами тем самым, препятствуя благоприятным эффектам цифровизации и централизации образования. Семьи с низким уровнем образования, языковыми барьерами или низким материальным обеспечением, включая отсутствие физических ресурсов, таких как компьютеры или высокоскоростной Интернет, не могут поддерживать дистанционное обучение своих детей. В то же самое время страны значительно различаются по степени технологической готовности, обеспеченности ИТ-ресурсами, охвату интернетом.

Отметим, что данная проблема активно решается правительствами стран. В целях предупреждения негативных последствий неравномерного доступа к образованию правительства стран предприняли определенные действия. В России организовано получение продовольственного набора (сухого пайка) на период ограничительных мер в

школе для тех детей, которые получали ранее бесплатное питание. Школьники ряда регионов, в том числе, Санкт-Петербурга, не имеющие компьютеров, имели право получить планшеты в школе. В Испании принят закон, так же предусматривающий компенсацию питания определенным категориям семей. Правительство Нидерландов выделило 2,5 миллиона евро на покупку ноутбуков для учащихся общего и профессионального образования, у которых дома нет надлежащего оборудования. В Португалии национальный телеканал транслирует уроки по нескольким предметам для всех учащихся обязательного школьного возраста, ориентируясь, в частности, на тех, у кого нет доступа к Интернету и / или компьютерам. Специальное руководство, выпущенное Министерством образования и профессиональной подготовки в Ирландии, содержит конкретные советы и ресурсы для школ и учителей для поддержки учащихся начальной и средней школы, которые находятся в группе риска с точки зрения образования [0]. К сожалению, отметим, что рост расходов на обеспечение равного доступа к образованию вместе с решением прочих проблем, обусловленных пандемией, приводит к росту национального государственного долга, тем самым создавая предпосылки для роста неравенства среди стран, что бросает новый вызов достижению целей устойчивого развития.

Таким образом, пандемия COVID-19 объективно создала новые возможности для реализации целей в области устойчивого развития посредствам модернизации систем образования, развития цифровых навыков, внедрения дистанционного обучения, централизации образовательных курсов, а так же, позволила аккумулировать опыт, который может быть использован для улучшения рамок ОУР. Но, вместе с положительными аспектами, данная пандемия бросила вызов современному обществу – сохранение равных возможностей получения образования, что решается правительствами на уровне каждой отдельно взятой страны, но ведет к росту неравенства между странами, в том числе вследствие роста государственного долга. Осознание вызовов настоящего времени, использование накопленного в течении пандемии опыта, в том числе в области применения цифровых технологий, способно решить задачи формирования устойчивого общества. Пандемия показала важность способности людей и общества быстро реагировать на неожиданные риски. Это подразумевает способность понимать сложность, предвидеть различные сценарии, согласовывать компромиссы, быть готовым действовать быстро, основываясь на ограниченной информации, и сотрудничать в поиске лучших решений, что, несомненно должно быть отражено в образовательных программах подготовки управленческих кадров, а формирование когнитивных и социально-эмоциональных навыков должно стать одним из ключевых направлений развития управленцев.

Список использованных источников:

1. What is Education for Sustainable Development? Официалный сайт ЮНЕСКО. [Электронный ресурс]: https://en.unesco.org/themes/education-sustainable-development/what-is-esd.

2. Build back better: Education must change after COVID-19 to meet the climate crisis. Официалный сайт ЮНЕСКО. [Электронный ресурс]: https://en.unesco.org/news/build-back-better-education-must-change-after-covid-19-meet-climate-crisis.

3. Vasileiou N., Crosier D., Focus on: Can online education ever be safe? [Электронный ресурс]: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/focus-can-online-education-ever-be-safe_en.

4. Noorani S., and Crosier D., Focus on: Can the coronavirus pandemic improve our schools? [Электронный ресурс]: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/ content/focus-can-coronavirus-pandemic-improve-our-schoolsen.

Горылев А.И.
Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского
gorylev@fup.unn.ru

СОВМЕСТНЫЕ МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ КАК СПОСОБ ИНТЕГРАЦИИ В ЕВРОПЕЙСКОЕ ПРОСТРАНСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ: ОПЫТ УНИВЕРСИТЕТА ЛОБАЧЕВСКОГО

Аннотация: Международные совместные образовательные программы рассматриваются как важнейший фактор политики интернационализации высшего образования. Они раскрываются как необходимый элемент европейского пространства высшего образования. Показан практический опыт Университета Лобачевского по созданию и реализации международных совместных образовательных программ.

Ключевые слова: международные совместные образовательные программы, единое европейское пространство высшего образования, международное сотрудничество, интернационализация образования, качество образования.

Gorylev A.I.
Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod

JOINT INTERNATIONAL EDUCATIONAL PROGRAMS AS A METHOD OF INTEGRATION INTO THE EUROPEAN SPACE OF HIGHER EDUCATION: EXPERIENCE OF THE LOBACHEVSKY UNIVERSITY

Abstract: International joint educational programs are considered as the most important factor of the policy of internationalization of higher education. They are revealed as a necessary element of the European higher education area. The practical experience of Lobachevsky University in the creation and implementation of international joint educational programs is shown.

Keywords: international joint educational programs, common European space of higher education, international cooperation, internationalization of education, quality of education

В современных условиях высшее образование должно быть международным. Участие РФ в Болонском процессе в значительной степени стимулирует процесс интернационализации высшего образования: активно продвигается академическая международная мобильность, используется образовательный опыт зарубежных университетов, происходит сближение национальных систем высшего образования. Следует отметить, что в настоящее время успешные университеты не могут просто реализовывать

только государственные интересы и выполнять поставленные государством задачи. Помимо этого они должны решать глобальные проблемы, связанные с деятельностью человеческого общества, для создания необходимых условий его существования. Разработка и реализация в университете совместно с зарубежными партнерами образовательных программ, как правило, свидетельствует, что политика интернационализации осуществляется именно как стратегия развития вуза, а не как эпизодический фактор его деятельности.

Любая международная совместная образовательная программа объединяет в себе наиболее важные составляющие европейского пространства высшего образования: разработка общих учебных планов; выработка общих критериев оценки качества образования; международная академическая мобильность студентов и представителей профессорско-преподавательского состава. Создание таких образовательных программ неизбежно приводит к реформированию, совершенствованию образовательного процесса во всем университете, что рассматривается как внутренняя интернационализация. Кроме того, данные программы являются эффективным способом для повышения качества образования, так как они распространяют высокие требования по качеству, установленные в зарубежных вузах-партнерах, на обычные образовательные программы.

Реализацию совместных международных образовательных программ следует рассматривать и как важный фактор конкурентоспособности университетов. Создавая такую программу, вузы-партнеры из разных стран объединяют свои интеллектуальные и материальные ресурсы – создают уникальный образовательный продукт, востребованный на международном рынке образовательных услуг. В какой-то степени сотрудничество вузов в рамках совместных образовательных программ может ослабить конкуренцию по привлечению иностранных студентов, потому что эти программы предоставляют студентам возможность, не разрывая связей со своей страной, проходить обучение одновременно в университете своей страны и в зарубежном вузе, используя возможности как реальной, так и виртуальной академической мобильности. Это в свою очередь может уменьшить проблему утечки мозгов, когда студенты покидают вою страну для получения образования в иностранном вузе и не возвращаются на Родину после окончания обучения [1].

Совместные международные образовательные программы также способствуют привлечению иностранных преподавателей в учебный процесс вузов-партнеров. У преподавателей появляется хорошая возможность использовать педагогический опыт своих коллег из иностранных университетов. Это непосредственно влияет на интернационализацию учебных планов по всем остальным образовательным программам в университетах, способствует использованию инновационных методов обучения.

Конечно же, данные программы оказывают непосредственное влияние и на развитие интернационализации научных исследований. Между преподавателями устанавливаются связи, которые приводят к международному соавторству, что обогащает научную деятельность, расширяет объемы исследований. Совместные международные исследования в настоящее время являются необходимым условием для участия университетов в международных рейтингах.

Безусловно, основные бенефициары совместных программ – это студенты. Обучение в рамках этих программ позволяет сформировать у выпускников глобальные международные и межкультурные компетенции, позволяющие находить работу в разных странах.

В качестве положительной черты международных совместных программ можно назвать и то, что они позволяют сохранять национальную идентичность в образовании, объединяя местный, национальный и международный компоненты в своем содержании.

В целом, можно сделать вывод, что международные совместные программы нужно рассматривать как обязательную часть комплексной интернационализации вуза, которая «формирует институциональные принципы и ценности и затрагивает всю организационную структуру высшего образования, оказывая влияние не только на внутри университетские устои, но и на отношения учебного заведения с внешним миром» [2]. Есть позиция, с которой можно частично согласиться, что совместные программы затрагивают лишь небольшую часть самых способных студентов, то есть элитную часть студенческого сообщества. Но в то же время, эти программы являются движущей силой для обновления и совершенствования обычных образовательных программ и, тем самым, косвенным образом оказывают влияние на большое количество обучающихся в университете. Таким образом, данные программы как неотъемлемая часть интернационализации являются толчком для создания инновационных образовательных программ как на национальном, так и на региональном уровнях, они направлены на повышение качества образования и научных исследований.

Исходя из всего вышесказанного, можно выделить несколько наиболее важных положительных факторов, которые достигаются с помощью создания и реализации международных совместных образовательных программ:

– создание партнерских, стратегических отношений между университетами из разных стран;

– наилучшая языковая практика для студентов и наиболее благоприятные возможности для их трудоустройства;

– широкие возможности для формирования международных и межкультурных компетенций у студентов и преподавателей;

– разработка международных интегрированных учебных планов на основе наилучших практик университетов-партнеров из разных стран.

По нашему мнению саму интернационализацию в современных условиях следует рассматривать не как абстрактную концепцию, а, прежде всего, как практическую деятельность в университетах, в рамках которой реализуются конкретные мероприятия в сфере науки и образования с участием иностранных партнеров [3]. Безусловно, каждый университет должен иметь стратегический план интернационализации, направленный не только на реализацию тех или иных международных проектов, но и на использование механизмов международного сотрудничества для совершенствования образовательной и научно-исследовательской деятельности вуза.

Хотелось бы также отметить, что создание и реализация международных совместных программ требует значительных дополнительных усилий от администрации вуза, преподавателей и учебно-вспомогательного персонала, а также инвестирования в больших объемах финансовых и человеческих ресурсов. К сожалению, в нашей стране в настоящее время университеты создают такие программы в условиях отсутствия всесторонней государственной поддержки данного вида деятельности. В Европейском союзе примером такой поддержки можно назвать программу Erasmus plus Capacity building, которая на конкурсной основе предоставляет финансовую поддержку консорциумам из университетов разных стран, осуществляющих инновационную деятельность в образовательной сфере. Реализация государственной политики по поддержки

создания и реализации международных совместных программ и интернационализации высшего образования в целом могла бы послужить катализатором для его реформирования, обеспечения высокого качества.

Многочисленные международные образовательные программы, разрабатываемые Университетом Лобачевского совместно со своими европейскими партнерами, реализуются на основе механизмов европейского пространства высшего образования. Среди которых можно назвать:

- результаты обучения как методическая основа образовательных программ;
- автоматическое признание периодов обучения в университете- партнере;
- академическая международная мобильность студентов и преподавателей;
- совместная политика обеспечения качества образования и т.д.

Подобные механизмы широко востребованы при организации сотрудничества и с вузами не из европейских государств. В качестве успешного примера можно назвать совместную магистерскую программу по международному и европейскому праву, созданную Университетом Лобачевского (Россия) и Университетом Туран (Казахстан). Фундаментом для совместной программы послужили магистерская программа Университета Лобачевского «Международное право для делового человека» (с 2020 года «Магистр международного права») и магистерская программа «Юриспруденция» Университета Туран. На основе данных программ был разработан совместный учебный план, соответствующий требованиям вузов-партнеров и законодательства России и Казахстана. Университеты-партнеры также предварительно изучили внутреннюю систему качества образования друг друга и признали ее соответствующей их стандартам. Методической основой данной программы являются результаты обучения, именно они обеспечивают признание обучения, пройденного в университете-партнере. В настоящее время программа предусматривает возможность обучения только казахстанских студентов в Университете Лобачевского. Учебный план устанавливает, что обучение по одной части образовательных модулей обеспечивается Университетом Туран, по другой – Университетом Лобачевского. Стороны договорились о полном и автоматическом признании периодов обучения и экзаменов в вузах-партнерах. Программа предусматривает и дистанционное обучение, которое мы рассматриваем как виртуальную мобильность. Часть образовательных модулей Университета Лобачевского осваиваются казахстанскими студентами с помощью on-line платформы во время обучения в Университете Туран. Мы считаем, что ситуация с эпидемией коронавируса (COVID-19) значительно расширит практику использования технологий дистанционного обучения не только при реализации совместных международных программ, но при организации образовательного процесса по другим программам.

Договором о реализации совместной программы предусмотрено, что студенты готовят свою магистерскую диссертацию под двойным руководством преподавателей из Университета Лобачевского и Университета Туран. В течение одного семестра студенты имеют возможность живого общения со своим вторым научным руководителем, получают от него ценные советы в ходе периодических консультаций и корректируют свою работу в соответствии с требованиями обоих университетов-партнеров. Сама же защита магистерских диссертаций должна осуществляться для казахстанских студентов в Университете Туран при участии комиссии Университета Лобачевского посредством режима видео трансляции. Первая защита магистерских диссертаций состоялась в июне 2020 года.

Пока у нас нет возможности оценить результаты трудоустройства студентов, но мы предполагаем, что выпускники нашей программы будут специалистами, отвечающими высоким стандартам подготовки с дипломами Университета Лобачевского и Университета Туран. Они будут востребованы на рынке труда не только России и Казахстана, но и стран-участников Евразийского экономического союза (ЕАЭС). Конечно же, немаловажным является вопрос о финансировании как этой, так и других международных совместных программ. Мы уже отмечали, что широкое распространение подобных программ на Европейском пространстве высшего образования связано с созданием ЕС и отдельными европейскими государствами эффективного финансового механизма их поддержки. К сожалению, в нашей стране похожих механизмов пока не существует. Поэтому в России значимым источником получения финансирования, хочется нам этого или нет, остаются студенты, которые обучаются по данным программам. В нашей программе казахстанские студенты вынуждены самостоятельно оплачивать расходы по обучению в Университете Лобачевского. Но за счет признания периодов обучения в Университете Туран стоимость обучения для казахстанских студентов, обучающихся по данной программе, значительно ниже, чем для российских студентов, обучающихся в магистратуре на внебюджетной основе. По окончании программы студенты получают два диплома: казахстанский (Университет Туран) и российский (Университет Лобачевского)

Опыт Университета Лобачевского по созданию и реализации международных совместных образовательных программ позволяет сделать некоторые выводы:

1. Несмотря на частично элитарный характер таких программ, они оказывают непосредственное влияние на процесс совершенствования и обновления обычных образовательных программ и выступают в качестве эффективного элемента внутренней интернационализации образовательной деятельности в университете.

2. Данные программы обеспечивают формирование международных и межкультурных компетенций, вносят значительный вклад в развитие общества как на национальном, так и на региональном уровнях.

3. При определенных условиях международные совместные программы могут рассматриваться как дополнительный источник финансирования высших учебных заведений.

4. Взаимное обогащение образовательных систем разных стран при реализации международных совместных программ значительно повышает качество образования, позволяет готовить высокопрофессиональных специалистов мирового уровня.

Список использованных источников:

1. Горылев А.И. Методика разработки и реализации международных совместных программ // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. 2019. №3(55). С. 168 – 174.

2. Hudzik J. (2011) Comprehensive internationalization: from concept to action. Washington, DC: NAFSA.

3. Де Вит Х. Эволюция компетенций, тенденций и вызовов в интернационализации высшего образования (пер. с англ.) // Вопросы образования. 2019. № 2. С. 8-34.

Загребельная Н.П.,
Дышекова О.В.
Ростовский филиал Российской таможенной академии
nmnaz@mail.ru

СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ВУЗЕ

Аннотация: В статье актуализируется специфика современного образования, которое предполагает реализацию нового компетентностного подход, в отличные от традиционного подхода, и методов изучения и освоения информации. Обращается внимание на то, что большое количество учебного времени студентам предлагается для самостоятельной работы, которая должна осуществляться при помощи электронной образовательной среды. Делаются выводы, что для облегчения работы обучающихся и мотивирования их на внеаудиторную образовательную деятельность, была создана электронная образовательная среда.

Ключевые слова: Электронная образовательная среда, образование, инновации, компьютерные технологии.

Zagrebelnaya N.P.,
Dyshekova O.V.
Russian Customs Academy, Rostov Branch

MODERN METHODS OF THE EDUCATIONAL PROCESS IN HIGHER EDUCATION

Abstract: The article actualizes the specifics of modern education, which involves the implementation of a new competence approach, in contrast to the traditional approach, and methods of studying and mastering information. Attention is drawn to the fact that a large number of educational time students are offered for independent work, which should be carried out with the help of electronic educational environment. It is concluded that in order to facilitate the work of students and motivate them to extracurricular educational activities, an electronic educational environment has been created.

Keywords: Electronic educational environment, education, innovations, computer technologies.

Процесс компьютеризации общества стремительно развивается и распространяется во всевозможные сферы жизнедеятельности человека и конечно область образования не стала исключением. Концепция информационно-образовательной среды впервые была предложена Ю. А. Шейдером. По его мнению, пользователь может не только получать интересующую его информацию, но и обучаться работе с полученными данными, т.е. обрабатывать и структурировать. [1].

В настоящие время электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС) рассматривают как систему, неразрывно связанную с субъектом образовательного процесса, состоящую из технического, информационного и учебно-методического обеспечения. Кроме этого определяют ее составные части – базы данных, расширенный аппарат дидактики, виртуальные библиотеки и учебно-методические комплексы, которые являются единым пространством, основанным на сборе информации с различных источников.

Согласно п.1 ст. 16 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ, «под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников» [2].

Существуют основные направления, которые регламентируются законом и которые необходимо развивать для организации эффективного информационно-образовательного пространства:

– применение электронных библиотек, дистанционных систем обучения;

– создание баз данных университета и связей между этими базами в единой электронной информационной системе;

– создание и применение интернет-порталов для взаимодействия участников образовательного процесса;

– расширение используемой информационной системы

Электронная информационно-образовательная среда предназначена для создания учебных курсов по дисциплинам. Представляет собой совокупность различных информационных ресурсов и технологий, способствующих освоению обучающимися образовательных программ и их взаимодействию с преподавателем. Внедрение электронного дистанционного обучения способствует разработке специальных программ, которые могли бы соответствовать всем требованиям, изложенным в этом законе. Одна из них - система Moodle.

Безусловно, система Moodle функционирует благодаря специально-разработанным инструментам, которые можно классифицировать по назначению. Один из таких инструментов информационный, он включает в себя лекции, текстовые страницы, базы данных, пояснения, анкеты, глоссарии. Другим является контролирующий, в него входят тесты, опросы, электронные рабочие тетради, специализированные и персонализированные задания для обучающихся. Также существуют коммуникационные инструменты, которые представляются в виде чатов и форумов. Всё это способствует развитию функционирования данной электронной среды и делает её доступной для всех студентов.

Еще одним преимуществом информационной среды служит возможность размещения аудио, видеоматериалов, способствующих наглядному ознакомлению с курсом. К тому же, у обучающихся имеется открытый доступ к онлайн-библиотекам, электронным словарям, обширному справочному материалу, касающегося особенностей данного предмета, и специальным источникам, предоставленных преподавателем. Достаточно рациональным является электронный способ оценивания работ, при котором студенты могут видеть свои баллы за выполненное тестовое задание по его окончании, а за емкую письменную работу в течение установленного времени, как правило, это занимает не более трех дней [3].

С помощью этой ЭИОС студент и преподаватель может раскрыть свои таланты и творческий потенциал. Важно отметить, что, система электронного обучения дает возможность каждому студенту подобрать для себя оптимальный, и что немаловажно, индивидуальный способ работы с заданиями, с помощью которого сокращается потеря времени и повышается качество образования. Также написание

рефератов, научных статей, проведение исследовательских работ, социальных опросов, и изучение пропущенного материала способствует персональному углублению в образовательный процесс и улучшению его качества. Для преподавателей система предоставляет возможность проявления творчества в проектировании содержания и формы представления курса. Также, преподаватель благодаря информационно-коммуникационным технологиям совместно со студентами разрабатывает процесс нравственного, интеллектуального и эмоционального познания, а не просто передает наработанные готовые задания [4].

Следует обратить внимание, что студентам очень нравится работать в ЭИОС, по сравнению с тетрадями и учебниками, но какой бы хорошей эта среда не была, разумеется, есть и отрицательные стороны. Одной из таких является отсутствие контроля степени самостоятельности при выполнении заданий. Студенты готовы применить любые способы, чтобы написать задание на высший балл, что влечет за собой списывание, использование дополнительной литературы, ресурсов Интернет. С другой проблемой сталкиваются преподаватели – большие временные и трудоемкие затраты при оформлении, проверке и рейтинговой оценке. Кроме этого они вынуждены дублировать рабочие программы, планы, отчеты и результаты обучения.

Так же, кто-то может предположить, что было бы оптимально заменить преподавателя компьютером, однако нельзя забывать о традиционных методах и способах образования. Огромную роль играет выступление с подготовленной информацией, обсуждение её с аудиторией и преподавателем, высказывание своей точки зрения и последующих дискуссий. Всё это помогает студенту обретать необходимые ораторские и коммуникационные навыки, что способствует развитию его, как личности.

И еще, не все предметы можно изучать дистанционно. Например, издавна философ передавал ученику свои знания, общаясь с ним и обучая его тому, что умеет сам. Обсуждение и объяснение всех деталей и точностей учения способствовало благоприятному усваиванию информации. Занятия в аудитории заменить невозможно, так как они способствуют развитию персональных качеств обучающегося, умение работать в коллективе, личное взаимодействие, также появляется возможность сравнения своих знаний и умений с другими ребятами. Кроме этого очень важно то, что при личном контакте с преподавателем появляется возможность моментально узнать ответ, на интересующий вас вопрос, и, конечно же, для большинства студентов важно поощрение от преподавателя, которое способствует стимулу в образовательном процессе.

Таким образом, чтобы образование было эффективным, оптимальным решением представляется смешанная система, включающая как электронный, так и традиционный способ обучения. Преподавание нельзя отменить и заменить, так как большинство функций преподавателя необходимы для обучающихся. Одной из таких является мониторинг и проверка достижения результатов, поскольку компьютер не может оценивать эссе, сочинения и тесты, потому что здесь необходима индивидуальная проверка. Другая функция – исправление ошибок и их пояснение. Только анализируя работу, можно вынести точные ошибки и индивидуально всё объяснить студенту, чтобы впредь неточности отсутствовали. Так же установка целей и поддержка студентов – немаловажно в образовательном процессе. Поэтому совокупность вышеизложенных видов деятельности совместно и персонально можно назвать смешанным обучением.

Все виды деятельности, их гибкость и разнообразие в электронной информационно-образовательной среде способствуют постановке заданий как для группы студен-

тов, так и персонально. У обучаемого намного больше времени для самообучения, также не стоит забывать о моментальной обратной связи, которая способствует экономии времени и получению наилучшего результата. Кроме того существует выбор своего индивидуального стиля выполнения заданий. Это помогает студентам проявить фантазию для облегчения выполнения заданий, уменьшения их трудоемкости и получения наилучшего результата от научной деятельности.

Таким образом, смешанное обучение с использованием электронной информационно-образовательной среды служит балансом между традиционным и новым способом обучения. При этом студент максимально задействован в процессе обучения и имеет дополнительные практические возможности.

Список использованных источников:

1. Шрейдер Ю. А. Социокультурные и технико-экономические аспекты развития информационной среды // Информатика и культура. Новосибирск. Наука. Сибирское отделение. 1990. С. 50 – 82.

2. Об образовании в Российской Федерации: федер. закон № 273-ФЗ от 29.12.2012: по состоянию на 13.03.2019. Режим доступа: СПС «Консультант Плюс».

3. Спирина Е. А., Казимова Д. А., Муликова С. А. Развитие информационной образовательной среды университета как условие совершенствования учебно-методической работы // Вестник Новосибирского государственного педагогического университета. 2017, том 7. № 4. С. 26-39.

4. Шалаев И. К., Веряев А. А. От образовательных сред к информационному пространству: понятие, формирование, свойство // Педагог: наука, технология, практика. 1998. №1. С. 3-12.

Звездова А.Б.,
Корнева Е.Ю.
Ассоциация по сертификации «Русский Регистр»
zvezdova@rusregister.ru , korneva@rusregister.ru
Туровская М.С.
АНО ВО «Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕврАзЭС»
astra18@bk.ru

МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН В РАМКАХ ИНТЕГРАЦИИ В ЕВРОПЕЙСКОЕ ПРОСТРАНСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация: Процессы глобализации все шире захватывают образовательную деятельность, особенно высшее и профессиональное образование. Образовательные организации используют рейтинги и стандарты других стран для сравнения своих достижений и определения новых возможностей развития, поиска конкурентных преимуществ на быстроменяющемся рынке образовательных услуг.

Ключевые слова: Высшее образование, модель, стандарт, оценка, качество, методика, выпускник, зона ответственности, системный подход.

Zvezdova A.B.,
Korneva E.Yu.
Certification association «Russian register»
Turovskaya M.S.
University associated with the Interparliamentary Assembly
of the Eurasian Economic Community

A MODEL FOR ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATION FOR INTERESTED PARTIES IN THE FRAMEWORK OF INTEGRATION TO THE EUROPEAN SPACE OF HIGHER EDUCATION

Abstract: The processes of globalization are increasingly taking over educational activities, especially higher and professional education. Educational organizations use ratings and standards other countries to compare their achievements and identifying new development opportunities, search for competitive advantages in the rapidly changing educational services market.

Keywords: Higher education, model, standard, estimate, quality, methodology, graduate, area of responsibility, systems approach

Демократизация высшего образования приводит к тому, что потребитель все реже в состоянии самостоятельно оценить качество образовательной программы, которую он покупает. Поэтому независимая экспертная оценка ему будет безусловно интересна.

С этих позиций предлагаемая методика оценки качества образовательной программы будет востребована как со стороны образовательных организаций, так и со стороны студентов.

Не меньший интерес она будет вызывать и у других заинтересованных сторон образовательной деятельности – работодателей, властей разного уровня, а также общества.

В новых социально-экономических условиях вуз должен постоянно ориентироваться на требования рынка труда, изучать соответствие профессиональных и квалификационных параметров молодых специалистов требованиям потенциальных потребителей образовательных услуг. Кроме того, необходимо постоянное обновление информации о том, как сами выпускники намерены решать вопросы получения образования и трудоустройства. Также необходимо отметить, что образовательные программы часто «оторваны» от практики и реалий экономики сегодняшнего дня. В результате, выпускники вузов получив диплом по направлению подготовки, оказываются не готовы к реальной работе на предприятиях [2].

В данный момент времени бюджетные средства, выделяемые на подготовку молодого специалиста по конкретной специальности, затрачиваются с крайне низкой эффективностью, в результате чего экономика не получает необходимые кадры, выпускники образовательных учреждений вынуждены постоянно повышать свою квалификацию с учетом требований рынка труда. Уже можно говорить о определенном кризисе, скрытой безработице, т.к. высшие учебные заведения производят выпускника не отвечающего всем требованиям реального рынка труда и работодателям найти конкретного специалиста сложно.

В результате этого можно сделать вывод, что нарушена связь между работодателями и образовательными учреждениями.

Предлагаемая модель независимой оценки качества образования позволяет понять актуальность и востребованность выпускников посредством ряда стандартов данной модели.

Представленная модель, включающая 7 стандартов, соотносящихся со стандартами части 1 ESG-ENQA, позволяет провести комплексную оценку ОПОП.

Выделение зоны ответственности каждого типа эксперта внутри критерия для повышения объективности оценки и вовлечения их в экспертную работу является эффективным подходом к организации экспертизы. Применение 3-бальной школы выглядит наиболее уместным и минимизирует потенциальное различие в подходах к оцениванию. Ориентиры оценки критериев по 3-балльной шкале, приведенные в таблице 2 методики оценки сформулированы понятно.

Принципы установления зоны ответственности каждой категории экспертов в целом является объективным. Включение в пояснение эксперта своей оценки по каждому критерию с приведением, описанием свидетельств сильных сторон и областей для улучшения для составления сводного отчета группы экспертов по программе будет способствовать пониманию мотивации эксперта к выражению своей позиции, что внесет свой вклад в объективность экспертизы в целом.

Представленный стандарт является комплексным и, по нашему мнению, позволит, с учетом замечаний, производить объективную полноценную экспертизу ОПОП. Авторы стандарта, используя подходы ENQA, лучшие практики независимых оценок качества образования, а также принципы непрерывного усовершенствования в цикле PDCA создали рабочий документ для проведения независимой экспертизы качества и гарантий качества ОПОП, пригодный с точки зрения работодателя для качественной оценки ОПОП.

Исходя из целей данного стандарта, и понимая его важность, безусловно, можно сделать вывод, что стандарт (модель) и методика независимой оценки качества образования, международной аккредитации образовательных программ, необходимо внедрять для оценки независимой экспертизы качества и гарантий качества основных профессиональных образовательных программ.

Цели Стандарта ориентированы на удовлетворение разных потребностей образовательной организации при решении поставленных стратегических задач, что расширяет круг заинтересованных в прохождении процедуры международной аккредитации образовательных организаций.

Стандарт имеет широкую область применения, и объекты экспертизы Стандарта могут быть включены образовательными организациями в ежегодную процедуру самообследования образовательных программ, в том числе и после прохождения процедуры международной аккредитации и получения свидетельства, а также внедрены в систему внутренней оценки качества образовательной деятельности.

Разработанная методика удовлетворяет интересам всех представителей заинтересованных сторон: в первую очередь, государства, абитуриентов, преподавателей, студентов и представителей международного сообщества.

Методика независимой оценки в полной мере отражает программу европейской модели оценки качества образования с учетом некоторых особенностей российского

подхода в обучении, таких как: практикоориентированность, соответствие ОПОП ФГОС и профессиональным стандартам, активная заинтересованность работодателя на всех этапах «жизненного цикла» ОПОП. Также я считаю преимуществом введение количественно-качественной оценки эксперта, имеющего собственную зону ответственности, что, по моему мнению, должно хорошо показать себя на практике. На данном этапе возможно следует обратить внимание на чуть более детальную проработку вопросов интернационализации, учебной нагрузки, социальной поддержки студентов, пояснение понятия «образовательного сервиса» [1].

Заложенный в Стандарт системный подход основан на глубоком анализе различных групп нормативных правовых документов, гармонично дополняет систему государственной регламентации образовательной деятельности, позволяет дать комплексную оценку процесса реализации образовательной программы.

Ключевым положительным аспектом представленного стандарта является наличие стройной системы требований (34), разложенных на критерии (134) с оптимальным соотношением количественных и качественных характеристик. Это имеет особое практическое значение для образовательных организаций при подготовке к аккредитационной экспертизе. При наличии четких требований и критериев деятельность экспертов при проведении процедуры также становится более эффективной.

Представленный Стандарт предусматривает привлечение к процедуре международной аккредитации четырех типов экспертов (академический, профессиональный, студенческий, по гарантиям качества образования), каждый из которых имеет свою определенную зону ответственности. При подобном формате использования экспертного потенциала не вызывает сомнений достижение сбалансированной итоговой оценки качества образовательной программы.

Рассматриваемый стандарт (модель) и методика независимой оценки качества образования, международной аккредитации образовательных программ, разработанные Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» (далее – методика), предназначены для независимой оценки качества образования, в том числе на международном уровне

Актуальность данной методики не вызывает сомнений. В федеральных образовательных стандартах, разработанных с учетом профессиональных стандартов (3++), одним из требований к применяемым механизмам оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры является внешняя оценка, которая может осуществляться в рамках профессионально общественной аккредитации, проводимой работодателями, их объединениями, а также уполномоченными ими организациями, в том числе иностранными организациями, либо авторизованными национальными профессионально-общественными организациями, входящими в международные структуры, с целью признания качества и уровня подготовки выпускников, отвечающим требованиям профессиональных стандартов (при наличии), требованиям рынка труда к специалистам соответствующего профиля [3].

Работодатели и органы власти заинтересованы в том, что современная образовательная система должна быть ориентирована не только на подготовку будущих работников, которые будут готовы к выходу на глобальном рынке труда, но и на адаптацию индивида к жизни в этом самом глобальном мире с развитыми навыками мобильности и коммуникации.

Список использованных источников:

1. Всемирная декларация о высшем образовании для XXI века: подходы и практические меры. Министерство образования и науки Российской Федерации. Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации [Электронный ресурс]. — URL: http://obrzakon.ru/documents/ opendoc/id/1073/cat_id/78. (Дата обращения: 01.09.2020).

2. Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс].— URL: https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70006124/. (Дата обращения: 01.09.2020)

3. Высшее образование и работа по специальности: результаты опроса соискателей - Служба исследований HeadHunter 28 августа 2019 г., стр. 1-22.

Кичук А.,
Бану Ф.,
Гувир С.
Национальное агентство по обеспечению качества
в образовании и научных исследованиях
4chiciuc@gmail.com, feliciabanu27@gmail.com, guvir.stela@gmail.com

ЭФФЕКТИВНОЕ УЧАСТИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН В ПРОЦЕССЕ ВНЕШНЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ - ПРИМЕР РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

Аннотация: Внешнее обеспечение качества образования было в центре множества дискуссий на разных уровнях, включая лиц, принимающих решения и бенефициаров учебного процесса на протяжении более десяти лет. Следовательно, рекомендации и руководящие указания были сделаны на европейском уровне, а страны разработали и внедрили свои собственные системы обеспечения качества. Тем не менее, все признают тот факт, что обучение в высших учебных заведениях, особенно его результаты, направлены на удовлетворение потребностей рынка труда и общества, что учебный процесс должен соответствовать ожиданиям учащихся и что преподавательский состав наделён всеми необходимыми ресурсами и возможностями для обеспечения качества обучения. Большинство агентств по обеспечению качества, включая Национальное агентство по обеспечению качества в образовании и научных исследованиях (ANACEC) Республики Молдова, которые по закону являются органами внешнего обеспечения качества, привлекают различные заинтересованные стороны, такие как студенты, преподаватели, представители бизнеса и др., в свою деятельность. Степень участия заинтересованных сторон во внешнем процессе обеспечения качества варьируется от страны к стране. В этой статье представлен пример ANACEC (Республика Молдова) и того, как агентству удаётся эффективно вовлекать заинтересованные стороны в свою деятельность.

Ключевые слова: внешнее обеспечение качества, внешняя оценка качества, привлечение заинтересованных сторон, высшее образование.

Chiciuc A.,
Banu F.,
Guvir S.
National Agency for Quality Assurance in Education and Research (ANACEC)

STAKEHOLDERS' INVOLVEMENT IN THE EXTERNAL QUALITY ASSURANCE PROCESS OF EDUCATION – THE CASE OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

Abstract: External quality assurance of studies has been at the heart of many discussions at different levels, including the decision makers and the beneficiaries of the study process, for more than a decade. Consequently, recommendations and guidelines were made at the European level, and countries developed and implemented their own quality assurance systems. Nevertheless, everyone acknowledges the fact that studies in higher education, especially their outcomes, are meant to meet the labor market and societal requirements, that the educational process should meet students expectations and satisfaction, and that the academic staff is endowed with all the necessary resources and offered possibilities to ensure the quality of teaching. Thus, most quality assurance agencies, including the National Agency for Quality Assurance in Education and Research (ANACEC) of the Republic of Moldova, that are legally entitled as external quality assurance bodies, involve various stakeholders, like students, academic staff, business representatives and so on, in their activities. The degree of stakeholders' involvement in the external quality assurance process varies from one country to another, depending on the national specificity. This article presents the case of ANACEC (the Republic of Moldova) and how it manages to effectively involve stakeholders in its activities.

Keywords: external quality assurance, external quality evaluation, stakeholders' involvement, higher education

Анализ участия заинтересованных сторон был проведен ANACEC в рамках проекта Erasmus+, который начался в 2019 году - «Эффективное участие заинтересованных сторон во внешней деятельности по обеспечению качества (ESQA)» [1] под руководством Министерства национального образования (Румыния) и состоящий из консорциума партнёров - ENQA, ESU, EURASHE (заинтересованные стороны), ARACIS, Датский институт аккредитации, HCERES, NEAA и ANACEC (агентства по обеспечению качества).

В качестве партнера в проекте, Национальное агентство по обеспечению качества в образовании и научных исследования (ANACEC) принимает активное участие в различных мероприятиях в рамках проекта, в том числе исследования по вопросу эффективного участия заинтересованных сторон в деятельности внешнего обеспечения качества проводимого агентствами по обеспечению качества.

Виды заинтересованных сторон

В результате анализа, проведенного ANACEC в рамках проекта ESQA, были определены различные типы заинтересованных сторон, которых Агентство привлекает к своей деятельности по внешнему обеспечению качества. Их участие происходит как систематически, так и периодически, и в основном оно носит формальный характер, поскольку это предусмотрено законодательством Республики Молдова по обеспечению качества в образовании.

Таким образом, идентифицированы следующие заинтересованные стороны, а также сфера и уровень их участия:

- Преподаватели, студенты и представители бизнеса;
- Высшие учебные заведения;
- Министерство образования, культуры и исследований;
- Национальный совет ректоров;
- Гражданское общество www.particip.gov.md).

Основная цель участия заинтересованных сторон

Одна из основных целей Агентства - оценка учебных программ и возможностей организаций, обеспечивающих профессиональное образование и обучение, высшее образование и непрерывное образование, с целью достижения стандартов качества. Для этого ANACEC разработало и обнародовало в соответствии со "Стандартами и рекомендациями для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (2015)" [2] (разработанными Европейской ассоциацией по обеспечению качества в высшем образовании (ENQA)) и национальными образовательными стандартами, собственную *Методологию внешней оценки качества для авторизации на временное функционирование и аккредитации образовательных программ и учреждений профессионально-технического, высшего и непрерывного образования [3]* (далее - *Методология внешней оценки качества*).

В соответствии с условиями *Положения об организации и функционировании Национального агентства по обеспечению качества в образовании и научных исследованиях* [4] и *Методологию внешней оценки качества* учебные программы и высшие учебные заведения будут оцениваться комиссией по внешней оценке сформированной из экспертов-оценщиков, обладающих компетенциями в области профессиональной подготовки образовательной программы, выбранных из собственного реестра оценщиков Агентства.

Эксперты Агентства набираются на основе открытого конкурса в соответствии с методологией, утвержденной Правлением, и критериев связанных с профессиональными и научными компетенциями, знанием национального законодательства по обеспечению качества и оценке в образовании, знанием методологии, стандартов, национальных рекомендаций, стандарты и показатели эффективности, используемые при оценке обеспечения качества в профессиональном образовании и обучении, высшего образования и непрерывного образования, применяемые Агентством, способность внедрять и использовать эти знания, а также с учётом их моральной целостности. Эти эксперты включены в реестр экспертов-оценщиков Агентства и далее включены в Комиссию по внешней оценке, которая состоит как минимум из 3 членов: представители академической среды, студентов, которые имеют статус студента на момент начала процедуры внешней оценки, и работодателей из сфере подлежащей оценке.

В соответствии с положениями *Методологии внешней оценки качества* руководящий совет Агентства, после принятия решения о начале процедуры внешней оценки, определяет номинальный состав членов Комиссии по внешней оценке качества, который является официальным способом вовлечения заинтересованных сторон.

Для мотивации участия в процессе внешней оценки, Агентство поощряет деятельность оценщиков и оцениваемых учреждений путем присуждения дипломов признания и кристалла качества за выдающиеся достижения в соответствующем учебном

году, систематического привлечения экспертов-оценщиков в миссиях по внешней оценке, тренинги экспертов, распространение в социальных сетях, например Facebook, Instagram, LinkedIn, веб-сайт агентства, а также путем поощрения, мотивации и признания их опыта в постоянном улучшении как качества образования, так и системы высшего образования.

ANACEC стремится выявить и привлечь экспертов из как можно большего числа высших учебных заведений посредством различных встреч, дискуссий, семинаров, тренингов и других вебинаров, которые в настоящее время проводятся для обеспечения распространения передового опыта в отношении процесса внешней оценки, а также активизировать межведомственное сотрудничество. ANACEC уделяет особое внимание студентам и представителям бизнеса, чьё участие способствует усилению связи между содержанием, предлагаемым в национальной системе высшего образования, и требованиями рынка труда, развитию прикладного характера учебных программ.

Для эффективного участия заинтересованных сторон во внешней деятельности по обеспечению качества ANACEC считает следующее:

- *Преподавательский состав* знает положения нормативных актов и национальные стратегии в данной области; объективен и беспристрастен в процессе внешней оценки; имеет соответствующий опыт преподавания, исследований в оцениваемой области; результаты дидактической и исследовательской деятельности признаются на национальном / международном уровне.
- *Студенты* имеют хорошие академические результаты; объективны в процессе внешней оценки; участвуют в проектах мобильности, научных конференциях, академической жизни.
- *Работодатели* имеют опыт работы в профессиональной сфере; знают особенности системы высшего образования.
- *Высшие учебные заведения* составляют отчет о самооценке в соответствии с требованиями агентства; знают положения правовой базы обеспечения качества, как национальной, так и международной.
- *Министерство образования, культуры и исследований* утверждает решения относительно внешней оценки учебных программ / учебных заведений, принятые Правлением ANACEC; принимает во внимание рекомендации в области обеспечения качества на европейском и международном уровне при разработке национальной правовой базы.

Агентство сталкивается с рядом проблем, в частности, в отношении периодического отбора и обучения потенциальных экспертов-оценщиков, с тем чтобы вовлечь их в миссии по внешней оценке качества на ограниченном рынке образовательных услуг; мониторинг студентов-экспертов с учетом того, что данная категория заинтересованных сторон имеет соответствующий статус на относительно короткий период времени; отсутствие независимых студенческих ассоциаций; отсутствие профессиональных ассоциаций.

Помимо упомянутых проблем, стоит упомянуть выявленные сильные стороны: повышение удовлетворённости основных заинтересованных сторон - образовательных учреждений - для всех категорий оценщиков - результаты, подтвержденные ответами на проводимые два раза в год опросы; рабочие инструменты (руководство по внешней оценке, визитный лист) - облегчают процесс и понимание особенностей учебной программы; постоянный опрос бенефициаров: оцениваемые учре-

ждения, оценщики и принятие мер по постоянному совершенствованию процесса внешней оценки; заинтересованность оцениваемых учреждений в делегации и участие их преподавательского состава в процессе внешней оценки; положительное влияние участия оценщиков в группах внешней оценки на программы / учреждение происхождения оценщика.

В результате периодических опросов и регулярных обсуждений, проводимых с различными заинтересованными сторонами, задействованными ANACEC, были выявлены некоторые возможности для обеих сторон, такие как: привлечение экспертов из частного сектора; вознаграждение экспертов-оценщиков; привлечение экспертов ANACEC к оценке программ обучения за рубежом в других агентствах; случайный опрос студентов / преподавательского состава во время внешнего оценочного визита в учреждение; выявление и привлечение международных экспертов к процессу внешней оценки; постоянное пополнение и обновление базы данных оценщиков разных категорий: работодатели из разных сфер, международные эксперты; обеспечение видимости на медийных каналах Агентства («Бесплатный маркетинг»).

В результате этого анализа ANACEC обнаружило, что наиболее успешные действия по вовлечению заинтересованных сторон относятся к их активному участию в оценке учебных программ, распространению передовых методов обеспечения качества в своих учреждениях, среди коллег и преподавателей. Чтобы сделать участие заинтересованных сторон еще более актуальным, ANACEC предоставляет возможности преподавательскому составу, такие как участие в более чем одной комиссии по внешней оценки качества, участие в различных мероприятиях для распространения передового опыта на институциональном, местном, национальном, региональном, международном уровнях, признание опыта. Большое значение имеет также признание студентов как активных участников с полными и равными правами в процессе внешней оценки, их участие в более чем одной группе внешних оценок. Работодатели проходят бесплатные тренинги по маркетингу и развитию. В отношении высших учебных заведений: распространение результатов среди всех кафедр / факультетов, рейтинг результатов оценки, пересмотр подхода к внешней оценке посредством процесса интернализации.

Список использованных источников:

1. Effective involvement of Stakeholders in external Quality Assurance activities (ESQA) URL: http://esqa.ro/.

2. Стандарты и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (2015) URL: https://enqa.eu/index.php/home/esg/.

3. Методология внешней оценки качества для авторизации на временное функционирование и аккредитации образовательных программ и учреждений профессионально-технического, высшего и непрерывного образования, утверждено Постановлением Правительства № 616 от 18.05.2016, с последующими изменениями Постановления Правительства № 1270 от 26.12.2018 URL: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=92727&lang=ru.

4. Положение об организации и функционировании Национального агентства по обеспечению качества в образовании и научных исследованиях, утверждено Постановлением Правительства № 201 от 28 февраля 2018 г. (с изменениями, внесенными ПП № 248 от 24 апреля 2019 г.) URL: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=102159&lang=ru.

Корнева Е.Ю.
Ассоциация по сертификации "Русский Регистр"
korneva@rusregister.ru

«QUALITY ASSURANCE IN RUSSIAN HIGHER EDUCATION: INTEGRATION WITH EUROPEAN APPROACHES – INTEGRATION INTO EUROPEAN SPACE» – РЕАЛИЗАЦИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Аннотация: В работе раскрываются цели, задачи, актуальность, содержание, запланированные и достигнутые результаты проекта «Обеспечение качества высшего образования в России: интеграция с европейскими подходами – интеграция в европейский мир» Ассоциации по сертификации "Русский Регистр" (№ 611520-EPP-1-2019-1-RU-EPPJMO-SUPPA) по направлению "Поддержка Ассоциаций" программы Jean Monnet, поддерживаемой Erasmus+ на 2019-2022 годы.

Ключевые слова: поддержка Ассоциаций, Jean Monnet, Erasmus+, высшее образования, оценка качества образования, ESG, европейское пространство высшего образования, интеграция образования.

Korneva E.Yu.
Certification Association "Russian Register"

«QUALITY ASSURANCE IN RUSSIAN HIGHER EDUCATION: INTEGRATION WITH EUROPEAN APPROACHES - INTEGRATION INTO EUROPEAN SPACE» - IMPLEMENTATION AND RESULTS

Abstract: The work reveals the goals, objectives, relevance, content, planned and achieved results of the project "Quality Assurance in Russian Higher Education: integration with european approaches - integration into the european space" of the Certification Association "Russian Register" (№ 611520-EPP-1-2019-1-RU-EPPJMO-SUPPA) in the direction "Support of Associations" of the Jean Monnet program supported by Erasmus + for 2019-2022.

Keywords: support of Associations, Jean Monnet, Erasmus +, higher education, education quality assessment, ESG, European Higher Education Area, education integration.

В Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом «Об образовании» с 1992 года по настоящее время обязательным порядком подтверждения соответствия качества образования является процедура государственной аккредитации, основанная на требованиях федерального государственного образовательного стандарта, проводимая федеральным государственным органом — Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки. В 1992 году Россия была одной из первых стран Европы, которая в целях сохранения единого образовательного пространства страны ввела аккредитацию учебных заведений и разработала собственную технологию оценки качества образования. За последние годы ситуация в России претерпела значительные изменения, связанные с экономическими и демографическими причинами, модернизацией государственной образовательной политики, интернационализацией высшего образования и, в частности, присоединением к Болонскому процессу. Эти причины привели к трансформации содержания и структуры системы высшего

образования в России и изменили процедуры обеспечения качества. В декабре 2012 года новый закон «Об образовании в Российской Федерации» ввел новые инструменты оценки качества образования, четко разграничив сферы ответственности государства и общественных структур. В настоящее время российское законодательство допускает различные формы аккредитации: наряду с обязательной государственной аккредитацией образовательной деятельности, существует общественная аккредитация университетов и профессионально-общественная аккредитация образовательных программ [1].

В Русском Регистре считают, что существует необходимость интеграции российских агентств по обеспечению и оценке качества в сообщество независимых агентств, работающих на европейском пространстве и во всем мире, чтобы стимулировать российские университеты к улучшению качества услуг в соответствии с общепринятыми в Европе стандартами, чтобы обеспечить высокую конкурентоспособность высшее образование, мобильность студентов, преподавателей и сотрудников, улучшить прозрачность контроля и оценки качества в образовании. Для достижения этих целей необходимо интегрировать существующие подходы к обеспечению качества в российском высшем образовании с европейскими подходами.

Таким образом, основная цель проекта — создать методологическую основу независимой аккредитации образовательных программ, гармонизированную со стандартами ESG, с учетом лучших европейских практик, их внедрения и широкого распространения в РФ [2].

Принимая во внимание вышеупомянутые особенности национальной системы оценки качества в образовании и причины ее изменений, Ассоциация видит перед проектом следующие задачи:

Исследование, изучение, адаптация европейского опыта оценки качества высшего образования к национальной системе.

Интеграция подходов к оценке обеспечения качества высшего образования, применяемых на европейском пространстве высшего образования и в России.

Распространение и продвижение подходов к оценке обеспечения качества высшего образования, применяемых на европейском пространстве высшего образования, в Российской Федерации и в мире.

Проект состоит из 3 частей: Исследование, Методология и Адаптация [2].

В первой части проекта (Исследование) команда проекта проводит исследование, анализ и адаптацию европейского опыта оценки качества высшего образования к национальной практики, для чего:

- проводит исследование подходов к оценке качества высшего образования в России (государственная аккредитация, требования ФГОС) и Европе (независимый контроль качества, на основе ESG),
- анализирует сильные и слабые стороны, возможности и риски обоих подходов с учетом национальных особенностей и законодательства в области труда и образования (SWOT-анализ)
- устанавливает требования к сопряжению интегральных подходов на основе SWOT-анализа
- определяет подходы для интеграции процедур внешней независимой оценки качества высшего образования, проводимых третьей стороной, путем корреляционного анализа признанных европейских лучших практик и стандартов и российских подходов.

- разрабатывает подход к внешней независимой оценке обеспечения качества высшего образования Ассоциацией как третьей независимой стороны с целью обеспечения академической мобильности, конкурентоспособности и интеграции в европейское пространство высшего образования и сообщество по его оценке.

Результаты первой части проектной работы [3] последовательно и логически разрабатываются во второй части проекта (Методология). Его цель состоит в том, чтобы интегрировать подходы к оценке обеспечения качества высшего образования европейского пространства высшего образования и РФ и обеспечить, чтобы деятельность Ассоциации соответствовала требованиям ESG с окончательной апробацией в университетах-партнерах Российской Федерации. Для достижения цели второй части проекта Ассоциация решает задачи по:

- созданию внутренних оценочных процедур Ассоциации для обеспечения работы по международной аккредитации образовательных программ с учетом стандартов ESG и практики работы европейских агентств по оценке качества образования. Результаты, полученные на этом этапе, обсуждаются и дорабатываются на воркшопе, организованном Ассоциацией совместно с заинтересованными сторонами проекта: университетами, студентами и выпускниками вузов, проф. сообщества/рынка труда, агентствами, надзорными / регулирующими органами в сфере образования, учредителями;
- формированию экспертного пула для процедур оценки обеспечения качества высшего образования в соответствии с требованиями и практикой Европейского пространства высшего образования как основного ресурса любого независимого Агентства. На этом этапе устанавливаются требования к компетенции экспертов, регламентируется порядок отбора, подготовки, регистрации и поддержания компетенции экспертов. Затем команда проекта обеспечивает необходимую компетентность экспертов и персонала Ассоциации;
- разработке программы обучения для экспертов и проведение обучения экспертов, студентов и преподавателей Ассоциации в качестве экспертов по международному обеспечению качества. Команда проекта организует обучающий семинар / вебинар для кандидатов в эксперты. Кандидаты сдают сертификационные тесты и создают пул экспертов Ассоциации по международному обеспечению качества;
- созданию Международного совета по аккредитации для принятия решений. Это этап проекта, обеспечивающий независимость процедур аккредитации. На данном этапе создается Совет по аккредитации Ассоциации, его работа регламентируется для последующей работы по аккредитации Совета;
- пилотированию процедур Международной аккредитации, разработанных Ассоциацией и описанных выше. Организация и проведение внешних аудитов образовательной программы в соответствии с разработанными требованиями, согласованными с ESG, в рамках совместной международной аккредитации с партнерским агентством Европейского пространства высшего образования. Эксперты из вновь созданного пула выполнят эту работу. Пилотирование будет проведено на площадке университетов-партнеров проекта;
- разработке и поддержке веб-сайта Агентства Ассоциации с английскими версиями страниц.

В третьей части проекта (проходит параллельно с частью 2 и охватывает весь срок действия проекта в 2019-2022 гг.), команда проекта занимается распространением и продвижением подходов Европейского пространства высшего образования к оценке

обеспечения качества высшего образования в Российской Федерации [3]. Основные мероприятия по распространению результатов проекта:

- Форум по устойчивому развитию образования, Санкт-Петербург, 10.2020
- Международная конференция «Системы менеджмента качества в образовании», Казань, 11.2022,
- Мероприятия по распространению информации по тематике оценки обеспечения качества высшего образования в различных субъектах РФ,
- Информационный проект Ассоциации по тематике обеспечения качества высшего образования — электронный бюллетень новостей СМИ «Education Quality News».

Так, например, во II квартале 2020 в рамках данного проекта Русский Регистр провел 3 открытых массовых онлайн-мероприятия [4]:

1. Воркшоп «Оценка образовательных программ с учетом стандартов ESG и практики европейских агентств по оценке качества образования»;
2. Обучающий вебинар «Процедура международной аккредитации образовательных программ. Тренинг для экспертов/кандидатов в эксперты РР»;
3. Круглый стол «Международная аккредитация как инструмент обеспечения и оценки качества высшего образования: проблемы и перспективы».

В мероприятии приняли участие более 100 человек, среди которых представители академического и профессионального сообществ, руководители образовательных программ, студенты и выпускники университетов РФ, сотрудники агентств по гарантиям качества образования, контрольно-надзорных органов в сфере образования, преподаватели, эксперты и другие заинтересованные лица.

Благодарность. Публикация подготовлена в рамках поддержанного проекта Жан Монне / Поддержка ассоциаций (Эразмус+) «Обеспечение качества высшего образования в России: интеграция с европейскими подходами — интеграция в Европейский мир» 611520-EPP-1-2019-1-RU-EPPJMO-SUPPA



Список использованных источников:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. О проекте “Quality Assurance in Russian Higher Education: integration with European approaches – integration into European space”: официальный сайт проекта 611520-EPP-1-2019-1-RU-EPPJMO-SUPPA. – [Электронный ресурс]. URL: https://edu-rr.ru/about/ (Дата обращения: 05.09.2020).

3. Результаты проекта “Quality Assurance in Russian Higher Education: integration with European approaches – integration into European space”: официальный сайт проекта 611520-EPP-1-2019-1-RU-EPPJMO-SUPPA. – [Электронный ресурс]. URL: https://edu-rr.ru/project-results/ (Дата обращения: 05.09.2020).

4. Мероприятия проекта “Quality Assurance in Russian Higher Education: integration with European approaches – integration into European space”: официальный сайт проекта 611520-EPP-1-2019-1-RU-EPPJMO-SUPPA. – [Электронный ресурс]. URL: https://edu-rr.ru/research/ (Дата обращения: 05.09.2020).

Корнева Е.Ю.
ООО «Русский Регистр - Балтийская инспекция»
korneva@rusregister.ru
Катаускайте Л.А.
Тверской государственный университет
tvgukla@yandex.ru
Измайлова М.А.
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации
m.a.izmailova@mail.ru

СОЗДАНИЕ ПОДХОДА ВНЕШНЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ ОБЕСПЕЧЕНИЯ МОБИЛЬНОСТИ, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И ИНТЕГРАЦИИ В ЕПВО

Аннотация: В статье излагаются подходы к созданию модели внешней независимой оценки обеспечения качества высшего образования. Подробно рассматриваются основные принципы, положенные в основу критериальной базы разрабатываемой модели независимой оценки.

Ключевые слова: гарантии качества, оценка качества образования, Болонский процесс, интеграция, интернационализация, Европейское пространство высшего образования (ЕПВО), мобильность.

Korneva E.Yu.
Russian Register – Baltic Inspection LLC
Katauskaite L.A.
Tver State University
Izmailova M.A.
Financial University under the Government of the Russian Federation

CREATING AN APPROACH FOR EXTERNAL INDEPENDENT ASSESSMENT OF QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION FOR THE PURPOSE OF PROVIDING MOBILITY, COMPETITIVENESS AND INTEGRATION IN THE EURO

Abstract: The article describes approaches to creating a model for external independent assessment of quality assurance in higher education. The main principles underlying the criterion base of the developed independent assessment model are discussed in detail.

Keywords: quality assurance, education quality assessment, Bologna process, integration, internationalization, European Higher Education Area, mobility.

Интеграция России в европейское образовательное пространство ставит перед российской системой образования новые задачи, прежде всего в области качества образования и разработки новых подходов к системе его оценки. Качество является краеугольным камнем создаваемого европейского пространства высшего образования, что нашло свое отражение в документе ENQA «Стандарты и рекомендации для обеспечения качества в европейском пространстве высшего образования» [1].

Проблема качества образования в России детерминирована как влиянием процесса глобализации, так и рядом национальных факторов, в числе которых: переход на новые образовательные стандарты и их перманентное обновление; принятие нового закона в сфере образования, значительно расширяющего академические свободы; принятие ряда национальных проектов, открывающих широкие возможности инноватизации образовательного процесса, в том числе посредством коллаборации с зарубежными вузами; постановка задач сближения сферы образования и труда в целях сопряжения их интересов и др.

Начало построению российской системы независимой оценки качества образования положено подписанием Российской Федерацией Болонской декларации [2].

Отдельное внимание в условиях глобализации уделяется интернационализации в сфере образования, сопровождаемой растущей мобильностью студентов – в этих условиях возрастает потребность в большей открытости, прозрачности результатов независимых оценок качества образования, вызывающих доверие потребителей и широкого круга заинтересованных сторон.

Для решения задачи по разработке стандарта внешней независимой оценки качества образовательных программ командой проекта в качестве базовой основы выбраны стандарты и рекомендации The European Association for Quality Assurance in Higher Education (ESG ENQA) [1].

Часть 1 Стандартов ESG-ENQA применима для независимой экспертизы качества и гарантий качества основных профессиональных образовательных программ (далее – ОПОП).

Анализ практики применения Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве (ESG), разработанных Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования (ENQA) европейскими агентствами - членами ENQA, а также учет российских условий реализации образовательных программ легли в основу определения подходов к разработке авторского стандарта внешней независимой оценки качества образовательных программ и его критериальной базы.

Российская практика применения Европейских стандартов и рекомендаций по гарантии качества высшего образования (ESG) напрямую гармонизирована с уставными документами Болонского процесса, в которых предусматривается сохранение индивидуальной специфики и одновременно предполагается создание общего образовательного пространства. Исходя из того, что российские аккредитационные агентства работают в России и аккредитуемые образовательные программы также реализуются на российской территории, то проведение оценок на базе ESG невозможно без учета требований российского законодательства [3], Федеральных государственных образовательных стандартов (ст. 43 Конституции РФ). Это позволяет учитывать отчеты проведенных экспертиз качества образования по стандартам, разработанным ENQA, АККОРК и Нацаккредцентром в процедурах государственной аккредитации, что способствует созданию культуры качества на базе ESG в Российской Федерации.

Наряду с положительной практикой учета результатов профессионально-общественной аккредитации образовательных программ при распределении контрольных цифр приема, есть существенный недостаток: результаты данной процедуры, равно как и международной аккредитации образовательных программ, не учитываются при проведении государственной аккредитации образовательной деятельности – не разработан соответствующий механизм [4].

Учитывая допущение Болонским процессом национальных подходов к применению стандартов ESG, кроме российской практики командой проекта большое внимание отведено изучению и анализу опыта деятельности европейских агентств-членов ENQA в проведении оценки образовательных программ и используемых ими критериев. Так, проведенный анализ сайтов 59 европейских агентств-членов ENQA, осуществляющих внешнюю оценку качества высшего образования, позволил выполнить анализ подходов к обеспечению внешнего качества и выявить основные тенденции становления и развития внешней оценки качества. Таким образом было выявлено и проранжировано 15 критериев на основе значимости критериев для внешней оценки качества образовательных программ, реализуемых в России.

Проведенный анализ сильных и слабых сторон, положенных в основу интеграции процедур независимой оценки качества образовательных программ, используемых в европейском образовательном пространстве и в России, позволяет видеть новые возможности в расширении практики международной аккредитации образовательных программ и возникающие на этом пути угрозы, а также установить сопряжение российских и европейских подходов к организации высшего образования на принципах Болонского процесса, выявить интегрированность большей части параметров Болонского процесса в российскую систему высшего образования, которые могут быть оценены с помощью специально разработанного методического инструментария. Необходимость разработки данного инструментария также подтверждена выявленными причинами невыполнения ряда европейских параметров, исходящих из отсутствия гармонизации учебных планов аналогичных или сопряженных образовательных программ.

Также установлено сопряжение требований интегрируемых российских и европейских подходов к независимой оценке качества высшего образования на основе их SWOT-анализа. Результаты проведенного SWOT-анализа позволили минимизировать выявленные угрозы интеграции подходов к проведению независимой оценки качества образования и усилить те возможности, которые обеспечит разрабатываемый авторский стандарт внешней независимой оценки качества образовательных программ в России.

Выявленные тенденции интеграции системы высшего образования России в образовательное пространство Европы, инициированные Болонским процессом [5], изучение Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве (ESG), разработанных Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования (ENQA), а также определение национальной специфики их применения во внешней оценке качества высшего образования европейскими агентствами-членами ENQA, проведенный SWOT-анализ интеграции подходов к проведению независимой оценки качества образования позволил авторам сформулировать принципы, которые должны быть положены в основу разрабатываемого стандарта внешней независимой оценки качества образовательных программ в России.

Авторы выражают уверенность в том, что сопряжение применяемых подходов – европейских и российских – к оценке качества образования позволит минимизировать выявленные угрозы интеграции подходов к проведению независимой оценки качества образования и усилить те возможности, которые обеспечит разрабатываемый авторский стандарт внешней независимой оценки качества образовательных программ в России.

Основными принципами, которые легли в основу критериальной базы разрабатываемой модели независимой оценки качества образовательных программ, являются:

– студентоцентрированность;
– компетентностный подход;
– практикоориентированность;
– интернационалиция;
– информационная открытость;
– менеджмент качества.

России после присоединения к Болонскому процессу в 2003 году добровольно взяла на себя обязательства интегрировать в национальную систему образования общеевропейские образовательные принципы. Основополагающим принципом системы высшего образования России стал **принцип студентоцентрированности обучения.**

Вторым базовым принципом высшего и среднего профессионального образования был провозглашен компетентностный подход к реализации образовательных программ. Безусловно, названные подходы не были новацией для российской системы образования. В российской высшей школе студентам всегда уделялось особое внимание, а в основу образовательного процесса закладывались ЗУНы (знания, умения, навыки).

Компетентностный подход в новой парадигме образовательной деятельности задает новую цель образовательного процесса – формирование у студентов заданного уровня общекультурных и профессиональных компетенций, которые в полной мере должны соответствовать требованиям работодателей, рынка квалификации и рынка труда на разных уровнях – от местного до глобального.

Важнейшим принципом современного образования, на котором должна базироваться методика оценки качества образования, является **практикоориентированность образования.** Исходя из того, что источником целеполагания профессионального образования является широкий круг заинтересованных сторон, практикоориентированность образовательного процесса авторы рассматривают в трех аспектах:

1. Практикоориентированное обучение как адекватный ответ на запрос экономической сферы и рынка труда на подготовку востребованных квалифицированных кадров соответствующего уровня.

2. Клиентоориентированное обучение, направленное на выявление и удовлетворение потребностей личности в образовании и развитии. В идеологии личностно-ориентированного обучения с доминированием гуманистических ценностей возрастает роль индивидуального заказчика образовательных услуг – частного лица, нацеленного на освоение конкретной профессии.

3. Аутичное образование – нацелено на удовлетворение интересов самой образовательной сферы в различных моделях взаимодействия, одной из которых является модель «школа-ссуз-вуз» (например, позволит обеспечить стабильный поток абитуриентов, обеспечить преемственность профессиональной подготовки), а также учитывающее потребности конкретной образовательной организации (например, учет потребностей научно-педагогических работников, персонала).

Следующим принципом является интернационалиция ОПОП. Под интернационализацией образовательных программ предлагаем понимать процесс, имеющий международное измерение целей, функций и организации оказания образовательных услуг. Интернационализация ОПОП может быть оценена в следующих аспектах: 1) индивидуальная мобильность: мобильность обучающихся и научно-педагогических работников в образовательных и научных целях; 2) мобильность образовательных программ на основе гармонизации учебных планов ОПОП, которая может достигаться на основе совместной с зарубежными вузами разработки ОПОП и обеспечивать освоение

ее модулей через институциональную мобильность; 3) интеграция в ОПОП международного, межкультурного и глобального измерения; 4) разработка новых международных образовательных программ, учитывающих европейские и национальные особенности законодательств и политики в области образования; 5) институциональное партнерство посредством сетевой формы реализации ОПОП.

При формировании модели независимой оценки образовательных программ нельзя не учесть и такой принцип реализации ОПОП как ее **информационная открытость,** которая достигается за счет информационного обмена между участниками образовательного процесса и широким списком заинтересованных сторон, обеспечивающего удовлетворение потребностей в информации о реализации ОПОП и позволяющего ее руководству получать обратную связь в целях ее совершенствования. Особое место в методологии независимой оценки качества образовательных программ должны занять **принципы TQM** [6].

Внимание экспертов также должно сконцентрироваться на ключевых параметрах управления ОПОП в идеологии метода PDCA: 1) установление целей ОПОП и процессов, направленных на их достижение, планирование работ по достижению целей ОПОП и удовлетворению потребителя, планирование распределения и выделения необходимых ресурсов для реализации ОПОП; 2) выполнение запланированных работ; 3) сбор информации и контроль результатов освоения ОПОП, выявление и анализ отклонений и их причин; 4) разработка корректирующих действий по устранению причин отклонений от запланированного результата, внесение изменений в планирование и распределение ресурсов. Важно определить степень вовлечения в процедуры гарантии качества всех участников образовательного процесса, включая студентов.

Таким образом, на основе вышеизложенных принципов авторами разработана критериальная база стандарта внешней независимой оценки обеспечения качества образования, который разработан в соответствии с требованиями части 1 Стандартов и рекомендаций.

Россия, как участница Болонского процесса, создавая систему профессионально-общественной аккредитации образовательных программ должна стремиться гармонизировать данную систему с документами Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании (ENQA): создавать методологическую основу для национальной аккредитации образовательных программ, гармонизированную со стандартами ESG, с учетом лучших европейских практик, их внедрения и широкого распространения в Российской Федерации.

Список использованных источников:

1. Стандарты и рекомендации по обеспечению качества на европейском пространстве высшего образования» (ESG). – URL: http://erasmusplusinrussia.ru/PDF/BolonProcess/Standarty_Bolon_Process.pdf. (Дата обращения: 23.04.2020).

2. Совместная Декларация Европейских министров образования "Европейское пространство высшего образования" (Болонья, 19 июня 1999 года). – URL: https://nic.gov.ru/ru/docs/foreign/other/declaration_1999 (Дата обращения: 05.09.2020).

3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2013 N 1039 (ред. от 12.12.2019) «О государственной аккредитации образовательной деятельности».

4. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

5. The European Higher Education Area in 2018. Bologna Process Implementation Report. URL: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/sites/eurydice/files/bologna_internet_0.pdf (accessed 23.04.2020).

6. ISO 21001: 2018. Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use. – URL: https://pecb.com/white-paper/iso-210012018--educational-organizations--management-systems-for-educational-organizations--requirements-with-guidance-for-use.

Молчанова О.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
oamolchanova@list.ru

ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА КАЧЕСТВО ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ «ЗЕЛЕНОГО» ФИНАНСИРОВАНИЯ

Аннотация: В статье исследуется влияние COVID-19 на качество подготовки кадров в финансовой отрасли по «зеленому» финансированию. Среди механизмов, которые позволят повысить устойчивость общества к климатическим и эпидемиологическим угрозам выделяются зеленые финансы. Поэтому подготовка кадров по данной профилю играет важную роль в повышении качества образования. Автор выдвинул положение о наличии причинно-следственной связи между двумя понятиями: «зеленые» финансы и «зеленая» экономика. В статье обосновывается позиция, что глобальная пандемия окажет долгосрочное влияние на отношение инвесторов, правительства и общественности к финансированию мер по защите окружающей среды и предотвращению изменения климата. Поэтому в системе подготовки кадров по финансовым специальностям акцент следует сделать на повышении качества преподавания и учебной литературы по «зеленым» финансам.

Ключевые слова: «зеленые» финансы, «зеленая» экономика, пандемия, изменение климата, подготовка кадров, образование.

Molchanova O.A.
Saint Petersburg State University of Economics

INFLUENCE OF THE PANDEMIC ON THE QUALITY OF TRAINING OF SPECIALISTS OF "GREEN" FINANCING

Abstract: The article examines the impact of COVID-19 on the quality of training in the financial industry for green financing. Green finance stands out among the mechanisms that will make society more resilient to climate and epidemiological threats. Therefore, training in this profile plays an important role in improving the quality of education. The author put forward the provision on the existence of a causal relationship between two concepts: "green" finance and "green" economy. The article substantiates the position that the global pandemic will have a long-term impact on the attitudes of investors, governments, and the public towards financing measures to protect the environment and prevent climate change.

Therefore, in the system of training personnel in financial specialties, the emphasis should be placed on improving the quality of teaching and educational literature on green finance.

Keywords: "green" finance, "green" economy, pandemic, climate change, training, education.

Эпидемии используют слабые места общества, в которых они вспыхивают и проверяют не только экономику и здравоохранение, но и образование на устойчивость, прочность и функциональность. В этом плане не исключением является вспышка COVID-19, которая продемонстрировала неспособность многих зарубежных правительств управлять рисками и противостоять глобальным кризисам с каскадными крупномасштабными медицинскими, экономическими, социальными последствиями. Социальные диспропорции и значительное сокращение зарубежных студентов оказывает отрицательное воздействие на систему высшего образования США и ряде Западноевропейских стран [1]. Неподготовленность Западного общества относится не только к борьбе с пандемиями, но и к предотвращению необратимых последствий изменения климата и природных катастроф. Зеленое финансирование может выступать в качестве ведущих механизмов решения проблем восстановления экономики способами, которые помогают не только снизить риски и уязвимость экономики и общества от нежелательных внешних воздействий, но и сократить выбросы, вызывающие изменение климата и увеличивающие неопределенности, а также смягчить негативные последствия будущих пандемий [2]. В этой связи чрезвычайно важно обратить повышенное внимание на подготовку специалистов по данной специальности.

Изменение качества и глубины проникновения зеленого финансирования на мировые рынки, а также данной темы в учебный процесс, установление причинно-следственных связей и определение воздействия инвестиций на сохранение окружающей среды является серьезной проблемой. Дело в том, что существуют значительные национальные и региональные различия в их учете и регулировании, а также в подготовке кадров. Эту проблему можно принципиально решить путем стандартизации зеленых финансовых продуктов и услуг, что позволяет перейти к их количественному измерению, накоплению статистических рядов и их сравнению между странами. Таким способом можно перейти к удовлетворению целевого спроса инвесторов посредством подготовки продуктов для специализированных рынков (включая, торговлю зелеными облигациями и квотами выбросов углеводородов). Данная проблема решается в рамках ООН и других международных организаций [3]. Не менее важным является включение данных вопросов в учебный процесс подготовки финансовых специалистов.

Автор в группе с учеными из Международного банковского института выдвигает утверждение, что между «зеленой» финансовой и «зеленой» экономикой существуют причинно-следственные связи: «зеленые» финансы (причина) являются механизмом формирования «зеленой» экономики (следствие) [4]. Поставленные проблемы требуют, чтобы будущие финансисты обладали широкой эрудицией и знанием вопросов, касающихся финансирования окружающей среды, противодействия климатическим и пандемическим угрозам, а учебные программы включали разделы, содержащие каскад информации по проблемам зеленых финансов.

Ключевым условием «зелености» компаний, продуктов, процессов или проектов является их вклад в сокращение выбросов парниковых газов. В последнее время наблюдается бурное развитие новых финансовых инструментов, таких как зеленые

облигации, и рынков углеродных бирж, водных услуг и ресурсов. В ходе перехода финансовой отрасли на большие данные произошел прогресс в аналитических методах и цифрации зеленого финансирования, что способствовало дальнейшему их развитию. В результате ускорились изменения как в содержании, так и в организационной структуре и управлении зеленым финансированием. В целом данный процесс можно определить как набор формальных и неформальных правил и норм, посредством которых происходит эффективная мобилизация и использование финансовых ресурсов для решения экологических задач, включая предотвращения климатические и другие природных угрозы. Если государства имеют физические границы, то результаты от использования природных ресурсов часто имеют трансграничный характер, не ограничиваются государственными границами. С одной стороны, пандемия COVID-19 способствовала разрыву глобальных производственных цепочек, затормозило движения товаров и приостановила перемещение людей, сосредоточив государства на решении внутренних проблем борьбы с вирусом, поддержания национальной инфраструктуры и местной среды обитания. С другой стороны, она привлекла внимание к трансграничному характеру эпидемиологических и климатических угроз и необходимости для совместных действий по решению этих проблем.

Зеленые финансы обладают разнообразным макроэкономическим эффектом: зеленые инвестиционные процедуры, продукты и рынки, а также учреждения могут иметь разные макроэкономические задачи, свойства и механизмы решения. Прежде всего, зеленое финансирование способно оказать огромное воздействие не только на конкретные предприятия, отрасли или регионы, но и на кросс-граничные процессы. При локализация активности и инвестиций нередки экстерриториальные последствия: при решении местных задач результаты могут выходить на юрисдикцию отдельных государств. В силу этого возможны мега-экономические, мега-социальные и мега-политические последствия. Такая мега-способность зеленых финансов требует нового подхода к определению а данной сфере таких понятий как затраты, стоимость, цена и полезность. Междисциплинарный поиск и решение этой проблемы - от информатики, финансов и поведенческой экономики до менеджмента, психологии, политологии и даже эпидемиологии – позволяет подготовить концептуальное обоснование зеленых финансов и связанных с ним категорий, процессов и результатов.

Доминирующие школы и учебные программы рассматривали окружающую среду (особенно климат) и финансы как независимые системы. Как только начала разворачиваться современная пандемия сразу же были выявлены недостатки такого подхода. Оказалось, что окружающая среда непосредственно связанна с финансами. Дело не только в переходе к социальному дестанцированию, что сказалось на взаимодействии финансовых учреждений с клиентами и способствовало быстрому развитию цифровых услуг. Наметились важные изменения в финансовой ликвидности и произошло развертывание программ финансовой помощи, а финансовая система стала готовиться к постпондемическому восстановлению хозяйства, что необходимо учитывать в учебном процессе.

Финансовые рынки обычно представляли как эффективную систему распределения ресурсов. Её можно смоделировать и понять с помощью моделей общего равновесия и репрезентативных агентов, ведущих себя рационально для максимизации стоимости. При этом цены можно определить с помощью, например, формулы Блэк-Шоулза-Мэртона. По сути дела, все сводилось к линейному подходу. При этом проводилась оптимизация предсказуемости результатов под строгим контролем

операторов в виде государства и рынка. Однако, сначала в ходе кризиса 2008 г. финансовая система показала свою уязвимость. Внутренние злоключения оказались значительно более сильными по воздействию на глубину потрясений, чем внешние. За прошедшие двенадцать лет выделились тенденции, которые могут свидетельствовать о новых угрозах системе и ими являются не только чудовищный рост задолженности и асимметрии, но прежде всего разрыв баланса между финансами и реальным сектором. При этом особо выделяется противоречие и разрыв баланса между финансовым и природным капиталами.

Использование гипотезы финансовой нестабильности и кредитного цикла Мински для учета изменений цикла под воздействием климатических и пандемических угроз проливает свет на иррациональность многих традиционных методов финансирования. Прежде всего, такой подход позволяет подчеркнуть различия между стабильным (хеджированием) и нестабильным (спекулятивным) зеленым финансированием восстановления хозяйства, устойчивым и неустойчивым развитием, надежным (обеспечивающим здоровый образ жизни и ограничивающий экологические катастрофы) и ненадежным экономическим ростом (угрожающим окружающей среде, ведущим к построению финансовых пирамид). Применение теории Мински к зеленому финансированию и его воздействию на устойчивое и «зеленое» развитие с включением данных положений в учебный процесс несет важную информацию для практиков и политиков. Ниссан Толеб наглядно показал, что асимметрии являются основным принципом и движущей силой традиционного финансового рынка [5]. Однако данный принцип под воздействием зеленых финансов претерпевает преобразования. Для достижения целей – зеленого, устойчивого, социально-ориентированного развития, финансовые процессы фокусируются на симметрии, распределении рисков и выравнивании диспропорций.

Можно выделить следующие основные направления воздействия климатических рисков на финансовое дело, которые необходимо учитывать в учебном процессе: (1) рост риска требует изменения вероятностных его оценок, что предполагает изменения в страховании и подготовке соответствующих специалистов; (2) линейные воздействия заменяются нелинейными - социально-экономические последствия распространяются преимущественно нелинейным образом; (3) все чаще опасности достигают пороговых значений, за пределами которых затронуты физиологические, антропогенные или экологические системы, то возникает опасность для работы всей финансовой системы - перспектива выхода её из строя; (4) временные воздействия, например, связанные с переносом сроков окупаемости инвестиционных проектов и возрастанием временных асимметрий между ожиданиями и фактическими преобразованиями; (5) географические - климатические воздействия могут иметь как локальный, так и глобальный характер на экономику и требовать соответствующих финансовых решений; (6) системные воздействия - прямое воздействие изменения климата на сельское хозяйство носит локальный характер, оно может иметь косвенные последствия для регионов и секторов через взаимосвязанные социально-экономические и финансовые системы; (7) наиболее бедные сообщества и группы населения в финансовом плане, как правило, являются наиболее уязвимыми от климатических воздействия.

Существует достаточно широкий спектр оценок финансовых механизмов выхода из кризиса, вызванного пандемией, и направлений финансирования восстановления экономики. Однако преобладает мнение, что выход из экономического кризиса, вызванного пандемией, будет основан на дальнейшем повышении значимости устой-

чивого финансирования с переходом на новые нормы, учитывающие реальную угрозу человечеству, в частности, от стихийных бедствий, в первую очередь связанных с изменением климата, возможных пандемий и других стихийных бедствий.

Зеленое финансирование предназначено для решения проблем восстановления экономики способами, которые помогают не только снизить риски и уязвимость экономики и общества перед нежелательными внешними воздействиями, но и сократить выбросы, которые вызывают изменение климата и увеличивают неопределенность, а также смягчают негативное воздействие возможно будущих пандемий.

Решение поставленных проблем требует разработки новых подходов в подготовке специалистов в области «зеленые» финансы и «зеленая» экономика.

Список использованных источников:

1. Mahoney T. How the Global Pandemic Will Disrupt the Future of Human Ethos // Medium. Jul 8, 2020.

2. Aschbacher J. Corona crisis: making space for a greener economy // Climate Action, 13 May 2020.

3. Green finance synthesis report. G20 Green Finance Study Group. 5 September 2016. 35 p.

4. Зеленая экономика и зеленые финансы. Учебное пособие. Ключников И.К., Ключников О.И., Молчанова О.А., Порфирьев Б.Н., Сигова М.В. Санкт-Петербург: Издательство «МБИ», 2018. 327 с.

5. Толеб Н.Н. Рискуя собственной шкурой. Скрытая асимметрия повседневной жизни. М.: КоЛибри, 2018. 379 с.

Муравьева А.А.
Национальный офис программы Эразмус+ в РФ
muraveva2003@inbox.ru

УПРАВЛЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИЯМИ КАК ФАКТОР ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ

Аннотация: Данное сообщение посвящено актуальным вопросам обеспечения качества квалификаций. Рассмотрение осуществлено в контексте международного опыта, накопленного за последние десятилетия. Базовым концептуальным посылом является ключевое системное противоречие, препятствующее формированию в России эффективной национальной системы квалификаций, а именно разделение квалификаций на квалификации по образованию и квалификации рынка труда. Это разделение не дает возможности выстроить стройную и непротиворечивую типологию квалификаций и сформировать эффективную систему управления качеством квалификаций. В этой связи необходимо принятие принципиальных решений для становления российской национальной системы квалификаций, основанной на едином подходе к проектированию квалификаций, объединяющем квалификации в сфере образования и в сфере труда, за счет примирения интересов всех заинтересованных сторон, целевых групп и бенефициаров и обеспечивающего диверсификацию квалификаций одного уровня.

Ключевые слова: квалификации, обеспечение качества, типология документов об образовании, управление качеством квалификаций.

Muravyeva A.A.
National Office of Erasmus+ Programme in Russia

MANAGEMENT OF QUALIFICATIONS AS A FACTOR OF QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION. INTERNATIONAL EXPERIENCE

Abstract: The given communication addresses issues critical for assuring quality of qualifications. The issue is analyzed with regard to perspectives offered by international practices accumulated in the recent decades. The key conceptual assumption is identified that hampers the establishment in Russia of an effective qualifications system, namely the divide between education qualifications and labour market qualifications. This divide makes impossible a streamlined and consistent typology of qualifications and an effective system of managing qualifications and assuring their quality. In this context it is proposed to take fundamental decisions that would underpin the establishment of the Russian national qualifications system reconciling interests of all stakeholders, target groups and beneficiaries that would be based on uniform principles and methodology to designing qualifications that integrate education and labour market qualifications and ensure diversification of qualifications relating to one and the same qualification level.

Keywords: qualifications, quality assurance, typology of education qualification awards; management of quality of qualifications.

Наблюдаемое в мире в последнее десятилетие повышение интереса к тематике рамок и систем квалификаций связано с целым рядом факторов , а именно с необходимостью обеспечения баланса спроса и предложения квалификаций на рынке труда, развитием международных рынков труда и ростом трудовой мобильности, задачами практической реализации стратегии обучения в течение всей жизни, интеграционными процессами в сфере образования, направленными на модернизацию систем образования и на создание модели профессионального образования, отвечающей требованиям общества, основанного на знаниях, необходимостью оптимизации качества и сроков подготовки/образовательных программ и затрат на образование и обучение.

В мировой практике достигнут определенный консенсус относительно базовых понятий и концепций, относящихся к тематике рамок и систем квалификаций, что отражено в докладах и публикациях ОЭСР, ЕФО, СЕДЕФОП, а также в работах различных исследователей и документах национального уровня.

Следует особо подчеркнуть ключевое отличие в трактовке понятия квалификация в международной практике и в нашей стране. В международной практике под квалификациями понимается не только способность выполнять какую-либо профессиональную деятельность, но и сам документ, подтверждающий такую способность. В этой связи термины диплом, сертификат, свидетельство, степень часто употребляются в качестве синонимов термина квалификация, профессиональная квалификация и наоборот. Как таковой, термин профессиональные квалификации обозначает квалификации магистерского уровня (professional qualifications), присуждаемые уполномоченными институциями, либо этот термин в его англоязычном варианте – vocational qualifications – обозначает квалификации профессионального образования, входящие в

национальную рамку квалификаций (например, в НРК Южной Африки). Другими словами, в международном дискурсе и практике отсутствует противопоставление профессиональных и образовательных квалификаций, и, как проекция этого - понимание смысла и механизмов присуждения, признания и обеспечения качества квалификаций отличается от того, что формируется в нашей стране.

Мировая практика противоречит ситуации в нашей стране, где водораздел между квалификациями в образовании и на рынке труда уже привел к усложнению ситуации для всех игроков, не принеся для них убедительных выгод.

Разделение квалификаций на две категории приводит к еще одному расхождению с общепринятой мировой практикой, а именно в части процедур присуждения или подтверждения квалификаций. В мировой практике присуждение квалификаций (в виде дипломов/сертификатов/свидетельств/степеней) осуществляется, как правило, уполномоченными структурами по обеспечению качества, которые разрабатывают требования к оценке квалификаций и следят за соблюдением этих требований. Функции этих уполномоченных структур (имеющих, как правило, независимый статус, но финансируемых государством) расширяются в настоящее время по мере расширения практики признания неформального обучения/ранее полученного обучения и придания этому обучению равного статуса с формальным образованием.

Дублирование процедур – сначала присуждается диплом, потом оценивается профессиональная квалификация – в мировой практике не наблюдается, что может рассматриваться как косвенное свидетельство ее нецелесообразности.

Можно предположить, что в нашей стране такой подход обусловлен разрывом между качеством подготовки специалистов и требованиями к выпускникам на рынке труда, а также укоренившимся недоверием к системе образования со стороны субъектов рынка труда. Было бы неправильно утверждать, что такой разрыв свойственен только нам, но за рубежом эта проблема решается иначе, а именно - за счет совершенствования программ обучения/образовательных программ, развития обучения на рабочем месте, модернизации образовательной среды и совершенствования систем обеспечения качества.

Указанные выше проблемы, очевидно, уходят корнями в стереотипы, психологические, организационные, методические, а также в недостаточное осмысление международного опыта, что приводит к эффекту «испорченного телефона».

Как показывает мировая практика, управлением квалификациями занимается национальное агентство по квалификациям, которое, как правило, является межведомственной структурой или же напрямую подчиняется правительству. В более чем половине стран ЕС, а Австралии и Южной Африке учреждена такая институциональная структура управления квалификациями, которая проводит необходимые исследования и подчиняется Министерству образования и Министерству труда/ занятости. Помимо этого, что крайне важно - сформированы структуры обеспечения качества и отраслевые структуры, которые занимаются профессиональными стандартами и квалификациями на отраслевом уровне.

То есть, качество квалификаций обеспечивается единой концептуальной основой и наличием нормативных, организационных и институциональных механизмов. В нашей стране такие площадки еще не сформированы. Есть Национальное агентство развития квалификаций, есть сеть СПК, которые не все играют по единым правилам в силу различий собственного потенциала, есть Министерство науки и высшего образования, Министерство просвещения, Министерство труда, Министерство экономиче-

ского развития и т.д., каждое из которых имеет свой устав и свои полномочия. Одновременно есть могущественный Рособрнадзор и Национальное аккредитационное агентство, а также независимые аккредитационные агентства. Столь же многочисленны и процедуры, включающие в себя госаккредитацию и профессионально-общественную аккредитацию. Отдельно позиционируется независимая оценка компетенций и квалификаций.

При этом параллельные потоки квалификаций в нашей стране, по сути, не пересекаются. Квалификации в образовании однотипны на каждом уровне. Квалификации для сферы труда проектируются разработчиками профстандартов и СПК (согласно утвержденным Минтрудом уровням квалификации, разработанным для целей формирования профессиональных стандартов) сообразно Методическим рекомендациям по разработке и актуализации наименования квалификации и требований к квалификации, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации, а также собственному пониманию этих рекомендаций. Этот процесс развивается при отсутствии диверсифицированной типологии квалификаций в том формате, как это понимается и делается в мире.

Важно подчеркнуть, что наличие различных типов и видов квалификаций на одном уровне и, соответственно, диверсифицированных документов об образовании – это свидетельство ориентации государства и общества на удовлетворение образовательных запросов различных целевых групп, включая социально незащищенные группы и те группы, которые получили название «недостаточно представленные в системе образования». При этом внутри каждой группы интересы и потребности также неоднородны. И в этой связи необходимы возможности для выстраивания человеком собственного официально признаваемого портфеля квалификаций.

Так, в Великобритании (и в целом в англо-саксонской традиции) для обозначения квалификаций как документов об образовании, используются такие наименования, как сертификат, свидетельство, диплом, степень, диплом о высшем образовании или национальный диплом высшего образования.

Квалификации и, соответственно программы, завершающиеся их присуждением, подразделяются на академические и профессиональные /относящиеся к умениям.

Каждый уровень квалификации и, соответственно, каждая квалификация имеет определенные характеристики, формируемые глубиной знаний на каждом уровне и тем, что ожидается от выпускника по завершении обучения.

Документы/квалификации различаются по объему зачетных единиц и количеству часов (таблица 1).

Таблица 1 - Описание документов об образовании

Название документа	Объем часов	Количество зачетных единиц
Свидетельство	130 часов.	13 з.е.
Сертификат	370 часов	13-37 з.е
Диплом	от 370 часов	от 37 з.е.9

Важно отметить, что выдаваемые документы/квалификации четко разграничены согласно тому месту, которое они занимают в рамке квалификаций. Например, *дипломы* как отдельный тип квалификаций включают в себя: диплом, диплом о высшем образовании, национальный диплом высшего образования, выпускной (graduate) диплом.

Диплом предполагает освоение определенного объема зачетных единиц, при этом он может выдаваться на любом квалификационном уровне (например, Диплом уровня 2, Диплом уровня 3 и т.д.).

Типы и виды квалификаций находятся в постоянном развитии под влиянием внешних факторов. Так, например, быстрое развитие информационных технологий требует их освоения не только для целей профессиональной деятельности, но и жизни в целом. Также в усложняющихся условиях растет потребность в умениях в области базовой математики и умений для устойчивого развития.

Именно поэтому возникает потребность в квалификациях базовых умений, квалификациях функциональных умений и т.д.

Таким образом, формирование квалификаций происходит под влиянием целого ряда факторов, таких как - условно – технологические факторы, факторы рынка труда, социально-демографические факторы. Для чего динамика этих факторов постоянно отслеживается и анализируется. И на основе этого согласованного и консолидированного представления формируются сигналы для сферы образования в части модернизации типологии квалификации и образовательных программ.

Благодаря этому оптимизируются расходы на образование и формируется возможность наиболее полного удовлетворения потребностей в образовании и обучении, как населения, так и экономики и рынка труда.

При отсутствии такого подхода страдает прозрачность и эффективность квалификаций, что косвенно приводит к неэффективному расходованию бюджетных средств и нежеланию работодателей вкладывать средства в развитие НСК.

Предлагаемые в России усовершенствования профессионально-общественной аккредитации (ПОА) вряд ли смогут оказать значительное влияние на качество квалификаций. Как показывает проведенное исследование, 39 СПК с разной степенью активности занимаются ПОА. При этом отсутствует рейтинг аккредитаторов, механизмы учета результатов ПОА при госаккредитации.

Не менее необоснованным является предположение, что отдельные элементы образовательных программ (вариативные модули) могут засчитываться выпускнику как теоретическая часть профессионального экзамена.

В заключение следует еще раз подчеркнуть, что дискурс в области национальных систем и рамок квалификаций уже сформирован в мире. На организационном, нормативном и методическом уровне в международном сообществе уже сложились четкие представления относительно базовых инвариантных характеристик и инструментов, обеспечивающих функционирование НСК в части выполнения тех задач, для которых она предназначается. Для того чтобы эта система работала, формируются модели регулирования, отвечающие общей модели индустриального порядка, действующей в стране. В рамках любой модели регулирования четко обозначаются два инструмента, а именно – типология квалификаций, основанных на понятии результатов обучения, и обеспечение качества квалификаций.

Важно подчеркнуть, что обилие разного типа и вида квалификаций – это не чья-то прихоть, а объективная необходимость. Упрощенно это можно представить так – на рынке труда выявляются «лакуны» умений, для устранения которых нужны новые квалификации, и начинается их проектирование и последующие утверждение.

Убедительным примером является разработка в Великобритании новых квалификаций Т-уровня, а также исторический срез динамики квалификаций «ученичество».

В этой связи для обеспечения эффективности разработки квалификаций и обеспечения их качества, в нашей стране необходимо всем акторам этого процесса договориться о содержании самого термина квалификация, о типологии квалификаций, их объеме и наполнении.

Список использованных источников:

1. А.А. Муравьева. Система квалификаций: вопросы управления. Образование и наука. 2014, № 5 (114), URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-kvalifikatsiy-voprosy-upravleniya.

2. Muravyeva A. A., Oleynikova O. N., Aksenova N. M., Dorozhkin E. M. National qualifications system in Russia – an epistemological perspective (статья на англ.языке). Образование и наука. Том 21, № 4. 2019.

3. Муравьева А.А., Олейникова О.Н., Аксенова Н.М. Национальная система квалификаций: нерешенные проблемы. Казанский педагогический журнал, № 2, 2020.

4. Global National Qualifications Framework Inventory. Prepared for ASEM Education Ministers Conference, Kuala Lumpur, 13-14 May 2013 (ASEMME 4). ETF, 2016.

5. Global inventory of regional and national quali¬cations frameworks 2019 URL: https://www.cedefop.europa.eu/files/2224_en_0.pdf.

6. Learning Opportunities and Qualifications in Europe: URL: https://ec.europa.eu/ploteus/en.

7. Accredited Qualifications. URL: https://www.accreditedqualifications.org.uk/ qualifications-and-credit-framework-qcf.html.

8. Introduction of T levels. URL: https://www.gov.uk/government/publications/ introduction-of-t-levels/introduction-of-t-levels.

Сафонкин А.В.
Фонд развития промышленности Республики Мордовия
safonkin@gmail.com

«КАДРОВЫЕ УДАРЫ» КАК ВЫЗОВЫ ДЛЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Аннотация: Работа посвящена актуальной для нашей страны «кадровых ударов», воздействующих на экономику страны. В работе рассматриваются вопросы «кадровых ударов» как воздействующих на устойчивое развитие страны и отдельных субъектов системы воспроизводства человеческого капитала через призму подхода несоответствия компетенций. Сделан вывод о необходимости развития взаимодействия заинтересованных сторон для формирования необходимых компетенций в рамках образовательных программ, в практике работодателей и для целей устойчивого развития страны в целом.

Ключевые слова: «кадровые удары», устойчивое развитие, несоответствие компетенций, мягкие и жесткие навыки, TWI.

Safonkin A.
Industry Development Fund of Mordovia

"PERSONNEL SHOCKS" AS CHALLENGES FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Abstract: The paper is devoted to the "personnel shocks" affecting Russia's economy. The paper deals with the issues of "personnel shocks" affecting the sustainable development of the country and the players of the human capital reproduction system through the point of view of the skills mismatch. The conclusion is made about the necessity to develop the interaction of stakeholders to form the necessary competences through the traditional educational programs, TWI system and for the purposes of sustainable development of the country as a whole.

Keywords: "Personnel shocks", sustainable development, skills mismatch, soft and hard skills, TWI.

Гармонизация системы воспроизводства человеческого капитала, в которую вовлечены предприятия и организации – «заказчики», образовательные учреждения и сервисы, кадровые и рекрутинговые компании и сервисы, собственно объекты «спроса» - люди, а также государство, выступающее в роле регулятора, «заказчика» и формирующее институты развития в рамках национальных проектов, государственных и региональных программ, требует стремления указанных субъектов к удовлетворению взаимных потребностей. Вместе с тем, данный процесс осложняется значительными структурными сдвигами, сменами парадигм в образовании и восполнении человеческого капитала, а в России – еще и особенностями демографической ситуации и трансформацией политико-экономической системы в последние 35 лет. Для характеристики носящих волнообразный, резонансный характер несоответствий между потребностями «заказчиков» и наличием ресурсов, способных восполнить такие потребности, рядом специалистов [1] используется термин «кадровый удар». В настоящей работе мы разбираем практические аспекты воздействия «кадровых ударов» на устойчивое развитие как социально-экономической макросистемы страны, так и отдельных субъектов системы воспроизводства кадрового потенциала.

Под «кадровым ударом» А.И. Андреевым понимается [2] состояние, при которых нехватка кадров усугубляется демографической ситуацией в условиях необходимости ускоренной технологической модернизации. Из этого определения понятно, что «кадровые удары» характерны не только для экономики стран, где активно воздействуют какие-либо трансформационные процессы (подобно России), но и в принципе для стран, действующих в парадигме устойчивого развития. В этом смысле, концепт «кадровых ударов» в полной мере «помещается» в контекст глобальной проблемы несоответствия компетенций.

Доклад Бостонской консалтинговой группы (БКГ, Boston Consulting Group) 2020 года по данному вопросу [3] говорит о несоответствии компетенций (skills mismatch) как о проблеме более высокого порядка, чем просто «разрыв в компетенциях» (skills gap) – лишь нехватки необходимых специалистов на соответствующих позициях. Несоответствие компетенций, подчеркивают авторы доклада, создает «иллюзию занятости, экономической и социальной стабильности», маскируя подлинный смысл и, главное, масштабы проблемы. Между тем, оценка БКГ влияния

этого феномена говорит о том, что мировая экономика теряет 6% ежегодно из-за пониженной производительности труда в связи с несоответствием компетенций, охватывающим 1,3 млрд человек в мире.

В России проблема «кадровых ударов» рассматривается прежде всего с позиций недостаточного притока новых специалистов инженерно-технических специальностей, «утечки мозгов» и квалифицированных рабочих [4]. Не отрицая, и даже подчеркивая справедливость таких выводов, мы все же не можем не заявить о том, что проблемная область значительно шире, охватывая все, а не только инженерно-технические специальности. Наше мнение подтверждается и упомянутым докладом Boston Consulting Group, свидетельствующим о том, что проблема несоответствия компетенций в России охватила около 34 млн рабочих мест (около 44% от общего количества), создавая разрыв с ведущими экономиками мира в показателе производительности труда (рассчитанном как частное реального ВВП к количеству занятых) в 2-5 раз. В реальном секторе такой разрыв, очевидно, еще выше.

На «кадровые удары», таким образом, можно взглянуть не только под углом «кадрового голода», усугубленного спадом притока специалистов, а в принципе несоответствия имеющихся компетенций относительно действительно требуемых для соответствующей позиции.

Импликация такого подхода также как и для парадигмы «кадрового голода» касается, в первую очередь, системы образования. При этом видение отдельного рабочего места как позиции, требующей наличия у лица, ее занимающего определенный набор компетенций, а документа об образовании как подтверждающего получение базовых компетенций, достаточных для данной позиции, заметно меняет образ и направление приложения усилий. В этой связи становится ясно, что лозунги «восстановления советской системы образования», «повышения престижа специальности» и иные «меры» в парадигме преодоления «кадрового голода», как минимум, недостаточно эффективны. Номинативное понимание – «инженер «по диплому» значит годный для позиции инженера на любом предприятии» - уже давно не находит поддержки у передовых работодателей. Компетентностный подход к формированию рабочих программ специальностей, внедряемый или уже внедренный внедренный в образовательных учреждениях разного уровня нашей страны, значительно лучше отвечает на вопрос работодателя: «Нужного ли мне специалиста готовит ваше учебное заведение?». Однако и этого недостаточно.

Такое номинативное понимание известно и рекрутерам, и специалистам отделов персонала предприятий, и руководителям онлайн-сервисов по подбору персонала. Наличие на рынке предложения персонала с требуемым опытом по должности с определенным названием не означает, что среди них есть специалисты с необходимой квалификацией, и наоборот.

Ускоренная динамика возникновения новых профессий, появление требующих уникальных квалификаций нишевых специальностей по причине экспоненциального роста технологий и возникновения новых рынков, активное изменение требующихся для той или иной специальности компетенций – все эти драйверы “lifetime learning” энергично заявляют о том, что программы обучения должны учитывать изменяющиеся потребности работодателей. При этом, учебное заведение должно предугадывать, какими *могут стать* такие потребности, ориентируясь на лучшие практики и модели прогнозирования.

Передовые работодатели, обладающие необходимыми ресурсами и работающие в таком видении, активно влияют на образовательные учреждения в направлении

формирования учебных программ, исходя из набора действительно востребованных *в перспективе* компетенций. Имеется такой опыт и в России. Так, владелец группы Челябинский трубопрокатный завод Андрей Комаров рассказывает о практике масштабной перестройки СПО, среднего образования и даже дошкольных учреждений как готовящих специалистов, кто будет формировать будущее его предприятия через десятки лет [5]. Такая долгосрочная перспектива позволяет достигать целей устойчивого развития предприятия.

Подход к «заполнению» требуемых компетенций будущего специалиста на протяжении всего периода обучения несомненно отражает глубокое понимание работодателей возрастающей роли развития мягких навыков (soft skills), начиная с дошкольного и раннего школьного возраста. Именно мягкие навыки помогут сформировать необходимую гибкость (agility) и устойчивость (resilience) при освоении новых профессий, получении новых компетенций в концепции lifetime learning.

Более того, возрастающая информационная плотность и нагрузка на психику не только побуждают к дополнительному вниманию к развитию мягких навыков, но и исключению (возможно, индивидуальному) из программ обучения пунктов освоения части жестких навыков, которые не потребуются или скорее не потребуются будущему специалисту.

Практика региональных центров компетенций, созданных в рамках национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости» и реализующих на предприятиях трехлетнюю программу повышения производительности труда, в том числе, через методики площадочного обучения и управления изменениями, подтверждают выдвинутые нами тезисы. Так, проводимые экспертами Регионального центра компетенций Республики Мордовия неструктурированные и структурированные интервью с младшим, средним и высшим управленческим персоналом в рамках диагностики готовности предприятия к изменениям, демонстрируют несоответствие компетенций прежде всего в плане освоения мягких навыков, связанных с умением коммуницировать (доносить информацию, давать вербальную и невербальную обратную связь), мотивировать, заниматься саморазвитием на разных управленческих уровнях при значительно более частной ситуации, когда технические и другие жесткие навыки в целом достаточны для проведения необходимых изменений. В итоге руководители погружаются в микроменеджмент, непрерывные потоки деловой переписки в мессенджерах и по электронной почте, выполняют несвойственные функции (например, мастера в цехах работают как логисты и сметчики), не занимаются развитием своих подчиненных. Следствием такой ситуации является возникновение «кадровых ударов» на уровне предприятия, характеризующиеся ростом текучести кадров, замедлением производственных и офисных процессов и, как следствие, снижением производительности труда.

Тем не менее, разумеется, мы не принижаем и не можем принижать важность формирования жестких навыков. Другое дело, что подход к обучению таковым в современной ситуации меняется. Не секрет, что любые жесткие навыки утрачиваются, если их не применяют на практике, что ведет к тому, что время на обучение невостребованным в перспективе жестким навыкам затрачивается, по сути, впустую. Ответом на данный риск являются различные формы «площадочного обучения», например, практика наставничества, коучинга и возникшая на предприятии Toyota в 40-х годах XX века система TWI (Training Within Industry, дословно – «обучение на производстве»), предполагающая обучение жестким навыкам с помощью инструкторов-профессионалов [6].

Казалось бы, такой подход сокращает роль традиционных образовательных институтов, исключая содержательную часть программ обучения. Однако если рассмотреть ситуацию в ином ключе, с позиции высвобождения ресурсов программ для развития мягких навыков и формирования требуемых от будущего профессионала базовых установок для его специальности, а также ценностных установок в области устойчивого развития (сохранения климата, поддержка гендерного равенства, ответственного потребления и производства и пр. [7]). Кроме того, вузы могут принимать участие в подготовке таких площадочных инструкторов. Это не только не снизит ценности таких образовательных программ, но и придаст им дополнительный вес, позволив работодателям пересмотреть мнение о роли традиционных образовательных учреждений в положительную сторону. Гибкость в перераспределении границ обучения различным компетенциям между заказчиками и образовательным учреждением погасит «кадровые удары».

Безусловно, подобное взаимодействие по перераспределению сфер ответственности в подготовке специалиста требует постоянной и результативной коммуникации всех заинтересованных сторон. Площадкой для подобной коммуникации может стать проводимая по инициативе вуза международная аккредитация образовательных программ, участие в которой принимают все стейкхолдеры с учетом принятых интернациональных подходов к аккредитации и лучших мировых практик.

Роль государства в этом процессе, помимо роли заказчика (работодателя), может заключаться в способствовании достижению целей устойчивого развития страны в целом, поддержке инновационных инициатив и отраслей, а также в способствовании достижения национальных целей – всех стратегических направлений, являющихся капиталоемкими и приносящими результаты в долгосрочной перспективе.

Таким образом, предотвращение «кадровых ударов» для устойчивого развития «заказчика», участников рынка образования и страны в целом в рамках воспроизводства системы человеческого капитала, лежит на пути выявления и прогнозирования компетенций с акцентом на развитии мягких навыков и развитии наставничества в освоении жестких навыков; в эффективной коммуникации при разработке и оценке образовательных программ (в том числе, через механизмы добровольной международной аккредитации); а также обеспечении государством компенсирующих механизмов для сохранения стратегического направления на достижение целей устойчивого развития, инновационное развитие страны и следование национальным целям.

Список использованных источников:

1. Андреев А.И., Зинькина Ю.В., Алексеенко О.А. "Кадровый удар" как результат влияния изменений возрастных структур населения ряда стран мира: политический и экономический аспекты // Вестник Московского университета. Серия 27: Глобалистика и геополитика, издательство Изд-во Моск. ун-та (М.), № 3, с. 49-63

2. И.В. Ильин, А.Д. Урсул, Т.А. Урсул, А.И. Андреев. ОБРАЗОВАНИЕ ДЛЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В РОССИИ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ (Экспертно-аналитический доклад). – М.: Московская редакция издательства «Учи-тель»; Издательство Московского университета, 2017. – с. 143.

3. J. Puckett, Vladislav Boutenko, Leila Hoteit, Konstantin Polunin, Sergei Perapechka, Anton Stepanenko, Ekaterina Loshkareva, and Gulnara Bikkulova. FIXING THE GLOBAL SKILLS MISMATCH / Boston Consulting Group Report of January, 15 2020. URL: https://www.bcg.com/ru-ru/publications/2020/fixing-global-skills-mismatch (Дата обращения: 04.09.2020).

4. А.Е. Варшавский, Е.В. Кочеткова. Проблемы дефицита инженерно-технических кадров // Экономический анализ: теория и практика, 32 (2015) 2-16, с. 2-16.

5. П. Трифонова, Д. Симаков. Владелец группы ЧТПЗ: «Вся территория завода – это объекты белой металлургии» // Ведомости, 03 октября 2019 г. URL: https://www.vedomosti.ru/business/characters/2019/10/03/812717-vladelets-gruppi-chtpz (Дата обращения: 04.09.2020 г.).

6. Белыш К.В. Роль наставничества в развитии корпоративной культуры предприятия // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. 2015. №32. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/rol-nastavnichestva-v-razvitii-korporativnoy-kultury-predpriyatiya (Дата обращения: 04.09.2020).

7. URL: https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/ (Дата обращения: 04.09.2020 г.).

Скаковская Л.Н.,
Катаускайте Л.А.
Тверской государственный университет
tvgukla@yandex.ru
Корнева Е.Ю.
ООО «Русский Регистр - Балтийская инспекция»
korneva@rusregister.ru

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗЕ (НА ПРИМЕРЕ ТВЕРСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА)

Аннотация: В статье рассматриваются аспекты развития системы независимой оценки качества образования на институциональном уровне на этапе формирования Европейского пространства высшего образования. На примере одного из отечественных вузов – Тверского государственного университета – показаны результаты в отношении одного из ключевых элементов Болонского процесса – системы менеджмента качества образования.

Ключевые слова: гарантии качества, оценка качества образования, система менеджмента качества, мониторинг.

Skakjvskaya L.N.,
Katauskayte L.A.
Tver State University
Korneva E.Yu.
Russian Register – Baltic Inspection LLC

DEVELOPMENT OF AN INDEPENDENT EVALUATION SYSTEM THE QUALITY OF EDUCATION AT THE UNIVERSITY (ON THE EXAMPLE OF TVER STATE UNIVERSITY)

Abstract: The article examines aspects of the development of the system of independent assessment of the quality of education at the institutional level at the stage of formation of

the European Higher Education Area. For example, one of the local universities – Tver State University – shows the results for one of the key elements of the Bologna process – formation quality systems.

Keywords: quality guarantees, evaluation of education quality, system of quality management, monitoring.

Обеспечение качества имеет важное значение для установления доверия к Европейскому пространству высшего образования. Одной из задач модернизации образования России в рамках реализации Болонской декларации является внедрение в вузах внутренних систем и механизмов гарантии качества образования с участием студентов, преподавателей и внешних экспертов. В Берлинском коммюнике, подписанном в сентябре 2003 г., подчеркивалось: «Качество высшего образования лежит в основе построения Европейского пространства высшего образования». При этом ответственность за качество и обеспечение его гарантий, в первую очередь, возлагается на образовательные организации. Так, согласно Стандартам и рекомендациям для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве (ESG), разработанных Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования ENQA по прямому поручению Конференции министров образования европейских стран, подписавших Болонскую декларацию, провайдеры высшего образования несут ответственность за предоставление образования и гарантируют его качество [4].

В Бухарестском коммюнике (апрель 2012 года) также особо отмечается: «Болонские реформы изменили облик высшего образования в Европе. Структуры высшего образования в Европе стали более совместимыми и сопоставимыми. На передний план выходит проблема механизмов и инструментов обеспечения качества образования: качество должно быть гарантированным. Обеспечение качества имеет важное значение для установления доверия к Европейскому пространству высшего образования и для усиления привлекательности его предложений, включая трансграничное образование» [1].

В настоящее время продолжается активное реформирование системы высшего образования, обусловленное формированием единого образовательного пространства Европы. Решение национальных задач в области качества высшего образования требует широкого внедрения в вузах современных эффективных методов управления качеством, формирования систем качества, базирующихся на идеях и принципах концепции тотального управления качеством.

Формирование системы внутренних гарантий качества, контроль качества образования и управление качеством являются основными аспектами деятельности вузов. Внутренние гарантии качества представляют собой систему удостоверения соответствия деятельности вуза внешним и внутренним требованиям.

Современное законодательство в области образования, труда и занятости направляет вектор измерения качества образования в общественно-государственный сектор, вводя различные виды его независимой оценки [2].

Приоритетом государственной политики РФ в сфере образования является внедрение механизмов независимой системы оценки качества работы образовательных организаций с участием общественности и работодателей. В соответствии с законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» именно образовательные организации несут ответственность за качество образования выпускников. В федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования (ФГОС ВО 3++) определены требования к применяемым механизмам внешней и

внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по образовательным программам.

Формирование системы внутренних гарантий качества является важным аспектом деятельности вузов. В 2018 году Минобрнауки России разработаны методические рекомендации по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования по образовательным программам высшего образования. Организация и проведение внешней независимой оценки качества образовательных слуг в системе высшего образования регламентируется Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95).

В Тверском государственном университете (ТвГУ) накоплен существенный опыт по формированию системы независимой оценки качества образования. Важнейшими инструментами и подходами повышения эффективности управления качеством деятельности вуза являются систематическая актуализация политики в области качества и целей деятельности вуза, совершенствования организационной структуры вуза, анализ эффективности управленческих решений [3].

Внешняя оценка уровня подготовки студентов по учебным дисциплинам в части соответствия требованиям ФГОС осуществляется в ТвГУ в рамках ежегодного участия в проектах НИИ мониторинга качества образования: «Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования», «Интернет-тренажеры в сфере образования, а также проекта Рособрнадзора «Независимая оценка качества подготовки обучающихся (НОКО)». С 2015 г. ТвГУ является базовой площадкой для проведения Федерального Интернет-экзамена для выпускников бакалавриата (ФИЭБ). ФИЭБ реализуется как добровольная сертификация выпускников бакалавриата на соответствие требованиям ФГОС. Для вузов ФИЭБ является элементом внешней независимой оценки качества подготовки выпускников бакалавриата и позволяет провести объективный анализ индивидуальных образовательных достижений студентов и качества реализуемых образовательных программ. В 2015 – 2020 гг. 1295 выпускников ТвГУ 13 направлений подготовки бакалавриата прошли внешнюю независимую сертификацию в рамках Федерального Интернет-экзамена для выпускников бакалавриата (ФИЭБ). По результатам ФИЭБ 660 студентов ТвГУ получили золотые, серебряные и бронзовые сертификаты.

С 2011 г. ТвГУ является участником Всероссийского проекта «Лучшие образовательные программы инновационной России». По результатам внешней экспертной оценки Всероссийского проекта «Лучшие образовательные программы инновационной России» в число лучших образовательных программ в 2013-2019 гг. вошли 73 образовательных программы ТвГУ.

Согласно Стандартам ГОСТ ISO 9000, один из восьми принципов менеджмента качества – постоянное улучшение. С целью совершенствования деятельности необходимо проводить мониторинговые исследования для определения областей для совершенствования деятельности. Объектами внутренней оценки и мониторинга в ТвГУ являются: состояние системы менеджмента качества образования и ее эффективность; качество подготовки студентов; качество основных образовательных программ высшего образования; качество образовательной деятельности (учебной и воспитательной работы); работа профессорско-преподавательского состава. В вузе создано подразделение, осуществляющее управление качеством образовательной деятельности: управление качества, лицензирования и аккредитации. Для регламентации оценки качества образования и мониторинга за его состоянием разработаны и функционируют внутренние нормативные документы.

Внутренняя независимая оценка качества подготовки обучающихся в ТвГУ осуществляется в рамках промежуточной аттестации обучающихся по итогам прохождения практик, выполнения курсовых работ и проектов, государственной итоговой аттестации обучающихся, входного контроля уровня подготовленности обучающихся в начале изучения дисциплин, проведения олимпиад по дисциплинам, контролю наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по ранее изученным дисциплинам.

Внутренняя независимая оценка качества работы педагогических работников в университете осуществляется в рамках процедуры оценки качества работы педагогических работников обучающимися и проведения конкурсов педагогического мастерства.

В университете внедрена рейтинговая оценка деятельности профессорско-преподавательского состава, которая является составной частью комплексной системы управления качеством образования. Она проводится с целью активизации и стимулирования профессорско-преподавательского состава университета к поиску современных методов обеспечения качества подготовки обучающихся и выпускников, совершенствования управления качеством образования, повышения эффективности научной, учебной, воспитательной работы и учебного процесса в целом, обеспечения объективного анализа работы всех преподавателей университета. Основными задачами рейтинговой оценки являются: определение уровня педагогической и научно-исследовательской работы преподавателей; стимулирование видов деятельности профессорско-преподавательского состава, способствующих повышению рейтинга университета в целом; формирование информационной базы данных по деятельности профессорско-преподавательского состава университета; создание системы внутреннего аудита эффективности деятельности преподавателей университета; формирование системы материальных и моральных стимулов для руководителей и членов коллектива.

В университете создана и эффективно функционирует система мониторинга удовлетворенности студентов организацией и содержанием учебной и внеучебной работы. Определен процесс измерения наиболее важных результатов деятельности, разработан соответствующий инструментарий (анкета «Оценка качества и содержания образования в Тверском государственном университете» и др.).

С целью создания системы оценки обучающимися качества образования и их вовлечения в процесс повышения качества образовательных услуг в ТвГУ в мае 2016 г. был создан студенческий совет по вопросам качества образования. Важность учета мнения обучающихся для развития системы высшего образования была отмечена Президентом РФ В.В. Путиным (Поручение Президента России по вопросам повышения качества высшего образования Пр-1148, п.2 от 22 мая 2014 г.). В Поручении Президента РФ предполагается создание внутренних систем оценки деятельности научно-педагогических работников и удовлетворенности студентов условиями и результатами обучения для последующего возможного учета результатов этой оценки в системе показателей эффективности деятельности образовательных организаций высшего образования. Студенческая оценка качества образования является одним из эффективных инструментов для руководства образовательной организации при оценке научно-педагогических работников и предоставляемых ими образовательных услуг. Это позволяет более точно выстраивать программу стратегического развития образовательной организации.

Предметом деятельности студенческого совета по вопросам качества образования ТвГУ является содействие повышению уровня качества образования в универси-

тете. Основными целями и задачами деятельности совета являются: осуществление мероприятий по повышению качества образования в ТвГУ; организация мониторинга качества образования и удовлетворенности обучающихся условиями обучения в ТвГУ; разработка предложений по повышению качества образовательного процесса с учетом интересов и потребностей обучающихся и требований федеральных государственных образовательных стандартов.

В 2018 году в ТвГУ внедрена система внутренних аудитов качества. Ежегодно утверждается годовой план аудитов на соответствие деятельности вуза требованиям законодательства РФ и стандартов качества. По результатам аудитов разрабатывается программа корректирующих мероприятий, а также осуществляется контроль ее выполнения.

Дальнейшее развитие механизмов независимой оценки качества образования в ТвГУ планируется по следующим направлениям:

– совершенствование механизмов внутренней независимой оценки качества подготовки обучающихся в рамках анализа портфолио учебных и внеучебных достижений обучающихся; промежуточной аттестации обучающихся по дисциплинам (путем создания комиссий для проведения промежуточной аттестации, включающих педагогических работников других образовательных организаций, реализующих аналогичные дисциплины, работников подразделений, осуществляющих в вузе управление качеством образовательной деятельности);

– совершенствование механизмов внутренней независимой оценки качества работы педагогических работников в рамках системного мониторинга уровня квалификации педагогических работников; анализа портфолио профессиональных достижений педагогических работников;

– участие в процедурах внешней независимой оценки качества образования.

Активное внедрение принципов менеджмента качества позволяет университету существенно улучшать показатели деятельности. По результатам ежегодного мониторинга эффективности деятельности, проводимого Минобрнауки России, Тверской государственный университет в течение 9 лет подтверждает статус эффективной образовательной организации. По результатам оценки результативности деятельности научных и образовательных организаций Минобрнауки России ТвГУ вошел во 2 категорию: стабильные организации.

Список использованных источников:

1. Коммюнике Конференции министров Европейского пространства высшего образования, г. Бухарест, Румыния, 26-27 апреля 2012 года. [Электрон. ресурс]. Режим доступа: http://www.russianenic.ru/int/bol/base/itog26042012.pdf (Дата обращени: 05.09.2020).

2. Корнева Е.Ю. Формула доверия // Аккредитация в образовании. – № 3 (87). – 2016. – С. 18 – 19.

3. Скаковская Л.Н., Катаускайте Л.А. Система менеджмента качества образования в Тверском государственном университете //Высшее образование в России. – Москва: Московский государственный университет печати, 2017. – № 5. – С. 125 – 132.

4. Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве. Йошкар-Ола: Национальное аккредитационное агентство в сфере образования, 2008. – 58 с.

Слинкова О.К.
Белгородский государственный национальный исследовательский университет
Slinkova@bsu.edu.ru

ГУМАНИТАРНЫЙ ВЕКТОР В РАЗВИТИИ РОССИЙСКОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ КАК ФАКТОР МЕЖДУНАРОДНОЙ ИНТЕГРАЦИИ

Аннотация: Одной их актуальных проблем международной интеграции высшего образования является недостаточная реализация заявленных Болонским процессом ценностей. Данная проблема характерна как для европейского, так и российского образования. Одним из факторов интеграции отечественного высшего образования в европейское образовательного пространство является усиление гуманитарного вектора в его развитии. Реализация данного направления предполагает развитие коммуникативной компетентности и освоение студентами гуманитарных технологий. В статье приводится содержательная характеристика гуманитарных технологий и обосновывается их связь с принципом студентоцентрируемого обучения, лежащим в основе концепции Европейского пространства высшего образования. Формулируются основные задачи высшей школы, обеспечивающие реализацию этого принципа на базе использования гуманитарных технологий.

Ключевые слова: высшее образование, международная интеграция, ценности, гуманитарные знания, гуманитарные технологии, принцип студентоцентрируемого обучения.

Slinkova O.K.
Belgorod State University

HUMANITARIAN VECTOR IN THE DEVELOPMENT OF RUSSIAN HIGHER EDUCATION AS A FACTOR OF INTERNATIONAL INTEGRATION

Abstract: one of the contemporary issues of international integration of higher education is insufficient implementation of the values declared by the Bologna Process. This issue is typical for both European and Russian education. One of the integration factors of domestic higher education into European educational space is to strengthen humanitarian vector in its development. Implementation of this direction involves development of communicative competence and mastering of humanitarian technologies by students. The article provides comprehensive characteristics of humanitarian technologies and substantiates their connection with the principle of student-centered learning which underlies the concept of the European educational space. The main tasks of higher education defined in the article implement this principle on the basis of usage of humanitarian technologies.

Keywords: higher education, international integration, values, humanitarian knowledge, humanitarian technologies, student-centered learning.

Успешность Европейского пространства высшего образования (ЕПВО) во многом определяется реализацией заявленных при его формировании основных ценностей: академическая свобода и автономия учреждений высшего образования, широкое привлечение студентов и персонала к управлению вузовскими процессами, ответственность государства за развитие систем высшего образования. Российские исследователи

отмечают, что данные ценности еще не полностью реализованы [1]. К еще более жесткому выводу приходят некоторые зарубежные исследователи, рассматривающие ЕВПО исключительно как неолиберальный проект [2]. Безусловно, данные выводы имеют под собой некоторое основание в сложной, динамично меняющейся ситуации современного мира. Экономический кризис, вызванный пандемией коронавируса, неизбежно повлек за собой кризис политический, идеологический, кризис системы общечеловеческих ценностей. Противники Болонского процесса видят в этом возможность возврата к старым моделям высшего образования, однако такой возвратный процесс вряд ли стоит признать целесообразным. Интернационализация высшего образования при всех проблемах, сопровождающих этот процесс – процесс необратимый и, главное, имеющий позитивные перспективы. Эти перспективы связаны, прежде всего, с возможностью использования передового зарубежного опыта при условии сохранения всего лучшего, что всегда было связано с отечественном образованием. Этот опыт имеет отношение к различным аспектам высшего образования. В настоящем исследовании мы остановимся на его аксиологическом аспекте, имеющем, как было отмечено выше, ключевое значение в реализации идей ЕПВО.

Главной идеей ЕПВО является свободно развивающаяся личность [3]. Практическая реализация этой идеи в системе российского высшего образования актуализирует необходимость усиления гуманитарного вектора в его развитии. Российское инженерное и естественнонаучное образование всегда было конкурентоспособным, чего не скажешь, к сожалению, о его гуманитарной составляющей. При этом мы имеем в виду не чисто гуманитарные направления подготовки, какими являются, например, филология, история и т.п., а усиление гуманитарной составляющей всех дисциплин в системе высшего образования. Данная гуманитарная составляющая должна быть ориентирована на развитие коммуникативной компетентности (включая кросс-культурную компетентность) и освоение студентами гуманитарных технологий как важного условия повышения эффективности и гуманности в любой сфере человеческой деятельности, требующей взаимодействия.

Понятие гуманитарных технологий является результатом растущей дифференциации в трактовке исходного термина «технология» (социальные, политические, маркетинговые, PR-технологии и т.п.). Для вычленения его из многочисленных родовых понятий обозначим принципиальные аспекты, отражающие его содержание.

Во-первых, гуманитарные технологии являются способом реализации гуманитарных знаний. Говоря о гуманитарных знаниях, следует указать на то обстоятельство, что в определении предметного поля наук, обеспечивающих гуманитарное знание, сегодня отсутствует единая, общепринятая точка зрения. Некоторые авторы относят к гуманитарным науки, предметом изучения которых является человек и человеческое общество [4]. Другие делят это предметное поле на две части, выделяя, соответственно, общественные науки, предметом изучения которых является социум, и гуманитарные науки, изучающие человека. Последний подход может показаться более разумным, т.к. прилагательное «гуманитарный» (как и «гуманный») имеет происхождение от латинского «hūmānus», что означает «человеческий» или «свойственный человеку». С другой стороны, человек как личность представляет собой существо социальное, его развитие невозможно рассматривать вне социума. Поэтому гуманитарное знание не может быть полным без учета того влияния, которое оказывает на человека и его поведение общество. Важнейшей составляющей социума является культура, которая, как известно, не наследуется человеком генетически, а передается из поколения в поколение.

Гуманитарное знание не существует вне культурного контекста. Это не означает сведения гуманитарного знания к культурологии. Напротив, современная гуманитарная сфера характеризуется растущей дифференциацией гуманитарных дисциплин, что, несомненно, обогащает гуманитарное знание.

Во-вторых, гуманитарные технологии являются способом технологизации гуманитарных знаний. Данное уточнение диктуется следующими обстоятельствами. Дело в том, что гуманитарному знанию традиционно приписывается познавательная (объяснительная) установка, в соответствии с которой данное знание необходимо для объяснения, интерпретации тех или иных объектов, процессов или явлений. Говоря о технологизации гуманитарного знания, мы подчеркиваем его возможность не только в познании, но и в преобразовании познаваемых объектов, явлений, процессов. Любое знание должно давать человеку не только возможность формирования «картины мира», но и вооружать способами повышения эффективности жизнедеятельности в этом мире. По отношению к инженерным, естественным и даже социальным наукам это представляется очевидным, здесь практическая ценность знаний определяется возможностями преобразования на их основе различных объектов живой и неживой природы, а так же общества. Что же касается гуманитарных наук, то здесь технологизация знаний, пожалуй, ограничивается такими областями профессиональной деятельности, как педагогика, психология и управление. Однако владение гуманитарными технологиями в профессиональной деятельности необходимо не только педагогам, психологам и руководителям. В любой сфере экономической деятельности, требующей кооперации, владение гуманитарными технологиями выступает важным фактором профессионального мастерства.

В-третьих, имея в виду не вполне очевидное различие социальных и гуманитарных технологий, отметим, что если первые апеллируют к массовому сознанию, то областью воздействия гуманитарных технологий является отдельная личность (как исключение – небольшая группа людей). Попытки же использовать апробированные социальные технологии (например, политические технологии или PR-технологии) в гуманитарной сфере выхолащивают сущность гуманитарных технологий, компрометируют саму возможность гуманитарных практик [5]. Принцип учета индивидуальных особенностей является ведущим в гуманитарных практиках. По своей сути гуманитарные технологии есть способы воздействия на мышление и поведение людей. Однако арсенал этих способов не включает многое из того, что находит применение в социальных практиках (например, принуждение или манипулятивное влияние) и ограничивается набором средств «мягкого» воздействия. А это означает, что гуманитарные технологии меняют парадигму «управления (манипуляции) человеком» на парадигму «актуализации человека», свойственную гуманистической психологии. И здесь уместно обозначить еще один принципиально важный аспект, касающийся сущности гуманитарных технологий: основополагающим принципом реализации гуманитарных технологий является принцип гуманизма, провозглашающий личность как особую ценность.

С учетом сказанного под гуманитарными технологиями в настоящем исследовании понимаются способы реализации гуманитарных знаний, направленные на позитивное изменение мышления и поведения личности при условии признания ее в качестве особой ценности. Данная трактовка гуманитарных технологий в полной мере соответствует одному из основных принципов, провозглашенных ЕПВО – принципу студентоцентрируемого обучения. Реализация этого принципа на базе использования гуманитарных технологий в высшей школе предполагает последовательное решение следующих основных задач:

1) широкое использование активных методов обучения. Отметим, что данное направление имеет солидную методологическую базу, истоки которой лежат в разработанной еще в 50-х гг. XX в. под руководством Г.П. Щедровицкого концепции системо-мыследеятельностной методологии;

2) создание условий, способствующих самоактуализации студентов, повышению их ответственности и подотчетности. Это – вопрос развития мотивации личностного роста студентов, которая, как показывают наши исследования, имеет значительный потенциал [6];

3) использование рефлексивного подхода к построению процесса обучения. В основе этого подхода лежит понимание того, что не существует единственного стиля взаимодействия в системе «преподаватель – студент», пригодного в любых педагогических ситуациях;

4) создание индивидуальных траекторий обучения с учетом индивидуального опыта и познавательных интересов студентов. Отметим, что реализация данной задачи в отечественной школе существенно осложняется бюрократическими и финансовыми ограничениями – принцип вариативности при формировании учебных планов часто оказывается скорее декларируемым, нежели реально используемым.

Список использованных источников:

1. Муравьева А.А., Аксенова Н.М., Ватолкина Н.Ш. Болонский процесс: пространство развития или неолиберальный проект? // Университетское управление: практика и анализ. 2019. № 3. С. 126. URL: file:///C:/Users/User/Desktop/1044-1190-1-SM.pdf (Дата обращения: 06.08.2020).

2. Evans L. Reshaping the EHEA: After the Demise of Neolibralism. 2018, pp. 23-42. URL: https://www.research.manchester.ac.uk/portal/files/73548895/published_chapter _July _2018.pdf (Дата обращения: 08.08.2020).

3. Дружилов С.А. Двухуровневая система высшего образования: западные традиции и российская реальность // Педагогика. 2010. № 6. С. 56.

4. Демидова О.Р. Гуманитаристика, гуманитарное знание, гуманитарные науки // Universum: Вестник Герценовского университета. 2009. № 1. С. 7-12.

5. М. Эпштейн. О гуманитарном изобретательстве // НЛО. 2016. № 2. URL: https://magazines. gorky.media/nlo/2016/2/o-gumanitarnom-izobretatelstve.html (Дата обращения: 10.08.2020).

6. Grudistova E. G., Pastukhova D. A., Slinkov A. M., Slinkova O.K., Melnikov T. N. Study of self-actualization needs of Russian students as a factor of competitiveness in the labor market. Espacios. 2019. T. 40. № 26.

ОТРАСЛЕВЫЕ СТАНДАРТЫ И СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Азимина Е.В.,
Сучкова М.Ю.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
eva.baltika@gmail.com, sychkova95@mail.ru

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ КАК ОСНОВА ПРАКТИКООРИЕНТИРОВАННОСТИ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация: В данной статье рассматривается роль профессиональных стандартов для предприятий и образовательных организаций и анализируется опыт разработки внедрения профессиональных стандартов в нефтегазовую отрасль.

Ключевые слова: Система обучения персонала, профессиональный стандарт.

Azimina E.V.,
Suchkova M.Yu.
Saint Petersburg State University of Economics

PROFESSIONAL STANDARDS ARE THE BASE OF EDUCATIONAL SYSTEM PRACTICAL ORIENTATION

Abstract: This article examines the role of professional standards for enterprises and educational organizations and analyzes the experience of developing the implementation of professional standards in the oil and gas industry.

Keywords: the system of personnel training, professional standard.

В условиях переживаемой нами технологической революции 4.0, предполагающей высокую динамику всех сфер социальной и экономической жизни на основе всеобщей автоматизации и цифровизации процессов создания добавленной стоимости, а также связанное с этим развитие мирового рынка труда остро встает вопрос о поиске новых механизмов регулирования и использования человеческого капитала. Сегодня практика работы человека на одном месте в рамках одной специальности постепенно уходит в историю. Новые производства и технологические изменения обуславливают процессы перманентного перемещения человеческого капитала: географического - из регионов рецепиентов в регионы экономического развития, отраслевого- из отраслей традиционного материального производства в экономику знаний [5], что влечет за собой появление новых специальностей и требует незамедлительной реакции по внесению изменений в образовательную систему.

Очевидно, что в этой ситуации для обеспечения высокого качества подготовки кадров необходимо тесное взаимодействие всех институтов системы образования, как исполнителей социального заказа на такую подготовку и бизнес-сообщества, как основного потребителя результатов его выполнения.

Базируясь на исторически сложившейся значимости подсистемы нормативного регулирования в системе образования, любое качественное изменение образователь-

ных процессов должно начинаться с нее. Следует отметить, что активное обновление нормативно-правовой базы, пересмотр полномочий и ответственности органов для регулирования процессов на рынке труда, а также изменения законодательства в сфере образования уже нашли свое отражение в современных реалиях. Так, начиная с 2006 года в России было создано Национальная система компетенций и квалификаций (НСКК), и под эгидой Российского союза промышленников и предпринимателей было создано Национальное агентство развития квалификаций (НАРК), деятельность которого направлено на обучение на протяжении всей трудовой жизни и на развитие качества рабочей силы. Следующий толчок к развитию НСКК получила в 2012 году, став одним из ведущих направлений Агентства стратегических инициатив, что позволило создать эффективное взаимодействие бизнеса, государства и граждан в области формирования, развития и систематизации информации о квалификациях и компетенциях с целью создания конкурентоспособного рынка труда. В структуре НСКК одним из ее ключевых элементов являются профессиональные стандарты.

Проблемы развития потенциала человеческого капитала, связанные с углублением международного разделения и специализации труда на основе его автоматизации и роботизации, привели к тому, что сегодня профессиональные стандарты должны стать тем соединительным звеном, которое обеспечивает сопряжение разнообразия потребностей экономики с возможностями системы образования, выявление «нестыковок» и их устранение. Не секрет, что с начала перестройки изменения в экономических процессах и образовательной среде в нашей стране шли разными темпами и независимо формируемыми направлениями. В результате чего, к началу 21 века сформировалась ситуация, при которой какие-либо связи между этими системами практически отсутствовали, они существовали параллельно. Так экономика нанимала на работу людей по их личностным качествам и первичным навыкам, даже порой не интересуясь, какое учебное заведение окончил кандидат, ориентируясь на принцип «лишь бы человек был хороший» и рассчитывая на последующее внутрикорпоративное обучение. Система образования выпускала на свет специалистов, которых могла подготовить, фокусируясь во многом не на анализ потребностей рынка труда, а на борьбу с Министерством по получению квот на бюджетное финансирование. В этой связи, абсолютно правомочен вывод о том, что НСКК появилась как ответ на сформировавшееся противоречие, тормозящее переход отечественной экономики к инновационной парадигме развития.

Процесс становления системы компетенций и квалификаций решает ряд проблем:

– оптимизация кадрового обеспечения в связи введения новых механизмов и партнерства между бизнесом и государством, обеспечение качества формирования человеческого капитала;

– организация непрерывного, гибкого и эффективного непрерывного образования;

– создание единой системы уровней квалификаций;

– обеспечение механизма практического влияния компаний на качество подготовки специалистов.

Исследование практического опыта применения профессиональных стандартов показывает, что все кадровые процедуры сегодня работодатель должен осуществлять с учетом профессиональных стандартов. Хочется отметить, что применение профессиональных стандартов – это не право работодателя, а его обязанность. В этой связи возрастает внимание к российским компаниям со стороны органов власти, общества и

инвесторов относительно эффективности использования человеческого капитала, обеспечение которой, в свою очередь, рассматривается как ключевой элемент инновационной экономики, не менее важный чем эффективность использования материальных и финансовых ресурсов.

Но на этапе практического внедрения профессиональных стандартов нередко возникает ряд проблем и увеличивается объем работ у кадровых служб, ответственных за развитие персонала организации. Сегодня далеко не редкость, возникновение дополнительных издержек, связанных с переобучением сотрудников, вытекающим из требований профессиональных стандартов. Например, сотрудник с точки зрения компании полностью соответствует выдвигаемым требованиям к квалификации и компетенциям, которые следуют из его роли в процессе создания добавленной стоимости. При этом у сотрудника есть образование, но работает он не по специальности, а законодательство обязывает проходить обязательную профессиональную переподготовку или повышение квалификации. У компаний должен быть налажен механизм отслеживания и внедрения новых профессиональных стандартов, которые позволят им избежать нарушения трудового законодательства и других нормативно-правовых актов.

Модернизация экономики, внедрение новых технологий, системная интеграция компьютерных средств, информационных и коммуникационных технологий трансформировали систему профессиональных квалификаций в эффективный механизм реформирования всего комплекса отношений между сферой труда и профессиональной подготовкой, который позволяет проецировать требования рынка труда на систему подготовки кадров на основе разработки и внедрения профессиональных стандартов и отраслевой рамки квалификаций.

В контексте обозначенной проблематики интересен опыт ПАО «Газпром». Очевидно, что такая компания формирует повышенный спрос на высококвалифицированных работников, с этой целью внедрение системы профессиональных квалификаций на основе профессиональных стандартов дает возможность комплексно влиять на качество трудовых ресурсов. Опыт реализации основных инструментов системы профессиональных квалификаций: разработка и применение профессиональных стандартов, прохождение независимой оценки квалификаций, взаимодействие с образовательными организациями закономерно требуют оценки полученных результатов вышеуказанных мероприятий, а также рекомендаций для формирования долгосрочных эффектов развития системы профессиональных квалификаций.

Поэтому в ПАО «Газпром» организована разработка профессиональных стандартов для наиболее востребованных видов профессиональной деятельности нефтегазовой отрасли, а также для общеотраслевых профессий. Таким образом у компании уже имеется 27 утверждённых профессиональных стандартов из 66 отраслевых, разработанных ПАО «Газпром» такие как: Специалист-технолог подземных хранилищ газа (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26.12.2014 № 1169н, с изменениями, внесенными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.02.2019 № 100н), Специалист по управлению балансами и поставками газа (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2014 № 1153н) и другие.

Все профстандарты разрабатываемые ПАО «Газпром» проходят рассмотрение в Совете по профессиональным квалификациям в нефтегазовом комплексе (СПК НГК). В СПК НГК входят такие компании как: ПАО АНК «Башнефть», ПАО «Газпром», ПАО «Лукойл» ОАО «НК»Роснефть» и др. Совет ориентируется на потребности производ-

ственных компаний-работодателей нефтегазового комплекса и является постояннодействующим коллегиальным органом, который создан по инициативе общественных организаций и предприятий нефтегазового комплекса, полномочиями которого наделено Частное учреждение «Центр планирования и использования трудовых ресурсов Газпрома». Опорные вузы ПАО «Газпром» и образовательные организации компании с 2004 года получили от СПК НГК свидетельства о профессионально-общественной аккредитации 48 образовательных программ. Компания сотрудничает не только с органами государственной власти по внедрению профстандартов, но и с образовательным организациями.

Результаты работ используются администрацией ПАО»Газпром» и его дочерними обществами и другими организациями нефтегазовой отрасли при формировании кадровой политики, при обучении и аттестации работников, разработке должностных инструкций, а также образовательными организациями профессионального образования при разработке профессиональных образовательных программ.

Такая практика флагмана российской экономики по своей сути представляет контур обратной связи внутри структуры НСКК, необходимой любой социальной системе, обеспечивающий ее развитие. С точки зрения теории управления обозначенный механизм инициативной разработки профессиональных стандартов представляет собой практическую реализацию принципов превентивного управления, как наиболее современного вида управления, предложенного в научно-практической дискуссии [6]. Его дальнейшее распространение позволят трансформировать систему профессиональных квалификаций в эффективный механизм реформирования всего комплекса отношений между сферой труда и профессиональной подготовкой, который позволяет проецировать требования рынка человеческого капитала на систему подготовки кадров на основе разработки и внедрения профессиональных стандартов и отраслевой рамки квалификаций.

В заключении следует отметить, что становление и развитие системы профессиональных стандартов в рамках НСКК, призвано обеспечить решение следующих национальных задач:

– оптимизация кадрового обеспечения экономического развития путем введения новых механизмов партнерства между бизнесом и государством, обеспечивающих практическое влияние компаний на качество подготовки специалистов;

– организация непрерывного, гибкого образования;

– создание единой информационной базы уровней квалификаций и типологии компетенций;

– гармонизация карьерных траекторий специалистов с планами развития страны и стратегией бизнеса;

Российское общество уже встало на путь формирования и эффективного использования такой системы, необходимо продолжение целенаправленного движения в выбранном направлении, дальнейшее распространение раскрытого в докладе опыта практических шагов на этом пути.

Список использованных источников:

1. Панкина Г.В., Бабыкин С.В., Панкин Д.В. Анализ профессиональных стандартов // Компетентность. -2010. - № 9-10. - С. 14.

2. Постановление Правительства Российской Федерации № 23 от 22 января 2013 г. «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»

[Электронный ресурс]. - Режим доступа: Справочно-правовая система «Консультант-Плюс».

3. Приказ Минтруда России № 170н от 29 апреля 2013 г. «Об утверждении методических рекомендаций по разработке профессионального стандарта» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

4. Трудовой кодекс Российской Федерации (ТК РФ) от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ ст. 195.1.

5. Азимина Е.В. Прикладные инновационные модели управления цепочкой создания стоимости. Издательство СПбГЭУ, 2018, с.8 .

Алименко И.А.
Среднерусский институт управления-филиал РАНХиГС
ekonomik@list.ru

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ОТРАСЛИ АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА РФ ПОСЛЕ ПРИНЯТИЯ ДОКТРИНЫ ПРОДОВОЛЬСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Аннотация: В работе прослежена взаимосвязь между теорией и практикой всеобщим управлением качества, принятие в 2010 г. Доктрины продовольственной безопасности России и успехами в реализации отраслевой государственной политики в агропромышленном комплексе. Автор представляет ориентиры доктрины в производстве сельскохозяйственной продукции и достижением результатов в АПК на начало 2020 г.

Ключевые слова: всеобщее управление качеством (TQM), агропромышленный комплекс, доктрина продовольственной безопасности, сельскохозяйственная продукция, государственное управление, бережливое управление, отраслевая политика.

Alimenko I.A.
Central Russian Institute of Management - branch of RANEPA

IMPROVING QUALITY MANAGEMENT IN THE INDUSTRY OF THE AGRO-INDUSTRIAL COMPLEX OF THE RUSSIAN FEDERATION AFTER THE ADOPTION OF THE FOOD SECURITY DOCTRINE

Abstract: The paper traces the relationship between the theory and practice of total quality management, the adoption in 2010 of the Food Security Doctrine of Russia and the success in the implementation of sectoral state policy in the agro-industrial complex. The author presents the guidelines of the doctrine in the production of agricultural products and the achievement of results in the agro-industrial complex at the beginning of 2020.

Keywords: total quality management (TQM), agro-industrial complex, food security doctrine, agricultural products, public administration, lean management, sectoral policy.

К рубежу 2020-х годов в РФ были достигнуты серьезные успехи в отраслевой государственной политике агропромышленного комплекса. Главным из этих успехов стал тот факт, что сильное хозяйство не только перестало быть: «черной дырой» отечественной экономики, но и институционализировалось как базовая среда развития отрасли и обеспечила её экспортные возможности. Одним из инструментов в данном позитивном процессе стала подготовка и принятие в 2010 году Доктрины продовольственной безопасности, ключевого документа правительства России, определяющего идеологическую конструкцию действий органов государственного управления и бизнеса, формирующих приоритет внутреннего рынка продовольствия на долгосрочную перспективу. Реализация целей доктрины продовольственной безопасности подчеркнула важность структурной политики органов власти с политикой хозяйственного порядка и учетом экономической конъектуры, которая оформляется как ответственная отраслевая политика государства в агропромышленном комплексе. Таким образом, отраслевая политика формируется как «система определенного разделения труда в экономике» [1], с последующим выделением производственных и непроизводственных отраслей.

Однако отраслевая политика в АПК не может не ставить в повестку дня органов государственной власти и управления вопросы её совершенствования. И в данном аспекте приоритетным направлением является концепт TQM – всеобщего управления качеством. При этом стоит отметить, что наиболее значимым элементом TQM, который ряд учёных (Ф. Тейлор, Ф. Кросби, М. Хольцер и др.) рассматривают как стратегическую инициированную систему управления отраслями и сферами, путем вовлечения человеческого капитала в улучшение управленческих процессов и эффективного использования разнообразных ресурсов [2], правительственные госструктуры и ведомства использовали её на разных стадиях подготовки и реализации Доктрины.

Стоит также отметить, что при подготовке Доктрины продовольственной безопасности страны учитывается международный опыт использования компонентов TQM, ориентиров саммита тысячелетия организации объединенных наций (ООН) и решений так называемой «группы восьми» в Италии, поставивших задачу комплексного и системного обеспечения продовольствием населения, как отдельных государств мира, та и международного сообщества в целом. В итоге, Доктрина, утверждённая в Российская Федерация, решала задачу обеспечения продуктами питания на отечественном рынке продовольствия и переход (при наличии избытка) к экспорту сельскохозяйственной продукции.

В Доктрине ПД – 2010 были поставлены следующие показатели в их скорейшем достижении. По картофелю РФ должна была обеспечить себя на 95%, по молочным продуктам – на 90%, по мясопродуктам и мясу – на 85%. Производство растительного масла, сахара должно было выйти на уровень 80%. Вследствие этого, весь управленческий процесс в достижении показателей Доктрины продовольственной безопасности предполагал ориентир качества в использовании финансовых, управленческих ресурсов, качества человеческого потенциала, и, разумеется, обеспечения качества сельскохозяйственной продукции.

Кроме того, реализация Доктрины предполагала запуск процессов импортозамещения в отрасли АПК по многим продуктам питания, производства сельхозтехники и оборудования. Подвергая анализу управленческий процесс реализации Доктрины

стоит отметить, что принесение TQM на отрасль АПК гарантировало обретение управления отраслью следующих характеристик концепта «качества», что отечественный исследователь В.А. Надельман отмечает как комплексность качества, многомерность качества, динамичность качества, реализацию ожиданий потребителя [3].

К 2020 году, согласно данным Росстата и правительства РФ, страна обеспечила себя основными продуктами питания Продовольственная независимость России, как стратегическая цель, была решена. Более того, РФ стала активно экспортировать зерно (по итогам 2019 года экспорт принес 25 млрд долларов), мясо и мясопродукты, некоторые иды молочной продукции. Правда, это не означает отказ страны от импорта сельхозпродукции. На начало 2020 года доля импорта составляла: картофель – 2,6%, молоко и молочные продукты – 16,5%, мясо и мясопродукты – 7,4%, фрукты и ягоды – 57,5%, что представляет собой вопросы в повестке дня, требующие решения. В том числе, с использованием TQM. Кроме того, утверждённая в начале 2020 года новая Доктрина продовольственной безопасности несет в себе важный показатель – физическая доступность и экологичность производства сельскохозяйственной продукции.

Список использованных источников:

1. Махонин В.М. Отраслевой принцип в государственном управлении // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2012. №3 (86) – С. 80-83.

2. Хольцер М. Производительность и управление качеством/Марк Хольцер // Классики теории государственного управления: американская школа/ Под ред. Дж. Шафтрица, А. Хайда. – М.: Изд-воо МГУ, 2003. С. 744-754 С. 744.

3. В.А. Нодельман. Развитие теории управления комплексным качеством (TQM) // Вестник СПбГУ. Сер. 8. 2004. Вып. 2 (№16). – С. 69-86.

Ватолкина Н.Ш.
Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана
vatolkina@bmstu.ru
Камынина Н.Р.
Московский государственный университет геодезии и картографии

ЦИФРОВАЯ ЗРЕЛОСТЬ УСЛУГ: ИДЕНТИФИКАЦИЯ И МОДЕЛИРОВАНИЕ

Аннотация: В статье приведен краткий обзор моделей зрелости, которые разработаны в области цифровой трансформации экономики, дано определение цифровой зрелости услуги и проведено сравнение двух подходов к её моделированию – каскадного и дискретного, сделан вывод о необходимости выбора смешанного подхода, когда на каждом этапе цифровой зрелости услуги её параметры имеют определённые значения. Статья опубликована при поддержке гранта РФФИ 20-010-00571 «Влияние цифровой трансформации на повышение качества и инновационности услуг».

Ключевые слова: цифровая трансформация, электронные услуги, качество услуг, уровень зрелости.

Vatolkina N.Sh.
Bauman Moscow State Technical University
Kamynina N. R.
Moscow State University of Geodesy and Cartography

SERVICE DIGITAL MATURITY: IDENTIFICATION AND MODEL

Abstract: The article provides a brief overview of maturity models that have been developed in the field of digital transformation of the economy, defines the digital maturity of a service and compares two approaches to its modeling – cascading and discrete, concludes that it is necessary to choose a mixed approach, when at each stage of the digital maturity of a service, its parameters have certain values. The reported study was funded by RFBR, project number 20-010-00571 "The Impact of Digital Transformation on Improving the Quality and Innovation of Services".

Keywords: digital transformation, e-services, service quality, maturity level.

Одной из наиболее заметных тенденций развития интернет-экономики в Российской Федерации является опережающий рост объёмов оказания услуг в электронной форме. Как показано в [2] объём рынка электронных услуг в 2019 году составил 4699,3 млрд рублей, что почти в три раза превышает аналогичный показатель 2015 года. Интернет-экономика объединяет разные типы электронных услуг, которые в разной степени интегрируют цифровые технологии, благодаря чему появилось понятие «цифровой услуги», которая в соответствии с программой «Цифровая экономика России» [4] производится или предоставляется в цифровом пространстве и представляет собой ценную информацию или доступ к электронному сервису, за который покупатели согласны платить деньги. В [1] различие между цифровыми и электронными услугами предлагается рассматривать следующим образом: электронные услуги – это общий термин для всех типов услуг, предоставляемых в электронной форме через Интернет, в то время как цифровые и гибридные услуги являются их разновидностью. Цифровые услуги предполагают осуществление всех этапов жизненного цикла услуги и предоставление результата услуги в электронной форме, а гибридные услуги предполагают реализацию лишь отдельных этапов жизненного цикла в цифровой форме, как правило, с предоставлением результата услуги в традиционном (офф-лайн) формате. Безусловно, разнообразие электронных услуг сегодня велико и такой дуальной классификации недостаточно для понимания тенденций цифровизации услуг и её влияния на процессы менеджмента качества. Решить указанную проблему позволит модель уровня зрелости цифровизации услуг, общие теоретические основы которой будут представлены в данной статье.

Концепция уровней зрелости является в настоящее время достаточно популярной и в самом общем виде характеризует развитие способности системы, процесса или технологии выполнять определённую деятельность и достигать определённые цели в соответствии с установленными требованиями или критериями достижения успеха. Как правило, последовательные уровни зрелости отражают постепенное накопление потенциала и улучшение характеристик выполняемой деятельности или функций. Они позволяют оценить совокупность разнородных качественных и количественных параметров систем, процессов или технологий, таких как предсказуемость, контролируемость, ориентацию на стейкхолдеров, полноту и результативность выполняемой

деятельности и других. Модели уровней зрелости разработаны для широкого круга объектов, в числе которых система менеджмента организации (ГОСТ Р ИСО 9004-2019), управление портфелями, программами и проектами (Р3М3), процессов организации (CMMI, ГОСТ Р ИСО/МЭК 15504), технологии (ГОСТ Р 58048-2017), управление проектами (ОРМ3, PMMM) [5]. Новым этапом развития моделей уровней зрелости стали попытки теоретического осмысления логики цифровой трансформации. Так, в настоящее время исследователями предложены общие модели уровня зрелости цифровой трансформации предприятия (обзор моделей представлен в [6], производственной технологии индустрии 4.0 (MTMM [9]), отдельных цифровых технологий, таких как искусственный интеллект, анализ данных, управление данными, а также для отдельных потребительских свойств цифровых технологий (UMM – уровень зрелости простоты применения технологии или сервиса [7].

В сфере электронных услуг также появились модели зрелости, включающие модель уровня зрелости поддержки ИТ-услуг [11], модели зрелости информационных систем и технологий в здравоохранении [10], модель зрелости электронных государственных услуг [8].

Существующие модели можно разделить на две большие группы – каскадные модели, основанные на описании нескольких (обычно пяти) последовательных этапов зрелости, когда каждый этап характеризуется определёнными значениями выбранных параметров; и мозаичные модели, основанные на описании нескольких уровней зрелости (или уровня развития) каждого из выбранных параметров и предполагающие определение итогового уровня зрелости системы, процесса или технологии методом среднего арифметического (или иным способом). Первый подход предполагает, что уровень зрелости – интегральная характеристика и в каждый отдельный момент времени объект находится на определённом уровне зрелости. Второй подход – дискретный и предполагает, что отдельные компоненты системы, процесса или технологии могут находиться на разных уровнях зрелости.

Многообразие моделей зрелости привело к формированию методического аппарата для их разработчиков, которые содержат рекомендации для формирования следующих компонентов модели: уровни, дескрипторы, описания для каждого уровня, области возможностей (размерности), деятельность каждой области возможностей, и описания каждого вида деятельности, выполняемого на определенном уровне зрелости, общие и частные принципы для описательных и предписывающих моделей [3].

Цифровая зрелость услуги является новым понятием, которое мы предлагаем определить следующим образом – степень, с которой компоненты ценностного предложения услуги, включая опыт потребителя, выражены в цифровой форме и реализуются в информационно-коммуникационном пространстве, в том числе Интернете. Цифровая зрелость услуги как объект моделирования располагается на школе «больше-меньше», где на противоположных полюсах находятся традиционные услуги, ценностные предложения и все этапы жизненного цикла которых реализуются оффлайн; и цифровые услуги, ценностные предложения и все этапы жизненного цикла которых реализуются онлайн. Сравним два возможных подхода к моделированию цифровой зрелости услуги: каскадный и дискретный (таблица 1) с точки зрения их соответствия целям формирования модели – моделирования процесса цифровой трансформации услуги как объекта управления качеством.

Таблица 1 – Сравнение каскадного и дискретного подходов
к моделированию цифровой зрелости услуги как объекта управления качеством

Критерий сравнения	Каскадный подход	Дискретный подход
Определение уровня зрелости	Интегральная характеристика услуги как объекта управления с точки зрения доли компонентов ценностного предложения, реализуемых с помощью цифровых технологий в информационно-коммуникационной среде Интернет	Расчётная характеристика услуги, отражающая среднеарифметический показателей использования цифровых технологий для реализации отдельных компонентов ценностного предложения услуги
Количество уровней зрелости	Пять	Пять реперных значений, между которыми находятся промежуточные уровни, не имеющие собственного определения
Характер смены уровней зрелости	Последовательное развитие услуги как объекта управления и предмета потребления	Дискретное развитие отдельных элементов ценностного предложения услуги
Параметры, определяющие уровень зрелости	Полнота реализации этапов жизненного цикла услуги и потребительского опыта в цифровой форме	Взаимодействие с потребителем Оплата услуги Степень материальности результата услуги Стандартизация/Персонализация услуги Степень материальности процесса оказания услуги Межоперационная/межплатформенная совместимость Доступность
Назначение модели	Предписывающая модель	Описательная модель

Сравнение показывает, что предпочтительным является дискретный подход, так как он позволяет учесть ключевые классификационные элементы услуги и её потребительские свойства, а также отразить многообразие вариантов гибридизации услуги. На наш взгляд, модель цифровой зрелости услуги должна не только описывать степень реализации услуги в цифровой форме, но также отражать степень её совершенства с точки зрения совместимости, персонализации, безопасности, надёжности и функциональности. Выбранное число уровней соответствует большинству существующих моделей зрелости цифровой трансформации предприятий и поэтому позволяет обеспечить её совместимость с указанными моделями и возможность разработки рекомендаций по управлению услугами различной степени цифровой зрелости.

Список использованных источников:

1. Ватолкина Н.Ш. Сущность и классификация электронных услуг как объекта управления // В книге: Национальная концепция качества: государственная и общественная защита прав потребителей. сборник тезисов докладов международной научно-практической конференции. Санкт-Петербургский государственный экономический университет. 2018. С. 205-209.

2. Горбашко Е.А., Ватолкина Н.Ш. Анализ тенденций развития электронных услуг в Российской Федерации // Технико-технологические проблемы сервиса. 2020. № 3 (53). С. 64-73.

3. Ляндау Ю.В., Черницова К.А. Концепция зрелости бизнес-процессов // Инновации и инвестиции. 2013. № 7. С. 110 – 113.

4. Программа «Цифровая экономика»: Распоряжение Правительства РФ от 28.07.2017 г. № 1632-р [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf.

5. Руденко М. Н., Субботина Ю. Д. Оценка зрелости проектного управления в организации // Управленческое консультирование. 2019. № 7. с. 50-55.

6. Aniruddha Anil Wagire, Rohit Joshi, Ajay Pal Singh Rathore & Rakesh Jain Development of maturity model for assessing the implementation of Industry 4.0: learning from theory and practice // Production Planning & Control. 2020. DOI:10.1080/09537287.2020.1744763.

7. Carvajal C. L., Moreno A. M. The Maturity of Usability Maturity Models In: Mas A., Mesquida A., O'Connor R., Rout T., Dorling A. (eds) Software Process Improvement and Capability Determination. SPICE 2017. Communications in Computer and Information Science, vol 770. Springer, Cham.

8. Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. 9th Benchmark Measurement | December 2010// Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi. 2010. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/egov_report.pdf.

9. Gracel J., Łebkowski P. Concept of Industry 4.0-Related Manufacturing Technology Maturity Model (ManuTech Maturity Model – MTMM)// Decision Making in Manufacturing and Services. 2018. Vol. 12. No. 1–2. pp. 17–31.

10. Tarhan A. K., Garousi V., Turetken O., Soylemez M., Garossi S. Maturity assessment and maturity models in health care: A multivocal literature review // Digital Health. 2020. Volume 6: 1–20.

11. Wattal S. Maturity Model for IT Managed Services // IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering. 804. (2020). 012044 IOP Publishing.

Лузгин В.И.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
luzgin08@gmail.com

РОЛЬ ЦИФРОВОЙ ЗРЕЛОСТИ В ПРОЦЕССЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Аннотация: На современном этапе экономического развития цифровые технологии (умные технологии и устройства, Большие данные, Интернет вещей, технологии машинного обучения и т.д.) становятся все более значимым фактором развития компаний и определяют конкурентоспособность на рынке. В ближайшие годы называемые «цифровизация» (внедрение цифровых технологий) и цифровая трансформация (радикальное изменение бизнес-модели и стратегии) станут не только обязательным атрибутом для большинства участников рынка, но и необходимым условием выживания в цифровой экосистеме. Одним из ключевых факторов цифровой трансформации станет цифровая зрелость компаний и их человеческого ресурса.

Ключевые слова: цифровизация, конкурентоспособность, цифровые экосистемы, цифровая трансформация, управление качеством, цифровая зрелость.

Luzgin V.I.
Saint Petersburg State University of Economics

ROLE OF DIGITAL MATURITY IN THE PROCESS OF DIGITAL TRANSFORMATION

Abstract: At the current stage of economic development, digital technologies (smart technologies and devices, Big Data, Internet of Things, machine learning technologies, etc.) are becoming an increasingly significant factor in the development of companies and determine the competitiveness in the market. In the coming years, the so-called "digitalization" (the introduction of digital technologies) and digital transformation (a radical change in the business model and strategy) will become not only a mandatory attribute for most market participants, but also a necessary condition for survival in the digital ecosystem. One of the key drivers of digital transformation will be the digital maturity of companies and their human resources.

Keywords: digitalization, competitiveness, digital ecosystems, digital transformation, quality management, digital maturity.

На сегодняшний день можно точно утверждать, что именно цифровые технологии наиболее активно воздействуют на устоявшуюся структуру экономических отношений. Это является причиной метаморфоз, связанных с развитием человеческих ресурсов, изменением потребностей, трансформацией логистических, финансовых и иных процессов, и, как следствие, изменения парадигмы управления конкурентоспособностью.

Под системами управления организации понимают комплексный, системный процесс, ориентированный на непрерывное развития конкурентных преимуществ с учетом внешних условий и необходимости оптимизации прибыли.

Говоря о системе управления предприятием, функционирующим в парадигме цифровой экономики, в первую очередь следует отметить следующие цели:

1. Эффективность управленческого инструментария;
2. Успешность финансовой деятельности;
3. Конкурентоспособность продукции/услуг;
4. Качество продукции/услуг;
5. Эффективность продвижения продукции/услуг [1].

Рассматривая управление организацией на этапе цифровой трансформации, следует рассмотреть значение данного термина. В. Р. Месропяном рассматривает цифровую трансформацию, как революционное изменение бизнес-модели на основе использования цифровых платформ, которые приводят к радикальному росту объемов рынка и конкурентоспособности компаний [2].

На данном этапе рассмотрения вопроса важно разделить понятия «цифровизация» и «цифровая трансформация», которыми ошибочно подменяют друг друга. Цифровизация – это элемент цифровой трансформации, включающий в себя внедрение цифровых технологий в бизнес-процессы.

Изначально цифровая трансформация рассматривалась как перевод информации в цифровой формат (оцифровка) и хранение ее в электронном виде. На данный момент перевод и хранение информации в цифровом виде лишь один из обязательных механизмов цифровой трансформации. На современном этапе экономического развития понятие цифровой трансформации становится все более широким, а внедрение цифровых технологий стало напрямую влиять на конкурентоспособность игроков на рынке. Немаловажным становится тенденция превращения цифровых технологий из инструмента в полноценный продукт, имеющий реальную стоимость [3].

Наиболее востребованными и уже зарекомендовавшими себя на рынке считаю следующие технологии:

- Big Data (Большие данные);
- Internet of Things (Интернет вещей);
- Искусственный интеллект и машинное обучение;
- «Умные вещи» (Умный город, умный дом, умные устройства);
- VR/AR (Виртуальная и дополненная реальность);
- Блокчейн;
- Квантовые вычисления.

Экспертами отмечаются сложности системного применения цифровых технологий в связи с отсутствием интеграции между:

1) цифровыми приложениями и нецифровыми транзакционными данными, требующие оперативного анализа;

2) цифровыми сервисами и нецифровыми процессами, с которыми указанные сервисы взаимодействуют;

3) цифровыми продуктами и нецифровыми каналами для их продвижения;

4) цифровыми моделями прогнозирования бизнес-результатов и нецифровой стратегией развития компании;

5) цифровыми внутренними процессами и нецифровой экосистемой со стороны партнеров и клиентов [4].

В данном контексте особое значение приобретает вопрос практикоприменения различных технологических разработок. Проблемы возникают на всех этапах технологического (цифрового) развития: создание продукта, концептуальное применение при решении различных задач, вывод продукта на целевую аудиторию, принятие потребителем, монетизация технологии. Наиболее сложным моментом становится прививание цифровой культуры как сотрудникам, привыкшим выполнять рабочие процессы в устоявшемся алгоритме, так и потребители, для которых переход на новые сервисы и услуги (реализованные на основе цифровых технологий) является отказом от устоявшихся взглядов и привычек. Данный вопрос обосновывает причину, по которой Индустрия 4.0 стала фактором разработки концепции Качества 4.0.

Остановимся на роли концепции Качества 4.0 в более эффективном функционировании организации. Качество 4.0 – концепция, синтезирующая и интегрирующая лучшие практики, технологии и процессы, позволяющие повысить эффективность всех рабочих процессов при помощи технологий Индустрии 4.0. Качество 4.0 формирует гибридную модель из таких цифровых технологий, как Большие данные, Интернет вещей, Искусственный интеллект и др., и традиционными инструментами управления качества (например, специальным программным обеспечением, позволяющим сократить время согласования документов внутри организации.

Показательными становятся процессы повсеместного внедрения цифровых технологий в авиации. Авиационная отрасль в последние годы считается одной из передовых с точки зрения внедрения цифровых технологий в различные процессы: как с точки зрения взаимодействия с клиентом – приобретение билетов, биометрическое подтверждение личности, использование цифровых билетов, отслеживание рейса в режиме онлайн, чат-боты, так и внутренних – использование технологии блокчейн для технического обслуживания самолетов, погрузки и отслеживания багажа, цифровые (автоматизированные) системы учетных процессов. На примере авиакомпании S7, внедрившей новую систему в 2019 году, отмечается следующее: автоматизированная система в течение года позволила уменьшит время обработки одного документа с 12 до 5 минут [5].

В период, когда большинство программных решений уже имеют аналоги на рынке, основной проблемой становится не подготовка технического задания для подготовки будущего программного решения или поиск исполнителя, а внедрение этого решения в текущие бизнес-процессы.

Многие компании уже продолжительное время эффективно внедряют и используют цифровые технологии. Однако для системного развития бизнеса при помощи цифровых технологий требуется внедрение стратегии цифровой трансформации. Одним из инструментов внедрения стратегии является оценка цифровой зрелости компании [6].

Оценка цифровой зрелости компании – полноценный анализ функционирования компании посредством применения заданных шаблонов, оценивающих использование различных технологий и эффективность их применения, в том числе изучая цифровой, производственный и человеческий потенциал.

Качество 4.0 относится к числу многих разработок, которые дают начало «организации будущего», в которой цифровые усовершенствованные структуры и процессы повышают производительность и эффективность во всей цепочке создания ценности. Цифровые технологии могут помочь улучшить качество различными способами. Например, компании могут отслеживать процессы и собирать данные в режиме реального времени, а также применять аналитику для прогнозирования проблем качества и потребностей в обслуживании. Цифровые инструменты также позволяют сотрудникам выполнять свою работу быстрее, лучше и с меньшими затратами.

Исследования подтверждают, что технология является лишь одним из основных элементов цифровой трансформации, которая также должна быть сосредоточена на людях и навыках. Хотя компании признают, что Качество 4.0 может создать существенную ценность, немногие из них определили детальную стратегию и запустили программу внедрения. Среди навыков, требующих своего улучшения, отмечаются не только такие распространенные, как управление изменениями, коммуникация и объединение в команду, но и такие как аналитика и работа с большими данными [7].

При оценке цифровой зрелости специалисты опираются на основные положения концепции Качества 4.0. К ним относятся: данные, аналитика, взаимодействие, сотрудничество, разработка приложений, масштабируемость, системы менеджмента, соответствие требованиям, культура, лидерство и компетенции.

Сам процесс определения цифровой зрелости традиционно разделяют на 3 этапа:

1. Определение текущего уровня зрелости с точки зрения существующей структуры организации, ее ресурсов и уровня использования цифровых технологий сотрудниками (цифровая зрелость сотрудников);

2. Подготовка сценариев поэтапной цифровой трансформации организации с учетом ее готовности к этому процессу, определенной на первом этапе;

3. Формирования Стратегии цифровой трансформации с ключевыми целями, которые планируются достичь, и плана мероприятий по достижению заявленных целей.

Результат оценки позволяет предпринять соответствующие управленческие меры (в том числе внедрить цифровую стратегию компании), позволяющие повысить эффективность компании и ее конкурентоспособность.

Реализация мер по повышению конкурентоспособности связана с взаимодействием с большим объемом информации. Чаще всего это требует рассматривать компанию как информационную систему и требует написания специального программного обеспечения, которое позволило бы аккумулировать и актуализировать в себе всю информацию об участниках процесса. Вся информация находится в оцифрованном виде, что позволяет ее обрабатывать при помощи автоматизированных систем. Эти данные становятся фундаментом для дальнейшего более эффективного управления компанией, повышающего его конкурентоспособность в современном мире.

Список использованных источников:

1. Цифровая трансформация. Аналитический отчет на основе результатов опроса российских компаний. URL: https://komanda-a.pro/blog/dtr_2018 (Дата обращения: 27.08.2020).

2. Месропян В. Цифровые платформы – новая рыночная власть. Москва. [Электронный ресурс] – 2018 – URL: https://www.econ.msu.ru/sys/raw.php?o=46781&p=attachment (Дата обращения: 01.09.2020).

3. Бабкин А. В., Чистякова О. В. Цифровая экономика и ее влияние на конкурентоспособность предпринимательских структур [Электронный ресурс] // Российское предпринимательство – 2017 – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tsifro vaya-ekonomika-i-ee-vliyanie-na-konkurentosposobnost-predprinimatelskih-struktur (Дата обращения: 02.09.2020).

4. Китова О.В., Брускин С.Н. Цифровая трансформация бизнеса. [Электронный ресурс] // Труды II Международной научной конференции «Конвергентные когнитивноинформационные технологии» – 2019 – URL: http://ceur-ws.org/Vol-2064/paper41.pdf (Дата обращения: 26.08.2020).

5. Автоматизация и авиация: как S7 превращается в ИТ-компанию. [Электронный ресурс] URL: https://sber.pro/publication/avtomatizatsiia-i-aviatsiia-kak-s7-prevrashchaetsia-v-it-kompaniiu (Дата обращения: 02.09.2020).

6. Савич Ю. А. Цифровая трансформация и влияние ее на конкурентоспобность промышленных предприятий. [Электронный ресурс] // Экономинфо – 2018 – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-i-vliyanie-ee-na-konkurentosposobnost-promyshlennyh-predpriyatiy (Дата обращения: 27.08.2020).

7. Quality 4.0 Takes More Than Technology. [Электронный ресурс] // BCG. URL: https://www.bcg.com/publications/2019/quality-4.0-takes-more-than-technology (Дата обращения: 30.08.2020).

Нестеров А.М.,
Васильев В.В.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
amnesterov@list.ru, vasvalvs@mail.ru

ПОВЫШЕНИЕ КОНКУРЕНТНОСПОСОБНОСТИ НЕФТЕГАЗОДОБЫВАЮЩЕГО ПРЕДПРИЯТИЯ ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Аннотация: Нефтегазовая отрасль занимаем особое место в экономике страны, которая способствует внедрению проектной деятельности. В статье рассматриваются вопросы внедрения проектного управления и системы управления качеством проектов, которые позволяют решить часть управленческих задач более эффективно, чем механизмы традиционного и операционного менеджмента. Внедрение проектной деятельности в нефтегазовой индустрии является востребованным инструментом профессионального управления проектами в Республике Казахстан. Даны рекомендации и некоторые направления для укрепления текущий ситуации проектного управления в Республике Казахстан.

Ключевые слова: управление проектами, управление качеством, традиционный менеджмент, команда проекта, портфель проектов, стратегическая цель, стратегический контроль, добыча нефти и газа компании.

Nesterov A.M.,
Vasiliev V.V.
Saint Petersburg State University of Economics

INCREASE OF COMPETITIVENESS OF OIL AND GAS COMPANY DUE TO INTRODUCING PROJECT MANAGEMENT AND QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Abstract: The oil and gas industry occupies a special place in the country's economy, which contributes to the implementation of project activities. The article deals with the implementation of project management and a quality management system for projects, which allow solving some of the management problems more efficiently than the mechanisms of traditional and operational management. The implementation of project activities in the oil and gas industry is a popular tool for professional project management in the Republic of Kazakhstan. Recommendations and some directions for strengthening the current situation of project management in the Republic of Kazakhstan are given.

Keywords: project management, quality management, traditional management, project team, portfolio management, strategic purpose, strategic control, production of oil and gas company.

Не мало важной особенностью нефтегазовой индустрии Республики Казахстан является строго выстроенные системы управления по функциональному признаку, преобладающий слабый уровень качества системы построения проектной деятельности, а также стратегического управления. Несмотря на недостатки, в нефтегазодобывающей отрасли Казахстана существуют значительные перспективы роста и развития проектного менеджмента, управления качеством.

В мире идут споры и существует множество теорий (мнений) касательно развития дисциплины управления проектами, основы которого начали формироваться с середины прошлого столетия.

Первые считают, что началом послужило развитие авиакосмической и оборонной промышленности в США толчком к началу становления новой науки.

Основным документом и широко используемом во всем мире и считающимся признанным стандартном (сводом знаний) по управлению проектами является «Руководство к своду знаний по управлению проектами» (PMBOK® Guide).

В США используется адаптация национального стандарта PMBOK для государственных проектов - PMI PMBOK Government Extension. В Министерстве обороны США к управлению проектами допускаются только сотрудники, прошедшие специальную подготовку и получившие сертификат профессионала по управлению проектами (Project Management Institute, PMI PMP® Project Management Professional).

Другие указывают на то, что, активное развитие проектного управления послужило бурное развитие строительной промышленности в Великобритании. В Великобритании был разработан ряд стандартов по управлению проектами, самый известный из которых - стандарт PRINCE2, описывающий только управление государственными проектами, в дополнении к нему были разработаны дополнительные стандарты, такие как: по управлению программами - MSP (Management Successful Programs), по управлению портфелями - MoP® (Management of Portfolios) и по работе проектных офисов - P3O (Portfolio, Programme and Project Offices). Также Великобритании является государством, где большое внимание уделяется внедрению методики Agile - гибкое управление проектами.

В Японии методология управления проектами и программами (P2M) была использована при разработке государственной стратегии социально-экономического развития страны. По данным Японской ассоциации управления проектами (JPMF), все инвестиционно-строительные проекты оцениваются и реализуются с помощью технологий управления проектами.

Страны мира, такие как, Германия, Франция, Канада, Сингапур, Австралия, Швейцария, Швеция тоже не отстают и имеют успешный опыт реализации и функционирования проектного управления и управления качеством проекта.

Особое внимание во время рассмотрения вопросов проектного менеджмента и управления качеством в нефтегазовой отрасли, необходимо уделять специфике отрасли и страны в целом - система управления в нефтегазовых компания бывших стран входящих в СНГ, в частности и в Республике Казахстан построена по функциональному принципу, который функционирует за счет распределения обязанностей и ответственности между структурными подразделениями (отдел/управление/департамент). При такой системе задачи сотрудников заключаются в выполнении обязанностей и реализации проектов в рамках конкретного структурного подразделения.

В представленной выше системе управления сотрудники не мотивированы на достижения каких-либо результатов, стратегических целей компании, и как вытекающие последствия, отсутствие заинтересованности в качестве собственной работы и работы коллег.

Управление проектами ближнего зарубежья стало активно развиваться в различных сферах порядка 10-20 лет назад. Фунтов В. Н.[5] выделяет основные причины такого отставания:

[5] Тренер-преподаватель, директор программ (ИМИСП — независимая российская бизнес-школа) профессор, д.э.н., PMP, Вице-президент Санкт-Петербургского подразделения PMI, эксперт от России по валидации Agile Practice Guide, PMBOK 6, Programme Standard, автор множества книг.

- так называемый информационный вакуум, существовавший в странах СНГ до середины 1990-х гг.;

- осторожность и скептицизм, которыми по обычаю отличаются компании данных стран, с трудом воспринимающие и внедряющие какие-либо новшества.

Управление проектами в Казахстане берет свое начало в середине 1990-х. Значимость проектного управления постепенно выходит и на государственный уровень. В 2003 году создана Казахстанская Ассоциация Управления Проектами целью которой является осуществлять координационную, управленческую, образовательную и сертификационную деятельность.

На данной стадии развития происходит стихийное и хаотичное (точечное) внедрение управления проектами на территории Республики Казахстан.

Стоит сконцентрироваться на том, что существует потребность в высококвалифицированных специалистах в данной области, особенно в масштабах Республики.

Ввиду наличия слабых сторон развития управления проектами на территории Республики Казахстан, существует потребность внедрения проектного менеджмента.

Вторым направлением развития Республики Казахстан на ближайшею перспективу на наш взгляд является, повышение требований к качеству предоставляемой продукции.

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально новые требования к качеству выпускаемой продукции, прежде всего это связано с тем, что сейчас «выживаемость» любой Компании, ее устойчивое положение на рынке товаров и предоставляемых услуг определяются уровнем конкурентоспособности.

В свою очередь, конкурентоспособность связана с действием нескольких десятков факторов, среди которых можно выделить два основных, это уровень цены и качество продукции. При этом качество продукции начинаем занимать лидирующие позиции.

Актуальность изучения данной темы в том, что при развитии рыночных отношений в Казахстане обеспечение необходимого уровня качества продукции и услуг является стратегическим направлением. От того, насколько успешно решается проблема управления качеством на конкретном предприятии, зависит многое в экономической и социальной жизни Республики.

Современное управление качеством исходит из того, что деятельность по управлению качеством не может быть эффективной после того, как продукция произведена, эта деятельность должна осуществляться в ходе производства продукции.

В странах с развитыми регионами, где Компании функционируют в жестких условиях рынка и конкуренции, успешно действуют системы менеджмента качества (СМК) продукции и услуг. Соответствие такой системы требованиям этих стандартов говорит о том, что компания берет на себя обязательства по изготовлению/производству продукции стабильного качества и выполнения договорных условий. В развитых странах мира одно из основных требований к Компании стало наличие у каждого поставщика продукции таких СМК.

Предприятиям на территории Республики Казахстан без СМК не обойтись, необходимо уделять внимание системному управлению качеством как важнейшему условию создания высококачественной, конкурентноспособной продукции, удовлетворяющей требованиям потребителей.

Однако достигнутые в Казахстане некоторые успехи в разработке и внедрении систем менеджмента нельзя назвать прорывными.

Эффективная система менеджмента качества должна положительно влиять на экспортный потенциал компаний, а также на имидж государства. Однако в Казахстане авторитет СМК в последние годы начинает падает.

Одно из решений, которое может кардинально изменить ситуацию на рынке, – это оптимизация усилий со стороны государства, направленных на признание казахстанских сертификатов за рубежом, что является одной их важнейших стратегических целей Национального центра аккредитации Комитета по техническому регулированию и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан.

Казахстан является государством с хорошим потенциальным развитием, занимает 12-е место в списке 15 самых богатых нефтью стран (первое место в мире по разведанным запасам цинка, вольфрама и барита, второе место - по запасам серебра, свинца и хромитов, третье - меди и флюорита, четвертое - молибдена, шестое - золота), для экономического роста, необходимо внедрять и использовать международный опыт в области управления проектами и управления качеством, с внедрением на предприятиях нефтегазовой индустрии.

Для устранения слабых сторон стоит рассмотреть плавное, поэтапное внедрение систем проектного менеджмента, но с поддержкой со стороны государственных органов власти.

Основываясь на статистических данных международных экспертов, использование современных методологий и инструментов проектного управления способствует экономии денежных средств порядка 15%, а также 20% времени, затрачиваемых на реализацию конкретных проектов.

Качественная сертификация системы менеджмента качества, признанная международным сообществом, будет содействовать казахстанскому экспорту и создаст благоприятный стимул развитию инвестиционного климата.

Список использованных источников:

1. Руководство к Своду знаний по управлению проектами (Руководство PMBOK®). - Пятое издание.

2. Mark Richardson (Apache North Sea Limited). Mission Command Project Management, SPE Offshore Europe Conference and Exhibition, 8-11 September.

3. Фунтов В. Н. Основы управления проектами в компании. – 4-е изд. СПб.: Питер, 2011.

4. Развитие проектного управления в Казахстане [Электронный ресурс]. URL: https://rel.kz/razvitie-proektnogo-menedzhmenta-v-respublike-kazahstan.

5. Project Management Institute, официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: http://www.pmi.org.

6. Казахстанская Ассоциация Управления Проектами [Электронный ресурс]. URL: http://kpma.kz/about.

7. Развитие проектного менеджмента: практика и перспективы. Материалы I Международного конгресса проектных менеджеров в Республике Казахстан. Астана: Казахстанский центр государственно-частного партнерства, 2015.

8. Международный стандарт ISO 9001:2015.

9. Руководство по качеству ISO 9000:2015.

Скрипко Л.Е.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
spbguef-2011@rambler.ru

ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТОВ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОЙ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

Аннотация: Доклад раскрывает взгляды мирового сообщества на проведение внешних аудитов систем менеджмента в условиях глобальной пандемии, рассматривает рекомендации Международного реестра сертифицированных аудиторов по проведению виртуальных (удаленных) аудитов в условиях карантина или ограничения доступа к производственным объектам.

Ключевые слова: система менеджмента, внешний аудит, виртуальный аудит, риски достоверности, телекоммуникационные средства.

Skripko L.E.
Saint Petersburg State University of Economics

AUDITING MANAGEMENT SYSTEMS IN A CONTEXT OF GLOBAL UNCERTAINTY

Abstract: The text' speech is considered the world community's views toward auditing management systems in the context of global pandemic. There is addressed of the IRCA' recommendations for on-line or remote auditing in the isolation period or within the conditions of the admittance limiting at the workplaces.

Keywords: management system, audit of the second and third parts, on-line or remote audit, veracity' risks, telecommunication facility.

Не смотря на то, что требования к управлению организациями постоянно претерпевают некоторые изменения, происходит развитее взглядов на производственный менеджмент, открываются и формируются новые направления, требования к осуществлению аудитов управленческих систем являются одной из наиболее консервативных ветвей менеджмента. Тем не менее, мировые изменения, которые происходили за два последних десятилетия, затронули и этот вид деятельности, что отмечено в [1-3]. Эти изменения не носили кардинального характера, а скорее были обусловлены необходимостью унификации и формирования единых подходов к проведению аудитов различными организациями.

Однако глобальная пандемия COVID-19 изменила мир, затронув все секторы экономики и не обойдя ни одну страну в мире. Некоторые предприятия полностью закрывались на длительное время, часть организаций переходили на частично или полностью удаленную работу сотрудников. Исключение не составила даже атомная энергетика: сотрудники атомных станций и поддерживающих организаций по возможности в тех случаях, когда это не касается вопросов жизнеобеспечения и безопасности, переводили своих сотрудников на удаленную работу.

Данные глобальные изменения коснулись и сертификационной отрасли, и в первую очередь – проведения внешних аудитов систем менеджмента.

Одним из основных постулатов проведения любого внешнего аудита (как второй, так и третьей стороны) была необходимость того, чтобы предприятие работало в обычном режиме, а для аудитов второй стороны было необходимо, чтобы предприятие выпускало в момент проведения аудита продукцию, предназначенную конкретному потребителю.

Кроме того, в соответствии с правилами проведения сертификационных аудитов существуют достаточно жесткие сроки их планирования и проведения, отступление от которых могло быть весьма незначительным, связанным с чрезвычайными обстоятельствами и согласуемыми в каждом конкретном случае с органом по сертификации по достаточно непростой процедуре.

Поскольку сложившиеся обстоятельства действительно являются чрезвычайными и беспрецедентными, то практически всем органам по сертификации пришлось вырабатывать новые правила и принимать непростые решения относительно сроков проведения аудита и соблюдения постулата об организации обычной работы. При этом разрабатываемы правила должны были быть согласованными и не противоречащими требованиям международных стандартов и органов по аккредитации. Задача оказалась непростой и требующей определенного временного ресурса.

В условиях карантина и ограничения работы компаний большинство внешних аудитов были отложены, отменены или перенесены на другие сроки. Каждый случай рассматривался отдельно с учетом всех сложившихся обстоятельств. Многие компании, вынужденные продолжать свою работу, зачастую отказывались принимать аудиторские группы из-за соблюдения санитарно-эпидемиологических рекомендаций или требовали от аудиторов получения всех необходимых санитарных разрешений.

В таких условиях Международный реестр сертифицированных аудиторов (IRCA) утвердил новые правила проведения внешних аудитов, а именно – возможность проведения виртуальных аудитов [4,5][6].

Виртуальный аудит, также известный как удаленный аудит, – это проведение аудита с использованием электронных средств связи, анализ аудиторских доказательств, проведение совещаний и других этапов аудита, не влияющих на качество и достоверность аудиторских заключений. Телеконференции, совместное использование экранов компьютеров, видеоконференции и общий доступ к файлам – это те технологии, которые в настоящее время рекомендовано и разрешено использовать при проведении виртуального аудита.

Следует отметить, что использование информационных технологий и средств связи для проведения аудитов не является принципиально новым подходом. В Приложении стандарта ISO 19011 «Руководящие принципы аудита систем менеджмента» в таблице А.1 [6] описана аудиторская деятельность, которая может проводиться удаленно с человеческим взаимодействием или без него. Для этого требуется лишь адаптивность с использованием других методов коммуникации, таких как электронная почта и телефонные звонки, в качестве альтернативы личному контакту. Еще одно предложение – использовать FaceTime или другую видеоплатформу для проведения экскурсий по объектам или аудита процессов с клиентами.

[6] Данные правила не носят обязательного характера ни для органов по сертификации, ни для компаний участвующих в проведении аудитов второй стороны, так как IRCA является организацией, объединяющей аудиторов на добровольной основе по типу профсоюзной организации с функциями аккредитации, но ее несомненный мировой авторитет и накопленный опыт придают рекомендациям по проведению аудитов достаточно высокий статус, сопоставимый с требованиями аккредитационным организаций.

Тем не менее, до недавнего времени возможности проведения виртуального аудита были строго ограничены проведением совещаний, затрагивающих различные удаленные площадки одной компании, а также проведение интервью с сотрудниками, работающими удаленно и выполняющих офисные функции. В настоящее время возможности проведения удаленных аудитов значительно расширены.

Несомненными преимуществами такого подхода является возможность в принципе провести аудит в условиях существования карантинных мероприятий. Кроме того, такие проведение таких аудитов связано с экономией денежных средств, поскольку стоимость проведения аудитов снижается из-за отсутствия накладных расходов, связанных с командировками аудиторов.

Среди преимуществ такого проведения аудитов стоит отметить еще и бо'льшую гибкость в планировании аудита, так как, во-первых, время, сэкономленное из-за отсутствия необходимости переездов в труднодоступные места, позволяет аудиторам сосредоточиться исключительно на аудите, повышая свою производительность и уделяя большее время содержанию собственно аудита. Во-вторых, при отсутствии необходимости ориентироваться на наличие возможности переездов (отсутствие рейсов, билетов или сложности в организации логистики) появляются дополнительные возможности в организации проведения аудитов в более удобное для организаций время. В-третьих, иногда проведение удаленных аудитов позволяет увидеть те помещения, в которые обычно аудиторы попасть не могут (например, чистые зоны или зоны с повышенными требованиями к технике безопасности и организации труда).

Однако проведение виртуальных аудитов связано с достаточно большим количеством потенциальных рисков, снизить которые удается не всегда, к основным из них можно отнести:

- отсутствие у принимающей стороны доступа к технологиям, необходимым для проведения эффективного виртуального аудита;
- наличие у компаний проблем с compliance;
- отсутствие личного знакомства с аудиторами;
- документирование систем менеджмента на бумажных носителях (в основном это относится к ведению записей в производственных процессах);
- невозможность ознакомиться с условиями производства в режиме реального времени;
- дополнительные сомнения в достоверности получаемых данных в ходе аудита;
- и некоторые другие.

Кроме того, однозначными препятствиями проведения виртуального (удаленного аудита) являются проведение первоначального сертификационного аудита (особенно его второй фазы), а также выпуск потенциально опасной для потребителя продукции (пищевая отрасль, изделия медицинского назначения и некоторые другие).

Существуют некоторые потенциальные решения для задач удаленного аудита с целью снижения или нивелирования рисков достоверности и релевантности результатов аудита.

Для организаций, которые не имеют финансовых возможностей использовать относительно дорогие коммуникационные технологии из-за их стоимости, рекомендуется использовать бесплатные приложения (Microsoft Teams, Skype или другие). При этом аудитор должен иметь возможность проводить собеседования с ключевыми

сотрудниками в отсутствие их управленческой команды, а синхронизацию и корректность работы коммуникационных приложений необходимо проверять до проведения аудита.

В случае непредвиденных обстоятельств документация может быть передана аудитору и проверяемому с помощью Dropbox или отправлена по электронной почте с использованием шифрования.

Для обеспечения достоверности полученных результатов аудиторам рекомендуется увеличить выборку запрашиваемых документов и по возможности ориентироваться на получение одинаковых документов из разных источников или от разных должностных лиц.

Необходимо организовать подключение к системе наблюдения за производством или просмотр видеофайлов производственных процессов в режиме реального времени, а также организацию видео экскурсий по производственным помещениям.

При планировании аудитов экспертам необходимо составить планы их проведения по возможности в тех подразделениях, где есть возможность организации видеоконферец связи.

Следует отметить, что даже с учетом всех изложенных проблем и методов их решения не возможно полностью избежать получения менее точной, особенно визуальной, информации о производственных процессах, но при существовании жесткого ограничения в посещении предприятий, и одновременно с этим необходимости проведения очередного аудита проведение виртуальных аудитов может стать единственно возможным вариантом проверки и оценивания функционирования систем менеджмента в соответствии с внешними требованиями. Поэтом в тех случаях, когда это возможно, IRCA с учетом реализации всех требований ISO к проведению внешних аудитов [6,7] рекомендует проводить полностью или частично удаленные аудиты.

Список использованных источников:

1. Скрипко Л.Е. Изменения в процедуре сертификации в свете принятия стандарта ИСО/МЭК 17021. / Сб.докладов XVIII международной конференции «От менеджмента качества к качеству менеджмента и бизнеса». – СПб.: ООО «Конфлакс», 2008.

2. Скрипко Л.Е. Аудит и сертификация управленческих систем. Подходы, особенности, изменения. / Сборник материалов Международной научно-практической конференции «Национальные концепции качества: опыт и перспективы международного сотрудничества». – СПб.: Изд-во Политехнического ун-та, 2012г.

3. Скрипко Л.Е. Аудиты второй стороны: особенности, преимущества и недостатки проведения. – Management. – 2020. - №2.

4. Covid-19 and Management systems audit. Путь доступа: https://www.quality.org/news/covid-19-and-management-systems-audit (Дата обращения: 01.07.2020).

5. Out of the Covid-19 crisis. Путь доступа: https://www.quality.org/news/out-covid-19-crisis (Дата обращения: 03.07.2020).

6. ISO 1901:2018 Guidelines for auditing management systems.

7. ISO/IEC 17021-1:2017, Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 1: Requirements

Холманская Е.А.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
e_a_kholmanskaya@mail.ru

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ ПЕРЕВОДЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аннотация: В статье рассмотрены проблемы переводческой деятельности, вызванные отсутствием единого государственного стандарта, способного регулировать работу отрасли перевода и локализации. В рамках исследования сопоставлены положения действующего международного стандарта ISO 17100 с существующими документами, выступающими в роли отраслевых стандартов на территории РФ вследствие отсутствия на сегодняшний день актуальных нормативных документов, регламентирующих работу отрасли. Проведен анализ расхождений между аналогичными положениями сопоставляемых документов с целью выявления наиболее важных вопросов, решение которых посредством внедрения единого государственного стандарта способствовало бы развитию отрасли в России.

Ключевые слова: стандарты качества, управление переводческими проектами, стандартизация перевода, норма перевода, качество перевода.

Kholmanskaya E.A.
Saint Petersburg State University of Economics

CONTEMPORARY STANDARDIZATION ISSUES OF THE TRANSLATION FIELD

Abstract: The article concerns translation field issues resulting from the lack of a single state standard governing the work of the industry. As part of the study, provisions of International Standard ISO 17100 are compared to the content of the current documents acting as translation industry standards in Russia due to the absence of up-to-date regulations. Discrepancies between the provisions of the compared documents are examined in order to identify critical issues that could be solved by means of the uniform industry standard.

Keywords: quality standards, translation project management, translation standardization, translation productivity rates, translation quality.

В настоящее время в российском переводческом сообществе существует острая необходимость в создании единого государственного стандарта, задачей которого стало бы регулирование работы отрасли перевода и локализации. Государственные стандарты и документы по стандартизации переводческой деятельности, разработанные в СССР, устарели и не отвечают запросам современного рынка переводческих услуг, а новые документы, составленные представителями сообщества и имеющие практическое применение, носят ненормативный характер и не могут быть использованы для проведения процедуры оценки качества деятельности компаний, оказывающих переводческие услуги. Решение данной проблемы видится в разработке стандарта на основе существующих документов, поэтому на сегодняшний день необходимо проанализировать и классифицировать отраслевые стандарты, действующие в настоящее время. Проведение детального анализа данных документов позволит выявить спорные

положения и «слабые места» отрасли, усложняющие осуществление непосредственно переводческой деятельности, а также взаимодействие с заказчиком, а предложения по решению выявленных проблем помогут вывести переводческую деятельность в России на новый уровень, соответствующий международным стандартам качества оказания услуг с учетом особенностей российского переводческого бизнеса.

Необходимость разработки этого вопроса и его высокая актуальность послужила основанием для проведения настоящего исследования, цель которого заключается в выявлении спорных положений существующих стандартов переводческой деятельности.

Для достижения поставленной цели был применен системный подход, который включал сопоставление актуальных документов по стандартизации переводческой деятельности: 1) "ISO 17100: 2015 Translation services — Requirements for translation services" ("The International Organisation for Standardisation", 2015); 2) «ГОСТ Р ЕН 15038-2014. «Услуги населению. Услуги переводческие. Требования к услугам». (ОАО «ВНИИС», 2014 г.)[7]; 3) ПР 50.1.027-2014. «Правила оказания переводческих и особых видов лингвистических услуг». (ООО «Транслинк-24», ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 2014 г.); 4) «Письменный перевод. Рекомендации переводчику, заказчику и редактору». 3-я редакция. (Н. К. Дупленский, Е. К. Масловский, 2015 г.); анализ расхождений между аналогичными положениями данных документов, выявление недостающих положений и предложения по содержанию государственного стандарта отрасли перевода. Системный подход к анализу позволяет наиболее полно охватить проблемы отрасли и, как следствие, заложить фундамент для дальнейших исследований, нацеленных на совершенствование работы отрасли перевода.

Сравниваемые документы применяются к услугам письменного перевода. Документ «Правила оказания переводческих и особых видов лингвистических услуг» также применяется к услугам устного перевода. В системе ISO существует отдельный документ, регулирующий работу организаций, оказывающих услуги устного перевода ("ISO 13611: 2014 Interpreting — Guidelines for community interpreting" ("The International Organisation for Standardisation", 2014). Рекомендации СПР ограничивают область применения переводами преимущественно официальных и деловых (в широком толковании этого термина [2]), а также, с необходимыми поправками, и научно-технических текстов». В область применения Рекомендаций СПР не попадают тексты художественных произведения. В стандарте ISO 17100 подобные примечания отсутствуют.

К области применения относятся также характер требований и аудитория «нормативных» документов. Стандарт ISO 17100, «ГОСТ Р ЕН 15038-2014». и «Правила оказания переводческих и особых видов лингвистических услуг» устанавливает требования для одной стороны процесса: поставщиков переводческих услуг (Translation Service Providers). Рекомендации СПР устанавливают рекомендательные требования уже для двух сторон: заказчика перевода и поставщика переводческих услуг.

Отправной точкой для исследовательской работы, результатом которой стали бы четко сформулированные требования к содержанию практически применимого документа, регламентирующего переводческую деятельность, является постановка следующих вопросов (таблица 1).

[7] Данный документ носит ненормативный характер.

Таблица 1 – Вопросы для четкой формулировки требований
к содержанию практически применимого документа,
регламентирующего переводческую деятельность

Что нужно заказчику?	**Что нужно исполнителю?**
• Минимальная стоимость услуги • Определенное *качество* услуги • Выполнение работы в кратчайшие сроки • Четкий менеджмент со стороны исполнителя	• Достойная оплата труда • Минимальный риск необоснованный претензий • Четкое техническое задание • Реальные сроки выполнения • Четкий менеджмент со стороны заказчика (в том числе своевременная оплата)

Необходимо разработать документ, который бы содержал четкие ответы на перечисленные выше вопросы, тем самым значительно упрощая процесс предоставления/получения услуг перевода [3]. Однозначность положений стандарта во многом определяется наличием строго понятийно-терминологического аппарата. Рассмотрим некоторые термины и определения, представленные в анализируемых документах.

Если в Рекомендациях СПР даны дефиниции 10 терминов, в «ГОСТ Р ЕН 15038-2014» — 19 терминов, в Правилах оказания переводческих услуг — 29 терминов, относящихся к сфере оказания переводческих услуг, то в IS0 17100 приведены 43 термина. Следует отметить, что во всех сравниваемых документах термины перекликаются (например, «исходный текст» и «исходный язык» (СПР) с source text и source language (ISO) и т.д., однако, терминологический перечень международного стандарта ISO значительно полнее, что повышает практическую применимость данного стандарта.

Сравним определение основного действующего лица — переводчика во всех документах:

ISO 17100: *person who translates.*

Рекомендации СПР: *«Переводчик — физическое лицо, непосредственно выполняющее перевод и обладающее для этого необходимой переводческой компетенцией».*

«ГОСТ Р ЕН 15038-2014»: «*Лицо, которое осуществляет перевод».*

Правила оказания переводческих услуг: «*Физическое лицо, осуществившее перевод текста».*

Как видно из представленных определений, три документа из четырех содержат определение для переводчика, в котором нет упоминания о требованиях и необходимых компетенциях, которыми должен обладать переводчик [5]. Иными словами, в Рекомендациях СПР переводчик остается персональным исполнителем заказа, а в остальных трех документах появляется обобщенный исполнитель — поставщик переводческих услуг (Translation Service Provider), который может быть представлен индивидуальным переводчиком или организацией [2].

Не менее важную (а иногда и более важную) роль в технологическом процессе перевода играет редактирование исходного текста. И если в стандарте ISO 171000 для термина «редактор» приведено два термина (два исполнителя функций редактирования — редактор-лингвист (reviser) и редактор-специалист (reviewer), то в остальных документах для «редактора» не нашлось места в списке терминов и определений.

Вслед за С. Ф. Рыбкиным отметим, что в американском переводческом стандарте (ASTM F2575-14), который не входит в анализируемую выборку документов настоящего исследования, подчеркивается важность коллективных усилий при исполнении

переводческих заказов. Согласно этому нормативному документу, translation team (переводческая команда) — это group of specialists assembled for the purposes of managing and producing a translation project, made up of, for example, a project manager, translator(s), editor(s), proofreader(s), and possibly a terminologist, desktop publisher, graphic artist, software engineer(s), post-editor(s), and so forth [2].

В настоящее время процесс профессионального перевода нельзя представить без автоматизированных систем перевода — computer-assisted translation (CAT) [4] (не стоит путать с машинным переводом). Только стандарт ISO 17100 включает термины, относящиеся к CAT и machine translation («упрощенный язык» (controlled language) и «пост-редактор» (post-editor), который совершенствует машинные переводы. Сегодня работа с CAT- инструментами (SDL Trados, MemoQ, Memsource, Smartcat и пр.) — это не нечто инновационное и непонятное, а неотъемлемая часть переводческих будней, поэтому максимальное количество терминов, касающихся автоматизированных систем перевода, должно содержаться в переводческом стандарте.

К сожалению, ни один из представленных документов не содержит определение понятия «качество» применительно к переводческой деятельности. Этот термин следует считать основным и необходимым в списке терминов нового стандарта, поскольку вопрос качества перевода является самым дискуссионным в переводческой среде. Отметим, что американский стандарт ASTM F2575-14 дает следующее определение качества перевода:

Translation quality – *degree to which the characteristics of a translation fulfill the requirements of the agreed-upon specifications.*

Несмотря на отсутствие определения, каждый из рассматриваемых документов уже в вводной части декларирует общую цель обеспечения качества переводческих услуг. Но кроме общей цели обеспечения качества, в каждом из документов есть и отдельные положения, упоминающие качество переводов. Рекомендации СПР настоятельно подчеркивают индивидуальную ответственность переводчика: «Качество перевода в значительной степени зависит от личности переводчика, поэтому важно знать не то, как называется переводческое бюро, — нужно знать, как зовут переводчика, выполняющего перевод». В то же время в пункте 3.3.7 (Разрешение претензий к качеству перевода) зафиксирована очень важная рекомендация заказчику и переводчику: «Сторонам договора на выполнение письменного перевода (ДПП) рекомендуется четко определять критерии качества для текста перевода на этапе заключения ДПП — заказчик должен определить требования к качеству…» (ДПП — договор о выполнении письменного перевода). Данное положение имеет общую идею с определением качества перевода в американском стандарте.

Стандарт ISO 17100 в соответствии с европейской традицией требует от поставщика переводческих услуг наличия документа по системе управления качеством, где должен быть расписан процесс контроля качества.

Из сравнительного анализа четырех документов можно сделать следующие выводы:

- Стандарты ISO 17100, «ГОСТ Р ЕН 15038-2014», Правила оказания переводческих услуг, и Рекомендации СПР дополняют другу друга, расставляя по-разному акценты и освещая разные стороны переводческого процесса. Содержание нового государственного стандарта, регламентирующего переводческую отрасль, должно основываться на положениях всех рассмотренных стандартов для достижения максимальной полноты документа. В этом случае практическая применимость стандарта будет высокой.

▪ Особенно остро стоит вопрос стандартизации норм выработки для всех участников переводческого процесса. Существуют условные нормы выработки переводческой деятельности, но нет официального документа, устанавливающего данные нормы. В рамках исследования «Методика оценки качества переводческой деятельности в международных проектах» планируется разработать ключевые показатели эффективности для всех участников переводческого процесса на основе условно принятых норм выработки.

▪ Стандарты ISO 17100, «ГОСТ Р ЕН 15038-2014», Правила оказания переводческих услуг, и Рекомендации СПР поднимают отношения заказчика и переводчика/поставщика переводческих услуг на новую ступень. Всё большее число переводческих агентств заявляют о соблюдении требований рассмотренных стандартов. На сегодняшний день все ведущие переводческие компании проходят сертификацию по стандартам ISO 17100 и ISO 13611. При этом соответствие переводческим стандартам является обязательным требованием, предъявляемым к переводчикам-фрилансерам при заключении договора подряда с переводческой компанией.

▪ В условиях глобализации переводчик может, не покидая своего рабочего места, работать с заказчиками по всему миру. Поэтому для успешной работы переводчику крайне полезно ознакомиться с положениями как Рекомендаций СПР, так и требований стандартов, действующих на основных переводческих рынках мира.

Список использованных источников:

1. Дупленский Н. К., Масловский Е. К. Письменный перевод. Рекомендации переводчику, заказчику и редактору». 3-я редакция, 2015 // [Электронный ресурс]. URL: http://www.rvalent.ru/Pism_Perevod_3_ed_p1-5.pdf (Дата обращения: 03.07.2020).

2. Рыбкин С. Ф. Нормирование переводческого процесса // Мир перевода», № 1 (21), 2009 г.

3. Станиславский А. Р. Технический перевод и коммуникация в международных инфраструктурных проектах // Филология и литературоведение. - 2017. - № 2(29). — [Электронный ресурс] URL: http://philology.snauka.ru/2014/02/679 (Дата обращения: 02.07.2020).

4. Jüngst H. E. Challenging Boundaries: New Approaches to Specialized Communication // Frank & Timme, Verlag für Wissenschaftliche Literatur, 2019.

5. Malmkjær K. Translation in Undergraduate Degree Programmes // Middlesex University, John Benjamins Publishing Company, 2004.

Стандарты и регламенты:

1. ISO 17100: 2015 "Translation services — Requirements for translation services"//The International Organisation for Standardisation, 2015.

2. ISO 13611: 2014 "Interpreting — Guidelines for community interpreting" // The International Organisation for Standardisation, 2014.

3. «ГОСТ Р ЕН 15038-2014. Услуги населению. Услуги переводческие. Требования к услугам» // ОАО «ВНИИС», 2014 г.

4. ПР 50.1.027-2014. «Правила оказания переводческих и особых видов лингвистических услуг»// ООО «Транслинк-24», ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 2014 г.).

5. ASTM F2575-14, "Standard Guide for Quality Assurance in Translation" // ASTM International, West Conshohocken, PA, 2014 — [Электронный ресурс] URL: www.astm.org (Дата обращения: 05.07.2020).

Четыркина М.С.
Санкт-Петербургский государственный университет
masha.chetyrkina@gmail.com

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ОТРАСЛИ СТРАХОВАНИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация: в статье рассматриваются последние тенденции использования интернет-технологий в сфере страхования и акцентируется внимание на необходимости ознакомления с ними управляющего персонала компаний и постепенном внедрении их в осуществление деятельности для укрепления позиций компаний на рынке.

Ключевые слова: страхование, интернет-технологии, управление, современные тенденции.

Chetyrkina M.S.
Saint Petersburg State University

MODERN TRENDS IN THE INDUSTRY OF INSURANCE AS A TOOL FOR DEVELOPING MANAGEMENT SYSTEMS

Abstract: the article examines the latest trends in the use of Internet technologies in the insurance industry and focuses on the need to familiarize the companies' management with those tendencies and gradually introduce them to the implementation of activities to strengthen the position of companies in the market.

Keywords: insurance, Internet technologies, management, current trends

Повсеместное развитие и распространение технологий, таких как сотовая связь, GPS-отслеживание, интернет вещей[8], блокчейн[9] и искусственный интеллект, приводит к изменению отдельных рынков и экономики в целом, так как меняются запросы потребителей и требования законодательства, и, следовательно, компаниям необходимо подстраиваться под ситуацию, чтобы не потерять своих клиентов и позицию на рынке. Страховые организации не являются исключением. Но невозможно представить развитие организации при условии, что ее руководство не знает последних трендов отросли не видит перспектив для развития деятельности компании в новом направлении. Для страхования – отрасли, которая, казалось бы, уже давно изучена и особым изменениям не подлежит, данное утверждение тоже актуально.

Страховое дело во всем мире основывается на актуарных расчетах, то есть использовании для расчета тарифов методов, основанных на синтезе теории вероятности и статистики. На рубеже XX-XXI веков произошло внедрение автоматизированных и компьютеризованных расчетов в страховое дело, что существенно облегчило данный процесс и привело к увеличению объема выпуска продукции.

[8] Интернет вещей – система устройств, подключенных к интернету с помощью встроенного программного обеспечения и сенсоров, для сбора и обмена информацией, а также взаимодействия внутри сети.
Источник: https://www.ey.com/en_gl/internet-of-things-iot

[9] Блокчейн - это цепочка блоков, содержащих информацию, каждый из которых обладает меткой времени, ссылкой на предыдущий блок и хранится на разных компьютерах.
Источник: https://alpari.com/ru/beginner/glossary/blockchain/

Чтобы соответствовать изменяющимся реалиям, и сегодня необходимо постепенное качественное изменение отрасли. В реалиях современной цифровой экономики можно выявить три основных направления для её развития:

- Новые виды рисков;
- Новые подходы к андеррайтингу;
- Новая полезность.

Если говорить о новых видах рисков, то к ним, в первую очередь, можно отнести угрозу кибер-атак. Специалисты из Lloyds of London выделяют два типа таких угроз [5]. Первый - риски, связанные с использованием облачных технологий. Концепция хранения и передачи данных через «облако» набирала популярность и начинала использоваться бизнесом с 2000-х годов, сейчас же ее используют повсеместно. Однако, удобство в применении сопровождается рисками, как для мелкого, так и для крупного бизнеса: атаки на эти системы могут привести к каскадным сбоям цепочек поставок и значительным потерям, возникающим в результате утечки данных и отключения системы. Ко второму типу относятся атаки, вызывающие сбой систем внутри компании, которые оказывают негативное влияние не только на ее работу, но и на отношения с клиентами, поставщиками и партнерами. В целом возможные последствия осуществления глобальных кибер-рисков эксперты Lloyds of London сравнивают по стоимости с последствиями урагана «Сэнди», образовавшегося осенью 2012 года и затронувшего Ямайку, Кубу, Багамские острова, Гаити, побережье Флориды, северо-восток США и восточную Канаду.

Кроме угрозы возникновения кибер-атак, повсеместная цифровизация создает и другие риски, так как культура ведения бизнеса начинает меняться. Сейчас речь пойдет не об очевидном, казалось бы, на первый взгляд последствии развития технологий – перемещении приоритета в общении с личных встреч на связь через интернет (мессенджеры, видеозвонки, электронные письма, вебинрары и многое другое), а о возникновении кардинально новых способов ведения дел в рамках экономики совместного потребления. Сюда можно отнести такие платформы как Gett, Uber, Airbnb и некоторые другие, которые позволяют владельцам автомобиля попробовать себя в роли таксиста, а собственникам жилья начать свой гостиничный бизнес [2,3]. Но, наряду с открывающимися возможностями и перспективами, есть и негативные последствия – а именно, возникновение новых рисков. Никто не может заранее быть уверен, что постояльцы в соседней комнате окажутся теми, за кого себя выдают и честно оплатят проживание, при этом не сломают половину квартиры и не заберут с собой ценные вещи при выселении, а пассажиры на заднем сидении вашей машины не попытаются ее угнать, попутно нанеся вред вашему здоровью. Создатели платформ активно борются с мошенниками и предпринимают всевозможные меры, но это только снижает риски, но, ни в коем случае, не ликвидирует их [4]. А отсюда возникают и новые возможности для рынка страхования. Данная отрасль еще не развита и не изучена, но, несомненно, обладает некоторым потенциалом.

В качестве следующего направления развития отрасли выделяют новые подходы к андеррайтингу. Для начала нужно разобраться, что же это такое. Согласно глоссарию IAIS (Международной Ассоциации Органов по надзору за Страхованием) [6], данный процесс представляет собой рассмотрение предложения страхователя и

принятие решения о подтверждении или отказе в заключении страхового договора, а также об условиях, на которых данный договор будет принят. В качестве нового подхода к андеррайтингу предлагается по-новому взглянуть на микрострахование: предоставлять страхование имущества «по требованию» на короткие промежутки времени. На данный момент лидером в этой отрасли является американская компания Trov, основанная в 2012 году, которая занимается тем, что предоставляет страховые полисы для предметов личного пользования, таких как смартфоны, ноутбуки и велосипеды, которые могут быть активированы и дезактивированы по необходимости через мобильное приложение. Сама компания представляет процесс следующим образом: клиент скачивает приложение и вносит в него данные о вещи, которую хочет застраховать, выбирает сумму страховых взносов и возможных выплат и подтверждает тариф. Далее по своему усмотрению он может «включать» и «выключать» страховку данного предмета. Например, при выходе из дома он активирует страховые полисы своего телефона и ноутбука, а возвращаясь вечером домой опять прекращает их действие до следующего утра, поскольку уверен, что за ночь с его имуществом ничего не случится. Всего компания предлагает более 20 000 вариантов объектов страхования, среди наиболее популярных можно выделить:

- смартфоны
- планшеты
- ноутбуки
- фотооборудование
- наушники.

Один пользователь может одновременно подключать и активировать полисы для нескольких объектов. Компания предлагает покрытие при порче, утере или краже имущества. Чтобы заявить о страховом случае и получить выплату, в большинстве случаев достаточно ответить на несколько вопросов прямо в приложении, что позволяет сэкономить время на дороге до офиса и не может не привлекать молодое поколение, для которого подобные виды услуг наиболее актуальны [8].

Следующее направление – новая полезность. Сюда можно отнести использование технологий, таких как различные датчики, сенсоры, отслеживающие устройства и искусственный интеллект, для более полного контроля ситуации и снижения вероятности осуществления рисков. Сегодня уже во многих автомобилях применяются технологии слежения за линиями разметки, различные антиаварийные системы и датчики контроля технического состояния транспортного средства. Все это повышает безопасность пользования не только личным, но и служебным транспортом транспортом. Например, компания МТС предлагает корпоративным клиентам услугу мониторинга транспорта, которая называется «Мобильные сотрудники». Она предоставляет возможности:

- отслеживания местоположения и маршрутов;
- контроля своевременного посещения объектов;
- отслеживания заправок и контроль расхода топлива;
- оценки стиля поведения водителя и соблюдения ПДД;
- противодействия угону транспортных средств;
- отслеживания соблюдения или нарушения скоростного режима;

- контроль выезда за пределы зоны страхового покрытия, сервисного обслуживания и эвакуации [7].

Как можно заметить, многие из этих данных могут быть использованы страховщиками для расчета тарифов, снижения вероятности осуществления рисков и контроля за соблюдением условий договора. Учитывая, что информация с датчика, установленного внутри автомобиля, передается страхователю через глобальную сеть и становится доступна в мобильном приложении, данный вид технологий вполне можно отнести к интернет-технологиям.

Итак, можно сделать вывод, что применение новых технологий в различных сферах жизни общества отражается и на сфере страхования: появляются новые риски и пути их минимизации, возникают свободные ниши и становится возможным использование устройств и систем, применяемых в других отраслях, для целей страховщиков. Это значит, что и для руководства компании возникает необходимость следить за возникающими и набирающими популярность тенденциями, чтобы идти в ногу со временем и укреплять свои позиции на рынке, предоставляя востребованные современные услуги и осуществляя свою деятельность с использованием новейших методов и последних технологий.

Список использованных источников:

1. Аптекман А. Цифровая Россия: новая реальность/ А.Аптекман, В. Калабин, В.Кулинцов, Е. Кузнецова, В. Кулагин, И. Ясеновец // Отчет McKinsey – июль 2017. С. 31-65.

2. Архипова Е.Ю. Перспективы влияния цифровизации на страхование / Е. Ю. Архипова// Страхование в эпоху цифровой экономики: проблемы и перспективы: сборник трудов XIX Международной научно-практической конференции (5-7 июня 2018; Йошкар-Ола). В 2 т. Т. 1 / Росгосстрах; Марийский гос. ун-т ; отв. ред. Е.В. Злобин, Т.В. Рарычева. – Йошкар-Ола: Изд-во Марийского гос. ун-та, 2018. С 16-20.

3. Белозёров С.А. Тенденции развития страхования в условиях цифровой экономики/ С.А. Белозёров// Страхование в эпоху цифровой экономики: проблемы и перспективы: сборник трудов XIX Международной научно-практической конференции (5-7 июня 2018; Йошкар-Ола). В 2 т. Т. 1 / Росгосстрах; Марийский гос. ун-т ; отв. ред. Е.В. Злобин, Т.В. Рарычева. – Йошкар-Ола: Изд-во Марийского гос. ун-та, 2018. С 23-27.

4. Digital discruption in insurance: Cutting through the noise/ отчет McKinsey. - 2018 г. – С. 18-38.

5. A Lloyd's emerging risk report/ отчет Lloyd’s of London. – 10 июля 2017. – С.15-45.

6. Глоссарий IAIS (Меджународной Ассоциации Органов по надзору за Страхованием). URL: https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/glossary.

7. Официальный сайт МТС/ мониторинг транспорта. URL: https://moskva.mts.ru/business/internet-veshhey-iotm2m/monitoring-transport

8. Официальный сайт Trove. URL: https://www.trov.co.

Четыркина Е.В.
ВНИЦ «Р-н-С»
chetyrkina@rnc-consult.ru

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА СОБЫТИЙ С УЧЕТОМ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ. ЧАСТО ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СТАНДАРТЫ СОБЫТИЙНОЙ ИНДУСТРИИ

Аннотация: Впервые о взаимосвязи качества окружающей среды и экономического развития государств, а также их социального благосостояния задумались еще в прошлом веке. Данная статья содержит информацию о международных и российских стандартах для организации устойчивых мероприятий, в которых есть материалы о лучших практиках и которые помогут при организации мероприятия и при контроле его социального, экономического и экологического воздействия. Раскрыто понятие устойчивого развития применительно к событийной индустрии. Отражены принципы устойчивого события в событийной индустрии и способы сокращения углеродного следа мероприятий.

Ключевые слова: система менеджмента, устойчивое развитие, стадарты, событийная индустрия.

Chetyrkina E.V.
R&C Market Research Company

EVENT MANAGEMENT SYSTEMS FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT. FREQUENTLY USED EVENT INDUSTRY STANDARDS

Abstract: For the first time, people thought about the relationship between the quality of the environment and the economic development of states, as well as their social well-being in the last century. This article contains information on international and Russian standards for organizing sustainable events, which contains materials on best practices and which will help in organizing an event and in controlling its social, economic and environmental impact. Revealed the concept of sustainable development in relation to the event industry. The principles of sustainable events in the event industry and ways to reduce the carbon footprint of events are reflected in this article.

Keywords: management system, sustainable development, standards, event industry.

Впервые взаимосвязь качества окружающей среды и экономического развития государств, а также их социального благосостояния на межправительственном уровне обсудили в июне 1972 года в Стокгольме на международной конференция Организации Объединенных Наций [1]. Именно тогда мировое сообщество взяло курс на выработку долгосрочной концепции развития. Прошло 15 лет, и в 1987 году родилось понятие «устойчивое развитие». В докладе «Наше общее будущее», подготовленном Международной комиссией ООН по окружающей среде и развитию был закреплен термин «устойчивое развитие». Оно предусматривало ответственность государств и граждан в обеспечении возможности удовлетворения потребностей ныне живущих поколений, без ущерба последующих. Россия тоже приняла этот принцип. Через пять лет, в 1992 году на конференции ООН по развитию и окружающей среде была утверждена концепция устойчивого развития, которая также получила название «Всемирная модель будущей цивилизации».

Институт стратегии устойчивого развития определяет термин устойчивое развитие (англ. sustainable development) как развитие, удовлетворяющее потребности настоящего поколения без создания угрозы удовлетворению потребностей будущих поколений.

Концепция устойчивого развития строится на 5 принципах:

1. Развитие человечества и мира носит долговременный характер, для этого уже сегодня необходимо заботиться о потребностях будущих поколений.
2. Использование природных ресурсов опирается не только на современный уровень техники и социальной организации, но и способность биосферы справляться с последствиями деятельности человека.
3. Все люди имеют возможность благополучной жизни и удовлетворения базовых потребностей.
4. Образ жизни людей должен быть согласован с возможностями планеты.
5. Темпы роста населения Земли должны соответствовать ресурсам глобальной экосистемы планеты.

Устойчивое развитие решает основную задача, которая, заключается в поиске баланса между экологическими, экономическими и социальными целями развития как мира, так и его отдельных систем.

В 2015 году на Саммите ООН был принят документ «Преобразование нашего мира: повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года» [2] нацеленный для практической реализации концепции устойчивого развития. Он определяет 17 целей и 169 задач, достижение которых поможет сохранить баланс и предотвратить всеобщий кризис. Несмотря на то что Цели в области устойчивого развития не являются юридически обязательными, предполагается, что все заинтересованные стороны - правительства, гражданское общество, частный сектор и другие – будут вносить свой вклад в их достижение. Уже сейчас 89% российских компаний [3] по данным ежегодного исследования PwC приняли меры по интеграции Целей устойчивого развития в общую стратегию компании.

Рассмотрим отдельно устойчивое развитие в событийной индустрии. Событийная индустрия – одна из крупнейших в мире. По данным Events Industry Council, сегодня в ней занято 24 млн человек, а ее вклад в мировой ВВП составляет $1,5 трлн. Безусловно, это оказывает положительный эффект на социальную и экономическую сферу. При этом общее количество участников мероприятий в мире достигает 1,5 млрд.

После проведения мероприятий, например, чемпионатов, форумов, выставок, концертов и фестивалей образуется много отходов: пластиковые стенды, бейджи, одноразовая посуда, шары, баннеры, остатки еды и многое другое. Польза для людей оборачивается большим ущербом для природы. Если посчитать объем урона, который может нанести отрасль окружающей среде, то он будет огромным.

Экологический след событий огромен. По статистике агентства устойчивого конференц-менеджмента Meet Green только конгрессные мероприятия оставляют следующий след:

- в среднем один делегат конференции оставляет после себя 1,89 кг мусора,
- за 3 дня 1000 делегатов производит 5670 кг отходов
- за 3 дня конференция вырабатывает 530 тонн CO_2, что равно 1233 баррелей нефти

Только в результате проведения конференции Climate Change Conference 2018 в атмосферу было 55000 тонн CO_2. Организаторы выставки IMEX подсчитали: если сложить в ряд все отправленные на переработку в 2018 году соломинки для напитков, их

протяженность составит почти километр. Компания MEX Group ненавязчиво приучает к новому экологическому мышлению участников и гостей событий. В результате предпринятых действий, по данным компании, теперь специалист, работающий на выставке, оставляет после себя на 0,5 кг мусора меньше - столько весят четыре яблока. Примечательно, что ланч-боксы, коробки для пиццы и соломинки для напитков на мероприятиях IMEX произведены из биоразлагаемых полимерных материалов.

Пять способов сократить углеродный след мероприятия:

1. Проведение гибридных и онлайн-мероприятий.
2. Выбор места проведения, которое ближе всего расположено к месту проживания основного количества участников.
3. Выбор для мероприятия отелей и площадок, которые реализуют программы по сокращению выбросов CO2 и зеленой энергии.
4. Система поощрения для участников, которые откажутся от использования личных автомобилей в пользу общественного транспорта.
5. Сокращение трансферов за счет использования помещений в пешей доступности для программы мероприятия.

Вполне обоснованно ожидать от игроков событийной индустрии еще большего усиления зеленой составляющей. В этом организаторам мероприятий начинают помогать сами заказчики. Включенное в бриф или техническое задание подрядчика требование использовать максимально экологичные материалы или площадки уже не выглядит необычным. Все большее количество частных и корпоративных клиентов хотят проводить мероприятия в таком формате.

Возникшая пауза в активной деятельности в результате пандемии, необходимость сохранения бизнеса и объективно меняющаяся реальность могут послужить для многих организаторов мероприятий толчком к пересмотру традиционных моделей, до этого работавших годами. В период запретов на проведение массовых мероприятий, проактивные руководители перестроили бизнес-процессы, освоили новые подходы к своей деятельности. За время карантина снизился экологический след от деятельности большинства участников рынка событийной индустрии.

Использование принципов устойчивого развития в деятельности компаний и при организации мероприятий становится стратегически важным для снижения негативного эффекта. Ответственный подход к развитию отрасли должен учитывать интересы всех сторон, в том числе компаний – игроков рынка и их сотрудников, участников мероприятий, местных жителей, административных институтов и мирового сообщества в целом.

Концепция устойчивого развития в событийной отрасли реализуется через зоны ответственности дестинаций и игроков рынка.

Семнадцать целей в области устойчивого развития открывают новые возможности для развития событийной индустрии. Как показывает мировая практика, в бизнесе преуспевают компании, которые ответственно относятся к будущему, используют «зеленые» технологии, следуют экологическим стандартам, задумываются о решении социальных вопросов и будущих поколениях. У отрасли есть новые способы для того, чтобы справиться с вызовами.

Четыре принципа устойчивого развития в событийной индустрии:

1. Организаторы мероприятий и подрядчики разделяют ответственность за внедрение и продвижение практики устойчивого развития с учетом потребностей всех заинтересованных сторон (стейкхолдеров).

2. Базовые практики устойчивого развития в области экологии:
• сохранение ресурсов, включая воду, энергию и природные ресурсы
• управление отходами
• сокращение выбросов углерода
• система управления поставками и ответственные закупки
• сохранение биоразнообразия
3. Базовые практики устойчивого развития в области социальной ответственности:
• соблюдение прав человека
• положительное воздействие на сообщество
• защита трудовых прав
• уважение к культуре
• гарантии безопасности
• обеспечение здоровья и благополучия
4. Базовые практики устойчивого развития в области экономики:
• обеспечение сотрудничества и партнерства
• локальная поддержка, в том числе МСП
• равное участие заинтересованных сторон
• справедливое экономическое влияние
• прозрачность деятельности
• ответственное управление

Всемирная ассоциация выставочной индустрии (UFI) рекомендует компаниям событийной индустрии поддерживать концепцию устойчивого развития и достижение Целей, обозначенных ООН, несколькими способами:

• организовывать проекты и мероприятия, посвященные этой тематике;

• внедрять Цели устойчивого развития в стратегию компании;

• организовывать мероприятия в соответствии с концепцией устойчивого развития.

Сегодня компании отрасли вводят в штат должность менеджера по устойчивому развитию, тратят часть прибыли на улучшение энергетического и экологического баланса, на постоянной основе оценивают углеродный след мероприятий и так далее.

В 1994 году экономист Джон Элкингтон предложил оценивать работу компаний не только по финансовым, но также по социальным и экологическим показателям. Концепцию тройного критерия (англ. Triple Bottom Line) также называют 3P по первым буквам английских слов, обозначающих направления для оценки бизнеса - люди (англ. people), планета (англ. planet) и прибыль (англ. profit). Эта концепция лежит в основе Стандартов отчетности в области устойчивого развития для компаний. (Таблица 1.)

Стандарты для организации устойчивых мероприятий описаны в ISO 20121. История их создания связана с проведением летних Олимпийских игр в Лондоне в 2012 году. После того как город получил право на проведение мероприятия, выяснилось, что нет никаких руководств или требований для внедрения концепции устойчивого развития в процесс организации игр. Специально для Олимпиады были разработаны Британские стандарты по устойчивому менеджменту мероприятий BS 8901. Позже они легли в основу ISO 20121. В 2015 году этот стандарт был адаптирован и утвержден в России (ГОСТ Р ИСО 20121-2014).

Таблица 1 - Стандарты отчетности в области устойчивого развития для компаний

Прибыль. Экономическая оценка деятельности компании	Финансовая помощь от органов государственной власти, минимальный размер заработной платы, безвозмездные услуги, инвестиции в инфраструктуру и т. д.
Планета. Экологическая оценка деятельности компании	Эффективность энергопотребления и использования воды, воздействие продукции и услуг компании на окружающую среду, соблюдение законодательства в области экологии и нормативных требований, инвестиции в охрану окружающей среды и т. д.
Люди. Социальная оценка деятельности компании	Динамика занятости в компании, программы развития навыков и образования сотрудников, оценка разнообразия и равных возможностей сотрудников (по гендерной принадлежности, гражданству, возрасту и другим), степень удовлетворенности потребителей продукцией и услугами компании, уровень коррупции и т. д.

ISO 20121 охватывает все этапы цепочки мероприятий и включает руководство по мониторингу и методике измерений. Он включает всю деятельность, связанную с организацией мероприятия – от использования водопроводной воды, а не воды из пластиковых бутылок, и до применения общественного транспорта. Гибкий подход, применяющийся в ISO 20121, означает, что стандарт может быть применен во всех типах событий, от крупных международных экономических форумов, музыкальных фестивалей до школьных экскурсий. При разработке стандарта учитывались мнения заинтересованных сторон, включая представителей событийной индустрии. Основным результатом применения данного стандарта может стать существенное снижение расходов организаторов.

В отличие от ISO 20121, другие часто используемые стандарты в индустрии APEX/ASTM Environmentally Sustainable Meeting Standards предлагают набор минимальных требований к каждому отдельному участнику процесса организации мероприятий – от отелей и площадки до офиса организаторов и дестинации. Это позволяет организаторам событий комплексно подойти к вопросу и внедрить принципы устойчивого развития постепенно.

У ASTM [4] существует девять стандартов, охватывающих следующие области планирования мероприятия: выбор дестинации, размещение, еда и напитки, аудиовизуальные материалы, офисы, коммуникационные и маркетинговые материалы, транспорт, мероприятия и места проведения. Номера стандартов приведены в Таблице 2.

В каждой спецификации есть восемь критериев: политика в области управления персоналом, коммуникация, управление отходами, энергетика, качество воздуха, воды, закупки и партнеры. В свою очередь каждая категория делится на четыре прогрессивных уровня достижений. Если на некоторых участках достигнуты более высокие уровни, то мероприятие можно считать экологически устойчивым только на самом низком достигнутом уровне. Использование уровней в данной спецификации признает, что путь к экологически устойчивым событиям - это многоэтапные усилия. Идея, лежащая в основе уровней, состоит в том, чтобы обеспечить согласованную основу для измерения экологических показателей, чтобы они были достаточно гибкими, чтобы адаптироваться к потребностям более продвинутых специалистов по планированию и установить траекторию производительности, которая бы способствовала дальнейшему улучшению экологических показателей. Кроме того, ожида-

ется, что развитие продуктов и услуг для поддержки мероприятий приведет к дополнительным достижениям и подчеркнет динамичный характер экологической устойчивости. Стандарты ASTM в первую очередь фокусируется на экологической устойчивости, в то время как некоторые аспекты экономической и социальной устойчивости включены, признавая полный путь к общей устойчивости.

Таблица 2 - Стандарты для оценки и выбора подрядчиков при создании мероприятий, соответствующих принципам устойчивого развития

Стандарт для оценки и выбора подрядчика	**Участник процесса организации мероприятий**
ASTM E2772	Средства размещения
ASTM E2741	Дестинации
ASTM E2774	Площадка
ASTM E2746	Аудио, видео
ASTM E2742	Экспозиция
ASTM E2773	Еда и напитки
ASTM E2746	Коммуникации и маркетинг
ASTM E2747	Офисы организатора на месте
ASTM E2743	Транспорт

Например, стандарт E2742 [5] определяет процедурные требования для выставок и экспозиций на встречах, мероприятиях, выставках или конференциях. Он включает в себя монтаж и демонтаж выставок и экспозиций, которые построены в павильоне для проведения мероприятий, а также определяет критерии экологической устойчивости, которые должны быть включены в выставки и экспозиции проектировщиками, подрядчиками, экспонентами, строителями выставок и подрядчиками, назначенными экспонентами.

Стандарт E2743 разработан для оценки и выбора транспорта для экологически устойчивых встреч, мероприятий, выставок и конференций. Стандарт E2774 разработан для оценки и выбора места для экологически устойчивых встреч, мероприятий, торговых выставок и конференций.

Некоторые стандарты ранее находившаяся в ведении Комитета E60 по устойчивому развитию, были отозвана в январе 2020 года в соответствии с разделом 10.6.3 правил, регулирующих технические комитеты ASTM, который требует, чтобы стандарты были обновлены к концу восьмого года с момента последнего утверждения и сейчас находится в доработке.

Проведение мероприятий оказывает влияние на состояние окружающей среды, оставляет экологический след, который получается в результате расхода большого количества ресурсов, повышение нагрузки на местные ресурсы, такие как вода или электроэнергия, выделения значительного количества отходов. Стандарты для организации устойчивых мероприятий описанные в ISO 20121 и других часто используемых стандартах в индустрии встреч помогут организовать событие с учетом уровня устойчивого развития вне зависимости от его размера или типа. Основные принципы устойчивого развития при проведении мероприятий включают ответственное руководство, инклюзивность, соблюдение этических норм и прозрачность при организации мероприятий.

По версии издательства Oxford Dictionaries словом 2019 года стала фраза climate emergency (англ. климатическая чрезвычайная ситуация). По статистике, его использование выросло в 100 раз по сравнению с предыдущим годом. Вместе с ним в информационной среде также чаще стали упоминаться climate crisis (англ. климатический кризис) и eco-anxiety (англ. экотревога). Это еще раз подтверждает, что проблемы устойчивого развития стали глобальной тенденцией.

Список использованных источников:

1. Декларация Конференции Организации Объединенных Наций по проблемам окружающей человека среды. URL: https://www.un.org/ru/documents/declconv/declarations/declarathenv.shtml.

2. Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей 25 сентября 2015 года. URL: https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ares70d1_ru.pdf.

3. Устойчивое развитие в фокусе внимания советов директоров Опрос членов советов директоров российских компаний, 2019 г. Октябрь 2019 г. PwC.

4. ASTM International. URL: https://www.astm.org/.

5. Standard Specification for Evaluation and Selection of Exhibits for Environmentally Sustainable Meetings, Events, Trade Shows, and Conferences (Withdrawn 2020). URL: https://www.astm.org/Standards/E2742.htm.

ПОДГОТОВКА ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ КАДРОВ ДЛЯ РЕШЕНИЯ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ЗАДАЧ С ЦЕЛЬЮ ПРОРЫВНОГО РАЗВИТИЯ ПО ПРИОРИТЕТНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ НОЦ

Антонова И.И.
Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирясова
antonova@ieml.ru

ВОПРОСЫ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы развития многоуровневой системы непрерывной подготовки кадров, которая позволит обеспечить формирование и совершенствование кадрового потенциала инновационного развития российской экономики.

Ключевые слова: инновационная экономика, инновационное развитие, инновационная инфраструктура, непрерывная подготовка кадров.

Antonova I.I.
KazanInnovativeUniversitynamedafterV.G. Timiryasov (IEML)

HUMAN RESOURCES FOR THE INNOVATION ECONOMY

Abstract: Questions of multilevel system of of continious staff education that allow to ensure development and perfection of human resources of innovative development of Russian economy are studied in the article.

Keywords: innovative economy, innovative development, innovative infrastructure, continious staff education

Перманентный мировой экономический кризис и накопление критической массы технологических инноваций предопределяют необходимость новой технологической революции. В 2011 году генеральный директор Давоского экономического форума К. Шваб сформулировал концепцию очередной технологической революции, и назвал ее «Индустрия 4.0».

Современные походы к процессам трансформации экономических отношений говорят о невозможности обеспечения результативности таких преобразований без участия государства, поэтому подавляющее большинство развитых стран осуществляют государственную поддержку таких преобразований как прямую, так и косвенную [1,2].

Следуя мировым тенденциям государственной поддержки научно-технического развития, в Российской Федерации принят комплекс правовых и нормативных правовых актов, направленных на развитие инновационной экономики [9,10,11,12].

Весомым вкладом в решение задач инновационного развития экономики страны стал Указ Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 года «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» [8].

Документ создан с учетом международных и национальных стандартов по проектному подходу. В нем даны поручения по разработке проектов (программ) по 11 направлениям, в том числе инновационные проекты по экономике: производительность труда и поддержка занятости; наука; цифровая экономика; международная кооперация и экспорт.

В тоже время анализ правовых и нормативных актов показал отсутствие системного подхода к организации государственной поддержки трансформации экономики в соответствии с концепцией «Индустрии 4.0». Главной проблемой формирования системного подхода к экономическим преобразованиям специалисты считают отсутствие основополагающего федерального закона «Об инновационной деятельности в Российской Федерации».

Основные дефиниции, связанные с инновационными процессами в настоящее время представлены в достаточно большом перечне нормативных актов. Положительным шагом с точки зрения систематизации подходов стало появление в 2011 году в федеральном законодательстве определений «инновационный проект», «инновационная инфраструктура». Впервые приведены понятие «инновация», полностью гармонизированное с национальным стандартом на базе международного ГОСТ Р 54147-2010 «Стратегический и инновационный менеджмент. Термины и определения» и «инновационная деятельность» декларируемая как «деятельность (включая научную, технологическую, организационную, финансовую и коммерческую деятельность), направленная на реализацию инновационных проектов, а также на создание инновационной инфраструктуры и обеспечение ее деятельности» [3].

В отсутствии однозначной трактовки «инновационного развития» автором предлагается схема, которая достаточно полно отражает сущность инновационного развития и отражает его с конкретными типами инноваций и инновационной инфраструктурой (рисунок 1).

В отсутствии системного подхода регионы вынуждены осуществлять поддержку инновационного развития основываясь на собственном опыте и компетенциях.

В частности, в Республике Татарстан, которая возглавляет рейтинг субъектов Российской Федерации по индексу инновационной деятельности (ИИД), основной акцент делается на формирование инновационной инфраструктуры.

Результаты данной деятельности обеспечили реализацию в республике новаторских подходов и современных технологий в области нефтедобычи и нефтепереработки, нефтехимии, машиностроении, ИТ-сфере, высокотехнологичной медицине и др. Республика стала примером региона с высокоразвитой политикой поддержки инноваций (рисунок 2).

В 2018 году проводилась работа, направленная на совершенствование нормативной базы осуществления инновационной деятельности. С момента принятия Закона Республики Татарстан № 63-ЗРТ «Об инновационной деятельности в Республике Татарстан» прошло восемь лет, и возникла необходимость актуализировать некоторые его положения и привести их в соответствие с федеральным законодательством.

29 апреля 2019 года принят Закон Республики Татарстан № 34-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об инновационной деятельности в Республике Татарстан» [12]. Основные изменения коснулись вопросов уточнения и дополнения понятий и определений в области инновационной деятельности применительно к Республике Татарстан, а также Государственных программ Республики Татарстан,

содержащие мероприятия в сфере поддержки инновационной и научно-технической деятельности, финансирования государственной поддержки и ответственности субъектов инновационной деятельности.

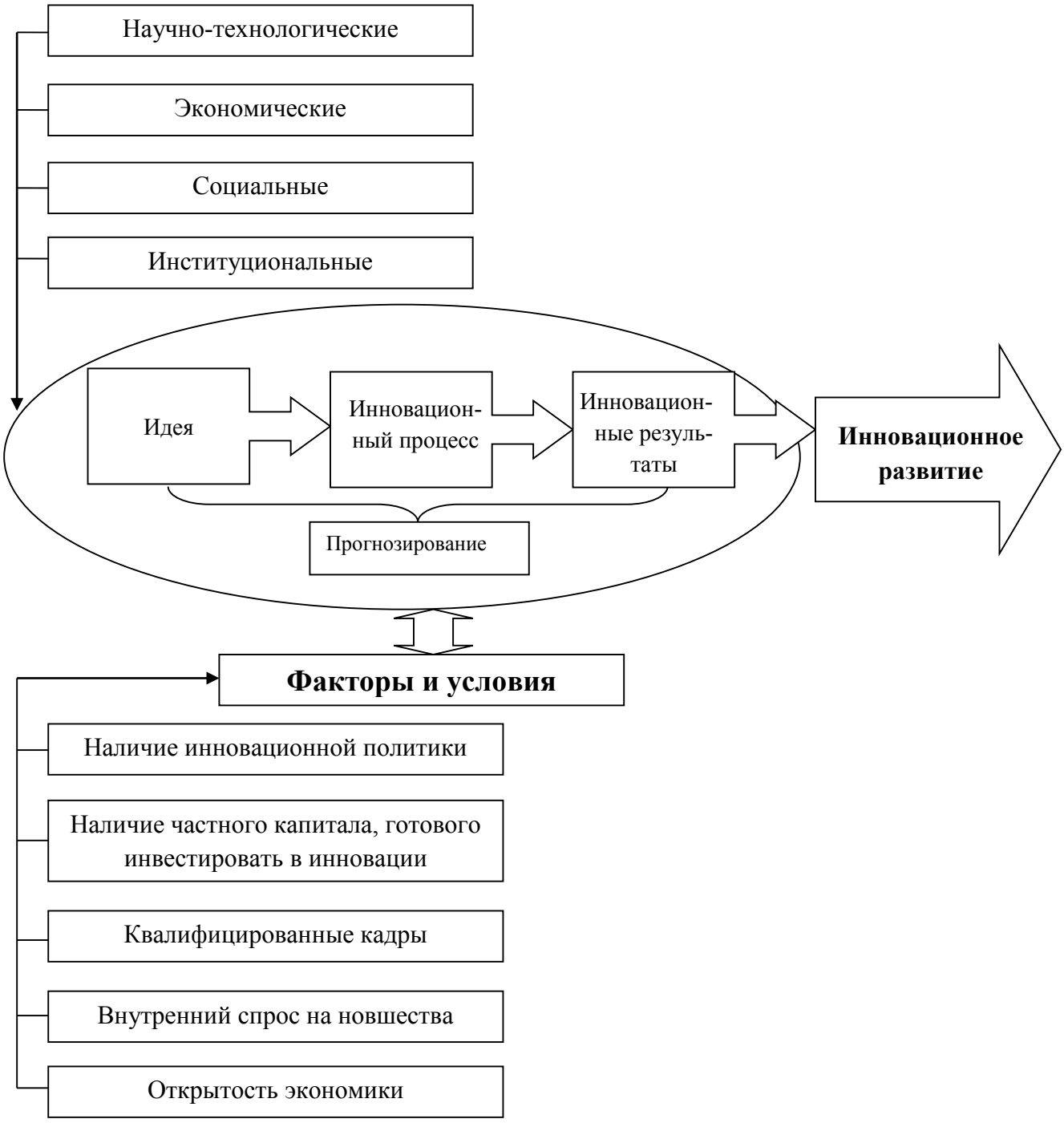


Рисунок 1 – Схема инновационного развития

Несмотря на значительные успехи в формировании инновационной инфраструктуры и попытки обеспечения нормативного регулирования инновационных отношений на региональном уровне, результаты инновационной деятельности субъектов экономических отношений оставляют желать лучшее. Анализ анкеты «Анализ практического применения трансфера технологий в организации» показал, что, из 7 опрошенных

респондентов (организаций) Республики Татарстан только на одном предприятие имеется локальный нормативный акт, который регламентирует трансфер инноваций (рисунок 3).



Рисунок 2 – Инновационная инфраструктура Республики Татарстан [12]



Рисунок 3 – Диаграмма оценки степени освоения этапов процесса трансфера инноваций в организации

Полученные результаты показывают значительные различия в степени освоения этапов процесса трансфера инноваций в организации. Так, например, наименьший уровень освоения показал критерии «Идентификация потребности в технологии с одной стороны и объекта продаж с другой стороны» и «Использование технологии и мониторинг результатов». Это свидетельствует как о недостаточном уровне внимания к данному критерию со стороны руководства исследуемых организаций, так и отсутствие управленческих компетенций необходимых для успешной реализации инновационной деятельности.

Из проведенного выше анализа, считаю целесообразным развитие многоуровневой системы непрерывной подготовки кадров в области инновационного менеджмента в условиях усложняющихся экономических, технических и организационных производственных факторов.

Так, например, в Казанском инновационном университете имени В. Г. Тимирясова создана данная система от подготовки специалистов среднего профессионального образования по профессии 27.02.02 Техническое регулирование и управление качеством, направлению подготовки бакалавриата 27.03.02 Управление качеством, 27.03.05 Инноватика, до направления подготовки магистратуры 27.04.02 Управление качеством, 27.04.05 Инноватика, 27.04.06 Организация и управление наукоемкими производствами, 27.04.07 Наукоемкие технологии и экономика инноваций.

Такая многоуровневая система опережающего обучения позволит обеспечить формирование и совершенствование кадрового потенциала инновационного развития российской экономики.

Список использованных источников:

1. A Strategy for American Innovation. National Economic Council and Office of Science and Technology Policy, October 2015.

2. The new High-Tech Strategy Innovations for Germany. - Berlin: Bundesministerium für Bildung und Forschung/ Federal Ministry of Education and Research (BMBF) Division Innovation Policy Issues, 2014. − 51 p.

3. ГОСТ Р 54147-2010. Стратегический и инновационный менеджмент. Термины и определения / Информационная система «Кодекс» / Техэксперт: сайт – URL: http:// docs.cntd.ru/ document/1200086161.

4. Информационный материал по установившейся практике технического регулирования. – М.: АТЭС, 2000.

5. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам стандартизации: Федеральный закон № 104-ФЗ от 05.04.2016 / Информационная система «Кодекс» / Техэксперт: сайт – URL: http://docs.cntd.ru/ document/420346503.

6. О внесении изменений в Федеральный закон «О науке и государственной научно–технической политике»: Федеральный закон от 21 июля 2011 года № 254-ФЗ / Информационная система «Кодекс» / Техэксперт: сайт – URL: http://docs.cntd.ru/ document/902290758.

7. О концепции развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года: Одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2012 г. № 1762-р. / Информационная система «Кодекс» / Техэксперт: сайт – URL: http://docs.cntd.ru/document/902371448.

8. О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года (с изменениями на 19 июля 2018 года): Указ Президента

Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 / Информационная система «Кодекс» / Техэксперт: сайт – URL: http://docs.cntd.ru/document/557309575.

9. О реализации Национальной технологической инициативы: Постановление Правительства Российской Федерации от 18 апреля 2016 г. № 317 (с изменениями на 22 апреля 2020 года/ Информационная система «Кодекс» / Техэксперт: сайт – URL: http://docs.cntd.ru/document/420349846.

10. О стратегии научно-технологического развития Российской Федерации: Указ Президента Российской Федерации от 01.12.2016 № 642 // https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71451998/

11. О стратегическом планировании в Российской Федерации (с изменениями на 18 июля 2019 года): Федеральный закон от 28.06.2014 № 172-ФЗ / Информационная система «Кодекс» / Техэксперт: сайт – URL: http://docs.cntd.ru/document/420204138.

12. Об инновационной деятельности в Республике Татарстан (с изменениями на 29 апреля 2019 года): Закон Республики Татарстан от 8.07.2010 № 63-ЗРТ / Информационная система «Кодекс» / Техэксперт: сайт – URL: http://docs.cntd.ru/ document/917039314.

13. Программа «Цифровая экономика Российской Федерации» // https://digital.gov.ru/uploaded/files/natsionalnaya-programma-tsifrovaya-ekonomika-rossijskoj-federatsii_NcN2nOO.pdf.

14. Рейтинг инновационных регионов России 2018 // URL: http://i-regions.org/upload/iblock/e8f/airr18.pdf.

Антонова И.И.,
Антонов С.А.
Казанский инновационный университет имени В. Г. Тимирясова
antonova@ieml.ru, santonov@ieml.ru

ЦИРКУЛЯРНАЯ ЭКОНОМИКА: ВОПРОСЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И ПОДГОТОВКИ КАДРОВ

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы влияния стандартизации и системы опережающего образования на процесс формирования циркулярной экономики.

Ключевые слова: устойчивое развитие, циркулярная экономика, стандартизация, опережающее обучение.

Antonova I.I.,
Antonov S.A.
KazanInnovativeUniversitynamedafterV.G. Timiryasov (IEML)

CIRCULAR ECONOMY: QUESTIONS OF STANDARDIZATION AND STAFF STUDY

Abstract: Questions of standardization influence and system of advanced education on process of development of circular economy.

Keywords: sustainable development, circular economy, standardization, advanced education.

Вопросы обеспечения устойчивого развития экономики в настоящее время являются основой практически всех управленческих концепций и инициатив. В 2015 году Генеральная Ассамблея ООН приняла документ «Преобразование нашего мира: повестка дня в области устойчивого развития до 2030 года», в рамках которого были сформулированы 17 Целей устойчивого развития. Как известно особенностью реализации концепции устойчивого развития является формирование сбалансированной системы, имеющей в своем составе три подсистемы: экономическую, экологическую и социальную. Необходимость баланса между экономической и социальной составляющей достаточно понятна и органически проистекает из развитии научно-технического процесса и преобладании инновационного пути развития экономики, при котором ценность и значимость человеческих ресурсов возрастает, а их роль в обеспечении экономического роста несомненна. Иная ситуация возникает при обосновании необходимости и важности баланса между экономической и экологической составляющими. Преобладание в управлении большинства организаций целевых ориентиров, направленных на получение прибыли в краткосрочной перспективе, приводит к частичному отказу от экологических обязательств или снижению их уровня приоритета. Данную проблему призван решить новый подход к построению экономических отношений – циркулярная экономика (ЦЭ). Циркулярная экономика – это модель основанная на принципах возобновления ресурсов и формирования замкнутых циклов производства, использующих минимально необходимое количество внешних ресурсов и максимизирующих эффективность использования внутренних ресурсов.

Зарубежные исследователи рассматривают циркулярную экономику как целостную и многосекторальную концепцию, которая по своей природе должна включать в себя связь с другими «зелеными» концепциями, в частности, индустриальный симбиоз, промышленную экологию или экоиндустрию, а также «зеленую» экономику и биоэкономику.

Описание данных концепций и их взаимосвязь с циркулярной экономикой представлена в таблице 1.

Концептуальная проработка процесса построения циркулярной экономики в достаточно полной мере осуществлена учеными и исследователями Западной Европы и США [0]. В тоже время, учет российской специфики, особенно в области нормативного регулирования аспектов производственной деятельности оказывающих негативное воздействие на окружающую среду и вопросов ресурсосбережения, требует дополнительных исследований и выработки конкретных рекомендаций. Задачи такого уровня в Российской Федерации призваны решать сформированные и создаваемые научно-образовательные центры (НОЦ), которые должны стать инструментами объединения усилий государства, бизнеса, научного сообщества и образовательных учреждений для решения научных проблем мирового уровня. В республике Татарстан в настоящее время на стадии утверждения находится подобный научно-образовательный центр, создаваемый для решения значимых проблем в энергетике, нефтепереработке, автомобиле- и авиастроении, сельском хозяйстве. Основной концепцией, объединяющей эти достаточно далекие друг от друга отрасли, выбрана циркулярная экономика, как передовая концепция формирования устойчивого территориального развития на основе ответственного отношения к будущему.

Одними из значимых задач данного НОЦ, помимо разработки новых технических и технологических решений, направленных на повышение эффективности использования ресурсов, являются выработка решений по трансформации системы

нормативного регулирования в области экологии и ресурсосбережения и подготовка управленческих кадров для новой экономики. Инструментами решения данных задач является стандартизация и система опережающего образования [0].

Таблица 1 - «Зеленые» концепции и их связь с циркулярной экономикой (составлена по материалам [4])

Концепция	Специфика	Связь с ЦЭ
Биоэкономика	Биоэкономика «охватывает производство возобновляемых биологических ресурсов и их преобразование в продукты питания, корма, биопродукты и биоэнергию. Она включает сельское хозяйство, лесное хозяйство, рыболовство, пищевое и целлюлозно-бумажное производство, а также части химической, биотехнологической и энергетической промышленности» [0].	Сильная взаимосвязь, формирование циркулярной биоэкономики
Зеленая экономика	Концепция, которая «приводит к улучшению благосостояния людей и социальной справедливости при одновременном значительном снижении экологических рисков и экологического дефицита» [0].	Ограничения, связанные с «зеленой» экономикой (например замедление промышленного развития) необходимо учитывать при построении циркулярной экономики
Промышленная экология и индустриальный симбиоз	Экономическая модель описывающая «потоки материалов и энергии в производственной и потребительской деятельности, воздействие этих потоков на окружающую среду и влияние экономических, политических, регулирующих и социальных факторов на поток, использование и трансформацию ресурсов» [0]	Подсистема циркулярной экономики, связанная с обеспечением рационального использования ресурсов.

Стандартизация подходов к формированию циркулярной экономики позволит учесть специфику российской экономики, ее текущего состояние, а также сложившиеся практики в области экологии, ресурсосбережения и бизнес-инжиниринга. При создании базового стандарта по циркулярной экономике целесообразно предусмотреть имплементацию в его требования положений и рекомендаций информационно-технических справочников (ИТС) по наилучшим доступным технологиям. Это позволит систематизировать процесс применения ИТС на предприятиях, который в последнее время стимулируется только лишь административными мерами со стороны Росприроднадзора. Кроме того, такая имплементация даст дополнительный импульс и мотив разработчикам ИТС на создание новых справочников.

Система опережающего образования в процессе формирования циркулярной экономики призвана решить важную проблему недостаточности кадров, ориентированных на экологизацию производств и совершенствование систем ресурсосбережения. Кроме того, немаловажно осуществить перестройку ментальности руководителей предприятий в целях трансформации их подходов к указанной проблематике. Не секрет, что принцип платности негативного воздействия на окружающую среду, закрепленный в российском законодательстве, сформировал у руководителей предприятий отношение к экологии как к затратному элементу бизнеса. Даже новая

редакция стандарта ГОСТ Р ИСО 14001-2016, где явно указана возможность получения экономической выгоды от реализации экологических мероприятий не смогла переломить данное отношение. Ярким примером поверхностного подхода к разработке экологических мероприятий со стороны руководства, встречающийся практический во всех организациях, является планирование количества сбора макулатуры на одного работника непроизводственных подразделений, что увеличивает объем использования бумаги, вместо планирования удельного расхода бумаги на одно управленческое решение. Таким образом система опережающего образования как элемент процесса создания циркулярной экономики должна формировать не только технические компетенции, необходимые для выработки прикладных решений по экологизации производства и ресурсосбережению, но и управленческие компетенции, которые нужны для систематизации подходов, правильного определения приоритетов и стимулирования преобразований.

Список использованных источников:

1. European Commission e Press release data base. Commission adopts its strategy for a sustainable bioeconomy to ensure smart green growth in Europe. February 2012. MEMO/12/97. Available online at: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO12-97_en.htm?locale¼en.

2. UN Environment. Green Economy Initiative (GEI). Available online at: http://web.unep.org/greeneconomy/what-inclusive-green-economy.

3. White RM. B.R. Preface. In: Richards DJ, editor. The greening of industrial ecosystems Allenby Washington, D.C: National Academy Press; 1994.

4. Mika Sillanpää, Chaker Ncibi. The Circular Economy: Case Studies about the Transition from the Linear Economy. Academic Press, 2019.

5. Антонова И.И. Инновационные процессы в дополнительном образовании // Высшее образование в России. 2007. № 9. с.78-81.

6. Антонова И.И.Система опережающей подготовки кадров по управлению качеством и бережливому производству в обеспечение устойчивого развития // Национальные концепции качества: повышение качества жизни. Сборник материалов VII международной научно-практической конференции. 2016. С.39-44.

Головцова И.Г.,
Иванов Р.Ю.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
golovtsova@mail.ru, r.ivanov@ladytravel.ru

КОНЦЕПЦИЯ КАЧЕСТВА КАК НЕОТЪЕМЛЕМАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ INDUSTRY 4.0 ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ КАДРОВ

Аннотация: В данной статье автором рассмотрены и охарактеризованы явления цифровизации концепции Industry 4.0; Quality 4.0 с точки зрения их корреляции и взаимодействия в контексте подготовки исследовательских кадров. На основе выводов отечественных и зарубежных экспертов в данной проблематике, в статье проанализи-

ровано влияние качества на развитие инноваций и концепции Industry 4.0. Статья опубликована при поддержке гранта РФФИ 20-010-00571 «Влияние цифровой трансформации на повышение качества и инновационности услуг».

Ключевые слова: Industry 4.0; Quality 4.0; цифровизация; инновации; качество, как драйвер цифровых инноваций.

Golovtsova I.G.,
Ivanov R.Yu.
Saint Petersburg State University of Economics

THE CONCEPT OF QUALITY AS AN INTEGRAL COMPONENT OF INDUSTRY 4.0 FOR TRAINING THE RESEARCH STAFF

Abstract: In this article, the author examined and characterized the phenomena of digitalization, the concept of Industry 4.0; Quality 4.0 in terms of their correlation and interaction. Based on the findings of domestic and foreign experts in this area, the article analyzes the influence of quality on the development of innovation and the concept of Industry 4.0. The reported study was funded by RFBR, project number 20-010-00571 "The Impact of Digital Transformation on Improving the Quality and Innovation of Services".

Keywords: Industry 4.0; Quality 4.0; digitalization innovation; quality as a driver of digital innovation.

Как отмечает в своей работе «Цифровая трансформация организаций в ракурсе стратегической направленности менеджмента качества» Головцова И.Г., на современном этапе цифровизация проникает во все сферы человеческой деятельности, подчиняя развитие экономики в стремлении повысить эффективность и качество продукции, услуг и качество жизни в современном обществе.

Цифровизация влияет на развитие организации, так как происходит однозначное обновление условий и правил управления развитием организаций. На основании этого, в ракурсе менеджмента качества при цифровизации организаций возможны организационно-экономические изменения, сопряженные с воздействием факторов внешней среды и возникающих рисках общего и частного характера. Вместе с тем, наряду с фактическими явлениями наблюдаемых изменений или разрушений привычных парадигм взаимодействия организации с внутренней и внешней средой, цифровизация, посредством технологических и технических инноваций, влияет на появление новых условий и возможностей для развития организаций [0].

Современное общество уже несколько лет находится в условиях стремительного развития концепции Industry 4.0 (четвертая промышленная революция). Технологические достижения в таких областях, как базы данных, аналитика, масштабируемость и связь, являются движущей силой не только инноваций, но и реальных сдвигов парадигмы в производстве, поставке продуктов и услуг. Постоянно развивающиеся технологии, такие как: искусственный интеллект и машинное обучение, BigData (работы с большим объемом данных), облачные вычисления, дополненная и виртуальная реальность, новые материалы, 3D-печать, Интернет вещей, Интернет Производства, а что не менее важно, - способы взаимодействия этих различных факторов, представляют собой не просто возможность, а необходимость для бизнеса адаптироваться к новой промышленной реальности.

Эти технологически обусловленные сдвиги, неизбежно приведут к преобразованию в том, как многие организации ведут свою повседневную деятельность. Это потребует культурно-организационных изменений, влияющих на производственные факторы, человеческий потенциал, лидерство, инновации, эффективность производства, эффективность цепочки поставок, и, безусловно, качество, как важнейшего фактора формирования конкурентоспособности продукта/услуги, бизнеса, отрасли, экономики в целом [0].

Именно этот, совершенно новый по масштабу и возможностям подход к явлению качества и его роли в производственном и бизнес-потенциале, формирует концепцию Quality 4.0. Основа этой концепция заключается в согласовании практики управления качеством с новыми возможностями Industry 4.0 с целью достижения операционного совершенства предприятия.

Весь спектр технологий, которые в совокупности способствуют развитию нового технологического уклада Industry 4.0, предоставляет возможность использовать их для преобразования функций и процессов системы управления качеством с более широкой организационной стратегией.

Концепция Quality 4.0 предоставляет возможность перенаправить деятельность по обеспечению качества на все процессы, происходящие на протяжении всей цепочки жизненного цикла продукции, от заказа комплектующих для производства и проектировки продукции, до сбыта и пост.продажного обслуживания. В своем анализе развития концепции Industry 4.0 «Цифровая Россия: новая реальность», эксперты консалтинговой компании «BCG», отмечают следующие направления, связанные с управлением качеством, которые, как ожидается получат новый импульс к росту и устойчивому развитию (рисунок 1) [0].



Рисунок 1 - Области управления СМК предприятия, на которые влияет цифровизация по версии BCG [0]

Разработка эффективной стратегии в рамках концепции Quality 4.0 позволит организациям сформировать полномасштабную, гибкую систему контроля и управления качеством большинства внутренних и внешних процессов бизнеса. Для многих организаций это происходит из-за неэффективности, связанной с такими проблемами, как

отсутствие меж функционального участия. Концепция качества 4.0 предоставляет организациям возможность проанализировать коренные причины нынешних барьеров на пути к достижения совершенно нового уровня качества, использовать данную концепцию для более точного формирования стратегии развития бизнеса и адаптации ее к постоянно меняющимся условиям внутренней и внешней среды [0].

Качество, в свою очередь также можно назвать одним из двигателей инновации. Инновации происходят благодаря применению новых идей в продуктах, процессах, политике или управлении бизнесом. Лидирующие, в плане инноваций, предприятия одними из первых выявили или адаптировали новые подходы, каждый для своих отраслей.

Качество способствует инновациям двумя значимыми способами. Во-первых, управление качеством и рисками (с реализацией обратной связи) обеспечивает понимание того, какие именно процессы в цепочке создания стоимости, функционируют должным образом, а какие нет. Тем самым качество способствует постоянному улучшению деятельности предприятия на уровне процессов, в тои числе и потому что выводы, сделанные на основе процессного анализа основе, являются основой решения о применении инноваций.

Вместе с этим, качество может быть важным источником инновационных идей. Согласно экспертному мнению, опубликованному в отчете «QUALITY 4.0 SERIES: The Quality Leader’s New Product Introduction Playbook», под редакцией компании PLM, данные полученные в ходе реализации тех или иных методов управления качеством, на сегодняшний день, являются наиболее широко используемым источником данных для извлеченных уроков (рисунок 2). Эксперты PLM отмечают, что большая часть рынка расходует материальные и не материальные ресурсы, реагируя на проблемы качества разрозненным образом, что не позволяет качеству играть значимую роль в инновациях. Напротив, лидеры в области инноваций решили эту проблему, адаптировав в среднем, в 4,05 раза больше лучших практик, чем остальные участники рынка.

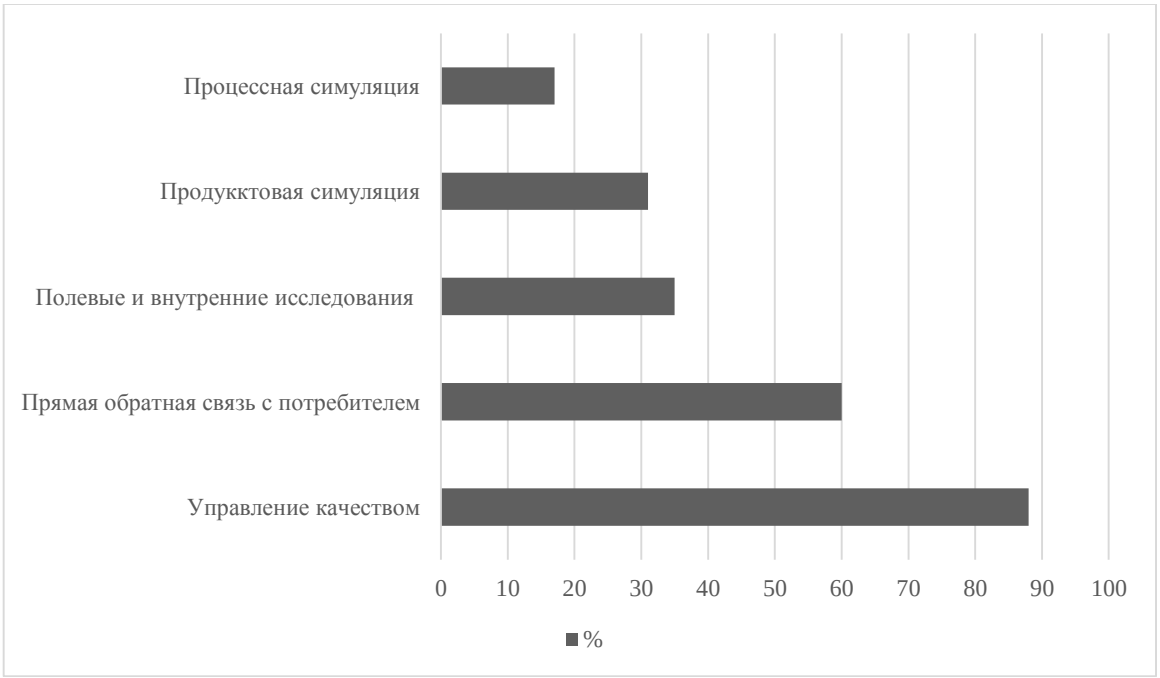


Рисунок 2 - Методы, используемые для определения необходимости изменений и внедрения инноваций [0]

Во-вторых, управление качеством (и свойственная данному виду деятельности, обратная связь в режиме реального времени, которую лидеры рынка используют в 2,95 раза чаще остальных игроков) с высокой долей вероятности гарантирует, что процесс внедрение тех или иных инноваций - являются своевременным и успешным, за счет снижения риска отказа или недостаточно качественного функционирования внедренных новых, уникальных и сложных возможностей и функций продукта. Качество играет важную роль в инновациях, обеспечивая значимый вклад в их развитие и внедрение [0].

Таким образом можно сделать вывод, что под влиянием цифровизации и технологических достижений Industry 4.0, концепция качества получило новое, всестороннее развитие, но вместе с тем, качество является одним из драйверов цифровизации и внедрения технологий уровня Industry 4.0 в практику бизнеса компаний.

Список использованных источников:

1. Ананьин В.И., Зимин К.В., Лугачев М.И., Гимранов Р.Д., Скрипкин К.Г. Цифровое предприятие: трансформация в новую реальность // Бизнес-информатика. 2018. № 2 (44) [Электронный ресурс]. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovoe-predpriyatie-transformatsiya-v-novuyu-realnost (Дата обращения: 13.04.2019).

2. Головцова И.Г., Фролков А.И., Туманов К.М., Цифровая трансформация организаций в ракурсе стратегической направленности менеджмента качества

3. Цифровая Россия: новая реальность [Электронный ресурс]. URL: http:// www.mckinsey.com/global-locations/europe-andmiddleeast/russia/ru/our-work/mckinsey-digital.

4. Quality 4.0: The Future of Quality? [Электронный ресурс]. URL: https:// www.juran.com/about-us/.

5. World Economic Forum [Электронный ресурс]. URL: http://reports.weforum.org/digitaltransformation/introducing-the-digital-transformation-initiative.

6. QUALITY 4.0 SERIES: The Quality Leader’s New Product Introduction Playbook [Электронный ресурс]. URL: https://www.plm.automation.siemens.com/media/global/it/IC_2018_QUALITY_APR_NPI_SPOTLIGHT_FINAL_SIEMENS_tcm56-55552.pdf.

Головцова И.Г,
Крылов К.И.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
golovtsova@mail.ru, kryl81@bk.ru

ТРАНСФОРМАЦИЯ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

Аннотация: В статье дается определение развитой интероперабельной информационной инфраструктуры организации, которая становится основным критерием конкурентоспособности и обладает набором специфических свойств, направленных на реализацию принципов менеджмента качества в новых технологических условиях развития экономики.

Ключевые слова: Цифровизация экономики, менеджмент качества, информационное взаимодействие.

Golovtsova I.G.,
Krylov K.I.
Saint Petersburg State University of Economics

TRANSFORMATION OF THE INFORMATION SUPPLY SYSTEM OF STANDARDIZATION ACTIVITIES IN THE CONDITIONS OF DIGITALIZATION OF THE ECONOMY

Abstract: The article provides a definition of a developed interoperable information infrastructure of an organization, which becomes the main criterion of competitiveness and has a set of specific properties aimed at implementing the principles of quality management in the new technological conditions of economic development.

Keywords: Digitalization of the economy, quality management, information interaction.

В связи с цифровизацией экономики в сфере деятельности по стандартизации сформировались проблемы информационного и организационного характера, снижающие ее эффективность и влияющие на результаты управления качеством.

Вместе с тем в научной литературе отмечается, что новые информационные технологии не внесли серьезных изменений в информационные процессы управления качеством продукции и услуг, где с помощью современных информационных технологий по-прежнему реализуются большей частью старые схемы информационного обеспечения, при этом отмечается, что эффект от применения достижений информационных технологий появится лишь тогда, когда для них будут найдены точки эффективного применения цифровизации [1].

Цифровизация создала условия, при которых информация и информационный процесс становится условием развития экономики, а цифровая информационная система стандартов – обеспечивающей системой управления качеством [2]. Например немецкая концепция «Стандартизация 4.0», появившаяся после вхождения в экономику стратегии «Индустрия 4.0», отражающая опыт развитых стран показывает, что в условиях глобальной конкуренции на мировом рынке наибольшие шансы на победу получает тот, кто заинтересован в создании и развитии информационной инфраструктуры и владеет наиболее эффективным механизмом информационной деятельности. В этом направлении, прежде всего, все страны решают проблему интероперабельности, так как экономические субъекты имеют различную информационную инфраструктуру и при переходе на единые цифровые платформы в различных областях деятельности возникает проблема обеспечения совместимости информационной инфраструктуры экономических субъектов, взаимодействующих в условиях цифровой среды [3,4].

Интероперабельность – способность различных организаций взаимодействовать для достижения обоюдовыгодных и согласованных общих целей, основываясь на обмене информацией и знаниями в ходе поддержки бизнес-процессов организаций путем обмена данными между их соответствующими информационными системами [5]. При

этом для эффективного электронного взаимодействия должен быть определен набор стандартов и руководств, описывающих способы, которыми необходимо руководствоваться организации, чтобы взаимодействовать друг с другом, чтобы осуществлять совместные действия. Природа возникновения проблемы интероперабельности связана с явлением интенсивного насыщения организаций цифровыми информационными инструментами, которые должны взаимодействовать между собой, что приводит к образованию **гетерогенной среды информационного взаимодействия**, в которой функционирует множество экономических субъектом и возникает проблема продуктивного взаимодействия [6]. Развитая интероперабельная информационная инфраструктура организации становится основным критерием конкурентоспособности и обладает набором специфических свойств, направленных на реализацию принципов менеджмента качества в новых технологических условиях развития экономики. Вместе с тем в РФ исследований интероперабельности мало, главные из них сосредоточены в исследованиях, проводимых в институте радиотехники и электроники им. В.А. Котельникова (2016-2019 г.г.) под руководством Олейникова А.Я. [7], которые легли в основу ГОСТ Р ИСО 11354-2- 016, но в контексте или применительно к сфере управления качеством продукции публикаций такого содержания не выявлено.

ГОСТом определены организационная, семантическая, техническая интероперабельность. *В соответствии с целью исследования научный интерес представляет организационная, не техническая интероперабельность,* понимаемая как способность участвующих в информационном обмене систем экономических объектов достигать общих целей на уровне бизнес- процессов [8].

Это определяет целесообразность построение организационной интероперабельности при структурировании информационного процесса в деятельности организаций-стандартизаторов, включая организацию и регулирование потоков учета и обработки информации всех участников деятельности по стандартизации, учитывая их требования.

В данном контексте требования к информации сводятся к следующему:

– актуальность и достоверность информации;
– высокая скорость передачи и получения информации;
– доступность информации на любом этапе жизненного цикла продукции;
– удобство восприятия информации;
– единообразие форм представления данных.
– достоверности предоставляемой информации ИС;
– наличие обратной связи о спросе на стандарт и результатах его использования;
– возможность публичного обсуждения и согласования цифрового стандарта;
– доступ к информационным системам (ИС) федерального уровня, международных и зарубежных документов по стандартизации;
– наличия возможности накопления и анализа статистики использования стандартов.

Данные требования должны стать отправной точкой для обеспечения организационной интероперабельности и ориентиром координации информационной работы организаций-стандартизаторов.

Любую организационную (производственную) систему можно представить в виде формирующих ее связанных подсистем. Производственное предприятие(организация) может включать в себя подсистемы: проектирование изделия, производство,

организация продаж, поставки и послепродажное обслуживание. Во внешней среде организаций имеется информационная неопределенность, так как в информационной среде бизнес-пространства уже существует множество взаимных информационных связей и информационных систем, где происходит информационный обмен. Элементы, передаваемые системой во внешнюю среду, выступают конечными результатами (продуктами) деятельности системы, а передаваемые из среды в систему — информационными ресурсами. Информация о выходах, которая используется для корректировки функционирования ИС организаций-стандартизаторов и может отражать обратную связь и характер взаимодействия между ними, демонстрируя статус, опыт, научные и технические возможности при обеспечении планирования, разработки, принятии и распространения стандартов. Информационные потоки организации-стандартизатора представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 - Информационные потоки организации-стандартизатора

Кроме того в цифровых условиях информационное взаимодействие базируется на человеко-машинной основе, объединяющей человеческие и технические ресурсы, а также технологии, обеспечивающие эффективное их взаимодействие, функционирующая в интересах ее потребителей, обеспечивающая пользователей необходимой им информацией в понятной им форме и с заданной достоверностью. Такая среда характеризуется множественностью субъектов, взаимодействующих на основе и в целях распоряжения и использования информации как в частных, так и в общих, масштабных целях стандартизации; открытостью; самоорганизацией – в силу необходимости взаимодействий в процессе стандартизации. Из этого вытекают свойства ИС организации-стандартизатора:

- целенаправленность;
- сложность, проявляющаяся в зависимости множества входящих в систему компонентов от их структурного взаимодействия, а также от сложности внутренних и внешних связей и их динамичности;
- структура, состоящая из логически связанных подсистем или элементов, отвечающему конкретным целям и задачам;
- целостность, подчиненность единой цели;
- интегративные свойства, т.е. свойства, присущие системе в целом, но отсутствующие в отдельно взятых ее элементах.

Таким образом, трансформация системы информационного обеспечения деятельности по стандартизации в условиях цифровизации экономики связана с изменением свойств информационного процесса и информационной системы. В этой связи

для настройки организационной интероперабельности ИС организаций-стандартизаторов необходим методический инструмент, позволяющий оценить уровень организационной совместимости.

Список использованных источников:

1. Экономическая информатика: Введение в экономический анализ информационных систем [Электронный ресурс]: Учебник. - М.: Инфра-М, 2005. - 965 с.: - (Учебники экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова). - ISBN 5-16-002009-8. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/534301.

2. Ломакин М.И., Докукин А.В., Шалаев А.П. Методологические проблемы стандартизации в условиях развития цифровой экономики. Стандарты и качество. 2018. № 11. С. 80-83.

3. Bruno Sérgio Adamczyk, Anderson Luis Szejka, Osiris Canciglieri, Knowledge-based expert system to support the semantic interoperability in smart manufacturing, Computers in Industry, Volume 115, 2020, 103161, ISSN 0166-3615, URL: https://doi.org/10.1016/j.compind.2019.103161.(http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361519303963)

4. New European Interoperability Framework. URL: https://ec.europa.eu/isa2/eif_en.

5. Communication from the commission to the european parliament, the council, the european economic and social committee and the committee of the regions European Interoperability Framework – Implementation Strategy. COM/2017/0134 final URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2017:134:FIN.

6. Paul Moritz Wiegmann, Henk J. de Vries, Knut Blind, Multi-mode standardisation: A critical review and a research agenda, Research Policy, Volume 46, Issue 8, 2017,Pages 1370-1386, ISSN 0048-7333, URL: https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.06.002.

7. Олейников А.Я. «Развитие методов и средств обеспечения интероперабельности информационных систем различных классов с учетом их особенностей» по теме №0030-2014-0069, шифр «Аргонавт-3».

8. ГОСТ Р 55062-2012 Информационные технологии (ИТ). Системы промышленной автоматизации и их интеграция. Интероперабельность. Основные положения.

Десятко Е.Н.
ОАО «Центральное проектно-конструкторское и технологическое бюро химического машиностроения» (ОАО «ЦПКБХМ»)
(Корпорация «Росхимзащита», Корпорация «Ростех»)
den@cpkbhm.com

ОПЫТ СОЗДАНИЯ И РАЗВИТИЯ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

Аннотация: В статье рассмотрен опыт создания и функционирования научно-образовательных центров, созданных на базе ВУЗа и структуры РАН, а также на базе ВУЗа и нефтеперерабатывающего завода.

Ключевые слова: научно-образовательный центр, интеграция, синергия.

Desyatko E.N.
JSC " Central design and technological Bureau of chemical engineering»
(Roskhimzashchita Corporation, Rostec Corporation»)

EXPERIENCE IN CREATING AND DEVELOPING RESEARCH AND EDUCATIONAL CENTERS

Abstract: The article describes the experience of creation and functioning of scientific-educational centers created on the basis of the University and the structure of the Academy of Sciences, and the University and an oil refinery.

Keywords: Research and education center, integration, synergy.

Вопросы интеграции образования, науки и реального сектора экономики в современных условиях играют важную роль, несмотря на исторически сложившееся институциональное и экономическое разделение высшего образования, прикладной и фундаментальной науки, где ВУЗам была было отведено в основном обучение, а наука, особенно фундаментальная, была закреплена за академическими НИИ.

Тем не менее, начиная с 2002 года (в рамках федеральной целевой научно-технической программы «Исследования и разработки по приоритетным направлениям развития науки и техники» по приоритетному направлению «Развитие инфраструктуры» [1]) и, продолжая современными реалиями (Постановление Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2019 г. № 537 «О мерах государственной поддержки научно-образовательных центров мирового уровня на основе интеграции образовательных организаций высшего образования и научных организаций и их кооперации с организациями, действующими в реальном секторе экономики» [2]), необходимо отметить последовательную политику государства, направленную на решение обозначенных проблем. Так, в рамках приоритетного направления «Развитие инфраструктуры», был создан ряд научно-образовательных центров по всей стране, одним из которых стал научно-образовательный центр в области экономики, созданный образовательной структурой совместно с подразделением Российской академии наук, который возглавил автор статьи. Для достижения целей созданного научно-образовательного центра решались следующие основные задачи:

- выполнение совместных научно-исследовательских работ и использование их результатов в учебном процессе;
- выполнение совместных инновационных проектов, нацеленных на разработку и внедрение новых методов и форм образовательной деятельности;
- обеспечение условий для повышения квалификации и переподготовки научных и образовательных кадров;
- привлечение профессорско-преподавательского состава, аспирантов и докторантов к проведению совместных научных исследований;
- привлечение студентов к совместной научно-исследовательской деятельности;
- привлечение научных сотрудников РАН к преподавательской деятельности по совместно разработанным учебным программам;
- разработка новых и оптимизация существующих учебных программ, учебников и учебных пособий;
- накопление и распространение опыта формирования и функционирования совместной инфраструктуры образования и науки;
- обеспечение деятельности совместных научных и ученых советов.

Выявленные на первом этапе функционирования научно-образовательного центра проблемы (такие, как: инерционность действовавших механизмов управления ВУЗом и научным учреждением, затрудняющая объединение усилий в рамках структуры матричного типа; отсутствие глубоко проработанной организационно-правовой формы взаимодействия ВУЗов и научных организаций, обеспечивающей их долгосрочное сотрудничество; отсутствие развитых постоянно действующих форм взаимодействия коллективов научных организаций и ВУЗов) были оперативно решены, что позволило успешно и на долговременной основе продолжить функционирование и развитие этой актуальной и востребованной формы синергии структуры РАН и ВУЗа. По существу, практика реализации подобного сотрудничества научной организации и ВУЗа дает в своем результате мощный импульс развитию образования, научным исследованиям, повышению квалификации и переподготовки научных и образовательных кадров.

Вместе с вышеизложенным, несомненный интерес представляет опыт интеграции ВУЗов и предприятий реального сектора экономики. Подобные структуры были созданы в ряде регионов Российской Федерации и опыт, накопленный ими, в определенной мере, уникален. У автора статьи имеется опыт создания и развития научно-образовательного центра ВУЗа совместно с нефтеперерабатывающим заводом. Функциями созданного научно-образовательного центра стали:

- обеспечение целевой подготовки специалистов для нефтеперерабатывающего завода в области экономики и менеджмента;
- использование опыта высококвалифицированных кадров и материально-технической базы нефтеперерабатывающего завода для повышения профессиональной подготовки специалистов и сокращения срока их адаптации на предприятии;
- развитие научно-технических связей между кафедрами ВУЗа и подразделениями нефтеперерабатывающего завода в целях оказания взаимной помощи в научно-исследовательской и производственной деятельности, участия в подготовке аспирантов, руководителей и специалистов;
- способствование укреплению материально-технической базы ВУЗа;
- привлечение к учебно-воспитательному и научно-исследовательскому процессу высококвалифицированных специалистов нефтеперерабатывающего завода.

Создание и функционирование научно-образовательного центра совместно с нефтеперерабатывающим заводом по своему определению имеет иные цели и задачи, в отличии от научно-образовательного центра в области экономики, созданного образовательной структурой совместно с подразделением Российской академией наук. Тем не менее ряд задач, решаемых данными научно-образовательными центрами, имеет некоторые общности, развитие которых имеет важное значение. Так, создание и развитие научно-образовательных центров, основанных на базе ВУЗ – РАН – предприятие (или комплекс предприятий) реального сектора экономики, по мнению автора, на основе синергии приведет к мультипликативному эффекту.

Следует отметить, что политика федерального правительства Российской Федерации в настоящее время направлена на решение подобных задач. В рамках реализации национального проекта «Наука» по направлению «Развитие научной и научно-производственной кооперации» предусмотрено создание не менее 15 научно-образовательных центров мирового уровня на основе интеграции университетов и научных организаций и их кооперации с организациями, действующими в реальном секторе экономики. В 2019 году без проведения конкурсного отбора опре-

делены научно-образовательные центры мирового уровня, созданные в Пермском крае, Белгородской, Кемеровской, Нижегородской и Тюменской областях, в целях последующего оказания государственной поддержки научно-образовательных центров мирового уровня на основе интеграции образовательных организаций высшего образования и научных организаций и их кооперации с организациями, действующими в реальном секторе экономики.

Так, на базе Уральского федерального университета создан межрегиональный научно-образовательный центр «Передовые промышленные технологии, новые материалы и энергетика», который призван объединить потенциалы образовательных и научных организаций и организаций реального сектора Свердловской, Челябинской и Курганской областей в проведении прикладных научных исследований и разработок мирового уровня, получении конкурентоспособных технологий и продуктов и их последующей коммерциализации, а также подготовке кадров для решения научно-технологических задач с целью прорывного развития по приоритетным направлениям и повышения конкурентоспособности экономик субъектов в периметре научно-образовательного центра. Создание межрегиональных научно-образовательных центров, вовлечение не одного, а нескольких субъектов Федерации, при всей сложности управления столь крупными структурами, позволит комплексно решать задачи ряда регионов.

Представляется важным создание Наблюдательного совета в каждом из научно-образовательных центров из представителей органов власти и ключевых участников. По мнению автора, данных подход выводит на качественно новый уровень научно-образовательные центры, поскольку вовлеченность федеральных и местных органов власти позволит решить целый комплекс вероятностных проблем для их полноценного функционирования и достижения целей и задач, поставленных национальным проектом «Наука».

Важным является вопрос финансового обеспечения функционирования научно-образовательных центров. В августе 2020 года на заседании Совета по государственной поддержке создания и развития научных центров мирового уровня были утверждены 10 научно-образовательных центров мирового уровня. Предполагаемый объем финансового обеспечения на период 2020-2024 годов составляет 15,46 млрд. руб. бюджетного финансирования. Представляется, что эффективными такие структуры в долговременном перспективе, как показывает отечественный и зарубежный опыт, становятся при достаточно длительной государственной поддержке, что будет только способствовать созданию и развития прорывных технологий.

Список использованных источников:

1. Постановление Правительства РФ от 21 августа 2001 г. N 605 "О федеральной целевой научно-технической программе "Исследования и разработки по приоритетным направлениям развития науки и техники" на 2002-2006 годы";

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2019 г. № 537 «О мерах государственной поддержки научно-образовательных центров мирового уровня на основе интеграции образовательных организаций высшего образования и научных организаций и их кооперации с организациями, действующими в реальном секторе экономики».

Лещинская А.Ф.,
Романченко О.В.
Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова
Leschinskaya.AF@rea.ru, Romanchenko.OV@rea.ru

«ТРАЕКТОРИИ ФОРМИРОВАНИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО КАПИТАЛА ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВОГО МЕХАНИЗМА СТИМУЛИРОВАНИЯ И ЭФФЕКТИВНОГО ВОССТАНОВЛЕНИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ»

Аннотация: Действия финансового механизма стимулирования эффективного восстановления национальной экономики, основаны на правильной оценке интеллектуального капитала и его носителей. Современный рынок интеллектуального капитала характеризуется как стабильно развивающийся., однако до сих пор нет единства в подходах, методах, способов его оценки, отличающихся надежностью. Отсутствие универсального, стандартизированного метода оценки интеллектуального капитала организаций связано в первую очередь со специфичным характером отдельных его элементов, сложно поддающихся оценке. Выбор траектории формирования интеллектуального капитала связан с учетом качества человеческого капиталов, определяющим его реальную стоимость и конкретную сферу применения. Публикационная оценка исследований на информационных платформах Scopus и Web of Science способствует рациональному выбору носителей человеческого капитала и конкретных направлений инновационной деятельности требующих дополнительных финансовых ресурсов. Необходимость изучения теоретико-методических аспектов оценки интеллектуального капитала организаций в зарубежные практики с возможностью адаптации их к российским организациям и специалистам. Экономическая оценка должна стать вектором применения механизма финансового стимулирования позволяющим обеспечить эффективное восстановление национальной экономики.

Ключевые слова: Финансовый механизм, интеллектуальный капитал, человеческий капитал, национальная экономика, экономическая оценка, эффективное восстановление, Scopus, Web of Science, Национальные проекты.

Leshchinskaya A.F.,
Romanchenko O.V.
Plekhanov Russian University of Economics

"TRAJECTORIES FOR FORMATION OF INTELLECTUAL CAPITAL FOR IMPLEMENTATION OF THE FINANCIAL MECHANISM OF STIMULATION AND EFFECTIVE RESTORATION OF THE NATIONAL ECONOMY"

Abstract: The actions of the financial mechanism to stimulate the effective recovery of the national economy are based on the correct assessment of intellectual capital and its carriers. The modern intellectual capital market is characterized as steadily developing. However, there is still no unity in approaches, methods, methods of its assessment, which are distinguished by reliability. The lack of a universal, standardized method for assessing the intellectual capital of organizations is primarily due to the specific nature of its individual elements that are difficult to assess. The choice of the trajectory for the formation of intellectual capital is related to the quality of human capital, which determines its real value and specific scope. Publication assessment of research on information platforms Scopus and Web

of Science contributes to the rational choice of carriers of human capital and specific areas of innovation that require additional financial resources. The need to study the theoretical and methodological aspects of assessing the intellectual capital of organizations in foreign practices with the possibility of adapting them to Russian organizations and specialists. The economic assessment should become a vector for the application of the financial incentive mechanism to ensure effective recovery of the national economy.

Keywords: Financial mechanism, intellectual capital, human capital, national economy, economic assessment, effective recovery, Scopus, Web of Science, National projects.

Формирование исследовательских кадров для решения научно-технологических задач с целью прорывного развития по приоритетным направлениям Национальных Образовательных Центров, основана на развитии интеллектуального капитала формируемого у будущих специалистов.

Вот почему для реализации финансового механизма стимулирования и эффективного восстановления национальной экономики требуется восстановление кадрового состава «технической элиты» страны с высокой долей гуманитарной составляющей, которые и составляют интеллектуальный «человеческий капитал» России.

В рыночных условиях каждая организация для обеспечения своего устойчивого развития, а иногда и выживания должна комплексно формировать свой интеллектуальный «человеческий капитал». Здесь имеет место альтернатива: или путем отбора из уже подготовленных специалистов имеющихся на рынке труда или финансировать требуемое обучение с заданными компетенциями в системе высшей школы, соизмеряя свои возможности в условиях быстро меняющейся конкурентной среды. Современный рынок интеллектуального капитала характеризуется как стабильно развивающийся. Впервые термин «интеллектуальный капитал» появился примерно 60 лет назад, однако до сих пор нет единства в подходах, методах, способов его оценки, отличающихся надежностью.

Эффективное восстановление национальной экономики требует реализация политики устойчивого роста экономики, где значение интеллектуального капитала, как и любого другого вида капитала, должно расти, то есть должна увеличиваться его капитализация. Изначально, рассматривая «капитал» как экономическую категорию, обратимся к его с интерпретациям**.**

Так, А. Смит считает, что капитал – произведенные средства производства, полученные навыки рабочих к труду, «произведенные» непосредственно при использовании вещественных ресурсов. Из этого определения следует, что элементом средств производства выступает -подготовленный специалист; вещественными ресурсами - являются полученные знания; а полученные навыки к труду – формируются в институциональной среде. В соответствии с этим термин «капитал» применяемый для характеристики выпускника высшей школы , непосредственно включаемый в состав основного производства, наряду с орудиями труда и постройками является человеческим капиталом формирующим – капитализированную ценность «полученных и производительных способностей всех жителей и членов общества». То есть с учетом мнения А. Смита, «человеческий капитал» с одной стороны, стоимость, обеспечивающая прирост за счет использования наёмного труда, а, с другой стороны, – запас средств производства [1].

Ирвин Фишер - неоклассик-экономист относит к категории «капитал» любое благо, обеспечивающее регулярный доход своему владельцу с оценкой стоимости.

В этом случае, чем больший доход будет приносить наемный специалист организации, тем выше его значимость, тем большим капиталом, в данном случае «человеческим капиталом», будет обладать собственник предприятия.

Эта неоклассическая оценка капитала диктует необходимость современным корпоративным структурам придавать важное значение развитию инструментария оценки интеллектуального капитала как сотрудников своих организаций, так и привлекаемых выпускников системы высшего образования [2].

Реализация финансового механизма стимулирования восстановления национальной экономики должна быть направлена на эффективное использование уже имеющегося интеллектуального капитала. В соответствии с чем, его оценка приобретает определяющее значение.

Для сохранения и поддержания корпоративного статуса на высоком уровне, а также более быстрого создания стоимости коммерческим корпоративным организациям необходимо правильно оценивать интеллектуальный капитал, развивая перспективные направления его формирования и использования. Объективная оценка интеллектуального капитала корпораций создает им конкурентные преимущества, обеспечивая лидирующее положение на рынке, она позволяет выбрать наиболее конкурентоспособное направление эффективного восстановления национальной экономики

Среди зарубежного инструментария оценки интеллектуального капитала организации часто используется метод К. Свейби, оценивающий его через соотношение ее рыночной и балансовой стоимости. Нематериальные активы компании Свейби разделяет по компетенциям сотрудников, определяющим внутреннюю и внешнюю структуру компании. К компетенции относятся мысленные знания, способности, накопленный опыт, образование [3,4].

Современный этап экономических преобразований, отличающийся поисками направлений роста стоимости быстрыми темпами и привлекательности бизнеса, требует развития инструментария оценки интеллектуального капитала корпораций с учетом ключевых положений финансового менеджмента и применения финансовых стимулов. В качестве реального финансового механизма для эффективного восстановления национальной экономики в настоящее время применяется система Национальных проектов, которая во многом приостановлена условиями пандемии и уже, во многом не отвечает требованиям эффективного восстановления национальной экономики и требует пересмотра.

Таблица 1 - Структура финансирования Национальных проектов
по источникам финансирования

№ п/п	Источники финансирования	млрд. руб.	% %
1	Федеральный Бюджет	13 158,2	**51,19**
2	Бюджеты Субъектов РФ	4 903,9	19, 08
3	Внебюджетные источники	7 515,3	29,25
4	Государственные внебюджетные фонды	147,8	0,58
5	**Всего**	**25 700,0**	**100,00**

Оценивая существующий механизм и объемы предполагаемых финансовых ресурсов к внедрению (таблица 1) в системе национальных проектов, отмечаем: общая

сумма предполагаемых вложений рассчитанная на пять лет до 2024 года, составляет, практически, всего четверть от величины ВВП РФ за 2019 год. В составе источников основой является Федеральный Бюджет - 51,19 %, Бюджеты Субъектов РФ-19,08%. Внебюджетные источники в первоначальной оценке приближаются к 30.%. Государственные внебюджетные фонды в совокупности составляют весьма незначительную величину, несколько большую половины процента, что явно недостаточно, учитывая цели проекта. Основой выбора дополнительных к финансированию направлений экономики должна стать оценка имеющего потенциала человеческого капитала, обеспечивающего эффективное восстановление национальной экономики.

Законодательство России и федеральные инструментарии наблюдения за инновационной деятельностью, обозначает исключительное значение человеческого капитала. Так идентифицируя его в составе патентного портфеля, включающего итоги интеллектуального труда сотрудников через патенты и свидетельства на изобретения, промышленные образцы, программы для цифровых платформ и степень их внедрения, включая информацию о состоянии и изменениях фонда имеющихся изобретений организации. Отражение, перечисленного, в открытой печати показывает перспективную степень капитализации, как отдельного специалиста, так и организации в целом.

По оценке существенности источников и информации отображенной в публикациях, можно частично рассматривать состояние интеллектуального капитала в различных сферах экономической деятельности. Так оценка отношений со стейкхолдерами организации (внутренние, рыночные, институциональные, др.) требуется для формирования ее инновационной политики и характеризуют перспективы развития отраслей и производств. По каждому виду интеллектуального капитала выявляются факторы ограничения инновационной деятельности: человеческий капитал – дефицит квалифицированных кадров; организационный капитал – неопределенность экономической выгоды от использования интеллектуальной собственности; капитал отношений со стейкхолдерами – дефицит государственной финансовой помощи, информации о новых технологиях, рынках сбыта, неразвитость кооперационных связей [5].

Российский законодатель, в отличие от большинства ученых-экономистов, отмечая неоднозначный характер получения экономической выгоды от использования в основном организационного капитала, подтверждает ее целесообразность. Международный и национальный законодатели классифицируют методы защиты изобретений, научно-технических разработок, предопределяя в итоге целесообразность развития методов оценки соответствующих рисков [6].

Фактически, оценка человеческого капитала в научной среде сводится к определению уровня публикационной активности характеризующего квалификацию сотрудников в составе общих организационно-экономических показателей организации. Именно Мировым рынком научных публикаций владеют глобальные финансовые институты. Основными игроками на нем являются Scopus и Web of Science содержащих более 160 млн. статей представленных более, чем девятью тысячами ведущих академических учреждений, корпорациями и правительствами всего мира. Они концентрируют научную деятельность множества ученых в основных областях науки на протяжении последнего столетия. В рейтинге каждого университета, научной организации и даже корпорации входят характеристики отражающие публика-

ции в журналах и выступления на конференциях имеющих индексацию Scopus и Web of Science на этих платформах. Стоимость в изданиях Scopus и Web of Science весьма высокая, как для отдельных авторов, так и для организаций. Опубликование статей в этих группах является индикатором соответствия проведенных исследований критериям научно-технического прогресса и характеризует значимость и инновационность полученных результатов, так необходимую для эффективного восстановления национальной экономики.

Однако, в составе финансового механизма стимулирования и эффективного восстановления национальной экономики, по нашему мнению, выбор перспективных направлений на основе публикаций Scopus и Web of Science, имеет неоднозначное значение. Положительным является оценка значимости и утверждения приоритетов для исследователей, а с другой стороны это возможность отбора иностранными корпорациями, особенно молодых ученых в сферах естественных наук, для активной научной деятельности за пределами нашей страны. Третью сторону, этого явления составляют уже российские «предприниматели» превратившие возможность публикации в свой «бизнес», это публикации в основном в социальной и экономической сфере. Приглашаемым соавторам писать уже не требуется, нужно только оплатить место в составе авторов статьи. Цена публикации зависит от квартиля издания. Доля конкретного автора в затратах на опубликование определяется по нисходящей от первого к четвертому месту в составе авторского коллектива.

Оценивая, перспективы разработки траектории формирования интеллектуального капитала для реализации финансового механизма стимулирования и эффективного восстановления национальной экономики, следует остановиться на том, что экономическая оценка должна стать вектором применения механизма финансового стимулирования позволяющим обеспечить эффективное восстановление национальной экономики.

Список использованных источников:

1. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А. Смит. – М.: «Соцэкгиз», 1992. – 688 с. [с. 550; 25, с. 210].

2. Мануйленко В.В., Ермакова Г.А. Оценка интеллектуального капитала российских корпораций. // Монография, 2019, https://www.ozon.ru/context/ detail/id/164768 136/?bctx=CAUQovfqAQ (Дата обращения: 04.09.2020).

3.Лещинская А.Ф Развитие интегральной оценки интеллектуального капитала организации: исторический и современный аспекты. //Инновации и инвестиции. 2019. № 3. С. 330-332.

4.Лещинская А.Ф. Теоретико-методические аспекты оценки интеллектуального капитала организации. //Инновации и инвестиции. 2019. № 4. С. 401-403.

5. Fisher I. Senses of Capital / I. Fisher // Econ. J. – 1987. – No 7. – P. 201 – 202.

6. Гостева О. В. Методики анализа интеллектуального капитала / О. В. Гостева, Е. И. Акентьева // Международный научно-исследовательский журнал. — 2015. — №6 (37) Часть 3. — С. 37—40. — URL: https://research-journal.org/economical/metodiki-analiza-intellektualnogo-kapitala-2/ (Дата обращения: 04.09.2020).

Макаров В.А.
МИРЭА – Российский технологический университет
himtest@mail.ru

ПОДГОТОВКА ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ КАДРОВ ДЛЯ РЕШЕНИЯ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИХ ЗАДАЧ ПО ЦИФРОВЫМ СИСТЕМАМ УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация: В докладе изложены материалы курса лекций по цифровым системам управления. Основой этого курса является математическая подготовка, изложенная в дисциплинах, посвященных дискретной математике и теории конечных автоматов. Для приобретения профессиональных навыков в проектировании систем управления студенты изучают методы и способы анализа и синтеза систем управления. Курсы лекций «Электроника и электротехника» и «Пневматические и гидравлические мехатронные системы управления» предусматривают изучение студентами элементов и систем управления различными технологическими процессами.

Ключевые слова: цифровые системы управления, мехатроника, анализ и синтез систем управления, циклограмма, семантическое описание.

Makarov V.A.
MIREA - Russian Technological University

PREPARATION OF RESEARCH STAFF FOR SOLVING SCIENTIFIC AND TECHNICAL TASKS ON DIGITAL CONTROL SYSTEMS

Abstract: The report contains the materials of a course of lectures on digital control systems. The basis of this course is mathematical training, presented in the disciplines of discrete mathematics and the theory of finite automata. To acquire professional skills in the design of control systems, students study the methods and methods of analysis and synthesis of control systems. Lecture courses "Electronics and Electrical Engineering" and "Pneumatic and Hydraulic Mechatronic Control Systems" provide for the study by students of elements and control systems for various technological processes.

Keywords: digital control systems, mechatronics, analysis and synthesis of control systems, cyclogram, semantic description.

Одной из важных задач по подготовке бакалавров и магистров по направлениям 09.04.03 и 09.04.04 «Автоматизация технологических процессов и производств» является изучение материалов, посвященных цифровым системам управления.

Распределение дисциплин по семестрам для изучения этого курса представлено ниже:

– «Дискретная математика» - 2 семестр;
– «Теория конечных автоматов» - 3 и 4 семестры;
– Проектирование цифровых систем управления» -5 и 6 семестры;
– «Электроника и электротехника» - 5 семестр;
– «Пневматические и гидравлические мехатронные системы управления» - 6 семестр;

– «Системы управления технологическими процессами» - 7 и 8 семестры;
– «Программные средства управления» - 2-8 семестры.

Основой курса «Дискретная математика» [1] является изучение аксиом и теорем алгебры логики, основных положений теории графов и логических функций. Изучение логических функций позволяет решать задачи, основанные на методах теорем алгебры логики. Применение этих методов на практических занятиях позволяет заложить основы математической подготовки для изучения последующих дисциплин.

Продолжением этого курса является дисциплина «Теория конечных автоматов», посвященная теоретическим вопросам изучения законов и методов минимизации: метода Битсена, таблиц Карно, метода Блейка- Порецкого и др. На основе метода Мак-Класки изучаются программные методы минимизации, реализуемые на различных языках и операторах программирования.

На 5 и 6 семестрах студенты приступают к изучению курса «Проектирование цифровых систем управления» [2]., в котором рассматриваются комбинационные и последовательные логические схемы управления, схемы управления с операторами переходов, проектирование схем при различных режимах протекания технологического процесса, микропрограммные системы управления. В комбинационных схемах рассмотрены схемы разомкнутого типа, используемые для автоматизации ряда технологических процессов такие, как: операции прессования, системы управления контрольно-сортировочными автоматами, транспортными устройствами, обеспеченными системами адресования с шифраторами, дешифраторами и имитационными схемами централизованного управления. В число комбинационных схем входят временные устройства управления для приборов и установок контроля и задержки и программируемые средства временного анализа.

Проектирование последовательных схем включает в себя изучение замкнутых схем цифровых устройств и состоит из следующих этапов:

– анализ технологических процессов;
– синтез цифровых систем управления;
– построение функциональных и принципиальных схем управления;
– метрологическое обеспечение цифровой системы управления.

Анализ технологического процесса проводится с помощью циклограмм и семантических формул технологического процесса, последовательно отражающих все этапы. При этом анализе учитываются все факторы замкнутого техпроцесса: взаимодействие с другими сопутствующими процессами производства, временные интервалы этих этапов, блокировки и т.п.

Основной задачей синтеза цифровой системы управления является вывод формул математического обеспечения. Для этого проводится анализ всех информационных потоков, сигналов управления исполнительными устройствами и элементов памяти. В результате процесса синтеза выводятся формулы вход-выходных сигналов, по которым строятся функциональные и принципиальные схемы.

Для проверки функционирования производится анализ системы управления с помощью таблиц проверки, в которых на основании выведенных уравнений подтверждается легитимность проведенного синтеза системы управления.

Для обеспечения различных режимов работы цикловых систем управления, таких как наладочный, автоматический, аварийный и др., осуществляется объединение комбинационной и последовательной системы управления.

Аналогично студенты изучают синтез схем, построенных на операторах перехода и микропрограммных системах управления.

Все теоретические расчеты проверяются на практических и лабораторных занятиях, где анализируются реальные технологические процессы, изложенные в лекциях курса «Системы управления технологическим оборудованием» [3]. Этот курс предусматривает анализ различных технологических процессов, которые управляются программными средствами отечественных и зарубежных фирм, используемых в промышленности.

Важная роль в этом курсе лекций отводится анализу систем управления станками различного типа. Студенты изучают современные средства управления различными станками, программируют процессы обработки деталей на различных языках числового программного управления [4].

Курсы лекций «Электроника и электротехника» и «Пневматические и гидравлические мехатронные системы управления» предусматривают изучение студентами элементов и систем управления различными технологическими процессами, проектирование принципиальных и функциональных схем управления в соответствии с ЕСКД (Единой системы конструкторской документации).

«Программные средства управления» читаются на разных курсах, что является обязательным условием изучения современных систем управления.

Список использованных источников:

1. Яблонский С. В. Введение в дискретную математику: учебное пособие / (МГУ). – 4-е изд., стер. – Москва: Высшая школа, 2006.-360 с.

2. Уэйкерли Дж.Ф. Проектирование цифровых устройств в 2-х томах. М.: Постмаркет, 2002.- Том 1-544с., Том 2-528с.

3. Точчи Р.Д., Уидмер Н.С. Цифровые системы. Теория и практика. 8 изд. М.: Издательский дом «Вильямс», 2004. -1024с.

4. Станки с ЧПУ: Устройство, программирование, инструментальное обеспечение и оснастка: учеб. пособие для вузов / Жолобов А. А., Мрочек Ж.., Аверченков А. В., Терехов М. В., Шкаберин В. А. – Москва: ФЛИНТА, 2017. – 360 с.

Павлов Д.Д.,
Головцов Д.Л.
Санкт-Петербургский государственный экономический университет
pavlov.danya@yandex.ru, kaf16@list.ru

ИССЛЕДОВАНИЕ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОЕКТОВ В IT-ИНДУСТРИИ

Аннотация: В статье были рассмотрены подходы к управлению проектами в IT-индустрии, без которой не обходится ни одна отрасль производства, так как на данный момент все процессы сводятся к цифровизации и автоматизации. В результате анализа различных источников было установлено, что причина провала в основном заключается в неумении правильно выбрать метод управления проектом. Было выявлено, что

из гибких методов управления проектами - Scrum является наиболее эффективным и часто применяемым.

Ключевые слова: управление качеством проектов, гибкие методы управления проектами, каскадная модель управления, Scrum, подготовка кадров

Pavlov D.D.,
Golovtsov D.L.
Saint Petersburg State University of Economics

RESEARCH OF MANAGEMENT METHODS FOR ENSURING THE QUALITY OF PROJECTS IN THE IT INDUSTRY

Abstract: The article discusses approaches to project management in the IT industry, because nowadays all processes are subjected to digitalization and automation. During the analysis of various sources, it was found out that the main reason of the failure is the inability to choose the right method of project management. It was revealed that within agile project management methods Scrum is the most effective and frequently used.

Keywords: project QA management, Agile, Waterfall, Scrum, professional training

Научно-технический прогресс последних десятилетий, стремительное развитие информационных технологий и глобализация общества привели менеджмент на новый этап – возникает необходимость цифровизации процессов для бизнеса, вынуждающая стыковать большинство бизнес задач и IT, и, как следствие – прослеживается многократное увеличение ежегодного потока IT-проектов на рынке.

Но несмотря на колоссальный спрос на разработку IT-продуктов, к сожалению, процент успешно выполненных проектов невелик. Согласно статистическим данным, опубликованным компанией Standish Group в своем отчете за 2014 год [14], из 175 тыс. IT-проектов только 16,2% проектов завершились вовремя и в рамках бюджета, для крупных компаний подсчеты еще менее оптимистичные: только 9% проектов стали успешными; а ошеломляющие 31,1% проектов будут отменены еще до их завершения. Дальнейшие результаты показывают, что 52,7% проектов будут значительно удорожены и составлять 189% своей первоначальной стоимости, а сам функционал будет кардинально отличаться от того продукта, который был изложен в требованиях изначально.

По мнению исследователей Д. Леффингуэлла и Д. Уидрига, самые яркие факторы, препятствующие эффективной реализации проекта, обусловлены «недостатком исходной информации от клиента (13% всех проектов), отсутствием полных требований и спецификаций (12% всех проектов) и их частым изменением (12% всех проектов)» [9]. К данному перечню необходимо добавить проблемы, связанные с отсутствием регламента по изменению требований и спецификаций, «несоблюдением определенной последовательности выполнения этапов» [1], а также ролевыми конфликтами между участниками команды (бизнес-аналитиками, тестировщиками и разработчиками). При этом менеджерам необходимо понимать, что «всякое изменение в требованиях связано с изменением стоимости и сроков выполнения проекта и может влиять на качество программной системы» [7], а также на доверие клиентов.

Все эти факторы, возникающие в процессе развития и реализации проекта, в глобальном плане связаны с отсутствием методологически обоснованного планирования.

Поэтому необходимо подобрать такой метод управления проектами, который позволил бы моментально реагировать на большинство проблем и без лишних потерь способствовал бы их устранению.

В IT-индустрии существуют традиционные и нетрадиционные методы управления проектами по разработке программного обеспечения: Waterfall и Agile – каскадная (Водопад) и гибкая соответственно. В данной статье мы проанализируем основные преимущества и недостатки каждого подхода, а также рассмотрим стратегии проектирования и управления требованиями.

Традиционный метод Водопад разбивает задачи в проекте на ряд последовательных этапов, каждый из которых зависит от успешного выполнения предыдущего. Первое общее (формальное) описание модели Водопада было представлено доктором Уинстоном Ройсом еще в 1970 году: «Водопад – модель процесса разработки программного обеспечения, в которой процесс разработки выглядит как поток, последовательно проходящий фазы анализа требований, проектирования, реализации, тестирования, интеграции и поддержки» [13]. В своей статье «Managing the Development of Large Software Systems», опубликованной в сборнике института инженеров электротехники и электроники (IEEE), Ройс предложил логическую последовательность из семи шагов, которые должны быть предприняты на протяжении всего жизненного цикла разработки программного обеспечения – именно того набора, «как правило, последовательных и иногда перекрывающихся фаз проекта, названия и количество которых определяются потребностями в управлении и контроле участников, вовлеченных в проект, характером самого проекта и его прикладной областью» [11].

1. Определение требований к программному обеспечению

Сначала составляется входная документация. В ней содержатся все требования к разработке программного обеспечения. На данном этапе рассматриваются пожелания заказчика, его требования и видение конечного продукта, и то, какие функции должно выполнять программное обеспечение, но не с помощью каких инструментов программное обеспечение должно быть реализовано. Затем полученные данные сопоставляются с реальными возможностями компании и состоянием рынка. Важно отметить, что «заказчик участвует в реализации проекта только на первом и последнем этапе» [12].

2. Проектирование

На стадии проектирования согласовывается логика работы программного обеспечения. Здесь всё ещё не принимаются конкретные решения по реализации, но уже описывается функционирование всех разделов приложения. На данном этапе проектные менеджеры анализируют ресурсы, необходимые для успешной реализации проекта по разработке программного обеспечения, а именно: прогнозируют возможное затраченное время работы и назначают подходящий кадровый состав.

3. Конструирование

На этапе конструирования согласуются конкретные инструменты, с помощью которых будет разработано программное обеспечение, а именно: выбирают язык программирования, уровни данных, сервисы и т. д. Здесь также согласовывается дизайн будущего проекта.

4. Воплощение (интеграция), где разрабатывается программное обеспечение.

5. Тестирование

Здесь выявляются баги и проблемы в программном обеспечении. Как правило, тестирование занимает большую часть времени работы над проектом.

6. Инсталляция
7. Поддержка

Таким образом, в каскадной модели можно выделить следующие преимущества и недостатки: хорошо документирован, а значит, легко адаптируется для смены команд, применим только для небольших проектов с однозначными требованиями, процессы лишены гибкости, следовательно, отсутствует какая-либо стойкость к изменениям в требованиях, что возвращает разработку на начальный этап и приводит к непредвиденным дорогостоящим вложениям как для компании, так и для заказчика.

21-й век стал свидетелем быстрого роста использования гибкого подхода, представленного семейством Agile, который применяется в динамично меняющейся среде, особенно в реализации проектов разработки программного обеспечения и других инициатив IT, когда «трудно заранее определить содержание и требования к продукту, услуге или результату» [10].

Согласно Ю. Аппело, необходимость гибкого (Agile) менеджмента как нового подхода «была продиктована неудачами при разработке программного обеспечения, к которым приводил детерминистский подход, основанный на тщательном контроле, предварительном детальном проектировании и планировании сверху вниз» [2].

Несомненное преимущество Agile заключается в том, что данная модель «построена на идее самоорганизующихся, кросс-функциональных команд», а ее основные процессы, которые включают «адаптивное планирование, эволюционное развитие, раннюю доставку и постоянное совершенствование, позволяют быстро развертывать и изменять» [8]. Гибкая модель «обеспечивает непрерывную итерацию разработки и тестирования в процессе разработки программного обеспечения, где разработка и тестирование выполняются одновременно» [12]. Гибкий подход также подразумевает, что важную роль играет потребитель продукта, который будет его эксплуатировать, т. к. «управление направлено не на выполнение планов, контрактов, достижение определенного уровня прибыли, а на создание полезности для потребителя» [4].

Благодаря своим преимуществам, Agile становится одним из самых популярных подходов управления проектами в IT-индустрии, но «вместо того, чтобы быть одной конкретной методологией в традиционном смысле, Agile на самом деле является зонтичным термином, который включает множество различных методологий, включая: Scrum, Kanban, Lean Startups, XP, DevOps и Continuous Deployment» [8]. Многие специалисты среди данного списка выделяют Scrum благодаря своей структурированности. Scrum сосредоточен на использовании эмпирического процесса, который позволяет командам быстро и эффективно реагировать на изменения. Традиционные методы управления проектами устанавливают требования в целях контроля времени и затрат; Scrum, напротив, фиксирует время и стоимость в попытке контролировать требования с помощью использования временных рамок, плановых церемоний, расстановки продуктов по приоритетам и частых циклов обратной связи.

Проект начинается с четкого видения, представленного бизнесом, и набора функциональностей продукта в порядке важности. Эти функциональности являются частью бэклога ожидаемого продукта, который поддерживается клиентом или представителем клиента, которого называют владельцем продукта. «Бэклог (анг. Backlog–истории пользователей) – список задач, напоминающий "книгу жалоб и предложений" продукта» [5]. «Он представляет собой набор нововведений и исправлений, каждое из которых имеет свой приоритет важности» [3]. «Спринт – это фиксированный временной промежуток длиной от одной до четырех недель, за который

выполняется работа над выбранными задачами» [5]. Группа выбирает элементы из бэклога продукта, которые, по ее мнению, могут быть выполнены в спринте, и создает бэклог спринта, состоящий из функциональностей и задач, в рамках совещания по планированию спринта.

Как только команда определила бэклог спринта, начинается работа над задачами. В течение этого времени в спринте команда защищена от вмешательств и может сосредоточиться на достижении целей спринта. Изменения в бэклоге спринта не допускаются; однако, незавершенная разработка может быть перенесена или отложена при планировании следующего спринта.

Во время спринта команда ежедневно проверяет друг друга в форме 15-минутной встречи, известной как дэйли. Каждый участник по кругу заявляет, что они сделали вчера, что они планируют сделать сегодня, и что им мешает.

В конце спринта команда демонстрирует проделанную работу заинтересованным сторонам и собирает отзывы, которые повлияют на то, над чем они будут работать в следующем спринте. Они также проводят ретроспективу, чтобы узнать, что улучшить. Эта встреча имеет решающее значение, так как она сосредоточена на трех столпах Scrum: прозрачность, проверка и адаптация.

Преимуществами данного метода является скорость запуска проекта, даже с минимальным бюджетом, а также возможность использования продукта, полученного после окончания каждого этапа (спринта), т. к. «на каждом отдельном этапе выходит готовый к употреблению продукт и с каждым новым спринтом этот продукт меняется – это позволяет быстро подстраиваться под изменения внешней среды» [6].

С учетом вышеизложенного целесообразным является подготовка высококвалифицированных кадров, которые бы могли на старте проекта грамотно сориентировать и направить команду на базе преимуществ гибких методов.

Таким образом, были проанализированы два фундаментальных подхода по управлению проектами – традиционная модель и “гибкие” методы. В результате исследования было выявлено большинство аргументов, говорящих за использование “гибких” методов, чем за традиционную модель для решения выявленных в начале проблем при разработке ПО.

Список использованных источников:

1. Аксенов, А. С. Информационное обеспечение процесса разработки требований к высокотехнологичному продукту / А. С. Аксенов; Новосибирский государственный университет экономики и управления // Economics. – Иваново: Олимп, 2017. – №1 (22). – с. 59-62.

2. Аппело, Ю. Agile-менеджмент: Лидерство и управление командами; [перевод с англ. А. Олейник]. – М.: Альпина Паблишер, 2018. – 610 с.

3. Батраков, М. В., Минханов, Р. Ф. SCRUM КАК МЕТОДОЛОГИЯ AGILE РАЗРАБОТКИ / М. В. Батраков, Р. Ф. Минханов; Южно-Уральский гос. ун-т // Современные тенденции развития науки и технологий. – Белгород: Индивидуальный предприниматель Ткачева Екатерина Петровна, 2017. – №2-3. – с. 9-12.

4. Винтайкина, О. А., Традиционный подход или Agile в современном проектном управлении? Сравнительный анализ / О. А. Винтайкина; МГТУ им. Н. Э. Баумана // Скиф. – СПб.: Пуляк Александр Владимирович, 2019. – №4 (32). – с. 375-382.

5. Вольфсон, Б. Гибкое управление проектами и продуктами. – СПб.: Питер, 2015. – 144 с.

6. Воронько, А. Н. Совершенствование процессов менеджмента компании на основе использования принципов гибкой разработки: Автореф. дисс. 38.03.02 - Менеджмент организации: 2017 А. Н. Воронько; Сибирский федеральный ун-т. Институт управления бизнес-процессами и экономики. – Красноярск, 2017. – 91 с.

7. Гутгарц, Р. Д., Провилков, Е. И. О формализации функциональных требований в проектах по созданию информационных систем / Р. Д. Гутгарц, Е. И. Провилков; Иркутский национальный исследовательский технический ун-т // Программные продукты и системы. – Тверь: ЗАО НИИ "Центрпрограммсистем", 2019. – №3. – с. 349-357.

8. Каримов, Р. А., Качкынбеков, Н. Р. Некоторые аспекты гибкой методологии разработки программного обеспечения / Р. А. Каримов, Н. Р. Качкынбеков; Сибирский федеральный ун-т // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – Новосибирск: ООО «Капитал», 2018. – №3. – с. 199-202.

9. Леффингуэлл, Д., Уидриг, Д. Принципы работы с требованиями к программному обеспечению. Унифицированный подход. – М.: Вильямс, 2002. – 448 с.

10. Родионов, В. В., Суетина, Т. А. Проблемы внедрения проектного управления, связанные с документированием и регламентированием деятельности / В. В. Родионов, Т. А. Суетина; КНИТУ им. А. Н. Туполева // Теоретические и прикладные аспекты современной науки. – Северный: Индивидуальный предприниматель Петрова Мария Григорьевна, 2015. – №7 (7). – с. 126-128.

11. Челяпин, А. А. Проектное управление в сфере информационных технологий: монография А. А. Челяпин. – М.: PUBLISH-SELL-BOOK LLC, 2016. – 192 с.

12. Шахина, И. В., Муллин, А. А., Алышев, Ю. В. Agile vs Waterfall: разница между методологиями / И. В. Шахина, А. А. Муллин, Ю. В. Алышев; Тольяттинский гос. ун-т // StudNet. – М. : ООО «Электронная наука», 2020. – №6. – с. 1256-1263.

13. Royce, W. W. Managing the development of large software systems. Technical Papers of Western Electronic Show and Convention (WesCon), Los Angeles, USA, 25–28 August 1970, pp. 328–338.

14. Standish Group Report: CHAOS Summary 2014. URL: https://www.projectsmart.co.uk/white-papers/chaos-report.pdf.

Русаков И.Л.
Национальный исследовательский университет «МЭИ»
rusakovil@yandex.ru

ПОДГОТОВКА ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ КАДРОВ НА ОСНОВЕ МОДЕЛИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ «УНИВЕРСИТЕТ-ПРЕДПРИЯТИЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИКИ»

Аннотация: Государственная политика по подготовке исследовательских кадров для энергетической отрасли сформулирована в Энергетической стратегии РФ на период до 2035 , Стратегии развития энергомашиностроения на перспективу до 2030 года и Доктрине энергетической безопасности РФ. Образовательный процесс в университетах основан на исполнении требований ФГОС ВО, профессиональных стандартов и работодателей.

В современных условиях реализации национальных проектов «Образование», «Наука» возрастает спрос на высококвалифицированные кадры, которые в свою очередь выполняют исследования и разработки по приоритетным направлениям научно-технологического развития. Успешная подготовка кадров невозможна без интеграционного взаимодействия с предприятиями реального сектора экономики, которое позволяет создать модель подготовки выпускника на основе процессов системы менеджмента качества университета и предприятия.

Ключевые слова: Энергетика, образование, выпускник, система менеджмента качества, подготовка кадров, предприятие электроэнергетики.

Rusakov I.L.
Moscow Power Engineering Institute (MPEI)

TRAINING OF RESEARCH PERSONNEL BASED ON THE MODEL OF INTERACTION « UNIVERSITY - ELECTRIC POWER INDUSTRY ENTERPRISE»

Abstract: Public policy for the training of research personnel for the energy sector formulated in the Energy strategy of Russia for the period up to 2035 , the Strategy of development of power engineering for the period until 2030 and the energy security Doctrine of the Russian Federation. The educational process at universities is based on compliance with the requirements of the Federal state educational standard, professional standards and employers.

In modern conditions of implementation of national projects "Education" and "Science", the demand for highly qualified personnel increases, which in turn perform research and development in priority areas of scientific and technological development. Successful training of personnel is impossible without integration interaction with enterprises of the real sector of the economy, which allows you to create a model of graduate training based on the processes of the quality management system of the University and the enterprise.

Keywords: power Engineering, education, graduate, quality management system, personnel training, electric power industry enterprise.

Топливно-энергетический комплекс (далее – ТЭК) в целом и энергетика в частности является фундаментом экономики, потому что любое производство основано на использовании электроэнергии. Главной движущей силой в развитии энергетики, а теперь «цифровой» энергетики, являются специалисты, подготавливаемые университетами.

Государственная политика по подготовке кадров для энергетической отрасли основана на Энергетической стратегии РФ на период до 2035 которой определено развитие отраслевой системы профессиональных квалификаций и компетенций с учетом приоритетных направлений технологического развития отраслей ТЭК, обеспечение ее интеграции с системой профессионального образования. Стратегией развития энергомашиностроения на период до 2030 года определены следующие направления кадровой политики в энергетическом машиностроении:

– привлечение высших учебных заведений к выполнению НИОКР по заказам предприятий энергетического машиностроения.

– открытие на крупнейших предприятиях энергетического машиностроения отделений и кафедр ведущих ВУЗов, на которых ученые и специалисты будут читать

лекции и вести семинарские занятия со студентами по профильным дисциплинам. В свою очередь ведущие ученые и специалисты предприятий энергетического машиностроения могут входить в научно-технические советы высших учебных заведений и учреждений профтехобразования, принимать участие в исследовательских работах на кафедрах.

– образование предприятиями энергетического машиностроения и высшими учебными заведениями совместных научно-учебных центров в форме некоммерческих организаций, на которые возлагается организация сотрудничества в решении задачи углубленной подготовки инженерных, научных и рабочих кадров.

– совершенствование механизма взаимодействия предприятий энергетического машиностроения и учреждений образования.

Доктриной энергетической безопасности РФ, утвержденной указом Президента РФ 13 мая 2019 года № 216, определены риски энергетической безопасности одними из которых являются «недостаточные темпы реагирования системы профессионального образования на изменение потребности организаций топливно-энергетического комплекса в квалифицированных кадрах».

Подготовку специалистов для энергетической отрасли невозможно рассматривать в отрыве от стратегических целях развития государства в целом, которые определены Указом Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года".

На подготовку специалистов, соответствующих реальным запросам рынка труда, направлены национальные проекты «Образование» и «Наука». В рамках нацпроекта «Образование» планируется провести модернизацию профессионального образования и реализовать запуск адаптивных, практико-ориентированных и гибких образовательных программ. Нацпроект «Наука» призван, в том числе, усилить научную и научно-производственную кооперацию, способствовать развитию инфраструктуры для проведения исследований и разработок, созданию научно-образовательных центров мирового уровня, а также увеличению числа центров компетенций Национальной технологической инициативы (далее - НТИ).

Трансформация инженерного образования и, как следствие, разработка и внедрение новой модели подготовки «инженеров будущего» связаны с необходимостью реализации Стратегии научно-технологического развития РФ, утвержденной Указом Президента РФ от 1 декабря 2016 г. № 642 , и «дорожной карты» НТИ, которые полностью основаны на междисциплинарных прорывных технологиях, и направлены на подготовку специалистов, способных заниматься развитием науки, техники и технологий в условиях экономики нового технологического уклада.

Основная задача государственной системы высшего образования – обеспечение специалистами с высшим образованием всех отраслей промышленности, экономики и сферы услуг. Однако массовость высшего образования в 90-е годы прошлого века и первое десятилетие этого века привела к значительному снижению качества получаемого образования (за 15 лет- 1992-2007 годы количество вузов увеличилось в 2 раза с 519 в 1991году до 1115 в 2010 году). Проведенное государством с 2014 года сокращение числа вузов до 662 в 2018 году и ранжирование их согласно определенным критериям в последнее время позволило сформировать группу ведущих университетов – лидеров отечественного образования. Возглавляет группу лидеров и по закону и по праву – МГУ им.М.В.Ломоносова и СПбГУ, далее - 10 федеральных университетов и 29 национальных исследовательских университетов (НИУ).

НИУ «МЭИ» является одним из 29 НИУ и наиболее крупным в России (прием на 1 курс очного бюджетного бакалавриата по укрупненному направлению подготовки 13.00.00 – Электро- и теплоэнергетика составляет 1300 студентов, далее Казанский государственный энергетический университет – прием на 1 курс по этому направлению 510 студентов и т.д.) образовательным и научным центром в области энергетики, миссия которого направлена на обеспечение фундаментального разностороннего образования, проведения научных исследований и внедрение передовых технологий для энергетики и смежных отраслей инновационной экономики.

Подход МЭИ к подготовке кадров основан на подготовке специалистов новой экономики, характеризующейся возрастанием роли знаний, человеческого капитала, инновационными изменениями в технологическом и экономическом развитии отраслей.

Этот подход реализуется в МЭИ на основе системы менеджмента качества (СМК), основной процесс которой соответствует основной деятельности - образовательной.

МЭИ в соответствии с действующей СМК на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 определила основные (ключевые) процессы своей деятельности: проектирование и разработка основных образовательных программ, прием студентов, реализация основных образовательных программ, проектирование и реализация программ дополнительного образования.

Все эти процессы интегрированы с процессом привлечения высококвалифицированных кадров на предприятия энергетического комплекса страны.

Быстрые изменения в отрасли и экономике проецируются на рынки труда в виде изменения требований к подготовке кадров.

Традиционный подход состоит в том, что специалиста готовят к профессиональному решению типовых задач и ситуаций на основе соответствующего набора подобранных знаний и навыков, быстро устаревающих. При этом не обеспечивается формирование необходимых компетенций, отвечающих требованиям профессиональной деятельности в области электроэнергетики в условиях инновационной экономике. Программы стратегического развития, разработанные с учетом требований СМК и принципов управления качеством ведущих предприятий в области энергетики не знакомы молодому специалисту, что приводит к невостребованности выпускника и невозможности удовлетворить потребности отраслей в квалифицированных кадрах, к снижению спроса на обучение.

Проблема состоит в несоответствии характеристик выпускников перспективным требованиям предприятий современной инновационной экономики.

Модели выпускников формализованы в виде комплекса требований к специалисту по конкретной профессии, направлению, ступени подготовки, отражает объем и структуру профессиональных компетенций и социально-психологических качеств специалиста.

Модель подготовки выпускника соответствует и основана на процессах СМК НИУ «МЭИ», включая разработку необходимых образовательных программ, учебных планов и программ учебных дисциплин; специальных программ целевой подготовки кадров в рамках партнерства с работодателями и университетами; новых технологий обучения, обеспечивающих реализацию модели выпускника.

Благодаря поддержке Министерства энергетики РФ и энергокомпаний, учитывая существующие достижения научно-педагогических кадров, на базе НИУ «МЭИ» в

2018 году создан Центр НТИ «Технологии транспортировки электроэнергии и распределенных интеллектуальных энергосистем», который занимается не только вопросами широкого применения новых информационных технологий и средств вычислительной техники в электроэнергетике, но и участвует в разработке учебных программ для подготовки специалистов будущего. НИУ «МЭИ» возглавил работу по подготовке специалистов для реализации проекта «Цифровая электроэнергетика». В рамках программы развития центра НТИ, при поддержке ФСК ЕЭС была разработана программа «Интеллектуальные системы защиты, автоматики и управления энергосистемами», на которую в 2018 учебном году осуществлен первый набор магистров (18 человек).

Программа подготовки по новому направлению открыта на кафедре Релейной защиты и автоматизации энергосистем и направлена на обучение магистрантов применению методов искусственного интеллекта в электроэнергетике и информационных технологий для разработки новых устройств и программных комплексов. Цель программы - обеспечить отрасль специалистами, способными внедрить новые технологии управления сетями, в основе которых будут лежать цифровизация, роботизация, промышленный интернет и технологии управления большими данными.

В 2018 году на базе Минэнерго России был сформирован Центр ответственности по распределению контрольных цифр приёма для нужд образовательных организаций по направлениям подготовки для сферы ТЭК.

Одним из ключевых процессов по обеспечению деятельности ПАО «Россети» является процесс «Управление персоналом», целью которого является своевременное обеспечение потребностей ПАО «Россети» в персонале требуемой квалификации. Требования к квалификации, опыту работы и личностным качествам персонала, определены в должностных инструкциях работников ПАО «Россетей».

Системой управления качеством ПАО «Россети» определены основные источники привлечения персонала – это учреждения высшего и среднего профессионального образования, ведущие подготовку по востребованным в электросетевом комплексе специальностям.

В соответствие с основными принципами менеджмента качества, положенными в основу действующих СМК НИУ «МЭИ» и ПАО «Россети», «Ориентация на потребителя» и «Менеджмент взаимоотношений» в рамках поставленных совместных задач запланированы и выполнены ряд работ и мероприятий:

- обеспечение синхронизации типовых образовательных программ профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих, применяемых в корпоративных учебных центрах с образовательными программами среднего профессионального образования по направлению Электроэнергетика (ключевые компетенции электросетевого комплекса)

– организация целевого набора на программу практикоориентированного (прикладного) бакалавриата по направлению «Электроэнергетика и электротехника» (на бюджетные места)

– организация целевого приема в магистратуру НИУ «МЭИ» бакалавров, выпускников НИУ «МЭИ» и других технических вузов (на бюджетные места),

– проработка вопросов по увеличению и перераспределению квоты целевого приема для обучения в НИУ «МЭИ» за счет бюджетных средств. (представители ПАО «Россети» и НИУ «МЭИ» включены в состав рабочей группы при Минэнерго России по вопросу формирования контрольных цифр приема по специальностям и направлениям подготовки Электро- и теплоэнергетика).

Проведенные за последние 15 лет реформы системы высшего образования и энергетической отрасли привели к очередному изменению во взаимодействии – вуз-предприятие электроэнергетики. Сохраненный высокий потенциал системы высшего образования в области элетро- и теплоэнергетики дает возможность подготавливать специалистов востребованных в отрасли, несмотря на переход на двухуровневую подготовку бакалавр –магистр,

Проблема взаимодействия предприятий и вузов является актуальной в связи с тем, что новые экономические реалии в которых существуют предприятия электроэнергетики, требует от системы образования не просто специалиста с дипломом, а специалиста обладающего компетенциями для участия в реализации программ стратегического развития, разработанных в том числе на основе принципов управления качеством.

Разработана модель взаимодействия вуза, предприятий электроэнергетики и предприятий по производству энергетического оборудования в соответствии с которой заказчик определяет набор компетенций на основании анализа и мониторинга СМК и тогда это позволяет обеспечить подготовку кадров для решения задач по приоритетным направления НОЦ в рамках стратегических планов развития ТЭК РФ, а также крупных энергетических компаний.

Список использованных источников:

1. Рогалев Н.Д. Человеческий капитал - основа инновационного развития Российской энергетики. // Энергетическая политика, 2016, № 3.

2. Рогалев Н.Д., Табачный Е.М., Абрамова Е.Ю. Комплексная система опережающей подготовки кадров для модернизации и инновационного развития важнейших отраслей национальной экономики // Инновации, № 3(161), 2012.

3. Сайт ПАО «Россети» URL: http://www.rosseti.ru/.

4. Приказ Минпромторга России от 22.02.2011 № 206 «Об утверждении Стратегии развития энергомашиностроения Российской Федерации на 2010 - 2020 годы и на перспективу до 2030 года».

5. Распоряжение Правительства РФ от 09.06.2020 № 1523-р «Об Энергетической стратегии России на период до 2035 года».

6. Указ Президента РФ от 13.05.2019 № 216 "Об утверждении Доктрины энергетической безопасности Российской Федерации".

ОГЛАВЛЕНИЕ

СЕКЦИЯ «РОЛЬ ЛИДЕРСТВА В УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ ОРГАНИЗАЦИИ»

Жуева М.А. Цифровое наставничество как средство повышения менеджмента качества компании 8
Ковалев Н.Д. Мышление лидера как основной фактор эволюционирования организации 11
Мамонова Ю.С., Камаева А.Н. Лидерство как фактор эффективности бизнеса. 14
Саришвили М.Г. Роль лидерства в реализации принципов риск менеджмента 19

СЕКЦИЯ «ПОДГОТОВКА КАДРОВ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В КОНТЕКСТЕ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ «КАЧЕСТВО 4.0»»

Азимина Е.В. Пандемия как катализатор изменения профиля компетенций управленческих кадров 23
Васильева Я.А. Роль информационных технологий в управлении качеством в цепях поставок 28
Виноградов Л.В. Применение экономико-математических методов специалистами в области управления качеством 32
Головцов Д.Л. О необходимости расширения содержания подготовки специалистов в части обеспечения устойчивости в управлении качеством цепочек поставок 36
Головцова И.Г., Коломийчук И.И. Управление организационными изменениями промышленных предприятий 39
Кудрявцев Д.И. Главный фактор успеха – это люди! Мотивация как основа управления человеческим капиталом (на примере ФБУ «Тест–С.–Петербург») 41
Любкина О.Р. TQM как руководящие принципы в системе бережливого управления на уровне исполнительной власти субъектов РФ (опыт и практики белгородской области) 45
Павлова А.В. Проблемы подготовки кадров в строительной отрасли на современном этапе 49
Протасова Л.Г. Особенности подготовки специалистов по стандартизации и управлению качеством в УрГЭУ 52
Стародубцева Е.Д. Применение концепции «Качество 4.0» при мониторинге бизнес-процессов системы менеджмента качества 56
Стефанова Т.Г., Розанова С.К., Куганов В.Г. Особенности подготовки менеджеров в условиях четвертой промышленной революции 61
Сучкова М.Ю., Титова А.В. Цифровое обучение в обеспечении роста качества товаров и услуг 67
Цветков А.Н., Плешакова Е.Ю. Использование аналитического инструментария качества менеджмента в подготовке менеджеров 72
Четыркина Н.Ю., Жовнир Н.В. Самооценка в управлении качеством услуг 76
Ястребов А.П. Особенности подготовки кадров в области управления качеством для инновационной инфраструктуры электронной комерции 81

СЕКЦИЯ «ПОДГОТОВКА РУКОВОДИТЕЛЕЙ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ КОРПОРАЦИИ»

Блатова Т.А., Макаров В.В. Взаимосвязь обучения управленческого персонала и инновационного развития организации 85
Дыбко И.В., Семченко А.А. Необходимость сертификации канбан в контексте современного менеджмента 89
Евлашкина В.М. Лидерский потенциал руководителя корпорации как инструмент инновационной политики компании 94
Ермолина А.А., Степаненко Д.А. Управление инновационной деятельностью в симметричных организациях: возможности руководителей 98
Злобина Н.В. Опыт Тамбовского государственного технического университета в реализации президентской программы подготовки управленческих кадров: качество и перспективы 102
Иванова А.Ю. Развитие финансовых технологий как направлениеинновационной деятельности на финансовых рынках 106
Любарская М.А., Косарев П.Н. Об актуальности кадрового обеспечения реализации инновационных проектов в энергетическом комплексе и ЖКХ 109
Мамонтов И.С., Васильев В.В. Предпосылки и проблемы использования epc-контрактов в нефтепереработке 114
Прокопенков С.В., Степаненко Д.А. Модель цифровых компетенций в процессе подготовки руководителей для управления инновационной деятельностью корпораций 119
Соловейчик К.А., Аркин П.А. Государственная промышленная политика развития малого предпринимательства в целях создания иновационной и наукоемкой продукции 123

СЕКЦИЯ «ПОДГОТОВКА КАДРОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ»

Айвазова М.А. Необходимые компетенции современного сотрудника банка 128
Бонюшко Н.А., Семченко А.А. Развитие специалистов в области качества сферы услуг 132
Васильева Е.В., Лузгин В.И., Гунаре М.Л. Цифровые технологий для повышения качества услуг предприятий туристического сектора экономики 137
Димитриченко О.Д., Головцова И.Г. Основные проблемы в подготовке кадров в сфере жилищно-коммунального хозяйства 142
Зворыкина Т.И. Обеспечение и оценка качества профессиональных квалификаций в сфере услуг 146
Карпова Г.А., Игнатова Е.В. Повышение качества подготовки кадров на рынке медицинского туризма 150
Максимовская О.А. Цифровые решения по оценке креативной деятельности сотрудников в сфере конгрессно-выставочного сервиса 153
Медведева М.В., Семенов В.П. Методика оценки эффективности системы менеджмента качества 157

Морозов М.А., Морозова Н.С. Особенности качества в сфере услуг в современных реалиях и их учет при подготовке кадров 162
Павлов В.Л. Особенности реализации клиентоориентированного подхода в рамках сферы услуг 166
Стрижак С.Б. Управление изменениями и развитием коммерческого предприятия в современных условиях 170
Тозикова М.А. Система менеджмента качества в здравоохранении 175
Шайтура С.В., Сумзина Л.В., Минитаева А.М. Подготовка кадров в сфере геоинформационных услуг 179
Шарафутдинова Е.Н. О возможностях применения методик оценки удовлетворенности потребителя при подготовке кадров в области качества для сферы услуг 184

СЕКЦИЯ «ИЗУЧЕНИЕ ИСТОЧНИКОВ НЕЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ В КОНТЕКСТЕ ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ»

Азимина Е.В., Веденяпина П.А. Влияние уровня подготовки управленческих кадров на развитие организации в рамках концепции жизненного цикла 189
Борейшо А.А., Цветков А.Н. Оценка качества выполнения функции менеджмента «организация» в социально-экономических системах 195
Калязина Е.Г. Проектная экономика организации как вектор развития управленческого персонала 201
Куганов В.Г., Лобанов М.А. Применение имитационного моделирования при преодолении патологичности менеджмента 206
Разумей В.Ю., Гончарова М.С. Влияние патологичности менеджмента строительных организаций на стратегию их развития и эффективность их деятельности 211
Туманов К.М. Качество подготовки управленческих кадров в системе государственной власти 215

СЕКЦИЯ «СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РАМКАХ КОНЦЕПЦИИ «ГОСУПРАВЛЕНИЕ 2.0»»

Адамова М.Е. Обеспечение качества реализации национальных проектов 218
Багаева Н.У. Социально-экономические механизмы повышения качества трудовых ресурсов в современных условиях 222
Бачуринская И.А., Васильева Н.В. Качество профессиональной подготовки государственных служащих в контексте концепции «Госуправление 2.0» 227
Гагулина Н.Л. Институциональное обеспечение проблем цифровой экономики региона 232
Дьячков Т.В. Инновационные подходы к повышению качества организации мероприятий обучения и развития в государственных органах власти 236
Зайцева А.М., Кошелева Е.Г. Формирование устойчивости персонала к коррупционным явлениям в сфере государственного управления 240
Иванова М.В. Реинжиниринг административных процессов в органах власти: возможности и ограничения применения 245

Камышова А.Б. Трансформация государственного регулирования: методологические основы управления бюджетными расходами 249
Леонова Т.И., Бурылов В.С., Мозалева Н.И. Оптимизация качества развития экономики на основе машинного обучения 255
Михайлова М.В. Государственное регулирование инновационной деятельности: проблемы и стратегии их решения.....258
Нечаев Д.Н. Институциональные дефициты как фактор влияния на эффективность «приживаемости» TQM в системе государственного управления РФ: региональный уровень.....262
Окрепилов В.В. Проблемы повышения качества подготовки управленческих кадров 265
Путинцева Н.А. Инцидент-менеджмент как инструмент совершенствования государственного управления.....269

СЕКЦИЯ «УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ РОССИЙСКОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ: ИНТЕГРАЦИЯ В ЕВРОПЕЙСКОЕ ПРОСТРАНСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»

Антонова К.Н., Буль Ю.В., Фиалкина Л.В., Суворова М.А., Миронова М.Ю., Наследова А.О., Ильина Г.А. Использование личностно-ориентированных технологий обучения иностранному языку в процессе подготовки управлеческих кадров экономического профиля.....276
Бадокина Е.А., Некрасова Г.А., Швецова И.Н. Формирование исследовательских компетенций обучающихся по УГСН 38.00.00 Экономика и управление на основе использования профессиональных баз данных.....282
Бурова Н.В. Установление и развитие российско-французского университетского сотрудничества СПбГЭУ (finec-unecon, 1990-2020): тридцать лет успеха 286
Власова М.С. Использование ресурса выпускников для формирования кадрового резерва.....289
Горбашко Е. А. Цифровизация в образовании в интересах устойчивого развития.....294
Горылев А.И. Совместные международные образовательные программы как способ интеграции в европейское пространство высшего образования: опыт университета Лобачевского.....298
Загребельная Н.П., Дышекова О.В. Современные методы образовательного процесса в ВУЗе 303
Звездова А.Б., Корнева Е.Ю., Туровская М.С. Модель оценки качества образования для заинтересованных сторон в рамках интеграции в европейское пространство высшего образования.....306
Кичук А., Бану Ф., Гувир С. Эффективное участие заинтересованных сторон в процессе внешнего обеспечения качества образования - пример Республики Молдова.....310
Корнева Е.Ю. «Quality assurance in Russian Higher Education: integration with european approaches – integration into European space» – реализация и результаты.....315
Корнева Е.Ю., Катаускайте Л.А., Измайлова М.А. Создание подхода внешней независимой оценки обеспечения качества высшего образования с целью обеспечения мобильности, конкурентоспособности и интеграции в ЕПВО 319

Молчанова О.А. Влияние пандемии на качество подготовки специалистов «зеленого» финансирования 324
Муравьева А.А. Управление квалификациями как фактор обеспечения качества высшего образования. Международный опыт 328
Сафонкин А.В. «Кадровые удары» как вызовы для устойчивого развития 333
Скаковская Л.Н., Катаускайте Л.А., Корнева Е.Ю. Развитие системы независимой оценки качества образования в ВУЗе (на примере тверского государственного университета) 338
Слинкова О.К. Гуманитарный вектор в развитии российского высшего образования как фактор международной интеграции 343

СЕКЦИЯ «ОТРАСЛЕВЫЕ СТАНДАРТЫ И СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ»

Азимина Е.В., Сучкова М.Ю. Профессиональные стандарты как основа практикоориентированности системы образования 347
Алименко И.А. Совершенствование управления качеством в отрасли агропромышленного комплекса РФ после принятия доктрины продовольственной безопасности 351
Ватолкина Н.Ш., Камынина Н.Р. Цифровая зрелость услуг: идентификация и моделирование 353
Лузгин В.И. Роль цифровой зрелости в процессе цифровой трансформации 357
Нестеров А.М., Васильев В.В. Повышение конкурентноспособности нефтегазодобывающего предприятия за счет внедрения проектного менеджмента и системы управления качеством 362
Скрипко Л.Е. Проведение аудитов систем менеджмента в условиях глобальной неопределенности 366
Холманская Е.А. Современные проблемы стандартизации переводческой деятельности 370
Четыркина М.С. Современные тенденции в отрасли страхования как инструмент развития систем управления 377
Четыркина Е.В. Системы менеджмента событий с учетом устойчивого развития. Часто используемые стандарты событийной индустрии 379

СЕКЦИЯ «ПОДГОТОВКА ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ КАДРОВ ДЛЯ РЕШЕНИЯ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ЗАДАЧ С ЦЕЛЬЮ ПРОРЫВНОГО РАЗВИТИЯ ПО ПРИОРИТЕТНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ НОЦ»

Антонова И.И. Вопросы кадрового обеспечения инновационной экономики 386
Антонова И.И., Антонов С.А. Циркулярная экономика: вопросы стандартизации и подготовки кадров 391
Головцова И.Г., Иванов Р.Ю. Концепция качества как неотъемлемая составляющая Industry 4.0 для подготовки исследовательских кадров 394
Головцова И.Г, Крылов К.И. Трансформация системы информационного обеспечения деятельности по стандартизации в условиях цифровизации экономики 398

Десятко Е.Н. Опыт создания и развития научно-образовательных центров 402
Лещинская А.Ф., Романченко О.В. «Траектории формирования интеллектуального капитала для реализации финансового механизма стимулирования и эффективного восстановления национальной экономики».....406
Макаров В.А. Подготовка исследовательских кадров для решения научно-технических задач по цифровым системам управления.....411
Павлов Д.Д., Головцов Д.Л. Исследование методов управления для обеспечения качества проектов в IT-индустрии.....413
Русаков И.Л. Подготовка исследовательских кадров на основе модели взаимодействия «университет-предприятие электроэнергетики».....418

Научное издание

НАЦИОНАЛЬНАЯ КОНЦЕПЦИЯ КАЧЕСТВА: ПОДГОТОВКА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ

Сборник тезисов докладов
Национальной научно-практической конференции
с международным участием

Под редакцией д-ра экон. наук, проф. Е.А. Горбашко

Подписано в печать 25.09.20. Формат 60×84 1/16.
Усл. печ. л. 27,0. Тираж 300 экз. Заказ 722.

Издательство СПбГЭУ. 191023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д. 21.

Отпечатано на полиграфической базе СПбГЭУ