

с е т е в о й н а у ч н ы й ж у р н а л ISSN 2408-9346

НАУЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

RESEARCH RESULT

Том 3 | № 2
Volume 3

ТЕХНОЛОГИИ
БИЗНЕСА
И СЕРВИСА

BUSINESS
AND SERVICE
TECHNOLOGIES

Сайт журнала:
rrbusiness.ru

сетевой научный рецензируемый журнал
online scholarly peer-reviewed journal



Журнал зарегистрирован в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор)
Свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл. № ФС77-69120 от 14 марта 2017 г.

The journal has been registered at the Federal service for supervision of communications information technology and mass media (Roskomnadzor)
Mass media registration certificate El. № FS 77-69120 of March 14, 2017



Том 3, №2. 2017

СЕТЕВОЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ

Издается с 2014 г.

ISSN 2408-9346



Volume 3, №2. 2017

ONLINE SCHOLARLY PEER-REVIEWED JOURNAL

First published online: 2014

ISSN 2408-9346

РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ:

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР: *Слинкова О.К.*, доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры туризма и социально-культурного сервиса Белгородского государственного национального исследовательского университета

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА: *Климова Т.Б.*, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры туризма и социально-культурного сервиса Белгородского государственного национального исследовательского университета

ОТВЕТСТВЕННЫЙ СЕКРЕТАРЬ: *Коротких И.Ю.*, старший преподаватель кафедры технологии продуктов питания Белгородского государственного национального исследовательского университета

ЧЛЕНЫ РЕДАКЦИОННОЙ КОЛЛЕГИИ:

Думачёва Е.В., доктор биологических наук, доцент, заведующая кафедрой биологии Белгородского государственного национального исследовательского университета

Мячикова Н.И., кандидат технических наук, доцент, заведующая кафедрой технологии продуктов питания Белгородского государственного национального исследовательского университета

Сорокопудов В.Н., доктор сельскохозяйственных наук, профессор кафедры технологии продуктов питания Белгородского государственного национального исследовательского университета

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ:

Аймагамбетов Е.Б., доктор экономических наук, профессор, ректор Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза, Казахстан

Афанасьев О.Е., доктор географических наук, доцент, профессор кафедры бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве Российского государственного университета туризма и сервиса, Россия

Бырзэ Адриана, кандидат технических наук, профессор, доцент кафедры технологии и организации общественного питания, Технический Университет Молдовы, Молдова

Васюкова А. Т., доктор технических наук, профессор, директор Института технологий и бизнеса, Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского, Россия

Гачеу Ливиу, кандидат технических наук, профессор, доцент факультета пищевых производств, Университет «Трансильвания», г. Брашов, Румыния

Гончарова Л.Н., заместитель председателя Совета депутатов г. Белгорода, доктор экономических наук, профессор кафедры экономики Белгородского университета кооперации, экономики и права, Россия

Жеоржеску Чечилия, кандидат химических наук, доцент, доцент кафедры сельскохозяйственных наук и инженерии пищевых продуктов, Университет «Луциан Блага», г. Сибиу, Румыния

Оборин М.С., доктор экономических наук, доцент кафедры экономического анализа и статистики, Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Пермский филиал; профессор кафедры мировой и региональной экономики, экономической теории, Пермский государственный национальный исследовательский университет, Россия

Пивоваров П. П., доктор технических наук, профессор, академик Международной академии холода, профессор кафедры технологии питания и торговли Харьковского государственного университета питания и торговли, Украина

Писаревский И.М., доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой туризма и гостиничного хозяйства Харьковского национального университета городского хозяйства, Украина

Плохих Р.В., доктор географических наук, профессор, профессор кафедры рекреационной географии и туризма Казахского национального университета им. аль-Фараби, Казахстан

Плякин А.В., доктор экономических наук, кандидат географических наук, профессор, заведующий кафедрой менеджмента Волжского института экономики, педагогики и права, Россия

Родионова Н.С., доктор технических наук, профессор, декан экономического факультета, заведующая кафедрой сервиса и ресторанного бизнеса Воронежского государственного университета инженерных технологий, Россия

Яковенко Н.В. доктор географических наук, профессор, заведующая кафедрой социально-экономической географии и регионоведения Воронежского государственного университета, Россия

EDITORIAL TEAM:

EDITOR-IN-CHIEF: *Olga K. Slinkova*, Doctor of Economic, Associate Professor, Professor of the department of tourism and socio-cultural service Belgorod National Research University.

DEPUTY EDITOR-IN-CHIEF: *Tatyana B. Klimova*, Candidate of Economic, Associate Professor of the department of tourism and socio-cultural service Belgorod National Research University.

EXECUTIVE SECRETARY: *Irina Y. Korotkikh*, senior teacher of chairs of technology of food and services Belgorod National Research University.

EDITORIAL BOARD:

Elena V. Dumacheva, Doctor of Biology, Associate Professor, Head of the department biology Belgorod National Research University, Russia

Nina I. Myachikova, Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Head of Department of Food Technology Belgorod National Research University, Russia

Vladimir . N. Sorokopudov, Doctor of Agricultural Sciences, Professor of the Department of Food Technology Belgorod National Research University, Russia

CONSULTING EDITORS:

Erkara B. Aimagambetov Doctor of Economics, Professor, Karaganda Economic University of Kazpotrebsoyuz, Kazakhstan

Oleg E. Afanasiev Doctor of Sciences in Geography, Associate Professor, Professor of the Department of Business Technology in the Tourism and Hospitality, Russian State University of Tourism and Service, Russia

Adriana Birca, Candidate of Technical Sciences, Professor, Associate Professor Technology and Organization of Public Catering, Technical University of Moldova

Anna T. Vasyukova, Doctor of Technical Sciences, Professor, Director of Institute Technologies and Business, Moscow State University of Technologies and Management. K. G. Razumovsky, Russia

Liviu Gacheu, Candidate of Technical Sciences, Professor, Associate Professor of Faculty of Food Productions, Transilvania University, the City of Brasov, Romania

Larisa N. Goncharova, Doctor of Economics, Deputy Chairperson of the Council of People's Deputies, Belgorod, Professor of Chair of Economy Belgorod University of Cooperation, Economics and Law, Russia

Georgescu Cecilia, Candidate of chemical Sciences, Associate Professor of the Department of Agricultural Sciences And food Products Engineering University «Lucian Bлага» of Sibiu, Romania

Matvey S. Oborin, Doctor of Economics, Associate Professor, Department of Economic Analysis and Statistics, Plekhanov Russian University of Economics, Perm branch; Professor, Department of World and Regional Economy, the Economic Theory, Perm State National Research University, Russia

Pavel P. Pivovarov, Doctor of Technical Sciences, Professor, Academician of the International Academy of Refrigeration, Kharkov State University of Food Technology and Trade, Ukraine

Ilya M. Pisarevskii, Doctor of Economics, Professor, Head of the Department of Tourism and Hotel Economy of the Kharkov National University of Municipal Economy, Ukraine

Roman V. Plokhikh Doctor of Sciences in Geography, Professor, Professor of Department of Recreational Geography and Tourism of the Kazakh National University Named after al-Farabi, Kazakhstan

Alexander V. Plyakin, Doctor of Economics, PhD in Geography, Professor, Head of the Department of Management, Volzhsky Institute of Economics, Pedagogics and Law, Russia

Natalya S. Rodionova, Doctor of Engineering, Professor, Dean of Economics Department, Head of the Department of the Service and Restaurant Business Voronezh State University of Engineering Technologies, Russia

Nataliya V. Yakovenko Doctor of Sciences in Geography, Professor, Head of Department of Department of Social and Economic Geography and Regional Studies, Voronezh State University, Russia

Учредитель: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Белгородский государственный национальный исследовательский университет»

Издатель: НИУ «БелГУ». Адрес издателя: 308015 г. Белгород, ул. Победы, 85.

Журнал выходит 4 раза в год

Founder: Federal state autonomous educational establishment of higher education «Belgorod State National Research University»

Publisher: Belgorod State National Research University

Address of publisher: 85 Pobeda St., Belgorod, 308015, Russia

Publication frequency: 4 / year

**ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Богомазова И. В. Использование баз данных в продвижении туристских территорий	3
Комарова М. Е., Королева И. С., Жиленко В. Ю. Развитие информационно-коммуникаци- онных технологий в сфере туризма посредством создания базы данных	9
Поспелова С. В. Интерактив в экскурсионной деятельности	19

**INNOVATIVE TECHNOLOGIES
IN TOURIST ACTIVITY**

Bogomazova I. V. Use of databases in promotion of tourist territories	3
Komarova M. E., Koroleva I. S., Zhilenko V. Yu. Development of information and communication technologies in the field of tourism through the creation of a database	9
Pospelova S. V. Interactive excursion activities	19

**ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА
В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Антонова В. А. Формирование системы показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса	23
Вергазова Ю. Г., Антонова У. Ю. Возможности совместного использования методов менеджмента качества на предприятиях технического сервиса	31
Оборин М. С. Рынок санаторно-курортных услуг как фактор устойчивого развития региона	40
Прушковский Л. В. Оценка системы качества торгового обслуживания на предприятиях ритейла и ее обоснование	51

**PROBLEMS OF EFFICIENCY AND QUALITY
IN SERVICE ACTIVITIES**

Antonova V. A. Developing a system of indicators of management effectiveness in the restaurant business	23
Vergazova Ju. G., Antonova U. Yu. Possibilities of joint use of quality management methods at technical service enterprises	31
Oborin M. S. The market of health-resort services as a factor of sustainable development of the region	40
Prushkovsky L. V. Evaluation of the quality system of trade service in retail businesses and its rationale	51

**ИННОВАЦИИ В ПРОИЗВОДСТВЕ
ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ**

Баль-Прилипко Л. В., Леонова Б. И., Брона А. И. Технология специализированных мясных консервов	60
---	-----------

INNOVATIONS IN FOOD PRODUCTION

Bal'-Prilipko L. V., Leonova B. I., Brona A. I. A technology of specialized meat canned foods	60
--	-----------

**ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ
ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ**

Думачёва Е. В., Чернявских В. И. Разработка программ дополнительного образования на основе профессиональных стандартов в контексте расширения сферы образовательных услуг НИУ «БелГУ»	66
---	-----------

**PROBLEMS OF TRAINING
FOR THE SERVICES SECTOR**

Dumacheva E. V., Chernyavskih V. I. Development of additional education programs based on professional standards in the context of expansion of the sphere of educational services in Belgorod State University	66
---	-----------

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN TOURIST ACTIVITY

УДК 338.48

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-2-3-8

Богомазова И. В.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БАЗ ДАННЫХ
В ПРОДВИЖЕНИИ ТУРИСТСКИХ ТЕРРИТОРИЙ

Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»),
ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия. bogomazova@bsu.edu.ru

Статья выполнена в рамках гранта Президента Российской Федерации для государственной поддержки молодых российских ученых – кандидатов наук. Тема «Развитие конкурентных преимуществ сферы туризма с целью повышения эффективности региональной экономики» (МК-8062.2016.6)

Аннотация. В сложившихся социально-экономических условиях туризм представляет собой ту традиционную область, где наблюдается активное применение информационных технологий. Имеющуюся информацию используют для формирования туристских карт, информационных буклетов, печатно-информационной продукции.

Характерной особенностью индустрии туризма выступает наличие большого количества и разнообразия информационных потоков, сопровождающихся необходимостью актуализации и присутствием высокой степени обменных операций. Информационное взаимодействие присутствует среди всех участников туристского рынка. Особенное внимание отводится информации, которая предназначена для потенциальных туристов. Все это является необходимыми характеристиками туристского продукта и предоставлением исчерпывающего информирования туристов, которое может быть аккумулировано базами данных.

Ключевые слова: туризм, туристско-ресурсный потенциал, туристские объекты, база данных, информация, информационные технологии

UDK 338.48

Bogomazova I. V.

USE OF DATABASES
IN PROMOTION OF TOURIST TERRITORIES

Belgorod State National Research University
85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. bogomazova@bsu.edu.ru

Abstract. In the current socio-economic conditions, tourism represents a traditional area where there is an active use of information technologies. The available information is used for the formation of tourist maps, information booklets, printed information products.

A characteristic feature of the tourism industry is the presence of a large number and variety of information flows, accompanied by the need for updating and the presence of a high degree of exchange operations. Information interaction is present among all participants of the tourist market. Particular attention is given to information that is intended for potential tourists. All this is a necessary characteristic of the tourist product and the provision of comprehensive information to tourists, which can be accumulated by databases.

Keywords: tourism; tourist and resource potential; tourist facilities; database; information; information technology

Туризм как социально-экономическое явление оказывает положительное воздействие на снижение уровня безработицы, значительное увеличение поступлений в бюджеты всех уровней, обеспечивает благоустройство территории. Тем не менее, развитие туризма на региональном уровне в большинстве субъектов Российской Федерации сдерживается недостаточным уровнем инфраструктуры, финансирования, нестабильностью экономики.

Информационная эпоха, стартовавшая в 70-80-х гг. XX века, определила всевозрастающую роль информации в жизни общества. В связи с этим повышается ее значимость, обусловленная общим ростом информационных потребностей и развитием информационных услуг.

Для информационных технологий характерны следующие черты, среди которых:

- всепроникающий характер и широкое распространение;
- обеспечение более эффективного функционирования рынков в результате снижения входных барьеров;
- ускорение инновационного процесса, позволяющего минимизировать расходы по обработке существенных объемов информации и сократить время на разработку новой продукции.

Все эти процессы не обошли и сферу туризма, обеспечивая возможность формирования, продвижения и реализации туристского продукта. Их активное внедрение и применение определяет успех работы и ведения бизнеса.

Проблемы, связанные с информационным обеспечением туристского бизнеса на уровне регионов, могут быть решены при использовании в процессах планирования и управления сферой туризма различных информационных систем, содержащих сведения о туристском потенциале, обеспечив тем самым возможность проведения сбора и анализа необходимой информации, а также формирования узнаваемого регионального туристского продукта. Это обуславливает развитие и значительное увеличение экономических и качественных показателей.

В качестве основных потребителей туристского информационного продукта выступают различные пользователи – отделы региональных администраций по развитию туризма, занимающиеся планированием развития дестинации, туристы, осуществляющие выбор мест для отдыха и изучающие туристские маршруты, туристские фирмы, средства размещения, предприятия транспортной инфраструктуры и т.д.

Основным механизмом по хранению и аккумулированию информации являются базы

данных, содержащие сведения о характеристиках туристского продукта. Эффективность применения баз данных обуславливает результативность деятельности и обеспечивает оперативную обработку информации и надежное хранение. Их использование в практической деятельности позволяет увеличить эффективность имеющихся данных путем:

- хранения информации, являясь источником, позволяющим оперативно получить данные;
- количественного учета памятников природы, истории, культуры;
- возможного формирования туристских маршрутов;
- осуществления анализа потоков туристов и развития территории.

Наибольшее распространение и востребованность в индустрии туризма получила система управления базами данных MS OfficeAccess. Ее популярность подтверждается наличием ряда достоинств:

- удобный пользовательский интерфейс, позволяющий работать с программой пользователю без специальных навыков и образования, создавать базы данных, осуществлять оперативный ввод и обработку сведений в таблицах, формировать отчеты и обрабатывать запросы;
- совместимость созданных файлов с другими приложениями MS Office, обеспечивая импорт таблиц, изображений и презентаций;
- трансляция данных на языке HTML;
- надежность системы защиты от несанкционированного доступа к данным;
- быстрота поиска и обработки информации.

Для развития конкурентных преимуществ сферы туризма с целью повышения эффективности региональной экономики сформирована база данных «Туристские объекты Белгородской области». Белгородская область обладает экономическими возможностями, способствующими формированию конкурентных преимуществ сферы туризма, обладая большим потенциалом для развития.

Для создания благоприятных условий развития внутреннего и въездного туризма, удовлетворения потребностей жителей области в качественных и доступных туристских услугах, а также формирования современной инфраструктуры реализуется Государственная программа «Развитие экономического потенциала и формирование благоприятного предпринимательского климата в Белгородской области на 2014-2020 годы». В рамках данной

программы выделена подпрограмма «Развитие туризма, ремесленничества и придорожного сервиса». Разнообразие исторического наследия, высокий интеллектуальный и культурный потенциал определяют благоприятные долгосрочные перспективы развития туристского комплекса на территории региона.

Сформированная база данных предназначена для накопления, хранения, систематизации и оперативной обработки информации.

База данных содержит объекты туризма, сгруппированные по категориям – природные, экскурсионные, археологические, этнографические, памятники архитектуры и градостроительства, объекты сельского туризма и объекты туристской инфраструктуры.

Каждая из представленных групп включает объекты различной направленности.

1. Природные объекты туризма – заказники, урочища; заповедники; реки, озера, пруды, родники; пещеры; природные парки, сады.

2. Экскурсионные объекты туризма – краеведческие музеи; художественные музеи, историко-художественные музеи, исторические музеи, художественные галереи; памятники;

литературные музеи, историко-литературные музеи и др.

3. Археологические объекты туризма – городища; селища; поселения; стоянки; места нахождения археологических предметов.

4. Этнографические объекты туризма – национальные сельские усадьбы; дома мастеров и ремесленников; музеи и центры народного творчества; фестивали славянской культуры.

5. Памятники архитектуры и градостроительства – церкви; храмы; усадьбы; постройки.

6. Военно-исторические объекты туризма – памятники; мемориальные комплексы; музеи.

7. Объекты сельского туризма – гостевые усадьбы; сельские усадьбы; объекты развлечения; музеи русско-народной тематики.

8. Объекты туристской инфраструктуры – средства размещения; объекты досуга, отдыха и развлечения; предприятия общественного питания.

На рис. 1 отражена ER-диаграмма структуры базы данных «Туристские объекты Белгородской области».

Используемые таблицы и поля содержат различную информацию. Например, категория «Экскурсионные объекты туризма» представлена следующими таблицами:

1. Museums and folklore centers – таблица музеев и центров народного творчества.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

2. Museum – таблица музеев.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

Location – место нахождения. Text (50).

3. Literary museums, historical and literary museum – таблица литературных музеев, историко-литературных музеев.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

Address – адрес. Text (50).

Service – оказание услуг. Text (50).

Founder – дата основания. Integer.

Opening date – дата открытия. Integer.

Additional service – дополнительные услуги.

Text (50).

4. Museums and folklore centers – таблица музеев и центров народного творчества.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

5. Russian museum of folk-flavored – таблица музеев русско-народной тематики.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

6. National rural estates – таблица национальных сельских усадьб.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

7. Leisure facilities, recreation and entertainment – таблица объектов досуга, отдыха и развлечения.

Name – наименование. Text (50).

Area – площадь. Integer.

Address – наименование. Text (50).

Phone – телефон. Integer.

Schedule – график работы. Text (50).

Services – услуги. Text (50).

Description – описание. Text (50).

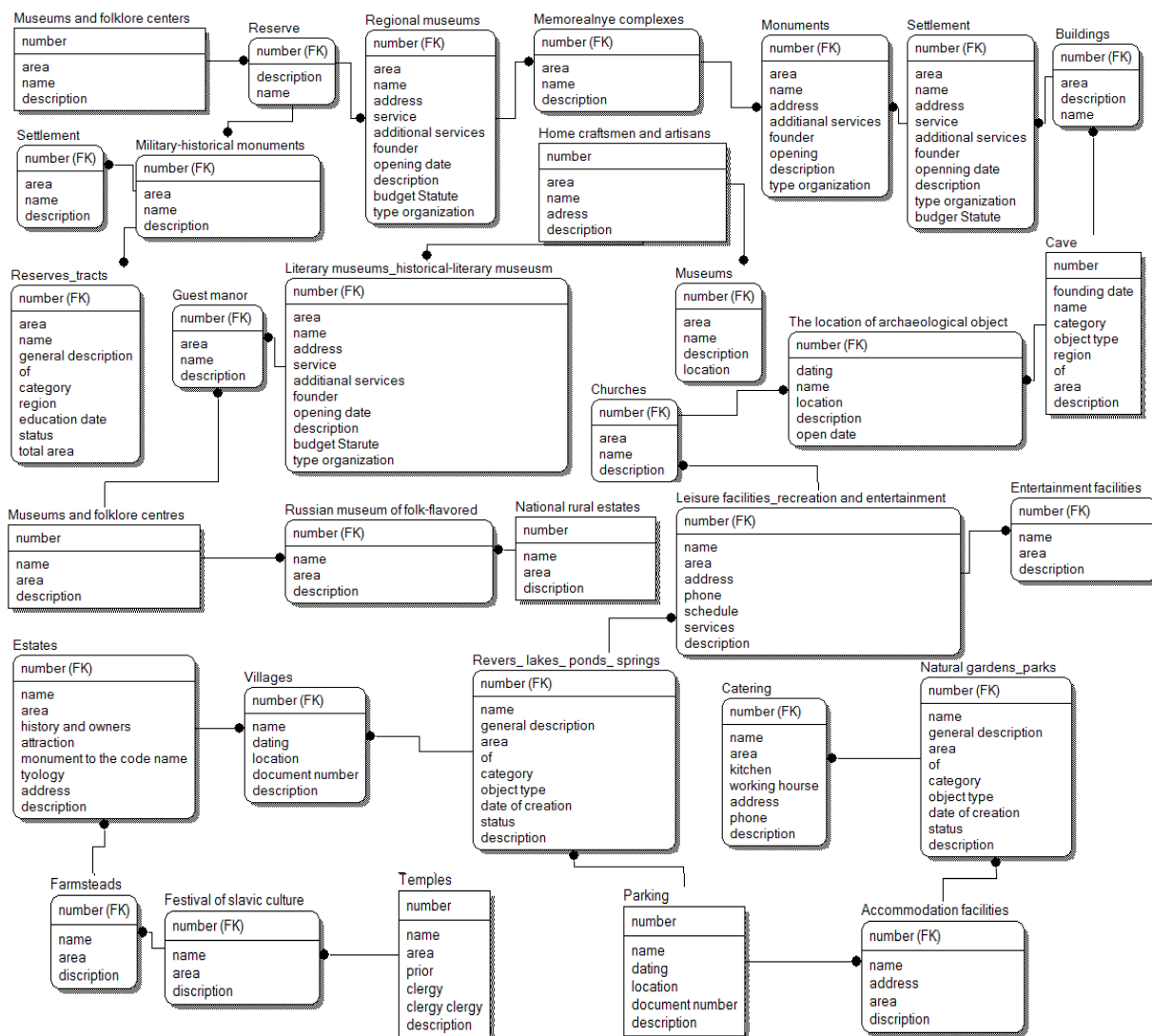


Рис. 1. ER-диаграмма структуры БД
Fig. 1. ER-diagram of the data base structure

Используемые таблицы и поля содержат различную информацию. Например, категория «Экскурсионные объекты туризма» представлена следующими таблицами:

8. Museums and folklore centers – таблица музеев и центров народного творчества.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

9. Museum – таблица музеев.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

Location – место нахождения. Text (50).

10. Literary museums, historical and literary museum – таблица литературные музеи, историко-литературные музеи.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

Address – адрес. Text (50).

Service – оказание услуг. Text (50).

Founder – дата основания. Integer.

Opening date – дата открытия. Integer.

Additional service – дополнительные услуги.

Text (50).

11. Museums and folklore centers – таблица
музеи и центры народного творчества.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

12. Russian museum of folk-flavored –
таблица музеи русско-народной тематики.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

13. National rural estates – таблица
национальные сельские усадьбы.

Number – код поля. Integer, первичный ключ.

Area – площадь. Integer.

Name – наименование. Text (50).

Description – описание. Text (50).

**14. Leisure facilities, recreation and
entertainment** – таблица объекты досуга, отдыха
и развлечения.

Name – наименование. Text (50).

Area – площадь. Integer.

Address – наименование. Text (50).

Phone – телефон. Integer.

Schedule – график работы. Text (50).

Services – услуги. Text (50).

Description – описание. Text (50).

Сортировка информации может быть
проведена по различным критериям, например
«Район» (рис. 2).

Городища
Район
Шебекино
Борисовский
Яковлевский
Шебекино
Шебекино
Алексеевский
Яковлевский
Грайворонский
Чернянский
Борисовский
Волоконовский

Рис. 2. Фрагмент содержимого баз данных
Fig. 2. Fragment of the data base table contents

Данные представлены с учетом применения
оператора SQLselect, имеющего следующий
синтаксис:

```
SELECT Mounds – Городища, Area – район;  
FROM Mounds;  
WHERE (((Mounds.Area)=«Shebekino»)).
```

База данных содержит данные о
характеристиках объектов, их описание, которые
послужат основой для развития внутреннего и
въездного туризма. При этом она
предусматривает реализацию следующих
функций:

- формирование паспортов туристских
объектов (природные, экскурсионные,
археологические, этнографические, памятники
архитектуры и градостроительства, объекты
сельского туризма);

- ведение паспортов объектов туристской
инфраструктуры;

- обслуживание информационных запросов
по туристическим объектам.

В целом имеющаяся информация может быть
использована при формировании и
проектировании туров с учетом ресурсного
потенциала, может применяться различными
субъектами туристской деятельности с целью
осуществления зонирования территории, для
определения зон концентрации туристско-
рекреационных объектов, наиболее
привлекательных для туристов и инвестиционной
деятельности, а также обоснования
перспективных видов туризма в регионе.
Накапливаемая информация может
использоваться при планировании общего
хозяйственного использования территории.

Одной из первостепенных задач при
развитии туризма является формирование
качественной информационной инфраструктуры.
Это обусловлено необходимостью
информационных услуг и туристам, и
организаторам. Применение современных
электронных средств информации позволит
предложить потребителям возможность
детального описания и ознакомления с
туристскими центрами, туристскими услугами,
достопримечательностями.

Информация о конфликте интересов:
автор не имеет конфликта интересов для
декларации.

Conflicts of Interest: author have no conflict
of interests to declare.

Список литературы

1. Богомазова, И. В. Информационно-коммуникационные технологии как фактор развития регионального туристско-рекреационного комплекса [Электронный ресурс] / И. В. Богомазова, С. Г. Стенюшкина // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2015. № 2. С. 64-71. Режим доступа : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (дата обращения: 20.04.2017).
2. Бочарников, В. Н. Информационные технологии в туризме [Текст] : учебное пособие / В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина, Я. Ю. Блиновская. 2-е изд. стер. М. : ФЛИНТА. 2013. 358 с.
3. Информационные процессы в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://gendocs.ru/page=16> (дата обращения: 20.04.2017).
4. Информационное обеспечение туризма [Текст] / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. М. : Федеральное агентство по туризму. 2014. 288 с.
5. Климова, Т. Б. Повышение туристской привлекательности территории в контексте развития мобильных приложений [Электронный ресурс] / Т. Б. Климова, Е. В. Вишневецкая, И. В. Богомазова // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 1. Режим доступа <http://www.science-education.ru/121-18631> (дата обращения: 20.04.2017).
6. Родигин, Л. А. Интернет-технологии в туризме [Текст] : учебное пособие / Л. А. Родигин. М. : Советский спорт. 2007. 388 с.
7. Ушакова, Е. О. Эффективность внедрения геоинформационных систем управления региональными ресурсами развития туризма [Текст] // Российское предпринимательство. 2013. № 21 (243). С. 76-85. Режим доступа : <http://bgscience.ru/lib/8311/> (дата обращения 20.04.2017).
8. Черепанова, К. Роль информации в туризме [Текст] : учебное пособие / К. Черепанова, Е. А. Шанц. Шадринск : Шадринский государственный педагогический институт. 2010. 150 с.

References

1. Bogomazova, I. V. *Information and communication technologies as a factor of regional tourist and recreational complex* [Electronic resource] / I. V. Bogomazova, S. G. Stenyushkina // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2015. № 2. Pp. 64-71. Mode of access : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (date of access: April 20, 2017). Russian.
2. Bocharnikov, V. N. *Information technologies in tourism* [Text] : Textbook / V. N. Bocharnikov, E. G. Lavrushin, Y. Yu. Blinovskaya. 2 nd ed. Sr. Moscow: FLINTA. 2013. 358 p. Russian.
3. *Information processes in socio-cultural services and tourism* [Electronic resource] // Mode of access : <http://gendocs.ru/page=16> (date of access: April 20, 2017). Russian.
4. *Information support of tourism* [Text] / N. S. Morozova, M. A. Morozov, A. D. Chudnovsky, M. A. Zhukova, L. A. Rodigin. M. : Federal Agency for Tourism. 2014. 288 p. Russian.
5. Klimova, T. B. *Increasing tourist attractiveness of the area in the context of the development of mobile applications* [Electronic resource] / T.B. Klimova, E.V. Vishnevskaya, I.V. Bogomazova // Modern Problems science and education. 2015. № 1. Mode of access : <http://www.science-education.ru/121-18631> (date of access: April 20, 2017). Russian.
6. Rodigin, L. A. *Internet technologies in tourism* [Text] : Textbook / L. A. Rodigin. M. : Soviet sport. 2007. 388 p. Russian.
7. Ushakova, E. O. *Efficiency of introduction of geo-information systems of management of regional resources of tourism development* [Text] // Journal of Russian Entrepreneurship. 2013. № 21 (243). Pp. 76-85. Mode of access : <http://bgscience.ru/lib/8311/> (date of access: April 20, 2017). Russian.
8. Cherepanova, K. *The role of information in tourism* [Text] : Textbook / K. Cherepanova, E. A. Shants. Shadrinsk: Shadrinsky State Pedagogical Institute. 2010. 150 p. Russian.

Богомазова Ирина Викторовна, доцент, кандидат экономических наук, Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»)

Bogomazova Irina V., Associate Professor PhD in Economics, Belgorod State National Research University

УДК 379.85 (075.8)

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-2-9-18

Комарова М. Е.
Королева И. С.
Жиленко В. Ю.

**РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА ПОСРЕДСТВОМ СОЗДАНИЯ
БАЗЫ ДАННЫХ**

Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»), ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия. komarova@bsu.edu.ru
Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»), ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия. koroleva@bsu.edu.ru
Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»), ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия. zhilenko@bsu.edu.ru

Аннотация. Создание информационно-справочных систем в сфере туризма является актуальной задачей. Необходимость комплексного изучения и централизованного представления информации о российском туризме в сети Интернет подтверждает актуальность исследования. Внедрение информационных систем в туристской отрасли может способствовать сбору, обработке и мониторингу информации о туристско-рекреационных ресурсах, созданию комфортной информационной среды для гостей и жителей дестинации, уменьшению затрат на производство продуктов и услуг, обеспечивая оперативный обмен информационными ресурсами и опытом в сфере туризма.

В статье проведен анализ существующих информационно-коммуникационных технологий в сфере туризма, обобщен опыт создания туристских информационно-справочных и информационно-аналитических систем. В результате анализа было установлено, что информация об имеющемся туристском потенциале регионов России представлена в этих системах фрагментарно. Основными причинами информационного дефицита является недостаточная и чрезвычайно поверхностная осведомленность создателей подобных информационных ресурсов о технологиях туристского проектирования, формах туризма, их особенностях. Вторая причина – это разобщенность участников туристской деятельности.

Авторами предложена структура базы данных экологического туризма в Белгородской области, которая может стать частью информационно-аналитической системы регионального уровня. База данных будет включать в себя информацию об уникальных природных объектах, рекреационных ландшафтах и комплексах, рекреационных зонах, имеющих не только социально-экономическое, но и огромное эколого-экономическое значение.

Ключевые слова: туристская информационно-аналитическая система, база данных экологического туризма, рекреационные ландшафты и комплексы, развитие туризма в регионе.

UDK 379.85 (075.8)

Komarova M. E.
Koroleva I. S.
Zhilenko V. Yu.

**DEVELOPMENT OF INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF TOURISM THROUGH THE
CREATION OF A DATABASE**

Belgorod State National Research University, 85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. komarova@bsu.edu.ru
Belgorod State National Research University, 85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. koroleva@bsu.edu.ru
Belgorod State National Research University, 85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. zhilenko@bsu.edu.ru

Abstract. The creation of information and reference systems in the field of tourism is an urgent task. The need for a comprehensive study and centralized presentation of information on Russian tourism on the Internet confirms the relevance of the study. The introduction of information systems in the tourism industry can facilitate the collection, processing and monitoring of information on tourism and recreational resources, the creation of a comfortable information environment for guests and residents

of the destination, reducing the cost of production of products and services, providing an operative exchange of information resources and experience in tourism. The article analyzes the existing information and communication technologies in the sphere of tourism, generalizes the experience of creating tourist information and reference and information-analytical systems. As a result of the analysis it was established that the information on the available tourist potential of the Russian regions is presented in these systems in fragmentary form. The main reasons for the information deficit are insufficient and extremely superficial awareness of the creators of such information resources about the technologies of tourist design, forms of tourism, their features. The second reason is the disunity of participants in tourist activities. The authors proposed the structure of the database of ecological tourism in the Belgorod region, which can become part of the information and analytical system of the regional level. The database will include information on unique natural sites, recreational landscapes and complexes, recreational areas that have not only a socio-economic but also a huge ecological and economic importance.

Keywords: tourist information-analytical system; ecological tourism database; recreational landscapes and complexes; tourism development in the region

Введение. В современном обществе, где информация становится стратегическим ресурсом, обеспечивающим конкурентное преимущество, все большее значение приобретают отраслевые информационно-аналитические системы (ИАС). Главными задачами таких систем является ввод, обработка, хранение, поиск, обмен, представление в удобном для потребителей виде и переработка информации, на основе которой принимаются управленческие решения. Информационно-аналитические системы размещаются на базе электронного регистра ContentNet и обеспечивают информационную поддержку участников рынка и органов исполнительной власти.

Технология работы в компьютерной информационной системе может быть применена в различных сферах профессиональной деятельности, в том числе и в туризме. Внедрение информационных систем в туристской отрасли может способствовать сбору, обработке и мониторингу информации о туристско-рекреационных ресурсах, созданию комфортной информационной среды для гостей и жителей дестинации, уменьшению затрат на производство продуктов и услуг, обеспечивая оперативный обмен информационными ресурсами и опытом в сфере туризма.

Данные об использовании информационных и Интернет-технологий в социально-культурном сервисе и туризме представлены в научных работах М. А. Морозова [10], В. С. Новикова [11], Л. А. Родигина [13].

В соответствии с исследованиями Н. А. Барановой [1], С. С. Гулямова и И. Е. Жуковой [2] подтверждена эффективность использования существующих Интернет-технологий для

информационного обеспечения туризма. Данные исследований показали, что около 70% пользователей предпочитают Интернет ресурсы в качестве источника нормативно-правовой, научно-технической, экономической, библиографической, краеведческой и другой информации в сфере туризма, что является подтверждением актуальности комплексного изучения и централизованного представления информации о российском туризме в сети Интернет.

Обзор ранее выполненных исследований свидетельствует о том, что информация об имеющемся туристском потенциале регионов России представлена в информационных системах фрагментарно. Основными причинами информационного дефицита является недостаточная и чрезвычайно поверхностная осведомленность создателей подобных информационных ресурсов о тенденциях развития сферы туризма в регионе, технологиях туристского проектирования, формах и видах туризма, их особенностях.

По данным Т. В. Усковой [8], первым этапом создание информационной системы должна стать разработка справочных баз данных туристского реестра по разным видам ресурсов туристско-рекреационных зон и дестинаций.

Целью данного исследования являлся поиск путей и методов разработки базы данных экологического туризма Белгородской области как части информационно-аналитической системы регионального уровня, так как экологический туризм – один из перспективных и быстроразвивающихся секторов индустрии туризма. По данным ряда зарубежных исследователей он занимает одну из ведущих позиций на мировом рынке туризма [16, 17, 18,

19, 20, 21, 22, 23]. Россия представляет собой потенциальное эколого-туристское направление, но до настоящего времени потенциал развития экотуризма недостаточно освоен. Одна из причин сложившейся ситуации – дефицит информации о ресурсах, объектах, формах и видах данного туристского направления.

Основная часть. С внедрением компьютерных систем бронирования в начале 60 годов XX века началось использование информационно-аналитических систем. В настоящее время созданные базы данных позволяют находить, оформлять туры, бронировать билеты и номера в гостиницах. Поиск тура осуществляется по таким параметрам, как страна назначения, вид отдыха, тип тура, цена. В базах данных туристических организаций находятся туры различной тематики [7].

Возможности региональных и отраслевых информационно-аналитических систем значительно расширены, они предназначены не только для электронного обмена данными и документами. Целью подобных информационно-аналитических систем является предоставление нужной информационной помощи субъектам рынка с использованием онлайн-доступа к постоянно изменяющейся информации по отраслям и регионам.

Среди основных задач развертывания информационно-аналитических систем регионов и отраслей можно выделить следующие:

- предоставление унифицированной изменяющейся информации об имеющихся материальных и нематериальных ресурсах в регионах и отраслях;
- взаимный обмен информацией и ее функциональное применение для решения различных управленческих, экономических и маркетинговых задач, как на микро-, так и на макроэкономическом уровне;
- осуществление операционной и аналитической деятельности в режиме онлайн.

Преимуществом этих систем является осуществление операционного, информационного, логистического, статистического, аналитического, функционального взаимодействия с другими сайтами, как в рамках информационно-маркетинговых центров, так и с регистрами ContentNet и всем Интернетом [6].

Для осуществления положительного позиционирования различных информационных продуктов на рынке, а также для принятия необходимых обоснованных решений по их

использованию и дальнейшему развитию необходимо учитывать широту диапазона применения той или иной системы.

Информационное агентство *Gartner* выделяет следующие сегменты рынка аналитического программного обеспечения:

- средства построения витрин данных и хранилищ данных (*data warehouse*);
- инструменты для аналитической, оперативной обработки (*OLAP, On-Line Analytical Processing*,) и другие средства для многомерного анализа;
- системы помощи, принятия решений (*Decision Support Systems, DSS*) и информационно-аналитические системы (*Enterprise Information Systems, EIS*);
- средства для интеллектуальной добычи данных (*data mining*);
- инструменты для предоставления отчетов конечного пользователя по запросам (*query and reporting tools*).

Архитектура современной информационно-аналитической системы насчитывает следующие уровни:

- 1) сбор и первичная обработка данных;
- 2) извлечение, преобразование и загрузка данных;
- 3) складирование данных;
- 4) представление данных в витринах данных;
- 5) анализ данных;
- 6) Web-портал.

Поскольку к первому уровню архитектуры ИАС относятся источники данных, как правило, именуемые транзакционными или операционными источниками (базами) данных, являющимися частью, так называемых OLTP-систем (*online transactional processing*), то создание любой информационно-аналитической системы необходимо начинать с разработки баз данных. По мнению одного из авторитетных специалистов в области информационных технологий – Б. Инмона (*Bill Inmon*) хранилище данных (ХД) – это «предметно-ориентированные, интегрированные, стабильные, поддерживающие хронологию наборы данных, организованные для целей поддержки управления и обеспечивающие менеджеров и аналитиков достоверной информацией, необходимой для оперативного анализа и принятия решений» [4]. Простота использования, возможность систематизации, хранения большого количества текстовой, графической, звуковой и видео информации, быстрый доступ к ней позволяют использовать базы данных и в туристических целях.

По данным Т. В. Усковой [8], информационная система базы данных туристского реестра включает следующие уровни иерархии.

Первый уровень – информационно-справочный, который предполагает:

- создание баз данных справочных сведений (реестров оценки экологической безопасности, транспортной доступности ресурсов и туристско-рекреационных зон) и создание различных механизмов эффективного обмена всей справочной информацией между административно-управленческими структурами и субъектами туристской деятельности;

- создание информационно-справочной системы, которая будет включать нормативные акты и документы, регламентирующие туристскую деятельность в регионе, и которая будет постоянно обновляться;

- для развития событийного туризма создание справочных баз данных о различных событийных мероприятиях в регионе;

- создание для анализа справочно-статистического блока.

На втором иерархическом уровне производится информационно-аналитический сбор информации о тенденциях развития сферы туризма в регионе, проводится SWOT – анализ для того, чтобы выработать эффективные управленческие решения, которые содействуют гармоничному развитию сферы туризма и привлечению инвестиций в объекты туристского комплекса.

На третьем информационно-имитационном уровне проводится создание геоинформационных систем.

Таким образом, информационная система, основанная на уровнях иерархии, является базой для создания, развития туристского реестра и для организации действенной системы его мониторинга на основе новых концептуальных подходов к формированию информационных потоков в сфере туризма.

В России в настоящее время свои страницы или собственные туристические порталы имеют практически 85 регионов РФ. Около 30 регионов предлагают полезную информацию о средствах размещения, услугах питания, описания маршрутов, достопримечательности и сувенирную продукцию.

Ростуризмом уже создан целый ряд государственных информационных систем:

- автоматизированная информационная система «Единый федеральный реестр туроператоров»;

- автоматизированная информационная система «Информирование об угрозах безопасности туристов»;

- официальный интернет-сайт Федерального агентства по туризму;

- реестр информации о нормативно-правовых и иных актах, регулирующих порядок создания, ведения государственных информационных систем, а также порядок доступа заинтересованных лиц к информации, содержащейся в государственных информационных системах, находящихся в ведении Ростуризма [12].

В 2010 году началась работа над инновационным проектом «Живая карта России». В середине 2011 года начал работу информационный мультимедийный ресурс в сети Интернет, благодаря программной платформе которого осуществился автоматизированный процесс сбора, обработки и хранения туристской информации и был предоставлен доступ к наполнению и просмотру базы данных проекта широкому кругу лиц [8]. В соответствии с аналитической базой данного проекта можно прогнозировать динамику изменения различных факторов на долгосрочную перспективу [5].

«Живая карта России» выделяется среди всех существующих Интернет-проектов по туристским ресурсам тем, что в ней реализованы комплексный подход и научная основа. «Живая карта России» позволяет систематизировать и унифицировать разрозненную туристскую информацию [9].

На региональном уровне свободный доступ к информации о туристских ресурсах можно получить на информационно-справочных порталах Туристско-информационных центров (ТИЦ), Центров бизнеса и туризма, Центров консалтинговых, информационных и туристических услуг, Центров развития туризма. В отдельных субъектах РФ (Республики Карелия, Республики Бурятия и др.) уже созданы туристские ИАС.

Анализ возможностей и функциональности ИАС Республики Карелия показал, что данная информационно-аналитическая система является информационно-справочной, в качестве объекта автоматизации выступают сведения о туристической индустрии Республики Карелия.

Система создана в целях формирования и поддержки единого комплекса пространственно-привязанной информации о туристическом потенциале Республики Карелия и включает в себя следующие информационные блоки:

- «Туристские организации и фирмы»;
- «Объекты показа»;
- «Объекты туристской инфраструктуры»;
- «Туристические маршруты»;

«Схемы транспортного обеспечения»;

- «Земельные участки под возможное строительство»;
- «Инвестиционные проекты и предложения по развитию туризма»;
- «Туристский паспорт территории»;
- «Туристская карта РК».

Фрагмент экранных изображений ИАС представлен на рис. 1 [15].

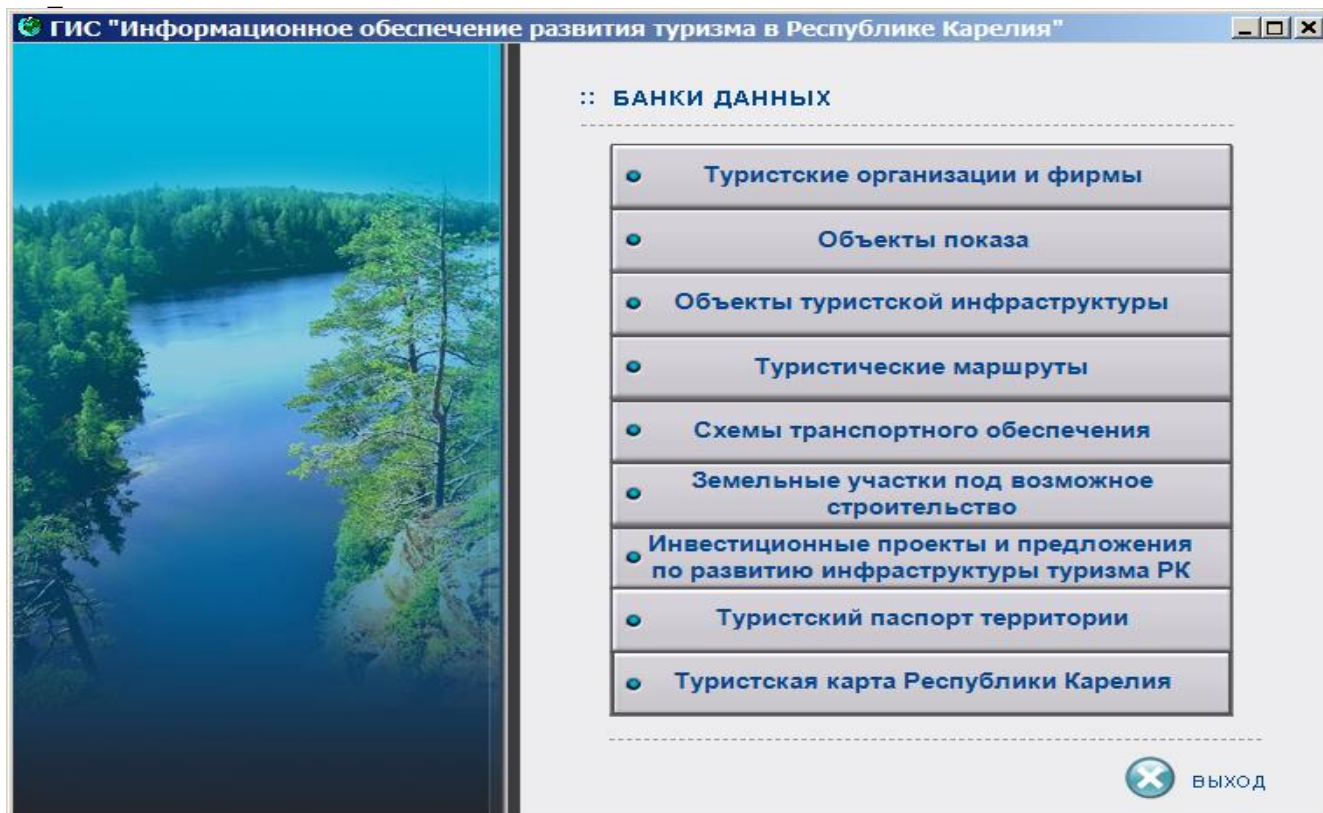


Рис. 1. Фрагмент экранного изображения ИАС республики Карелия
Fig. 1. Fragment of the screen image of the IAS of the Republic of Karelia

Таким образом, данная система может быть использована на первом этапе осуществления мониторинга туристской отрасли и формировании туристского реестра.

На сайте Национального туристского портала russia.travel/belgorodskaja/ размещена информация о туристских ресурсах российских регионов. Белгородская область представлена путеводителем «Открой для себя Россию», который, по сути, является аналогом Туристического Портала, размещенного на сайте beltourism31.ru [14].

Туристический портал разработан с целью развития внутреннего и въездного туризма Белгородской области в рамках подпрограммы

«Развитие туризма, ремесленничества и придорожного сервиса». В настоящее время на нём размещена информация о достопримечательностях, архитектурных памятниках, событийных мероприятиях и брендах Белгородчины с фотографиями и описанием. В целом сайт beltourism31.ru, удобен для пользователей, о чем напрямую говорит его высокая посещаемость. У сайта простой и понятный интерфейс. На главной странице расположен флэш баннер, на котором можно ознакомиться с основными туристическими объектами Белгородской области. Данная информационно-справочная система включает в себя следующие информационные блоки:

- Информация о Белгородской области;
- Туризм;
- Календарь событий;
- Галерея фото и видеоматериалов.

В информационном блоке «Туризм» представлены разделы: Культура; Музеи; Природа; Театры; Традиции; Воинская слава; Активный отдых; Религия; Исторические факты о регионе; Сельский, Оздоровительный, Пляжный отдых; Туристские и экскурсионные маршруты по Белгородской области. Раздел «Экологический туризм» отсутствует. В разделе природа содержится скудная информация о 13 объектах и памятниках природы Белгородской области. В разделе «Маршруты» пока еще нет записей.

Таким образом, результаты анализа информационно-аналитической информации о сфере туризма Белгородской области, находящейся в свободном доступе сети Интернет свидетельствуют о том, что на сегодняшний день большая часть представляемой информации является не всегда полной и корректной. Кроме того, по мнению авторов, для создания полноценной информационно-справочной системы целесообразно разработать не только общую базу данных туристских и экскурсионных маршрутов и ресурсов, но и создать туристские реестры по отдельным видам туризма и, в частности, по природно-ориентированным, каким является экологический туризм.

Материалы и методы исследований.

Проведение исследований основывалось на таких методах, как: теоретический, проблемный, системный, информационный анализ.

Для разработки базы данных объектов экологического туризма Белгородской области

было проведено проектирование базы данных на нешем уровне, использована инфологическая модель, рассмотрены подходы к инфологическому проектированию.

Результаты исследования и их обсуждение. В результате проведенного исследования авторами будет разработана структура базы данных экологического туризма, которая может стать частью информационно-аналитической системы регионального уровня. База данных будет включать в себя информацию об уникальных природных объектах, рекреационных ландшафтах и комплексах, рекреационных зонах, имеющих не только социально-экономическое, но и огромное эколого-экономическое значение, что предъявляет дополнительные требования к их развитию. Стратегическое развитие экотуризма как инструмента реализации региональной политики и экономики представляется авторам особенно актуальной и перспективной задачей.

База данных «Объекты и маршруты экологического туризма Белгородской области» будет представлять собой модель и алгоритм хранения, пополнения, изменения информации о рекреационных ландшафтах региональной ТРС, об экологических маршрутах и объектах экотуристских экскурсионных программ. В базе данных будет представлена информация о рекреационном потенциале территории по компонентам, лесным и водным ресурсам, рекреационным зонам.

Разработанная авторами ER-диаграмма структуры базы данных «Объекты и маршруты экологического туризма Белгородской области» представлена на рис. 2.

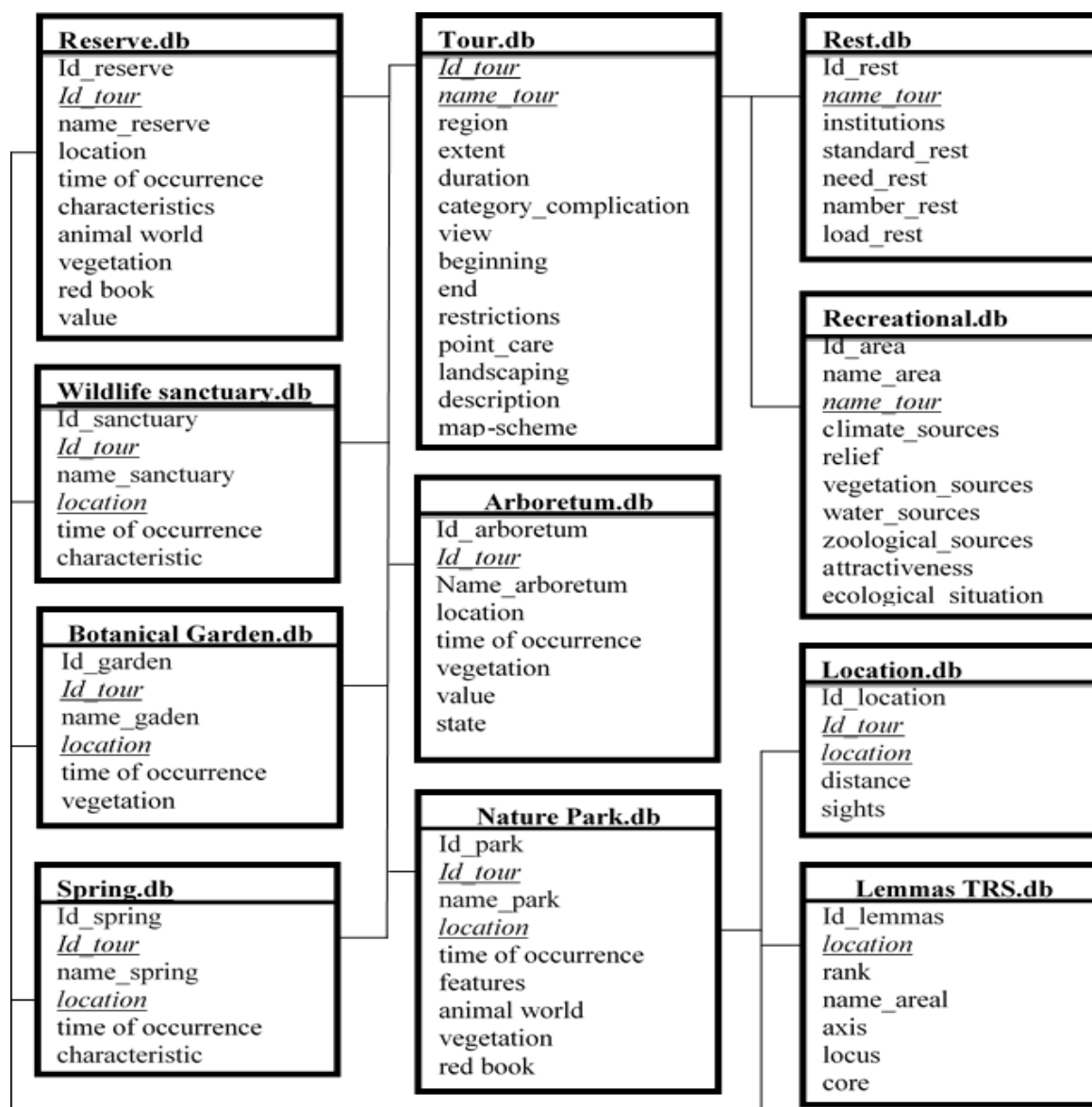


Рис. 2. ER-диаграмма структуры базы данных
Fig.2. ER-diagram of the structure of the database

Центральное место в структуре базы данных занимает таблица характеристик экологического рекреационного маршрута.

Блок «Места остановок по маршруту» является ключевым компонентом, который включает в себя информацию об основных посещаемых на маршруте достопримечательностях населенных пунктов и их географические характеристики. Блок «Элементы туристско-рекреационной системы» дает представление о нахождении экологического объекта в структуре рекреационной системы. В блоках «Заказники» и «Природные парки» упорядочена информация о месторасположении, площади, времени создания и использовании ООПТ. В блоке «Ботанический сад»

структурированы сведения о месторасположении, структуре, времени создания, площади, флористическом составе коллекции Ботанического сада НИУ «БелГУ». В блоке «Заповедные территории» собрана информация об участках заповедника «Белогорье». К числу их характеристик отнесены площадь, местонахождение, происхождение, привлекательность, времени возникновения и характер использования. В блоке «Объекты за пределами ООПТ» представлены данные о памятниках природы, геологических объектах, родниках и т.п.

Удобство использования базы данных обеспечено поддержкой возможности поиска информации по системе запросов. Пользователь,

осуществив запрос или выбрав объект на карте, получит подробную характеристику и информацию о его местоположении, так же в базе

будет доступно формирование экотуристических маршрутов с учетом выбранных объектов и критериев (рис. 3).

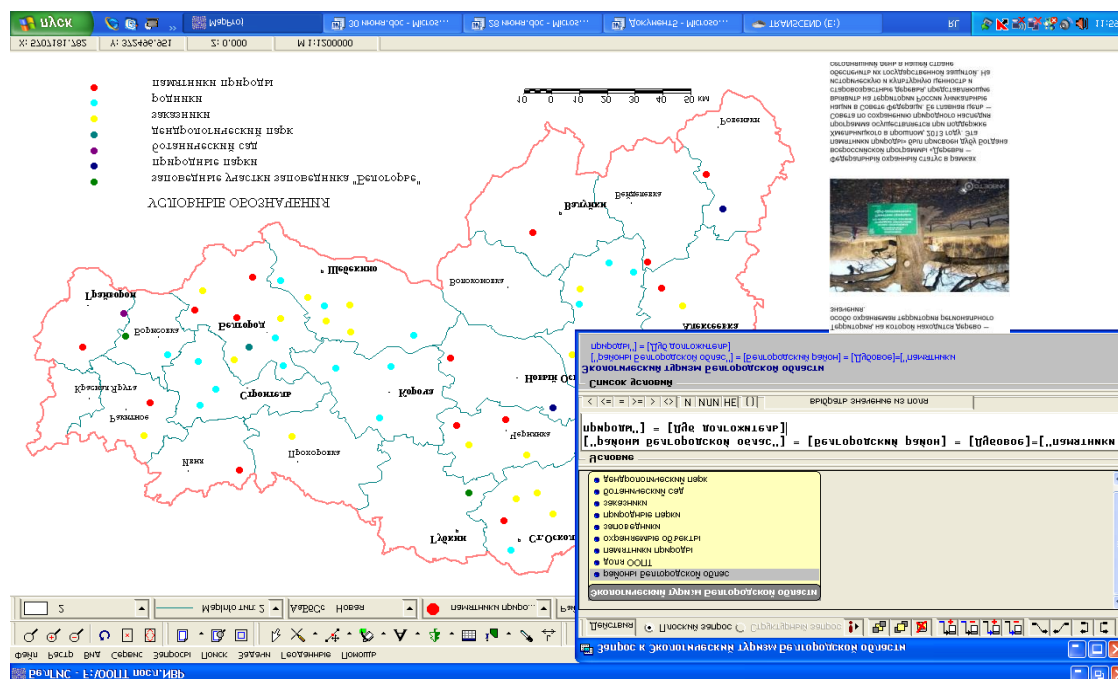


Рис. 3. Данные по запросу пользователя
Fig. 3. Data requested by the user

Таким образом, созданный информационный продукт позволит популяризировать природно-ориентированные виды туризма среди гостей региона и среди местного населения. Сведения об объектах экологического туризма будут находиться в единой информационной базе открытого доступа для всех заинтересованных пользователей. Благодаря наличию полной, достоверной и актуальной информации появится возможность принятия эффективных управленческих решений, что позволит обеспечить стабильное развитие туризма в регионе.

Заключение. Разработка специальных баз данных, создание справочно-информационной системы по природным и историко-культурным достопримечательностям, маршрутам и турам, распространение опыта успешных пилотных эколого-туристских проектов позволит создать технологическую и методическую основу для формирования механизма информационного обеспечения развития экологического туризма.

Сформулированные в ходе исследования предложения могут служить основанием для разработки программ устойчивого развития туризма и рекреации в регионе, что позволит решить задачи экологического обоснования схем

размещения рекреационных территорий и создания сети эколого-туристско-рекреационных маршрутов.

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: authors have no conflict of interests to declare.

Список литературы

1. Барабанова, Н. А. Информационное сопровождение туристской деятельности [Текст] : Практик. пособие / Н. А. Барабанова. М. : Литера. 2011. 159 с.
2. Гулямов, С. С. Риски в инновационной деятельности регионов [Текст] / С. С. Гулямов // CEDR. Инновации в туризме, апрель, часть 1. – Т.: ТашГЭУ. 2016.– С.123-128.
3. Джанджугазова, Е.А. Российский туризм в «Новой реальности» [Текст] / Е. А. Джанджугазова // В сборнике: Туризм и региональное развитие, сборник статей. сер. «Туризм и региональное развитие», Смоленский гуманитарный университет. Смоленск. 2015. С. 32-35.
4. Иванова, Л. Ф. Информационное обеспечение культурного туризма в Республике Татарстан [Электронный ресурс] / Л. Ф. Иванова // Режим

доступа : http://tourlib.net/statti_tourism/ivanova4.htm (дата обращения: 19.03.2017).

5. Максимова, Л. М. Роль информационного обеспечения в системе развития въездного и внутреннего туризма [Текст] / Л. М. Максимова // Современные проблемы сервиса и туризма. 2012. № 1. С.68-73.

6. Ратушин, Ю. А. Платформа электронных видов экономического взаимодействия ContentNet [Текст] / Ю. А. Ратушин, С. П. Поленок и др. // Финансовые риски. 2005. № 1(38). С.76-90.

7. Соколова, Д. Ю. Информационные системы бронирования в туризме [Электронный ресурс] / Д. Ю. Соколова // Режим доступа : http://tourlib.net/statti_tourism/sokolova4.htm (дата обращения: 13.03.2017).

8. Ускова, Т. В. Социально-экономический ресурс туризма [Текст] : Монография / Т. В. Ускова, Л. В. Дубиничева, В. С. Орлова. Вологда: ИСЭРТ РАН. 2011. 182 с.

9. Живая карта России : Мультимедийный информационный портал [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://www.livemaprus.ru> (дата обращения: 13.03.2017).

10. Морозов, М. А. Информационные технологии в туристской индустрии [Текст] : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. М. : Издательство «КноРус». 2016. 240 с.

11. Новиков, В. С. Инновации в туризме: учебное пособие [Текст] / В. С. Новиков. М.: Академия. 2010. 208 с.

12. Федеральное агентство по туризму Министерства культуры Российской Федерации : Официальный сайт [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://www.russiatourism.ru/> (дата обращения: 15.03.2017).

13. Родигин, Л. А., Родигин, Е. Л. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве [Текст] : Учеб. пособ. / Л. А. Родигин, Е. Л. Родигин. РМАТ. М. : Советский спорт. 2014. 208 с.

14. Туристический Портал Белгородской области [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://www.beltourism31.ru> (дата обращения: 15.03.2017).

15. Информационное обеспечение развития туризма в Республике Карелия : Информационно-аналитическая система (ИАС) [Электронный ресурс] // Режим доступа : (<http://gis.karelia.ru/razrabotki/new-dospage-3/>); ИАС (дата обращения: 15.03.2017).

16. Информационные системы и технологии [Текст] : Научное издание / Под ред. Ю. Ф. Тельнова. М.: ЮНИТИ. 2016. 303 с.

17. Комарова, М. Е. Методологические подходы к разработке стратегии развития туристского рынка Белгородской области [Электронный ресурс] / М. Е. Комарова // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2014. № 1. Режим доступа : [http://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-podhody-k-razrabotke-strategii-razvitiya-turistskogo-](http://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-podhody-k-razrabotke-strategii-razvitiya-turistskogo-rynka-belgorodskoy-oblasti)

[rynka-belgorodskoy-oblasti](http://tourlib.net/statti_tourism/ivanova4.htm) (дата обращения: 02.05.2017).

18. Удалых С. К., Жиленко В. Ю. Проблемы и перспективы развития экологического туризма в Байкальском регионе [Электронный ресурс] / С. К. Удалых, В. Ю. Жиленко // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2016. № 2 (8). Режим доступа : <http://cyberleninka.ru/article/n/problemy-i-perspektivy-razvitiya-ekologicheskogo-turizma-v-baykalskom-regione> (дата обращения: 02.05.2017).

19. Ясенев, В. Н. Информационные системы и технологии в экономике [Текст] : Учебное пособие / В. Н. Ясенев. М.: ЮНИТИ. 2014. 560 с.

20. *Ecotourism hand book for Ireland*, 2012 [Electronic resource] / Mode of access : http://www.failteireland.ie/FailteIreland/media/WebsiteStructure/Documents/2_Develop_Your_Business/1_StartGrow_Your_Business/Ecotourism_Handbook-2.pdf (date of access: April 20, 2017).

21. *Eco-Tourism in India* [Text] // Vijai Caprihan, Kirthi Shivakumar // South Asian Journal of Socio-Political Studies (SAJOSPS), Vol.12, № 2 (Jan-June 2004). Pp. 80-85.

22. *Tourism Travel – Concepts and Principles. Gitanjali Publishing House* [Text] // Jagmohan Negi, 1999. New Delhi (1999). Pp. 64-77.

23. *Tourism facts 2014 – Failte Ireland* [Electronic resource] / Mode of access : http://www.failteireland.ie/FailteIreland/media/WebsiteStructure/Documents/3_Research_Insights/3_General_SurveyReports/Tourism-facts-2014.pdf (date of access: April 20, 2017).

24. Wendy, F. Walsh and E. Charles Nelson *The Wild and Garden Plants of Ireland. Edité par Thames United Kingdom : Hudson Ltd*, 2009. 224 p.

25. Jones, S. *Community-based ecotourism: The significance of Social Capital* [Text] / S. Jones // Annals of Tourism Research, 32 (2). 2005. Pp. 303-324.

References

1. Barabanova, N. A. *Information support of tourist activities* [Text] : Prakt. allowance / N. A. Barabanova. Moscow : Litera. 2011. 159 p. Russian.

2. Gulyamov, S. S. *Risks in the innovation activity of regions* [Text] / S. S. Gulyamov // CEDR. Innovations in tourism, April, part 1. Vol.: TashGeU. 2016. Pp. 123-128. Russian.

3. Dzhandzhugazova, E. A. *Russian tourism in the «New Reality»* [Text] / E.A. Dzhandzhugazova // In the collection: Tourism and regional development, a collection of articles. Ser. «Tourism and regional development», Smolensk Humanitarian University. Smolensk. 2015. Pp. 32-35. Russian.

4. Ivanova, L. F. *Information support of cultural tourism in the Republic of Tatarstan* [Electronic resource] / L. F. Ivanova // Mode of access : http://tourlib.net/statti_tourism/ivanova4.htm (date of access: March 19, 2017). Russian.

5. Maximova, L. M. *The role of information support in the system of development of inbound and internal tourism* [Text] / L. M. Maksimova // Modern problems of service and tourism. 2012. № 1. Pp. 68-73. Russian.

6. Ratushin, Yu. A. *The platform of electronic types of economic interaction ContentNet* [Text] / Yu. A. Ratushin, S. P. Polenok, etc. // Financial Risks. 2005. № 1 (38). Pp.76-90. Russian.

7. Sokolova, D. Yu. *Information systems of booking in tourism* [Electronic resource] / D. Yu. Sokolova // Mode of access : http://tourlib.net/statti_tourism/sokolova4.htm (date of access: March 13, 2017). Russian.

8. Uskova, T. V. *Socio-economic resource of tourism* [Text] : Monograph / T. B. Uskova, L. V. Dubinicheva, V. S. Orlova. Vologda: ISEDT RAS. 2011. 182 p. Russian.

9. *The Living Map of Russia* : Multimedia information portal [Electronic resource] // Mode of access : <http://www.livemaprus.ru> (date of access: March 13, 2017). Russian.

10. Morozov, M. A. *Information technologies in the tourist industry* [Text] : textbook / M. A. Morozov, N. S. Morozova. Moscow : Publishing house «KnoRus». 2016. 240 p. Russian.

11. Novikov, V. S. *Innovations in tourism: a tutorial* [Text] / V. S. Novikov. Moscow : Academy. 2010. 208 p. Russian.

12. *Federal Agency for Tourism of the Ministry of Culture of the Russian Federation* : Official site [Electronic resource] // Mode of access : <http://www.russiatourism.ru/> (date of access: March 15, 2017). Russian.

13. Rodigin, L. A, Rodigin, E. L. *Internet technologies in tourism and hospitality* [Text] : Textbook / PMAT. Moscow : Soviet sport. 2014. 208 p. Russian.

14. *Tourist Portal of the Belgorod Region* : Website [Electronic resource] // Mode of access : <http://www.Beltourism31.ru> (date of access: March 15, 2017). Russian.

15. *Information support of tourism development in the Republic of Karelia : Information and analytical system (IAS)* [Electronic resource] // Mode of access : (<http://gis.karelia.ru/razrabotki/new-docpage-3/IIA>) (date of access: March 15, 2017). Russian.

16. *Information systems and technologies* [Text] : Scientific publication / Ed. Yu. F. Telnova. Moscow : UNITY. 2016. 303 p. Russian.

17. Komarova, M. E. *Methodological approaches to the development of a strategy for the development of the tourist market of Belgorod Region* [Electronic resource] / M. E. Komarova // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2014. № 1. Mode of access : <http://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-podhody-k-razrabotke-strategii-razvitiya-turistskogo-ryнка-belgorodskoy-oblasti> (date of access: May 2, 2017). Russian.

18. Udalykh, S. K., Zhilenko V. Yu. *Problems and prospects of development of ecological tourism in the Baikal region* [Electronic resource] / S. K. Udalykh,

V. Yu. Zhilenko // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2016. № 2 (8). Mode of access : <http://cyberleninka.ru/article/n/problemy-i-perspektivy-razvitiya-ekologicheskogo-turizma-v-baykalskom-regione> (date of access: May 2, 2017). Russian.

19. Yasenev, V. N. *Information Systems and Technologies in Economics*: [Text] : Textbook / V. N. Yasenev. Moscow : UNITY. 2014. 560 p. Russian.

20. *Ecotourism hand book for Ireland*, 2012 [Electronic resource] / Mode of access : http://www.failteireland.ie/FailteIreland/media/WebsiteStructure/Documents/2_Develop_Your_Business/1_StartGrow_Your_Business/Ecotourism_Handbook-2.pdf (date of access: April 20, 2017).

21. *Eco-Tourism in India* [Text] // Vijai Caprihan, Kirthi Shivakumar // South Asian Journal of Socio-Political Studies (SAJOSPS), Vol.12, № 2 (Jan-June 2004). Pp. 80-85.

22. *Tourism Travel – Concepts and Principles. Gitanjali Publishing House* [Text] // Jagmohan Negi, 1999. New Delhi (1999). Pp. 64-77.

23. *Tourism facts 2014 – Failte Ireland* [Electronic resource] / Mode of access : http://www.failteireland.ie/FailteIreland/media/WebsiteStructure/Documents/3_Research_Insights/3_General_SurveyReports/Tourism-facts-2014.pdf (date of access: April 20, 2017).

24. Wendy, F. Walsh and E. Charles Nelson *The Wild and Garden Plants of Ireland. Edité par Thames United Kingdom* : Hudson Ltd. 2009. 224 p.

25. Jones, S. *Community-based ecotourism: The significance of Social Capital* [Text] / S. Jones // Annals of Tourism Research, 32 (2). 2005. Pp. 303-324.

Комарова Марина Евгеньевна, доцент, кандидат географических наук, Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»)

Komarova Marina Evgenievna, Associate Professor, PhD Geographical Sciences, Belgorod State National Research University

Королева Инна Сергеевна, доцент, кандидат географических наук, Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»)

Koroleva Inna Sergeevna, Associate Professor PhD of Geographical Sciences, Belgorod State National Research University

Жиленко Вилена Юрьевна, доцент, кандидат биологических наук, Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»)

Zhilenko Vilena Yurievna, Associate Professor PhD of Biology Sciences, Belgorod State National Research University

УДК 379.85

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-2-30-33

Поспелова С. В.

ИНТЕРАКТИВ В ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Севастопольский филиал, ул. Вакуленчука, 29 к. 4, г. Севастополь, 299028, Россия. *Sofia_valentin@mail.ru*

Аннотация. Туризм и экскурсионные услуги являются частью социально-экономической и культурной жизни общества. Экскурсионные программы всегда сопровождают туризм. Почти в каждый тур включены групповые или индивидуальные экскурсии. Но экскурсия не всегда является составляющей тура, она может существовать отдельно как процесс познания окружающей действительности и приобретения новых знаний. Современный туристский рынок требует нового подхода к организации экскурсионной деятельности как к одному из основных туристских продуктов. Туроператоры, создающие экскурсионный продукт, должны иметь свою оригинальную марку, учитывать потребительский спрос и дифференциацию обслуживания. Рождение новых маршрутов ведет к появлению новых экскурсионных объектов, разнообразию продукта.

Ключевые слова: экскурсионная деятельность; виртуальные экскурсии; театральные; костюмированные экскурсии; экскурсии-квест; проект-экскурсии

UDK 379.85

Pospelova S. V.

INTERACTIVE EXCURSION ACTIVITIES

Plekhanov Russian University of Economics, Sevastopol branch, 29, 4, Vakulenchuka St., Sevastopol, 299028, Russia. *Sofia_valentin@mail.ru*

Abstract. Tourism and excursion services are part of the socio-economic and cultural life of the community. Excursion programs always accompany tourism. Almost every tour includes group or individual excursions. But the excursion is not always a component of the tour, it can exist separately as a process of cognition of the surrounding reality and the acquisition of new knowledge. The modern tourist market requires a new approach to organizing excursion activities as one of the main tourist products. Tour operators, who create an excursion product, must have their own original brand, take into account consumer demand and differentiation of services. The birth of new routes leads to the appearance of new sightseeing objects, a variety of the product.

Keywords. tour; virtual tours; theatrical; costume tours; quest-excursions; project tours

Главное правило экскурсоводов – работать с подлинными вещами. Применение «интерактива», виртуальности и театральности, без демонстрации подлинников превращается в шоу. Экскурсионная работа основана на сочетании просветительства и серьезного научного исследования. Использование в этом воспитательно-образовательном процессе ключевых приемов различных видов искусств всегда дает интересный эффект. Например, исторический костюм позволяет настроить слушателей, направить их интерес на определенную тему, а также может служить своеобразным наглядным пособием или живой демонстрацией подлинных предметов. Грамотное

использование атрибутики в работе экскурсовода помогает слушателям погрузиться в среду исследуемого объекта.

Существует несколько вариантов разнообразить экскурсию с помощью интерактива. В основном такие варианты направлены на детскую аудиторию и молодежь.

Во-первых, это *виртуальные экскурсии*. В них можно погрузиться на выставках. Например, интерактивная передвижная выставка «Романовы. Моя история» [1], здесь посетители могут сами подойти к планшетам, установленным в каждом зале и найти интересующую их информацию. Многие музеи сейчас имеют виртуальную экскурсию по своим залам. Возможности таких

экскурсий заключаются в том, что, зайдя в компьютерную сеть, можно не только прогуляться по залам музея, но и узнать все об экскурсионных объектах, и даже погрузиться в атмосферу времени создания данного объекта. Например, в виртуальной экскурсии по Русскому музею [2], можно не только осмотреть территории снаружи и с высоты птичьего полета, можно также пройти по залам, и, сосредоточившись на любимой картине, побывать внутри ее. Т.е. зайти за грань картины и посмотреть более подробно на детали, быт и местность того, что хотел отобразить художник.

Во-вторых, это *театральные, костюмированные экскурсии*. Такие экскурсии не редкость на исторические и военные темы. Как правило, в этом случае гиды, применяющие в своей работе униформу, занимаются реконструкцией. Это принципиально важно, т.к. они не просто надевают форму, а тщательно изучают период, в который она применялась. Поэтому гиды могут рассказать все о том, что на них надето. Помимо одежды на военных экскурсиях в качестве реквизита используются макеты вооружения. Например, экскурсантам предлагается примерить шинель и каску на маршруте. Обязательный элемент военно-патриотических экскурсий – полевой обед. Обед позволяет погрузиться в атмосферу «военного привала», неформально пообщаться между собой и гидом, спокойно рассмотреть весь реквизит (форму, ложки, кружки, котелки), сфотографироваться, сделав постановочные кадры. Перед началом такой экскурсии необходимо предоставить участникам раздаточные пособия (карты, планы, схемы сооружений), чтобы они лучше представляли себе, где находятся и «как это выглядело». Люди с таких экскурсий могут брать на память гильзы, куски колючей проволоки и др.

Иногда костюмированные экскурсии могут совмещаться с событийными фестивалями. Например, средневековый фестиваль в Выборге или Судаке [3]. Экскурсовод, сопровождающий туристов, находится в средневековом облачении и подготавливает туристов к историческому контексту, в который им предстоит погрузиться на мероприятии. Для экскурсантов костюмы оживляют городской пейзаж, то пространство, которое они, собственно, приехали фотографировать.

В-третьих, это *экскурсии-игры или экскурсии-квесты*. Например, игра-экскурсия «Гайна Гатчинского замка (поиски клада)» [4].

Сотрудниками были составлены сценарный план и методическая разработка игры-экскурсии, а также проведены специальные занятия по подготовке экскурсоводов к новому виду работ.

Цель данной программы – с помощью игровых элементов рассказать об истории создания дворца, о строивших его архитекторах, о самом дворце и его первом венценосном владельце – Павле Петровиче. Экскурсия-игра включает в себя и театрализованные элементы: появление перед детьми императрицы Марии Федоровны в платье XVIII в., также предлагаются костюмы для капитана играющей команды, для фрейлины, пажа, кавалергардов, которых выбирают из своей группы сами школьники. Игра подразумевает прослушивание экскурсии в парадных залах и на части экспозиции третьего этажа, затем сопровождающий группу экскурсовод задает школьникам вопросы по прослушанной экскурсии и дает задания, после чего дети отправляются на поиски карты с указанием места размещения клада.

Квест (заимствование англ. Quest – «поиск, предмет поисков, поиск приключений, исполнение рыцарского обета»). Квест-экскурсия – это экскурсия без традиционных гидов, погружение в атмосферу времени, комбинация экскурсии и поиска приключений (путешествия), в процессе прохождения которой исторические реалии и новеллы о людях, создававших биографию города, чередуются с увлекательными загадками и головоломками, а город предстает то хорошо узнаваемым, как на туристических открытках, то пойманым в неожиданном ракурсе. Участники познают Город, знакомясь с новыми фактами его биографии. Групповой квест может проходить в виде экскурсии с элементами квеста (в каждой точке команда выполняет определенное задание, которое выдает ей гид), либо в форме соревнования, где участники получают весь пакет-легенду, и должны под наблюдением и с помощью гида, либо самостоятельно искать различные знаки и архитектурные особенности внутри города.

Методологически квест-экскурсии включают в себя черты как игрового квеста, так и экскурсии:

1. наличие индивидуальных экскурсантов или группы (до 50 чел.);
2. значительная протяженность по времени (до 24 часов, в исключительных случаях – до 2 суток);
3. совмещение в экскурсии элементов игры и экскурсии: интересен этот вид экскурсионной

деятельности тем, что в этой форме не предполагается традиционное участие гида – экскурсовода, и, казалось бы, традиционные объекты предстают в несколько ином ракурсе;

4. строго определенная тематика экскурсии с четко выстроенной сюжетной линией, которая определяется стержнем осмотра;

5. знакомство с объектами происходит в процессе игры и выполнения определенных заданий, заданных экскурсоводом;

6. определение цели, к которой должны прийти участники квеста;

7. наличие заданий – препятствий, которые интригуют участников и заставляют переживать маршрут совместно всем коллективом (иногда квест-экскурсионные маршруты используют в некоторых тренингах тимбилдинга именно по причине той составляющей, которая способствует коллективному сопереживанию и командообразованию).

Детской и юношеской аудиторией очень востребованы квест-маршруты, которые проходят практически без взаимодействия с экскурсоводом: на старте выдается маршрутный лист с заданиями и больше общения с экскурсоводом не предусматривается. Одним из современных видов квест-экскурсий становится геокешинг – проведение занимательных квест-экскурсий с помощью современных способов GPS – локации.

Автор статьи представляют наброски разработки примера экскурсионного квеста, проводимого по городу Севастополю.

Резюме проекта квест-экскурсии «Каменная летопись Севастополя» [5]. «Каменная летопись Севастополя» – это увлекательная экскурсия по культурно-познавательным местам, достопримечательностям города, созданным руками человека на протяжении тысячелетий.

Целевая аудитория: школьники, студенты. **Целью** данной квест-экскурсии является привлечение интереса учеников старших классов и студентов к изучению истории города, развитие патриотического духа и расширение знаний о городе.

Задачи: воспитать патриотические чувства у молодого поколения; способствовать расширению кругозора и углублению краеведческих знаний и развивать интерес к истории города.

Задание квест-экскурсии: найти объект по подсказке. Рассказать про этот объект, его

историю. В честь какого человека или события он назван или воздвигнут. Кто его построил?

По окончании квест-экскурсии участники должны составить фотоотчет всех объектов экскурсионного маршрута и описание данного объекта. В конце квест-экскурсии участники получают приз в виде туристической карты Севастополя с отмеченными главными достопримечательностями города.

Продолжительность: 1-2 дня в зависимости от быстроты выполнения задания.

Квест-экскурсия предполагает автобусные перемещения, т.к. на протяжении маршрута есть объекты достаточно удаленные друг от друга. В данном квесте принимают участие 4 организатора.

Маршрут квест-экскурсии по своей структуре является кольцевым: участники пройдут буквально по историческим местам Севастополя, изучая большинство важных памятников архитектуры, величественных сооружений. Начинается и заканчивается квест-экскурсия в одной точке – на Приморском бульваре, напротив всем известного памятника Затопленным кораблям. **Протяженность маршрута:** составит около 10 км.

Примеры вопросов для участников квест-экскурсии (с правильными ответами):

1) эмблема города Севастополя (Памятник затопленным кораблям);

2) Ленинград (ныне Санкт-Петербург), Одесса, Севастополь, Волгоград (бывший Сталинград), Киев, Брест, Новороссийск, Минск, Тула, Мурманск, Смоленск. Что объединяет эти города? Где в Севастополе можно их встретить? («Аллея славы»);

3) (фото-вопрос) Что находится в данном здании в наше время и что было раньше? (Музей истории Черноморского флота России)

Информация о конфликте интересов: автор не имеет конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: author have no conflict of interests to declare.

Список литературы

1. Романовы. Моя история : Официальный сайт выставки [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://www.romanovi-expo.ru/> (дата обращения 11.05.2017).

2. Русский музей : Официальный сайт [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://rusmuseum.ru/> (дата обращения 12.05.2017).

3. Рыцарский фестиваль в г. Судак : Официальный сайт [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://festival-sudak.com/> (дата обращения 13.05.2017).

4. Государственный музей заповедник «Гатчина» : Официальный сайт [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://gatchinapalace.ru/> (дата обращения 14.05.2017).

5. Кутыева, Э. Р., Поспелова, С. В. Квест-экскурсия как форма современной экскурсионной деятельности [Текст] / Э. Р. Кутыева, С. В. Поспелова // Менеджмент XXI века: антикризисные стратегии и управление рисками/сборник научных статей по материалам XV Международной научно-практической конференции. Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, институт экономики и управления. СПб. 2015. С. 214-216.

6. Кедрова, И. В. Специфика методики экскурсионной работы и ее совершенствование [Текст] / И. В. Кедрова // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2016. № 2. С. 22-27. Режим доступа: <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (дата обращения: 10.04.2017).

7. Кедрова, И. В. Совершенствование теоретических основ экскурсоведения: классификация экскурсий [Текст] / И. В. Кедрова // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2017. № 1. С. 3-10. Режим доступа : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (дата обращения: 12.04.2017).

8. Семченко, И. В. Социальный подход к системе организации сервисной деятельности [Текст] / И. В. Семченко // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2016. № 2. С. 51-57. Режим доступа: <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (дата обращения: 12.04.2017).

References

1. *The Romanovs. My story : the Official website of the exhibition* [Electronic resource] // Mode of access : <http://www.romanovi-expo.ru/> (date of access: May 11, 2017). Russian.

2. *Russian Museum : Official site [Electronic resource]* // Mode of access : <http://rusmuseum.ru/> (date of access: May 12, 2017). Russian.

3. *Knight festival in the city of Sudak : Official site* [Electronic resource] // Mode of access : <http://festival-sudak.com/> (accessed 13.05.2017). Russian.

4. *State Museum-reserve Gatchina : Official site* [Electronic resource] // Mode of access : <http://gatchinapalace.ru/> (date of access: May 14, 2017). Russian.

5. Kuteeva, E. R., Pospelov, S. V. *Quest-excursion as a form of modern excursion activities* [Text] / E. R. Kutiev, S. V. Pospelova // Management of the XXI century: crisis strategy and risk management/collection of scientific articles on materials of XV International scientific-practical conference. Russian state pedagogical University. A. I. Herzen, Institute of Economics and management. SPb. 2015. Pp. 214-216. Russian.

6. Kedrova, I. V. *The specificity of the techniques in tour operation and its improvement* [Text] / I. V. Kedrova // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2016. № 2. Pp. 22-27. Mode of access : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (date of access: April 10, 2017). Russian.

7. Kedrova, I. V. *Improvement of the theoretical foundations of excursion: classification of the city* [Text] / I. V. Kedrova // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service», 2017. № 1. Pp. 3-10. Mode of access : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (date of access: April 12, 2017). Russian.

8. Semchenko, I. V. *Social approach to the system of organization of service activities* [Text] / I. V. Semchenko // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2016. № 2. Pp. 51-57. Mode of access : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (date of access: April 12, 2017). Russian.

Поспелова София Валентиновна, кандидат философских наук, доцент кафедры менеджмента, туризма и гостиничного бизнеса, Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Севастопольский филиал

Pospelova Sofia Valentinovna, Candidate of Philosophical Sciences, Associate Professor Department of Management of Hospitality and Tourism» Plekhanov Russian University of Economics, Sevastopol branch

**ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
PROBLEMS OF EFFICIENCY AND QUALITY IN SERVICE ACTIVITIES**

УДК 640.43:005.332.8

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-2-34-41

Антонова В. А.

**ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ
РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского;
ул. Щорса, 31г. Донецк, 83050, Украина. *lera06_60@mail.ru*

Аннотация. Повышение эффективности развития ресторанного бизнеса как самостоятельной системы торгово-производственного комплекса и важного сектора экономики страны связано с совершенствованием системы управления каждым предприятием в отдельности и отраслью в целом, что возможно при наличии в арсенале специальной системы оценочных показателей.

Многие экономисты в сфере ресторанного хозяйства, как правило, использовали независимые системы показателей, что было обусловлено поставленными целями и сформулированными задачами. Однако такой анализ характеризует только текущее состояние ресторанного бизнеса.

Предлагаемая система показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса сформирована на основе нового количественно-качественного подхода и состоит из взаимозависимых и взаимопределяющих групп: показателей, отражающих условия деятельности; показателей, отражающих конечные результаты хозяйствования; показателей, характеризующих степень социальной полезности. Показатели структурированы как относительные, стоимостные и натуральные, качественные и количественные, что позволяет обеспечить целостное восприятие объекта исследования и определить комплекс мероприятий по мобилизации имеющегося потенциала для повышения эффективности управления развитием ресторанного бизнеса.

Ключевые слова: ресторанный бизнес; система показателей; результативность управления; развитие ресторанного бизнеса; комплексный количественно-качественный подход

UDK 640.43:005.332.8

Antonova V. A.

**DEVELOPING A SYSTEM OF INDICATORS OF MANAGEMENT
EFFECTIVENESS IN THE RESTAURANT BUSINESS**

Donetsk National University of Economy and Trade named after Michael Tugan-Baranovsky
31, Shchorsa St., Donetsk, 83050, Ukraine. *lera06_60@mail.ru*

Abstract. Increasing the efficiency of the restaurant business development as an independent system of a trade and production complex and an important sector of the country's economy is associated with improving the management system of each enterprise separately and the industry as a whole, which is possible if there is a special system of performance indicators in the arsenal. Many economists in the restaurant industry, as a rule, used independent systems of indicators, which was due to the goals and objectives formulated. However, this analysis characterizes only the current state of the restaurant business.

The proposed system of performance indicators for the management of restaurant business development is formed on the basis of a new quantitative and qualitative approach and consists of interdependent and mutually determining groups: indicators that reflect the conditions of activity; indicators reflecting the final results of management; indicators that characterize the degree of

social utility. The indicators are structured as relative, cost and natural, qualitative and quantitative, which allows to provide a holistic perception of the object of research and to identify a set of measures to mobilize the existing potential for improving the management of restaurant business development.

Keywords: restaurant business; system of indicators; effectiveness of management; development of restaurant business; complex quantitative and qualitative approach

Введение. В теории управления развитием важным направлением является формирование соответствующей системы показателей результативности управления в условиях рыночных изменений в экономике. Эта задача становится еще более актуальной в связи с необходимостью повышения эффективности развития ресторанного бизнеса как самостоятельной системы торгово-производственного комплекса и важного сектора экономики страны.

Научное обоснование системы показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса требует разработки общих методологических положений, использование которых для прогнозирования развития всей сферы деятельности будет способствовать повышению народнохозяйственной эффективности.

Цель исследования – сформировать систему показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса, отвечающую современным требованиям и рыночной ориентации экономики.

Материалы и методы исследования. В качестве исходного материала использовались работы ученых, занимающихся проблемами управления деятельностью различных сфер экономики и ресторанного хозяйства в частности. В качестве методики исследования применялся системный анализ и синтез, логический и ретроспективный анализ

Обзор исследований и публикаций. Ряд авторов [2, 9, 11, 13, 15 и др.] предлагают различные системы показателей для оценки деятельности, базирующиеся на классификационных признаках [1]. Но как самостоятельные и независимые друг от друга, они являются системами показателей, которые характеризуют фактическое состояние, достигнутое благодаря определенным, ранее запланированным мероприятиям. Каждая из групп показателей используется для анализа хозяйственной деятельности на уровне предприятия и в таком виде для диагностики достигнутого состояния развития отрасли не может применяться в силу отсутствия взаимосвязей и взаимозависимостей между отдельными показателями. Объяснением служит

то, что принимая определенную систему показателей, исследователи ставили разные цели, что и обусловило соответствующие подходы к выбору элементов.

Результаты исследования и их обсуждение. Обзор работ экономистов в стране и за ее пределами позволил выявить факт того, что трансформация целей деятельности ресторанного бизнеса и отсутствие системного и комплексного подхода к проблеме формирования системы показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса в современных условиях по-прежнему сохраняет актуальность решения задачи, связанной с построением такой системы показателей.

До настоящего времени экономисты, занимающиеся проблемами развития ресторанного бизнеса, не проводили исследований, применяя во взаимосвязи экономические показатели и показатели качества услуг, не использовался комплексный трехмерный подход. Это выступает важным моментом в определении достигнутого уровня и планировании дальнейших направлений развития исходя из специфических особенностей ресторанного бизнеса. Поэтому при формировании системы показателей мы исходим, прежде всего, из количественно-качественного трехмерного подхода, который формирует потенциал будущей деятельности ресторанного бизнеса и обуславливает высокую эффективность его функционирования. При разработке системы показателей результативности управления развитием учтены отраслевые специфические особенности. Также одновременно нашли применение при формировании данной системы целевой, системный и комплексный подходы, учтены взаимосвязи и взаимоопределяющий характер разноуровневых элементов.

Системность позволяет рассматривать показатели, характеризующие результативность развития ресторанного бизнеса, как единую систему, элементы которой взаимозависимы между собой и органически связаны с другими в рамках всего народного хозяйства. Внутри системы показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса соблюдается определенная их соподчиненность.

Комплексность предполагает одновременный учет социально-экономического значения отрасли, результатов хозяйственной деятельности предприятий ресторанного бизнеса и качества предлагаемых услуг.

Требования целевого подхода с учетом деятельности ресторанного бизнеса, включающей все фазы воспроизводства, обуславливают постановку различных задач на разных этапах развития в рамках определенной фазы воспроизводства. Это свидетельствует о том, что в различные периоды развития общества и ресторанного бизнеса видоизменялись цели деятельности. А, соответственно, при оценке уровня развития в оценочные показатели закладывалась степень соответствия поставленной цели уровню ее достижения.

При таких изменениях на современном этапе приоритетной стала задача наиболее полного удовлетворения спроса и потребностей населения в различных услугах ресторанного бизнеса. Исходя из этого, разработка системы показателей результативности управления развитием ориентируется на основное целевое назначение отрасли и ее значение в жизни современного человека и страны в целом.

Формирование системы показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса базируется на сопоставлении показателей результатов с затратами, а не наоборот – для обоснованных и эффективных управленческих решений. Это обусловлено существованием между ними причинно-следственной связи: результат выступает как следствие, а затраты – как причина. Т.е. в основе получения определенных результатов заложены затраты на их достижение.

С одной стороны, осуществляется диагностика результативности деятельности ресторанного бизнеса в процессе выполнения своей роли в системе общественного разделения труда. С другой, оценка целесообразности использования различных видов ресурсов, находящихся в распоряжении ресторанного бизнеса. Поэтому принцип максимизации результатов при оптимизации затрат остается актуальным и в современных условиях.

Сопоставление показателей результатов с затратами чаще всего определяется уровнем управления развитием ресторанного бизнеса (на уровне предприятия, объединения, отрасли, страны). Однако это не означает, что оценка и планирование на каждом управленческом уровне должны строиться на основе разных исходных данных. Отчасти это обуславливается вполне объективными причинами – отсутствием

необходимой экономической информации. Следует также учитывать, что между соответствующими показателями различных иерархических уровней существует взаимозависимость и взаимосвязь.

Исходя из изложенного, система показателей результативности управления развитием должна базироваться на существующих показателях учета, анализа, прогнозирования, планирования и контроля, адаптированных к условиям деятельности и социально-политической ситуации. В противном случае предлагаемые показатели не будут иметь практического применения.

Управление развитием ресторанного бизнеса предполагает проведение предварительного исследования по следующим этапам:

- диагностика достигнутого уровня с выявлением степени влияния факторов внешней и внутренней среды и определением потенциальных возможностей дальнейшего развития;

- анализ имеющейся информации на предмет наличия показателей, которые позволяют оценивать результаты деятельности;

- прогнозирование эффективных направлений дальнейшего развития и разработка конкретных планов;

- реализация планов развития исходя из базовых условий деятельности и достигнутого уровня;

- контроль за реализацией программ развития и своевременная их корректировка (управленческое воздействие) с учетом сложившихся экономических условий.

Диагностика достигнутого уровня развития строится на комплексном изучении современного состояния ресторанного бизнеса. В свою очередь, это предусматривает систематизацию показателей, т.к. совокупность показателей, какой бы исчерпывающей она не была, без учета их взаимосвязи, соподчиненности не может дать действительно полного представления об эффективности хозяйственной деятельности и не позволяет разработать эффективные направления развития. Это обуславливает необходимость установления взаимосвязи конкретных данных по различным видам деятельности и объединения их в единой комплексной системе.

Анализ сводится к всестороннему и глубокому изучению экономической и социальной деятельности ресторанного бизнеса для отображения эффективности производственных, торговых и других хозяйственных процессов, получению информации о наличии в распоряжении различных

ресурсов. Одновременно изучаются причины изменения показателей, выясняются взаимосвязи между ними. Анализ многогранен и в его основу закладываются конкретные цели и задачи.

Уровень развития ресторанного бизнеса характеризуется степенью удовлетворения индивидуальных потребностей человека в продукции и услугах ресторанного бизнеса, рассматриваемую во взаимосвязи с развитием их вещественных элементов. Тогда уровень развития ресторанного бизнеса в самом общем виде будет иметь вид многомерного вектора, компоненты которого характеризуют различные стороны его состояния, условия развития и определяются частными показателями: $X = (x_1, x_2, x_3)$. Совокупность этих показателей образует четкую систему и дает полное всестороннее представление о предмете исследования.

Все изложенное выше позволяет для определения достигнутого уровня развития предложить систему, которая содержит три взаимозависимые и взаимоопределяющие группы показателей: показатели, характеризующие конечные результаты торгово-производственной деятельности ресторанного бизнеса; показатели, позволяющие оценить степень его социальной отдачи (полезности); показатели, характеризующие условия, в которых осуществляется деятельность ресторанного бизнеса.

Диагностика, оценка и анализ, которые являются исходным базисом для дальнейшей

деятельности и управления развитием ресторанного бизнеса с учетом целей, задач, групп показателей и их разноуровневости, могут быть представлены в виде пирамиды формирования результатов развития ресторанного бизнеса (рис. 1). Данная иерархическая структура позволяет комплексно подходить к оценке достигнутого уровня развития ресторанного бизнеса и выявлять потенциальные возможности, которые, в свою очередь, выступая предпосылкой соответствующих решений, влияют на текущее состояние и тенденции развития, определяют размеры и направления изменений, выявляют наиболее весомые факторы роста, позволяющие разрабатывать направления дальнейшего совершенствования деятельности ресторанного бизнеса. Основой выступают результаты, полученные в ходе диагностики уровня развития. Из этого следует, что система исходных показателей является входящей для системы показателей оценки потенциала ресторанного бизнеса.

Оценка потенциала осуществляется на основе анализа внешних и внутренних данных о результатах деятельности. В процессе исследования внутренней среды производится оценка потенциала в рамках поставленной цели. Анализ внешней среды позволяет оценить создаваемые условия. Совокупная оценка потенциала и климата будет характеризовать позиции ресторанного бизнеса.

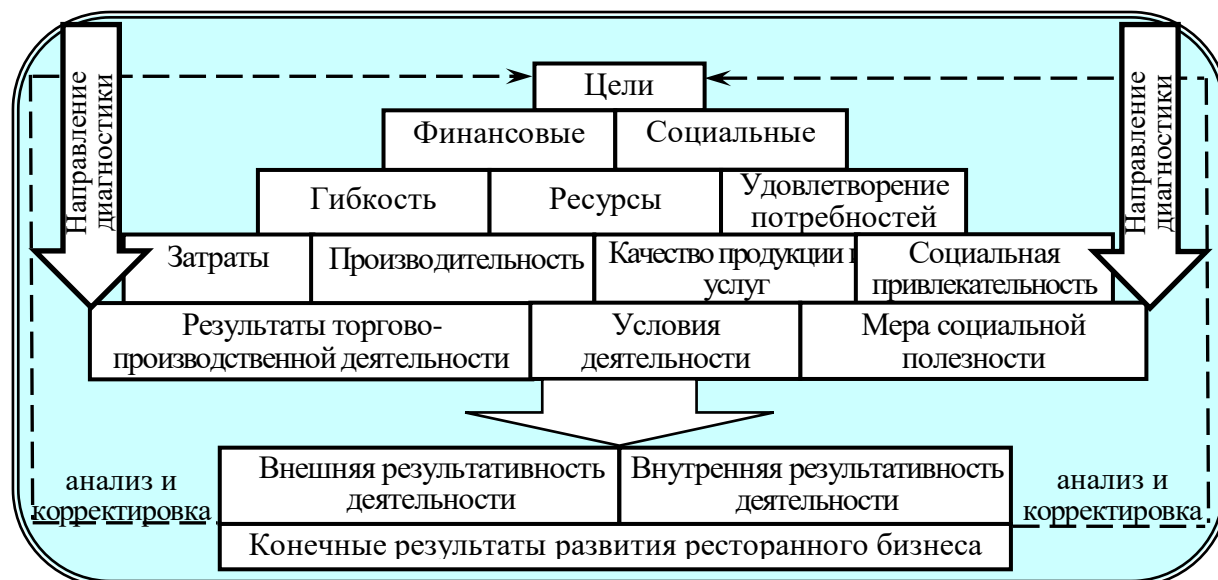


Рис. 1. Пирамида формирования результатов развития ресторанного бизнеса
Fig. 1. A pyramid of the results of the restaurant business development

Анализ последних публикаций, посвященных проблемам оценки потенциала, позволяет выделить наиболее удачный подход,

предложенный Г. С. Мерзликиной и Л. С. Шаховской [8]. В соответствии с ним и

привязкой к ресторанному бизнесу, к предметным составляющим потенциала следует относить:

– рыночный (потенциальный спрос на продукцию и услуги; доля рынка, занимаемая ресторанным бизнесом; рынок труда; рынок факторов производства);

– производственный (потенциально возможный объем производства продукции и услуг, потенциальные возможности основных средств и использования сырья и материалов; потенциальные возможности профессиональных кадров);

– финансовый (финансовые показатели деятельности: доход, ликвидность, платежеспособность, рентабельность) и потенциальные инвестиционные возможности.

Мониторинг, оценка и анализ всех видов потенциала выступают необходимым условием в

процессе управления развитием ресторанного бизнеса. Рыночный, производственный и финансовый потенциал составляют в целом экономический потенциал ресторанного бизнеса, который принимает участие в формировании решений по вопросам развития ресторанного бизнеса.

В связи с ограниченностью официальной статистической информации для анализа с определенной степенью условности можно оценить потенциал ресторанного бизнеса в Украине на основании наметившихся положительных сдвигов в его деятельности (табл.). Так, в последние годы отмечается тенденция роста обеспеченности сетью ресторанного бизнеса населения и числа занятых в этой сфере экономики в общем количестве трудоспособного населения.

Таблица 1

Потенциал ресторанного бизнеса*

Table 1

Potential of the restaurant business*

Годы	Плотность сети на 10 тыс. аселения, мест	Средняя вместимость предприятия, мест	Количество занятых в ресторанном бизнесе, тыс. чел.	Число занятых в ресторанном бизнесе на 10 тыс. чел., чел.	Число занятых в ресторанном бизнесе в общем количестве трудоспособного населения, %	Обеспеченность сетью, единиц
2000	677	58	73	15	0,16	6,8
2005	580	62	94	20	0,2	5,8
2010	496	70	92	19	0,19	5,1
2014	406	56	91	19	0,18	4,2
2015	401,2	56	91	19	0,19	4,2
2016	398,4	50	90	20	0,2	4,3

* составлено по данным [5]

Обеспечение непрерывности развития ресторанного бизнеса является основной задачей в условиях динамично неопределенной и неустойчивой среды. Для успешного функционирования ресторанного бизнеса в такой среде система управления должна иметь большое количество различных реакций, намного большее, чем возможное количество отрицательных изменений, которые могут возникнуть вообще. Поэтому предлагаемая система показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса позволяет осуществить комплексную и разнообразную оценку его развития, выявлять потенциал для дальнейшего развития, разрабатывать оптимальные направления развития с учетом особенностей регионов и местности (рис. 2).

Заключение. Система показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса представлена в виде структуры, включающей взаимозависимые и взаимопределяющие группы показателей. Выбор показателей диктуется соображениями методического характера. Расчет показателей прост, опирается на действующую отчетность. Отмеченные показатели носят сквозной характер, являются относительными или средними величинами, что обеспечивает их сопоставимость в пространственно-временном разрезе. Обоснованная система показателей в своем составе содержит наиболее значимые: те, которые характеризуют конечные результаты торговой-производственной деятельности, позволяют оценить условия функционирования и меру социальной полезности ресторанного бизнеса.

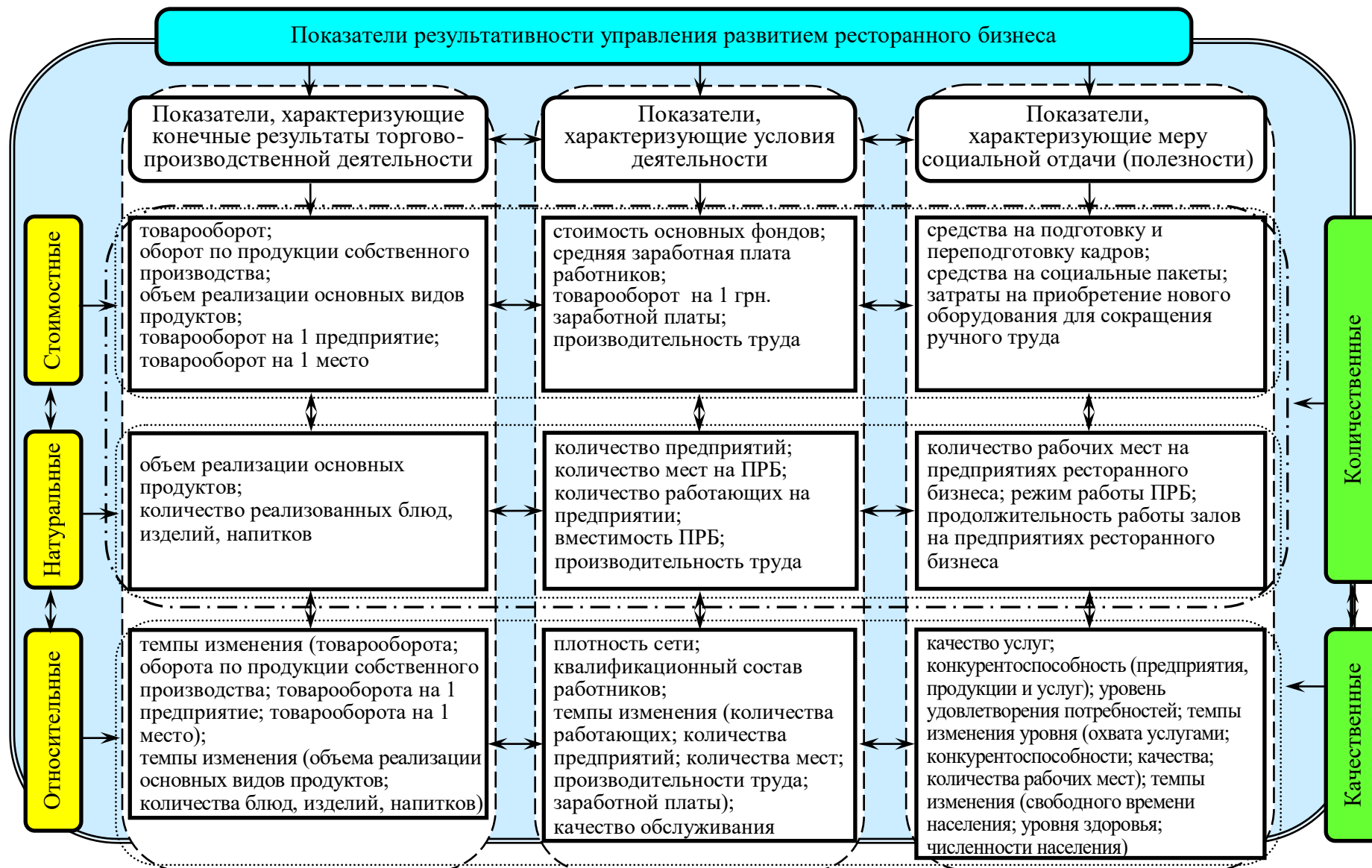


Рис. 2. Система показателей результативности управления развитием ресторанного бизнеса
Fig. 2. A system of indicators of management effectiveness of the restaurant business development

Информация о конфликте интересов:
автор не имеет конфликта интересов для
декларации.

Conflicts of Interest: author have no conflict of
interests to declare.

Список литературы

1. Антонова, В. А. Трансформація показників стратегічного розвитку підприємств ресторанного господарства [Текст] / В. А. Антонова // Торгівля і ринок України : темат. зб. наук. пр. Донецьк : ДонНУЕТ. 2007. Вип. 23. Т. 2. С. 7-13.

2. Басовский, Л. Е. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности [Текст] : Учебное пособие / Л. Е. Басовский, А. М. Лулева, А. Л. Басовский. – М. : Инфра-М. 2008. 222 с.

3. Белополюська, Т. В. Стратегічне управління розвитком підприємствами реального сектору економіки: механізми, методи, моделі [Текст] : Монографія / Т. В. Белополюська, В. М. Андрієнко, Я. В. Лендел, О. О. Плахотнік. Донецьк. 2012. 156 с.

4. Бок, Зи Коу Совершенствование хозяйственного механизма в общественном питании [Текст] : Учебное пособие / Бок Зи Коу. – М. : Экономика, 1981. 144 с.

5. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukrstat.gov.ua/> (дата обращения: 24.04.2017).

6. Кочерга, А. И. Экономические показатели в общественном питании и их совершенствование [Текст] : Учебное пособие / А. И. Кочерга, Я. С. Столярков. К. : Техніка, 1965. 169 с.

7. Кочерга, А. И. Экономические проблемы общественного питания [Текст] : Монография / А. И. Кочерга. М. : Экономика, 1972. 420 с.

8. Мерзликина, Г. С. Оценка экономической состоятельности предприятия [Текст] : Монография / Г. С. Мерзликина, Л. С. Шаховская. Волгоград : ВолгГТУ, 1998. 426 с.

9. Радченко, К. И. Стратегічний аналіз у бізнесі [Текст] : Учебное пособие / К. И. Радченко. Вид. 2 доп. Львів : Новий світ-2000, Алтаір-2002. 2003. 272 с.

10. Савицкая, Г. В. Анализ эффективности и рисков предпринимательской деятельности: методологические аспекты [Текст] : Монография / Г. В. Савицкая. М. : НИЦ ИНФРА-М. 2014. 272 с.

11. Слинкова, О. К. Эволюция производственного менеджмента и его особенности в сфере услуг [Текст] / О. К. Слинкова, А. М. Патрусова // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2015. № 1. С. 67-75. Режим доступа : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business3.pdf> (дата обращения: 24.04.2017).

12. Теряева, С. В. Экономико-статистический анализ развития общественного питания в крупном городе [Текст] : дис. ... канд. экон. наук : спец.

08.00.11 / С. В. Теряева ; Ленинградский ордена Трудового Красного Знамени ин-т сов. торг. им. Ф.Энгельса. Ленинград, 1989. 253 с.

13. Томпсон, А. Л. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии [Текст] : Учеб. для вузов [пер. с англ.] / А. Л. Томпсон, А. Дж. Стрикленд. М. : Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. 576 с.

14. Фейгенбаум, А. Контроль качества продукции [Текст] : Учебное пособие [сокр. пер. с англ.] / А. Фейгенбаум; [авт. предисл. и науч. ред. А. В. Гличев]. М. : Экономика, 1986. 471 с.

15. Чумаченко, Н. Г. Организационно-экономический механизм трансфера технологий : метод. положения [Текст] : Учебное пособие / Н. Г. Чумаченко, А. И. Амоша, Л. Н. Саломатина. Донецк : Ин-т экономики пром-ти. НАН Украины. 2001. 91 с.

16. Шелегеда, Б. Г. Управление качеством продукции в общественном питании [Текст] : Учебное пособие / Б. Г. Шелегеда. М. : Экономика, 1982. 144 с.

References

1. Antonova, V. A. *Transformation parameters of strategic enterprises restaurant business* [Text] / V. A. Antonova // Trade and Market of Ukraine: temat. Coll. Science. pr. Donetsk: DonNUET. 2007. Issue 23 T. Pp. 7-13. Ukrainian.

2. Basovsky, L. E. *A complex economic analysis of economic activity* [Text] : Textbook / L. E. Basovskii, A. M. Luneva, A. L. Basovskii. M.: Infra-M. 2008. 222 p. Russian.

3. Belopol'ska, T. V. *Strategic management of development of the real sector of economy: mechanisms, methods, models* [Text] : Monograph / T. V. Belopol'ska, V. N. Andrienko, Y. Lendel, A. A. Plakhotnik. Donetsk. 2012. 156 p. Ukrainian.

4. Bock, Zee Coe *Perfection of the economic mechanism in public catering* [Text] : Textbook / Zee Coe Bock. M. : Economics, 1981. 144 p. Russian.

5. *State Statistics Service of Ukraine* [electronic resource]. Access mode: <http://ukrstat.gov.ua/> (date of access: April 24, 2017). Ukrainian.

6. Kocherga, A. I. *Economic indicators in public catering and their improvement* [Text] : Textbook / A. I. Kocherga, Y. S. Stolyarov. K. : Technica, 1965. 169 p. Russian.

7. Kocherga, A. I. *Economic problems of public catering* [Text] : Monograph / A. I. Kocherga. M. : Economics, 1972. 420 p. Russian.

8. Merzlikina, G. S. *The assessment of the economic solvency of the enterprise* [Text] : Monograph [Text] : Textbook / G. S. Merzlikina, L. S. Shakhovskaya. Volgograd : VolgGTU, 1998. 426 p. Russian.

9. Radchenko, K. I. *Strategic business analysis* [Text] : Textbook / K. I. Radchenko. Issue 2 added. Lviv: New World. 2000, 2002 Altayir. 2003. 272 p. Ukrainian.

10. Savitskaya, G. V. *Analysis of the effectiveness and risks of entrepreneurial activity: methodological aspects* [Text] : Monograph / G. V. Savitskaya. M. : INFRA-M. 2014. 272 p. Russian.

11. Slinkova, O. K. *Evolution of production management and particularly in services* [Text] / O. K. Slinkova, A. M. Patrusova // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service», 2015. № 1. Pp. 67-75. Mode of access : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business3.pdf> (date of access: April 24, 2017). Russian.

12. Teryaeva, S. V. *Economic and statistical analysis of the development of catering in a large city* [Text] : dis. ... cand. Econ. Sciences: spec. 08.00.11 / S. V. Teryaeva; Leningrad Order of the Red Banner of Labor. bargain. them. F. Engels. Leningrad, 1989. 253 p. Russian.

13. Thompson, A. L. *Strategic Management. The art of developing and implementing a strategy* [Text] : Textbook. For universities [trans. From English] / A. L. Thompson, A. J. Strickland. M. : Banks and stock exchanges, UNITY, 1998. 576 p. Russian.

14. Feigenbaum, A. *Quality control of products* [Text] : Textbook [abbr. Per. From the English] / A. Feigenbaum; [Aut. Pref. And scientific. Ed. A. V. Glichev]. M. : Economics, 1986. 471 p. Russian.

15. Chumachenko, N. G. *The organizational and economic mechanism of technology transfer: method. positions* [Text] : Textbook / N. G. Chumachenko, A. I. Amosha, L. N. Salomatina. Donetsk: Institute of Economics prom-ty. NAS of Ukraine. 2001. 91 p. Russian.

16. Shelegeda, B. G. *Management of product quality in public catering* [Text] : Textbook / B. G. Shelegeda. M.: Economics, 1982. 144 p. Russian.

Антонова Валерия Анатольевна, профессор, доктор экономических наук, доцент, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского

Antonova Valeriya A., Professor, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Donetsk National University of Economy and Trade named after Michael Tugan-Baranovsky

УДК 658.562.4

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-2-42-50

Вергазова Ю. Г.
Антонова У. Ю.

**ВОЗМОЖНОСТИ СОВМЕСТНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
МЕТОДОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА**

Российский государственный аграрный университет – Московская сельскохозяйственная академия имени К. А. Тимирязева (РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева), ул. Тимирязевская, 49, г. Москва 127550, Россия. msau.l@ya.ru

Российский государственный аграрный университет – Московская сельскохозяйственная академия имени К. А. Тимирязева (РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева), ул. Тимирязевская, 49, г. Москва 127550, Россия. ulkabr07@mail.ru

Аннотация. Предприятию необходимо организовать свою деятельность так, чтобы при достаточно высоком уровне качества выпускаемой продукции снизить затраты на качество. Здесь необходимы мероприятия по управлению качеством, причем вначале нужно использовать семь классических инструментов, потом применять статистические методы контроля качества.

Предприятия имеют большие затраты на контроль и исправление, в то время как затраты на предупреждение дефектов почти не прослеживаются в общем объеме затрат. Затраты на контроль можно оптимизировать с помощью внедрения методов управления качеством метрологического обеспечения предприятий. При разработке современной системы качества используют совместный эффект наиболее известных средств и методов методологий бережливого производства, Всеобщего управления качеством, «6 сигм» и моделирования процессов в среде IDf0 для реализации процессного подхода.

Процессный подход к организации системы качества предприятия по техническому обслуживанию и ремонту машин необходим для обеспечения единства в разработке методологии управления качеством, наилучшего распределения ресурсов, потоков, «входов» и «выходов» процесса, организации четкой системы заинтересованности персонала в качестве. Построение системы качества предприятия основано на процессной модели управления, которая становится базой для внедрения методов Бережливого производства. Стабильность процессов в этой системе обеспечивает концепция «6 сигм», а процессный подход позволяет придать деятельности потоковую направленность для возможности дальнейшей оптимизации параметров этих потоков. При такой интеграции методов «формально» описанная система менеджмента качества начинает действительно работать.

Таким образом, при создании современной системы качества на предприятии технического сервиса важно учесть факторы, обеспечивающие эффективный анализ процессов, а также внедрить совокупность средств и методов управления качеством, при этом анализировать все положительные и отрицательные изменения в анализе динамики затрат на качество.

Ключевые слова: система менеджмента качества; инструменты качества; затраты на качество; процессный подход

UDK 658.562.4

Vergazova J. G.
Antonova U. Yu.

**POSSIBILITIES OF JOINT USE OF QUALITY
MANAGEMENT METHODS
AT TECHNICAL SERVICE ENTERPRISES**

Russian State Agrarian University – Timiryazev Moscow Agricultural Academy (RGAU – MAAA named after K.A. Timiryazev),

49 Timiryazevskaya St., Moscow 127550, Russia. msau.l@ya.ru

Russian State Agrarian University – Timiryazev Moscow Agricultural Academy (RGAU – MAAA named after K.A. Timiryazev),

49 Timiryazevskaya St., Moscow 127550, Russia. ulkabr07@mail.ru

Abstract. The enterprise needs to organize its activities so that at a sufficiently high level of quality of products to reduce the cost of quality. Here, quality management measures are needed, with the first use of seven classical tools, then applying statistical methods of quality control.

Enterprises have large costs of control and correction, while costs for the prevention of defects are almost not traced in the total costs. The costs of control can be optimized with the introduction of methods for managing the quality of metrological provision of enterprises. In the development of a modern quality system, the joint effect of the most well-known methods and methods of Lean Manufacturing, General Quality Management, «Six Sigma» and process modeling in the IDFO environment is used to implement the process approach.

Process approach to the organization of the quality system of the enterprise for maintenance and repair of machines is necessary to ensure unity in the development of a methodology for quality management, the best distribution of resources, flows, «inputs» and «outputs» of the process, and the organization of a clear system of personnel's interest in quality. The construction of the enterprise quality system is based on the process management model, which becomes the basis for the introduction of Lean Manufacturing methods. The stability of processes in this system is ensured by the concept of «Six Sigma», and the process approach will allow the activity to be streamed in order to further optimize the parameters of these flows. With such integration of methods, «formally» the described quality management system begins to work really.

Thus, when creating a modern quality system at the technical service enterprise, it is important to take into account the factors that ensure efficient process analysis, as well as implement a set of tools and methods of quality management, while analyzing all positive and negative changes in the analysis of the cost dynamics for quality.

Keywords: quality management system; quality tools; quality costs; process approach

Актуальность. Качество новой и отремонтированной техники отечественного машиностроения слабо обеспечивается современным производством, основные причины – это архаичные методы управления качеством и контроля [1] и отсутствие процессного подхода при организации системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с международными стандартами семейства ИСО 9000 [2]. Отсюда и низкая экономическая эффективность функционирования СМК [3] и рост затрат на контроль и испытания [4]. Допуски, назначенные конструктором, изношенный станочный парк обеспечить не в состоянии [5]. Из-за превышения зоны рассеяния станка величины допуска образуется брак, появляются внутренние потери в виде исправимого и неисправимого брака [6] и внешние потери, которые достаточно значительны [7] и приводят к потере потребителя.

Проблема. Предприятию необходимо организовать свою деятельность так, чтобы при достаточно высоком уровне качества выпускаемой продукции снизить затраты на качество [8]. Здесь необходимы мероприятия по управлению качеством, причем вначале – использование семи классических инструментов [9]. Далее – применение статистических методов контроля качества [10].

Предприятия имеют большие затраты на контроль, исправление и доработку, в то время

как затраты на предупреждение дефектов почти не прослеживаются в общем объеме затрат [11], идет потеря эффективности работы СМК [12]. Затраты на контроль можно оптимизировать с помощью управления качеством метрологического обеспечения предприятий [13]. Вначале, на этапе выходного контроля, например, при оценке погрешностей средств измерений мощности и расхода топлива для двигателей внутреннего сгорания [14] – это очень важно для потребителя – данные показатели не только являются интегральной оценкой качества ремонта, но и потребительскими свойствами. Потом – грамотно выбирая средства измерений для входного контроля [15], иначе часть деталей будет необоснованно забракована, а часть годных – попадет в брак. Особо следует следить за средствами измерений температуры [16] при термических операциях отпуска, закалки, запрессовки и пр., массы [17] при подборе поршней – важный элемент отсутствия дисбаланса в двигателе, а также линейных, и других физических величин [18].

Требования руководства обеспечить качество любой ценой уже давно потеряли свою дееспособность. В период мощнейшей конкуренции необходимо приложить все усилия, чтобы найти эффективные инструменты, методы и средства, которые позволят повысить качество и снизить издержки. Здесь могут помочь методы

стандартизации и разработка стандартов предприятия (СТО) по вопросам обеспечения и непрерывного улучшения качества [19].

Методы. При разработке современной СМК используют совместный эффект наиболее

известных средств и методов методологий Бережливого производства (БП), Всеобщего управления качеством (TQM), «6 сигм» и моделирования процессов в среде IDFO для реализации процессного подхода (рис.1) [2].

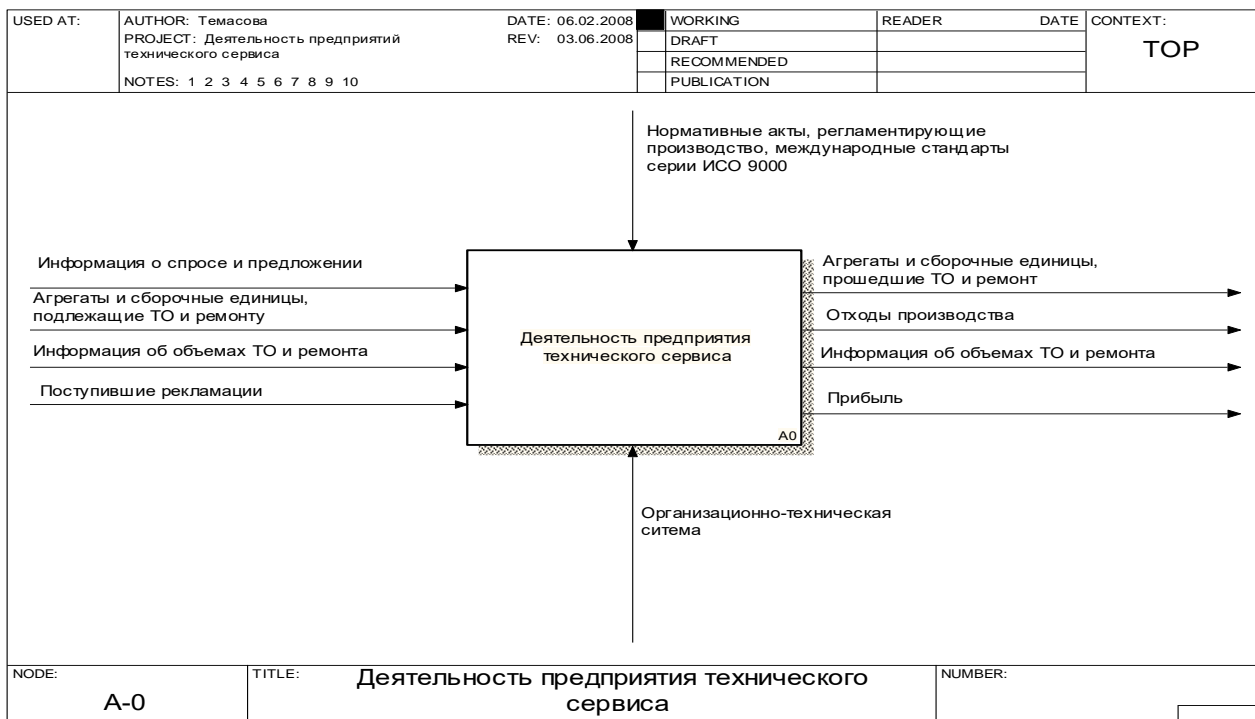


Рис. 1. Укрупненная модель процесса «Деятельность предприятия технического сервиса» в программе IDFO
Fig.1. Enlarged process model «The activity of the technical service enterprise» in the IDFO program

Процессный подход к организации СМК предприятия по техническому обслуживанию и ремонту машин необходим для обеспечения единства в разработке методологии управления качеством, наилучшего распределения ресурсов, потоков, «входов» и «выходов» процесса, организации четкой системы заинтересованности персонала в качестве.

Всеобщее управление качеством (TQM) – есть не что иное, как идейная установка, однородность действий, направленных на постоянное улучшение деятельности предприятия. Причем деятельность должна носить системный характер, основанный на постепенном внедрении семи базовых и семи новых инструментов качества, опыта в области управления качеством других аналогичных по деятельности предприятий. Главная концепция TQM – достижение и закрепление постоянного успеха организации за счет удовлетворения потребностей потребителей, работников и общества.

Концепция БП направлена на борьбу со всеми видами потерь в различных сферах деятельности сервиса. БП направлено на вовлечение в процесс оптимизации всех сотрудников, ориентированных на выполнение требований потребителя. Главная цель БП – добавление ценности для потребителя при одновременном устранение потерь на достижение этой ценности.

Метод «6 сигм» понимается как комплекс методов и средств повышения качества и стабильности протекания процесса.

С одной стороны, метод БП направлен на улучшение деятельности по созданию ценности, исключая действия, которые их не создают, с другой – метод «6 сигм» ориентирован на повышение стабильности операций, производящих эти ценности.

Результаты. Объединение методов БП + «6 сигм» позволит реализовать деятельность, которая направлена на учет критических точек, а также потерь в каком-либо процессе. Это

представляет возможность для совершенствования не только в области качества, но так же в области затрат на его достижение и времени выполнения заказа. Процессный подход является дополнением концепций TQM, «6 сигм» и БП и призван оптимизировать деятельность по достижению наивысшего качества и снижению затрат, связанных с процессом создания потребительской ценности.

Эффективное внедрение принципов управления качеством можно осуществить только в их совокупности. Каждый из существующих подходов должен быть рассмотрен как часть единой системы. Причем объединение нескольких инструментов в одну систему предполагает наличие синергетического эффекта.

Построение СМК предприятия основано на процессной модели управления, которая становится базой для внедрения методов БП. Стабильность процессов в этой системе обеспечивает концепция «6 сигм», а процессный подход позволяет придать деятельности потоковую направленность для возможности дальнейшей оптимизации параметров этих потоков. При такой интеграции методов «формально» описанная система менеджмента качества начинает действительно работать, а БП не ограничивается попытками улучшить отдельные элементы производственного процесса.

Современные разработки ученых в области менеджмента качеством связаны с вовлечением в

процессный подход различных методов и средств управления качеством [20]. На предприятиях при внедрении СМК говорят не столько о формировании качества отдельного изделия, сколько о процессе, в котором формируются параметры будущих продуктов и услуг, о качестве деятельности всего предприятия, как большого процесса. При этом объектами воздействия становятся и единичные процессы, являющиеся совокупностью системы и определяющие конечное качество любого продукта предприятия. Методология управления качеством производства продукта анализируется через призму процессного подхода, анализа «входов» и «выходов», который сопровождает весь процесс создания продукции или услуги с момента поступления заявки до «выхода» процесса поставки продукции потребителю.

Управление качеством при процессном подходе на предприятии по оказанию сервисных услуг заключается в использовании такого набора методов и средств, которые позволяют обеспечить непрерывное улучшение уровня качества параметров процессов, в том числе за счет быстрого реагирования на реальные и прогнозируемые несоответствия.

Например, алгоритм управления качеством технологического процесса механической обработки с использованием элементов оценивания в СМК работает следующим образом (рис. 2).

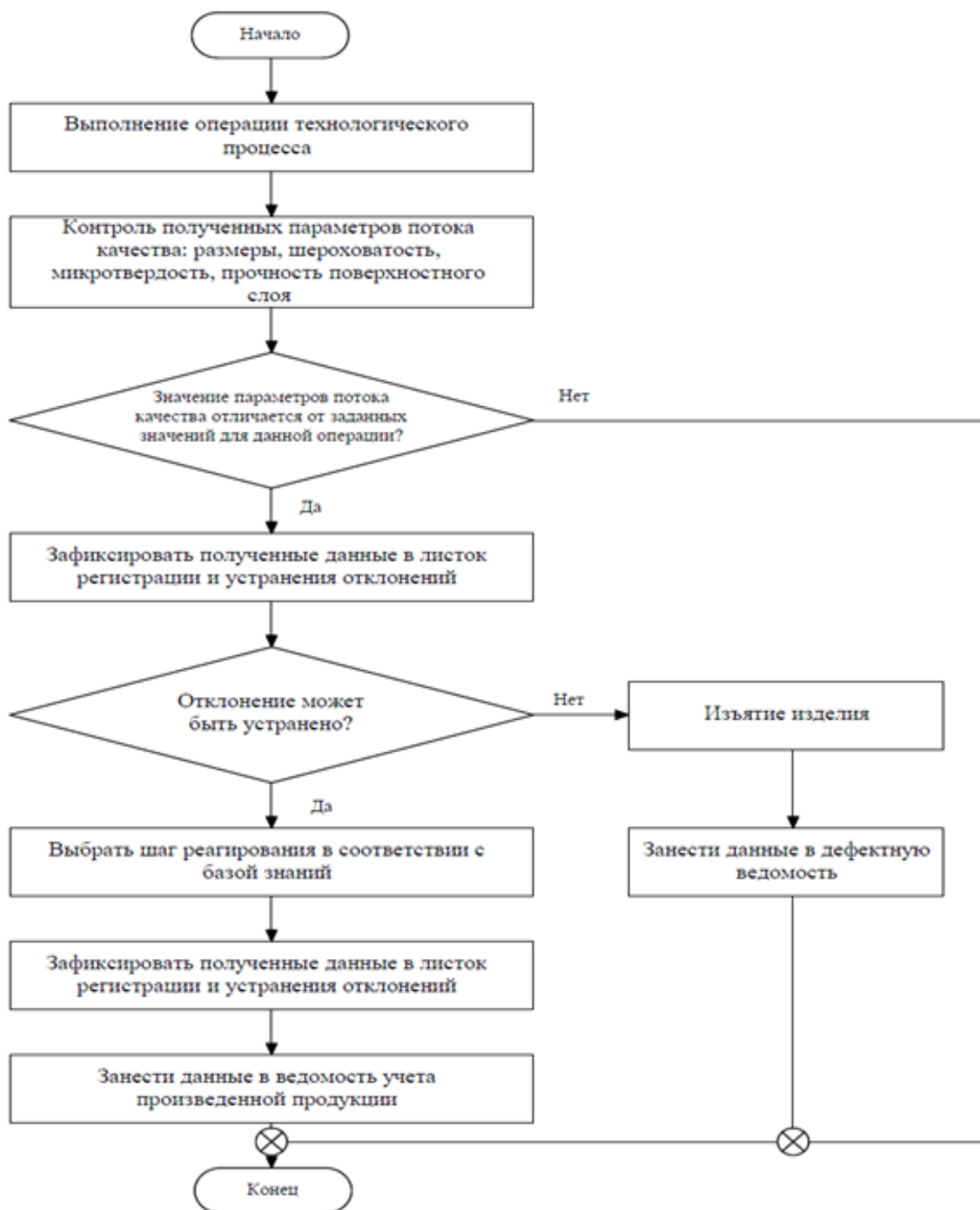


Рис. 2. Схема управления качеством технологического процесса механической обработки
Fig. 2. The scheme of technological process quality control

Функционирование системы осуществляется с помощью алгоритма анализа отклонений в техпроцессе. Схема состоит из элементов по поиску несоответствий и корректирующих мероприятий. Когда несоответствие выявлено, принимается решение о корректировке обнаруженных несоответствий на последующих операциях технологического процесса. Когда

несоответствие не устранимо, то принимается решение о прекращении реализации технологических процессов при действии с продукцией и изъятии продукции как брака.

Построение системы мониторинга затрат на качество на предприятиях требуется в первую очередь для оценки деятельности в области качества и наличия брака [21]. Оценка

внутренних потерь – это самая сложная составляющая при оценке брака [22]. Сбор и обработка информации о браке предполагает использование наиболее применимых инструментов контроля качества [23]: контрольных листов, контрольных карт и диаграмм разброса. Идентификация, систематизация и анализ потоков потерь и затрат реализуется построением модели процесса «Техническое обслуживание и ремонт» в системе IDFO [2]. Отчеты по несоответствиям и потерям – затратам на качество и анализ представленной в них информации обычно отрезвляют руководителей предприятий и показывают им реальное соотношение потерь и затрат на качество. Немалую роль в этом оказывает грамотный метрологический анализ процессов измерения и контроля на предприятии с экономической позиции [24], и с позиции организации производства [25]. При этом будут значительно снижены потери от контроля [26].

Связь затрат с процессами обеспечивает ABC-метод (*Activity Based Costing*) – расчет себестоимости, основанный на действиях. Применение этого метода позволит выявить нерентабельные производства, сфокусировать на них внимание, проанализировать структуру затрат на качество и принять меры по увеличению полезных затрат и снижению бесполезных.

На каждом этапе производственного процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту возникают затраты на качество [27, 28], которые не только повышают общую сумму затрат на процесс, но и являются выгодными капитальными вложениями при правильном их распределении. Поэтому одной из первостепенных задач экономистов, инженеров и других работников предприятия является оценка и анализ затрат на качество, возникающих в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту, и правильное их распределение, то есть организация системы контроля затрат на качество.

Руководство предприятия должно видеть отчетность по качеству в виде общих экономических форм, обобщающих в целом деятельность предприятия и цехов. Среднее руководство должно иметь более детальную информацию о потерях и уровне качества в конкретной системе деятельности, которой оно руководит. Отчет должен быть достаточно подробным и представлять данные по количеству потерь по процессам и видам продукции.

Обычно выделяются четкие направления анализа затрат на процесс:

- анализ эффективности и результативности процессов;
- анализ по видам и категориям затрат;
- анализ эффективности мероприятий по улучшению процессов;
- сравнение суммарных затрат на соответствие и потерь от несоответствий с базовыми экономическими показателями хозяйственной деятельности.

Выводы. Таким образом, при создании современной СМК на предприятии технического сервиса важно учесть факторы, обеспечивающие эффективный анализ процессов, а также внедрить совокупность средств и методов управления качеством, при этом анализировать все положительные и отрицательные изменения в анализе динамики затрат на качество.

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: authors have no conflict of interests to declare.

Список литературы

1. Леонов, О. А. Качество сельскохозяйственной техники и контроль при ее производстве и ремонте [Текст] / О. А. Леонов, Г. И. Бондарева, Н. Ж. Шкаруба, Ю. Г. Вергазова // Тракторы и сельхозмашины. 2016. № 3. С. 30-32.
2. Леонов, О. А., Темасова, Г. Н. Построение функциональной модели процесса «Техническое обслуживание и ремонт сельскохозяйственной техники» с позиции требований международных стандартов на системы менеджмента качества [Текст] / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2009. № 7. С. 35-40.
3. Бондарева, Г. И. Оценка экономической эффективности функционирования системы менеджмента качества на ремонтных предприятиях / [Электронный ресурс] / Г. И. Бондарева, О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба, Ю. Г. Вергазова // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2016. Т. 2. № 1 (7). С. 51-56.
4. Леонов, О. А., Шкаруба, Н. Ж. Расчет затрат на контроль технологических процессов ремонтного производства [Текст] / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2004. № 5. С. 75-77.
5. Леонов, О. А., Селезнева, Н. И. Техно-экономический анализ состояния технологического оборудования на предприятиях технического сервиса в агропромышленном комплексе [Текст] / О. А. Леонов, Н. И. Селезнева // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2012. № 5. С. 64.
6. Леонов, О. А., Темасова, Г. Н. Методика оценки внутренних потерь для предприятий ТС в АПК

при внедрении системы менеджмента качества [Текст] / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2012. № 1. С. 128-129.

7. Леонов, О. А., Темасова, Г. Н. Использование диаграммы Парето при расчете внешних потерь от брака [Текст] / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2004. № 5. С. 81-82.

8. Леонов, О. А., Темасова, Г. Н. Экономика качества [Текст] : Учебное пособие / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова. Saarbrücken. 2015.

9. Леонов, О. А., Темасова, Г. Н., Вергазова, Ю. Г. Управление качеством [Текст] : Учебное пособие / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. М.: 2015.

10. Леонов, О. А., Темасова, Г. Н. Статистические методы контроля и управления качеством [Текст] : Учебное пособие / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова. М. : ФГОУ ВПО МГАУ. 2014. 140 с.

11. Леонов, О. А. Динамика затрат на качество ремонтных предприятий [Текст] / О. А. Леонов, Г. И. Бондарева, Н. Ж. Шкаруба, Ю. Г. Вергазова // Символ науки. 2015. № 12-1. С. 62-64.

12. Бондарева, Г. И. и др. Эффективность внедрения системы качества на предприятиях технического сервиса АПК [Текст] / Г. И. Бондарева и др. // Сельский механизатор. 2016. № 4. С. 34-35.

13. Леонов, О. А., Шкаруба, Н. Ж. Управление качеством метрологического обеспечения предприятий [Текст] / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба // Сборник научных докладов ВИМ. Т. 2. 2012. С. 412-420.

14. Леонов, О. А., Шкаруба, Н. Ж. Теория и практика оценки погрешностей средств измерений мощности и расхода топлива при ремонте двигателей внутреннего сгорания [Текст] / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2004. № 1. С. 95-97.

15. Леонов, О. А., Бондарева, Г. И., Шкаруба, Н. Ж. Применение технико-экономических критериев при выборе средств измерений в ремонтном производстве [Текст] / О. А. Леонов, Г. И. Бондарева, Н. Ж. Шкаруба // Экономика сельскохозяйственных и перерабатывающих предприятий. 2008. № 1. С. 53-55.

16. Леонов, О. А., Шкаруба, Н. Ж. Методы и средства измерений температуры [Текст] : Учебное пособие / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба. М.. 2008, 124 с.

17. Бондарева, Г. И. Метрология: измерение массы в АПК [Текст] : Учебник / Г.И. Бондарева. М. 2014. 344 с.

18. Леонов, О. А., Шкаруба, Н. Ж. Метрология и технические измерения [Текст] : Учебник / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба, М.. 2015.

19. Леонов, О. А., Карпузов, В. В., Темасова, Г. Н. Стандартизация [Текст] : Учебник / О. А. Леонов, В. В. Карпузов, Г. Н. Темасова. М.. 2008. 158 с.

20. Леонов, О. А., Темасова, Г. Н. Процессный подход при расчете затрат на качество для ремонтных предприятий [Текст] / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2007. № 2. С.94-98.

21. Леонов, О. А., Темасова, Г. Н. Организация системы контроля затрат на качество на предприятиях технического сервиса АПК [Текст] / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2009. № 8-1. С. 56-59.

22. Леонов, О. А., Темасова, Г. Н. Методология оценки затрат на качество для предприятий [Текст] / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2007. № 5. С. 23-27.

23. Леонов, О. А. и др. Разработка системы менеджмента качества для предприятий технического сервиса [Текст] : Учебное пособие / О. А. Леонов и др. М. : Издательство РГАУ-МСХА. 2016. 161 с.

24. Шкаруба, Н. Ж. Техничко-экономические критерии выбора универсальных средств измерений при ремонте сельскохозяйственной техники [Текст] : Монография / Н. Ж. Шкаруба. М. : ФГОУ ВПО МГАУ. 2009. 118 с.

25. Бондарева, Г. И. Составляющие качества ремонта [Текст] / Г. И. Бондарева // Сельский механизатор. 2016. № 7. С. 2-4.

26. Вергазова, Ю. Г. Расчет потерь при допусковом контроле изделий [Текст] / Ю. Г. Вергазова // Наука и практика в управлении качеством, метрологии и сертификации. Сб. науч. ст. М. 2014. С. 152-154.

27. Карпузов, В. В., Самордин, А. Н. Новые подходы к управлению экономикой качества [Текст] / В. В. Карпузов, А. Н. Самордин // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. 2010. № 6. С. 32-34.

28. Слинкова, О. К., Патрусова, А. М. Эволюция производственного менеджмента и его особенности в сфере услуг [Текст] / О. К. Слинкова, А. М. Патрусова // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2015. № 1 (3). С. 67-75. Режим доступа : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue3/business/business2.pdf> (дата обращения: 05.05.2017).

References

1. Leonov, O. A. *Quality of agricultural machinery and control in its production and repair* [Text] / O. A. Leonov, G. I. Bondareva, N. Zh. Shkaruba, Yu. G. Vergazova // Tractors and agricultural machinery. 2016. № 3. Pp. 30-32. Russian.

2. Leonov, O. A., Temasova, G. N. *Construction of the functional model of the process «Maintenance and repair of agricultural machinery» from the position of the requirements of international standards for quality management systems* [Text] / O. A. Leonov, G. N. Temasova // Bulletin of the Federal State Educational Institution of Higher Professional Education Moscow State University of International Relations. 2009. № 7. Pp. 35-40. Russian.

3. Bondareva, G. I. *Evaluation of the economic efficiency of the quality management system at repair enterprises* [Text] / G. I. Bondareva, O. A. Leonov, N. Zh.

Shkaruba, Yu. G. Vergazova // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2016. Vol. 2. № 1 (7). Pp. 51-56. Russian.

4. Leonov, O. A., Shkaruba, N. Zh. *Calculation of costs for the control of technological processes of repair production* [Text] / O. A. Leonov, N. Zh. Shkaruba // Vestnik FGOU VPO MGAU. 2004. № 5. Pp.75-77. Russian.

5. Leonov, O. A., Selezneva, N. I. *Technical and economic analysis of the condition of technological equipment at the enterprises of technical service in the agro-industrial complex* [Text] / O. A. Leonov, N. I. Selezneva // Vestnik of the Federal State Educational Institution of Higher Professional Education of the Moscow State University of Management. 2012. № 5. P. 64. Russian.

6. Leonov, O. A., Terasova, G. N. *Methodology for estimating internal losses for enterprises of the TS in the agroindustrial complex with the introduction of a quality management system* [Text] / O. A. Leonov, G. N. Terasova // Bulletin of the Federal State Educational Institution of Higher Professional Education of the Moscow State University of International Relations. 2012. № 1. Pp. 128-129. Russian.

7. Leonov, O. A., Terasova, G. N. *Using the Pareto chart in calculating external losses from marriage* [Text] / O. A. Leonov, G. N. Terasova // Bulletin of the Federal State Educational Institution of Higher Professional Education of the Moscow State University of International Relations. 2004. № 5. Pp. 81-82. Russian.

8. Leonov, O. A., Terasova, G. N. *Economy of quality* [Text] : Textbook / O. A. Leonov, G. N. Terasova. Saarbrücken. 2015. Russian.

9. Leonov, O. A., Terasova, G. N., Vergazova, Yu. G. *Quality control* [Text] : Textbook / O. A. Leonov, G. N. Terasova, Yu. G. Vergazova. Moscow. 2015. Russian.

10. Leonov, O. A., Terasova G. N. *Statistical methods of quality control and management* [Text] : Textbook / O. A. Leonov, G. N. Terasova. Moscow : FGOU VPO MGAU. 2014. 140 p. Russian.

11. Leonov, O. A. *Dynamics of costs for quality repair enterprises* [Text] / O. A. Leonov, G. I. Bondareva, N. Zh. Shkaruba, Yu. G. Vergazova // Symbol of Science. 2015. № 12-1. Pp. 62-64. Russian.

12. Bondareva, G. I. et al. *Efficiency of the implementation of the quality system at the enterprises of the technical service of the agroindustrial complex* [Text] / G. I. Bondareva et al. // Rural mechanizer. 2016. № 4. Pp.34-35. Russian.

13. Leonov, O. A., Shkaruba, N. Zh. *Quality management of metrological support of enterprises* [Text] / O. A. Leonov, N. Zh. Shkaruba // Collection of scientific reports VIM. 2012. Vol. 2. Pp. 412-420. Russian.

14. Leonov, O. A., Shkaruba, N. Zh. *Theory and practice of estimating the errors in measuring the power and fuel consumption during the repair of internal combustion engines* [Text] / O. A. Leonov, N. Zh. Shkaruba // Bulletin of the Federal State Educational Institution of Higher Professional Education of the

Moscow State University of International Relations. 2004. № 1. Pp. 95-97. Russian.

15. Leonov, O. A., Bondareva, G. I., Shkaruba, N. Zh. *Application of technical and economic criteria in the choice of measuring instruments in the repair industry* [Text] / O. A. Leonov, G. I. Bondareva, N. Zh. Shkaruba // Economics of agricultural and processing enterprises. 2008. № 1. Pp. 53-55. Russian.

16. Leonov, O. A., Shkaruba, N. Zh. *Methods and means of temperature measurements* [Text] : Textbook / O. A. Leonov, N. Zh. Shkaruba. Moscow. 2008. 124 p. Russian.

17. Bondareva, G. I. *Metrology: measurement of mass in the agroindustrial complex* [Text] : Textbook / G. I. Bondareva. Moscow. 2014. 344 p. Russian.

18. Leonov, O. A., Shkaruba, N. Zh. *Metrology and technical measurements* [Text] : Textbook / O. A. Leonov, N. Zh. Shkaruba. Moscow. 2015. Russian.

19. Leonov, O. A., Karpuzov, V. V., Terasova, G. N. *Standardization* [Text] : Textbook / O. A. Leonov, V. V. Karpuzov, G. N. Terasova. Moscow. 2008. 158 p. Russian.

20. Leonov, O. A., Terasova, G. N. *Process approach in calculating the cost of quality for repair enterprises* [Text] / O. A. Leonov, G. N. Terasova // Bulletin of the Federal State Educational Institution of Higher Professional Education of the Moscow State University of Management. 2007. № 2. Pp. 94-98. Russian.

21. Leonov, O. A., Terasova, G. N. *Organization of a cost control system for quality at the enterprises of technical service of the agroindustrial complex* [Text] / O. A. Leonov, G. N. Terasova // Vestnik of the Federal State Educational Institution of Higher Professional Education of the Moscow State University of Management. 2009. № 8-1. Pp. 56-59. Russian.

22. Leonov, O. A., Terasova, G. N. *Methodology for estimating the cost of quality for enterprises* [Text] / O. A. Leonov, G. N. Terasova // Vestnik FGOU VPO MGAU. 2007. № 5. Pp. 23-27. Russian.

23. Leonov, O. A. et al. *Development of a quality management system for enterprises of technical service* [Text] : Textbook / O. A. Leonov et al. Moscow : Publishing house RGAU-MAHA. 2016. 161 p. Russian.

24. Shkaruba, N. Zh. *Technical and economic criteria for selecting universal measuring instruments for the repair of agricultural machinery* [Text] : Monograph / N. Zh. Shkaruba. Moscow: FGOU VPO MGAU. 2009. 118 p. Russian.

25. Bondareva, G. I. *Components of the quality of repair* [Text] / G. I. Bondareva // Rural mechanizer. 2016. № 7. Pp. 2-4. Russian.

26. Vergazova, Yu. G. *Calculation of losses with admission control of products* [Text] / Yu. G. Vergazova // Science and practice in quality management, metrology and certification. Sat. Sci. Art. Moscow. 2014. Pp. 152-154. Russian.

27. Karpuzov, V. V., Samordin, A. N. *New approaches to the management of the economy of quality* [Text] / V. V. Karpuzov, A. N. Samordin // Bulletin of the Federal State Educational Institution of Higher Professional Education of the Moscow State University of International Relations. 2010. № 6. Pp. 32-34. Russian.

28. Slinkova, O. K. Patrusova, A. M. *Evolution of Production Management and its Characteristics in the Service Industries* [Text] / O. K. Slinkova, A. M. Patrusova // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2015. № 1 (3). Pp. 67-75. Mode of access : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue3/business/business2.pdf> (date of access: May 05, 2017). Russian.

Вергазова Юлия Геннадьевна, старший преподаватель, Российский государственный аграрный университет – Московская сельскохозяйственная академия имени К. А. Тимирязева (РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева)

Vergazova Julia Gennadievna, Senior Lecturer, Russian State Agrarian University – Timiryazev Moscow Agricultural Academy (RGAU – MAAA named after K.A. Timiryazev)

Антонова Ульяна Юрьевна, аспирант, Российский государственный аграрный университет – Московская сельскохозяйственная академия имени К. А. Тимирязева (РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева)

Antonova Ulyana Yurevna, Graduate Student, Russian State Agrarian University – Timiryazev Moscow Agricultural Academy (RGAU – MAAA named after K.A. Timiryazev)

УДК 338; 338.48

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-2-19-29

Оборин М. С.

**РЫНОК САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ
КАК ФАКТОР УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНА**

Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова, Пермский филиал,
бульвар Гагарина, 57, г. Пермь, 614070, Россия. recreachin@rambler.ru
Пермский государственный национальный исследовательский университет
ул. Букирева, 15, г. Пермь, 614990, Россия. recreachin@rambler.ru

Аннотация. Актуальность. На сегодняшний день развитие рынка санаторно-курортных услуг имеет большое значение для здравоохранения нашей страны. Современное здравоохранение представляет собой комплекс мер лечения, профилактики и оздоровления. Данный комплекс мер необходим для повышения качества здоровья населения. Качество оказываемых услуг и их разнообразие должно соответствовать высокому уровню, что необходимо для удовлетворения потребностей граждан в санаторно-курортных услугах. Расширение комплекса санаторно-курортных организаций (СКО) и улучшение качества оказываемых ими услуг приведет к естественной конкуренции между СКО, что положительно отразится на рынке санаторно-курортных услуг.

Проблема. На сегодняшний день санаторно-курортная деятельность России не имеет единой структуры, она рассредоточена между министерствами, ведомствами и общественными организациями. Поэтому развитие санаторных организаций происходит бессистемно и обособленно. Однако санаторно-курортная деятельность представляет собой единый комплекс, которому необходимо единое и системное организационное обеспечение и управление.

Методы. Статистический метод, метод системного анализа, формально-логический метод.

Результаты. Проведен анализ предприятий санаторно-курортного комплекса Дальневосточного федерального округа, сделаны выводы о проблемах и перспективах развития.

Выводы. Необходимо развитие лечебно-оздоровительного туризма во взаимосвязи с проектами по повышению эффективности санаторно-курортной отрасли. В основе комплекса мер должны быть финансово-экономические и административные, направленные на решение структурных проблем, сложившихся на данный момент, а также внедрение новых технологий в лечебно-оздоровительной деятельности.

Ключевые слова: рынок санаторно-курортных услуг; санаторно-курортные организации; услуга; потребность; эффективность

UDK 338; 338.48

Oborin M. S.

**THE MARKET OF HEALTH-RESORT SERVICES
AS A FACTOR OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF THE REGION**

Plekhanov Russian University of Economics, Perm branch,
57 Gagarin Blvd., Perm, 614070, Russia. recreachin@rambler.ru
Perm State National Research University
15 Bukirev St., Perm, 614990, Russia. recreachin@rambler.ru

Abstract. Relevance. To date, the development of the market of health-resort services is of great importance for the health of our country. Modern healthcare is a complex of measures of treatment, prevention and recovery. The package of measures is needed to improve the quality of health of the population. The quality of services and their diversity should correspond to the high level that is necessary to meet the needs of citizens in health-resort services. The complex of health-resort organizations (HRO) and improving the quality of their services will lead to a natural competition between HRO that have a positive impact on the market of health-resort services.

Problem. To date, health-resort activity in Russia does not have a single structure, it is dispersed between ministries, departments and public organizations. Therefore, the development of health-resort organizations is haphazard and isolated. However, health-resort activity represents a single complex, which needs a unified and systematic organizational support and management.

Methods. A statistical method, method of system analysis, formal-logical method.

Results. The analysis of the enterprises of the health-resort complex of the far Eastern Federal District, was conducted, conclusions were made about the problems and prospects of development.

Conclusions. It is necessary to develop health tourism in conjunction with projects to improve the efficiency of the health-resort industry. At the heart of the package of measures should be financial and economic and administrative measures, aimed at solving the structural problems prevailing at the moment, as well as the introduction of new technologies in health and recreational activities.

Key words: market of health-resort services; health-resort organizations; service; need; efficiency

Введение. Качество здоровья населения один из важных показателей оценки человеческого потенциала как основы для развития экономики страны. Высокий уровень качества жизни и здоровья населения обеспечивает гражданам безопасность и уверенность в завтрашнем дне, а государству – развитие во всех сферах жизнедеятельности общества. Именно поэтому государство в полной мере должно организовывать систему сохранения и укрепления здоровья населения. С целью удовлетворения оздоровительных потребностей человек посещает санатории и курорты. В них он получает курсы оздоровления, профилактики и лечения. Стоит отметить, что сфера санаторно-курортных услуг необходима для решения проблемы повышения качества здоровья населения. Особенно актуальным является развитие региональных комплексов СКО, деятельность которых связана с оказанием качественного лечения и профилактических мер, основанных на использовании уникальных природных лечебных ресурсов. Целью функционирования СКО является удовлетворение медико-биологических (оздоровление, профилактика, лечение), социальных и экономических (развитие инфраструктуры, пополнение местных бюджетов, снижение нетрудоспособности населения) потребностей человека и общества. Таким образом, комплекс СКО – это организации, занимающиеся оздоровительной и рекреационной деятельностью. На их территории человек может получить полноценное лечение, профилактические процедуры, отдохнуть или же посетить культурно-массовые и спортивные мероприятия.

Проблемы развития лечебно-оздоровительного туризма рассматривались многими зарубежными учеными. Диверсификация экономики территорий

за счет развития туризма изучалась Р. Brouder [1], J. S. Davis [2], D. B. Morais [2], R. Donaldson [3], C. M. Hall [4], J. Hultman [4], S. Gossling [4]. Эффективность управления в сфере туризма на основе различных маркетинговых и сетевых инструментов разрабатывалась Т. Knowles [5], D. Buhalis [6], R. J. Calantone [7], J. A. Mazanec [7], C. Cooper [8], D. Gilbert [8], J. Fletcher [8], S. Wanhill [8]. Роль туристских кластеров в повышении эффективности экономики региона рассматривалась Д.Х. Аслановой [29], З.И. Сатаровой [29], М.Т. Алимовой [29]. Отдельные аспекты функционирования рынка санаторно-курортных услуг и лечебно-оздоровительного туризма рассматривались М.С. Обориным [30] Н.В. Яковенко [31], И. В. Комовым [31], О.В. Диденко [31].

Развитие лечебно оздоровительного туризма на территории ДФО является одним из его приоритетных направлений туристско-рекреационной деятельности, так как Дальневосточный округ обладает огромным природным лечебным потенциалом. Изучение развития лечебно-оздоровительного туризма, санаторно-курортного потенциала и рекреационной деятельности ДФО проводилось многими учеными. А. В. Алепко [14], Е. Н. Каменева-Любавская и Т. В. Хышова [15], Я. В. Афанасьева, О. Н. Кушнерова [9] выделяют ряд социально-экономических проблем, связанных с историко-культурным туризмом в Дальневосточном регионе. З. Г. Мерзеханова [13], А. В. Шевчук и И. П. Мониц [16], К. В. Луканина [17] оценивают туристско-рекреационный потенциал ресурсов Дальнего Востока, отмечают возможные проблемы и потенциал региона. Соколенко Т. В [10] подробно разбирает структуру туристских потоков дальневосточного региона.

Цель работы. Объектом исследования статьи выбран Дальневосточный федеральный округ (ДФО). ДФО – это крупнейший по размерам федеральный округ, его территория охватывает 36,4% (6 216 000 кв.км.) площади страны, однако по численности населения это всего лишь 4,9% (6 194 969 чел). Эти показатели обуславливают низкую плотность населения – 1,2 чел. на 1 кв.км. и слабо развитую сеть городских поселений (70 городов и 255 поселков городского типа) [22]. ДФО – самый слабозаселенный регион России, почти все население проживает в южной части округа: вдоль транссибирской магистрали, в долинах рек и на побережье Японского моря. Регион имеет большую морскую границу с севера и северо-востока: его омывают моря Лаптевых, Восточно-Сибирское, Чукотское, Берингово, Охотское и Японское. В ДФО все субъекты кроме Амурской области и Еврейской автономной области имеют выход к морю. Расположение на берегах морей Тихого океана дает возможность в южной части региона развивать рекреационный комплекс.

В состав ДФО входят 9 субъектов: Амурская область, Еврейская автономная область, Камчатский край, Магаданская область, Приморский край, республика Саха (Якутия), Сахалинская область, Хабаровский край, Чукотский автономный округ.

На примере объекта исследования показана роль, состояние и перспективы развития рынка санаторно-курортных услуг.

Материалы и методы исследования. Дальневосточный федеральный округ известен наличием уникальных минерально-сырьевых, лесных, топливно-энергетических и биологических ресурсов. Кроме этого, значительны гидроэнергетические ресурсы, запасы термальных вод и минеральных источников. Большую ценность представляют биологические ресурсы дальневосточных морей (лосось, краб, моллюски, минтай, треска, камбала, сельдь).

Для Дальневосточного региона характерны природные контрасты. Они обусловлены вытянутостью с северо-востока на юго-запад более чем на 4 тыс. км, а так же горным рельефом и влиянием морей. ДФО – горная территория: на юге преобладают средневысотные и низкие хребты, а на севере нагорья. Ключевская сопка, горный хребет Камчатки, достигает наибольших высот. Восточная Камчатка – единственный район в России с периодически фонтанирующими гейзерами. Для северо-востока ДФО актуальны виды этнического, экстремального и лыжного туризма. На территории Хабаровского края и Амурской области развивается спортивный

туризм. Экзотичность ландшафтов, богатство и разнообразие флоры и фауны привлекают туристов на Камчатку, Сахалин и Курильские острова. На Камчатке присутствуют большие перспективы развития рекреационного комплекса, лечебно-оздоровительного (целебные минеральные и термальные источники, лечебные грязи и т.п.) и горнолыжного туризма. Приморский край славится такими уникальными рекреационными и природными объектами, как берега и пляжи Японского моря, потухшие вулканы, пещеры и водопады.

Многообразие и неоднородность рекреационно-географической среды ДФО послужили основой для выявления закономерностей территориальной дифференциации ресурсного потенциала и природно-рекреационного районирования.

Исследования, проведенные В. И. Преловским, позволили выделить 5 рекреационно-туристских субрегионов [23]: Северо-Восточный, Камчатский, Амурсо-Охотский, Курило-Сахалинский и Приморский.

Итак, туристам будут интересны не только водопады и вулканы Курил и Камчатки, но и горячие источники, горячие озера и ключи Кунашира, нерестовые реки, целебные источники и бесконечные горы. Природный ресурсный потенциал района позволяет широко развивать лечебно-оздоровительный и спортивный туризм. Практическое пищевое и лечебное значение представляют собой гидроминеральные ресурсы. Большинство территорий Дальнего Востока обладает благоприятным климатом, лечебными грязями, высокоэффективными и разнообразными по составу минеральными водами [19]. Таким образом, в ДФО существует множество разнообразных по своим показателям грязевых и бальнеологических курортов. Однако количество курортов, основанных на климатических ресурсах в несколько раз меньше, это можно объяснить тем, что климат многих районов Дальнего Востока не относится к оздоравливающему.

ФГКУ санаторно-курортный комплекс «Дальневосточный» [21] – самый крупный и известный комплекс в сфере санаторно-курортных услуг. Широкая география комплекса «Дальневосточный» – от Владивостока до Камчатки – позволяет эффективно использовать практически все природные лечебные ресурсы в лечебно-оздоровительных целях.

В его состав входят 9 филиалов: санаторий «Океанский» (Приморский край, г. Владивосток), санаторий «Шмаковский» (Приморский край, п. Горные ключи), санаторий «Паратунка»

(Камчатский край, с. Паратунка), санаторий «Кульдурский» (Еврейская Автономная Область, п. Кульдур), санаторий «Хабаровский» (Хабаровский край, г. Хабаровск), дом отдыха «Сокол» (Приморский край, г. Владивосток), санаторий «Молоковский» (г. Чита), санаторий «Дарасунский» (Забайкальский край, Карымский район), база отдыха «Байкал» (республика Бурятия, село Гемячинск).

Здравницы специализируются на лечении болезней сердечнососудистой системы, заболеваний костно-мышечной, нервной, эндокринной систем, заболеваний органов дыхания и пищеварения, гинекологических и урологических заболеваний, болезней кожи.

В санаторно-курортном комплексе «Дальневосточный» применяются отечественные методики военной восстановительной медицины: крытый бассейн с морской водой, уникальные сульфидно-иловые грязи, минеральные воды, термальные источники [21].

Все филиалы оснащены современным лечебным и оздоровительным оборудованием,

которое позволяет применять новейшие технологии лечения. Широчайший спектр предоставляемых услуг обеспечивает высокую эффективность профилактики и восстановления здоровья граждан. Комплексное санаторно-курортное лечение включает: бальнеологические процедуры, грязелечение, климатотерапию, аппаратную физиотерапию, галотерапию, озонотерапию, спелеотерапию, психо- и рефлексотерапию, программы по реабилитации, лечебную физкультуру и питание.

Полное лечение в санаториях комплекса «Дальневосточный» сочетается с возможностью спокойного и активного отдыха, например, с посещением тренажерных залов и игровых площадок, с плаванием в Японском море и бассейнах, с совершением лыжных прогулок, посещением туристических маршрутов и т.д.

Результаты исследования и их обсуждение. Показатели динамики количества санаторно-курортных организаций Дальневосточного федерального округа представлены в табл. 1.

Таблица 1

Анализ динамики числа СКО (шт.) ДФО за 2003-2015 годы*

Table 1

The analysis of dynamics of the number of HRO (pcs) in FEFD for 2003-2015

Год	Субъект ДФО (область, край, округ, республика)									ДФО
	Амур-ская	Еврей-ская авто-номная	Кам-чат-ский	Мага-дан-ская	При-мор-ский	Респуб-лика Саха	Саха-лин-ская	Хаба-ровский	Чукот-ский	
2003	13	5	7	7	28	31	8	18	—	116
2004	11	5	6	7	29	26	8	13	—	106
2005	12	6	6	7	28	28	8	13	—	107
2006	11	6	5	7	25	2	8	11	—	101
2007	11	6	5	7	23	28	8	11	—	99
2008	12	6	5	7	23	24	8	10	—	98
2009	10	6	4	7	23	23	8	10	—	91
2010	9	6	3	7	20	24	7	10	—	85
2011	8	5	3	7	19	23	7	9	—	81
2012	8	5	2	6	18	24	7	9	—	77
2013	8	5	2	6	16	24	6	9	—	76
2014	7	5	2	6	16	25	6	8	—	75
2015	7	5	2	6	17	25	6	7	—	75
Рейтинг на 2015 год	3	5	6	4	2	1	4	3	7	

*составлено по данным [24]

Анализируя данные табл. 1 можно сделать вывод о том, что на территории ДФО присутствует тенденция снижения количества СКО. На 2015 год было зарегистрировано 75 санаторно-курортных организаций, при этом Чукотский автономный округ не имеет ни одной организации. Большая часть СКО расположена на

территории республики Саха – 25 организаций (33,33%) и в Приморском крае – 17 (22,67%). Меньше всего СКО расположено в Камчатском крае – 2 организации (2,67%) и в Еврейской автономной области – (6,67%).

Данные табл. 2 свидетельствуют о том, что в выбранном периоде присутствует тенденция

снижения числа размещенных в СКО. Такая тенденция может быть объяснена снижением

общего количества СКО в Дальневосточном округе.

Таблица 2

Анализ динамики числа размещенных (чел.) в СКО ДФО за 2003-2015 годы*

Table 2

The analysis of dynamics of the number of accommodated persons (man) in FEFD for 2003-2015 years

Год	Субъект ДФО (область, край, округ, республика)									
	Амур-ская	Еврей-ская авто-номная	Камчат-ский	Мага-данская	При-морский	Респуб-лика Саха	Саха-линская	Хаба-ровский	Чу-кот-ский	ДФО
2003	26506	9985	7786	6867	61340	18260	20450	26250	—	177444
2004	29311	11100	11240	8109	81230	21370	17060	28430	—	207850
2005	27760	15630	10160	7500	88110	23350	15290	28210	—	216010
2006	18255	11530	10730	7886	69050	22190	14850	26240	—	180731
2007	17865	10750	8532	7368	67530	20610	14360	23580	—	170595
2008	18612	10970	7270	8404	82750	20160	13360	24110	—	185636
2009	17472	11370	4971	8196	77900	19670	13220	23310	—	176109
2010	20267	9356	5049	6235	67880	16870	12500	23020	—	161177
2011	18798	9767	3458	8238	65270	19600	11600	22200	—	158931
2012	21016	8716	3126	9284	64140	18400	10370	21390	—	156442
2013	17390	7949	3665	11730	64750	17060	9777	17770	—	150091
2014	16794	7205	3323	12390	62470	17970	9558	16960	—	146670
2015	15836	7118	4076	13260	70920	19720	9867	15540	—	156337
Рейтинг ДФО на 2015 год	3	7	8	5	1	2	6	4	9	

*составлено по данным [24]

По количеству размещенных на 2015 год с большим преимуществом лидирует Приморский край, в нем размещено 70920 чел. (45,37%), за ним с большим отрывом республика Саха – 19720 чел. (12,61%). Меньше всего размещенных зафиксировано в Еврейской автономной области – 7118 (4,55%) чел., в Камчатском крае – 4076 чел. (2,61%) соответственно. Общая численность размещенных в 2015 году составляет 156337 чел. Отсюда можно сделать вывод о том, что санаторно-курортные организации Приморского края пользуются большим спросом среди населения, желающего пройти курс лечения и

профилактики. Прежде всего, это связано с тем, что в Приморском крае великолепный климат, который ценится чистотой и свежестью воздуха. В нем велико содержание озона и морских солей. Отсутствие резких перепадов температуры и большое воздействие солнечных лучей благоприятно влияют на здоровье человека, оказывают тонизирующее, общеукрепляющее и закаливающее воздействие.

Табл. 3 показывает снижение динамики количества мест в ДФО, это также обосновывается снижением общего количества СКО.

Таблица 3

Анализ динамики числа мест (мест) в СКО ДФО за 2003-2015 годы*

Table 3

The analysis of dynamics of the number of beds (places) in FEFD for 2003-2015 years

Год	Субъект ДФО (область, край, округ, республика)									
	Амур-ская	Еврей-ская авто-номная	Камчат-ский	Мага-данская	При-морский	Респуб-лика Саха	Саха-линская	Хаба-ровский	Чукот-ский	ДФО
2003	1842	1093	881	980	5367	2067	1158	2617	—	16005
2004	1795	1110	905	972	5979	1992	1158	2273	—	16184
2005	1856	1105	558	962	5864	2061	1138	2016	—	15560
2006	1808	1101	558	1025	5217	2377	1138	2012	—	15236
2007	2109	1101	552	1025	4891	1990	1213	1896	—	14777
2008	1803	1101	449	1025	5704	1953	1218	1654	—	14907

Год	Субъект ДФО (область, край, округ, республика)									
	Амур- ская	Еврей- ская авто- номная	Кам- чат- ский	Мага- данская	При- мор- ский	Респуб- лика Саха	Саха- линская	Хаба- ровский	Чукот- ский	ДФО
2009	1675	1101	370	990	5626	1634	1250	1581	—	14227
2010	1599	1099	371	970	5791	1579	1065	1567	—	14041
2011	1193	1008	341	920	6068	1628	1035	1518	—	13711
2012	1136	1008	341	765	5874	1725	927	1505	—	13281
2013	1112	1008	341	735	5716	1782	927	1465	—	13086
2014	1052	1008	341	759	5759	1917	917	919	—	12672
2015	1052	525	482	759	5833	1999	988	1063	—	12701
Рейтинг на 2015 год	4	7	8	6	1	2	5	3	9	

*составлено по данным [24]

В 2015 году по количеству мест СКО наибольшими показателями обладают Приморский край и республика Саха. В Приморском крае 5,833 тыс. мест (45,93%) а в республике Саха – 1,999 (15,74%). Наименьшие показатели у Еврейской автономной области и у

Камчатского края – 0,525 (4,13%) и 0,482 (3,79%) соответственно.

Аналогичная ситуация складывается и в динамике числа номеров наблюдается их снижение в среднем по ДФО на 20% (табл. 4).

Таблица 4

Анализ динамики числа номеров (номеров) в СКО ДФО за 2005-2015 годы*

Table 4

The analysis of dynamics of the number of rooms (rooms) in FEFD for 2005-2015 years

Год	Субъект ДФО (область, край, округ, республика)									
	Амур- ская	Еврей- ская авто- номная	Камчат- ский	Мага- данская	При- мор- ский	Респуб- лика Саха	Саха- линская	Хаба- ровский	Чу- кот- ский	ДФО
2005	871	531	260	356	2375	577	573	815	—	6358
2006	554	532	258	358	2075	604	573	751	—	5705
2007	548	532	263	358	1884	555	437	709	—	5286
2008	662	532	213	358	2219	549	443	674	—	5650
2009	621	532	157	294	2197	427	412	618	—	5258
2010	446	532	158	294	2371	465	378	617	—	5261
2011	375	532	152	280	2304	477	380	585	—	5085
2012	366	530	153	275	2261	565	354	585	—	5089
2013	365	534	153	268	2278	653	354	575	—	5180
2014	338	534	152	267	2404	688	354	517	—	5254
2015	338	336	152	267	2313	688	348	456	—	4898
Рейтинг на 2015 год	5	6	8	7	1	2	4	3	9	

*составлено по данным [24]

В табл. 5 представлена динамика расходов и доходов СКО за 2003-2015 года. В субъектах ДФО наблюдается тенденция увеличения доходов

и расходов. Максимальные доходы и расходы в 2015 году были зафиксированы в Приморском крае, минимальные – в Камчатском крае.

Таблица 5

Динамика доходов и расходов СКО по субъектам ДФО за 2015 год*

Table 5

Dynamics of income and expenses of HRO by subjects of FEFD in 2015 year

Субъект ДФО	Доходы СКО, тыс. руб.	Расходы СКО, тыс. руб.	Операционный результат (+/-), тыс. руб.	Рейтинг по операционному результату
Амурская область	367049,8	387265,6	-20215,8	8
Еврейская автономная область	181569,4	179853,0	+1716,4	1
Камчатский край	48730,2	135819,3	-87089,1	2

Субъект ДФО	Доходы СКО, тыс. руб.	Расходы СКО, тыс. руб.	Операционный результат (+/-), тыс. руб.	Рейтинг по операционному результату
Магаданская область	125431,0	319537,4	-194106,4	5
Приморский край	1094676,1	2259618,0	-1164941,9	7
Республика Саха (Якутия)	90162,2	1049561,7	-959399,5	6
Сахалинская область	267354,8	403936,5	-136581,7	4
Хабаровский край	287653,1	380572,2	-92919,1	3
Чукотский автономный округ	—	—	—	
Всего	2462626,6	5116163,7	-2653537,1	

*составлено по данным [24]

Положительная прибыль от реализации санаторно-курортных услуг (операционный результат) наблюдается только у Еврейской автономной области – 1716,4 тыс. руб., у остальных регионов присутствует тенденция убытка от деятельности. В итоге суммарный убыток по ДФО составил 2653537,1 тыс. руб. Таким образом, сделаем следующие выводы: в Еврейской автономной области санаторно-курортная деятельность развита больше всего, самый большой убыток составляет 1164941,9 тыс. руб., он наблюдается в Приморском крае, однако остальные показатели Приморского края не самые низкие.

Заключение. Таким образом, для территории ДФО характерны суровые климатические условия зимнего периода, низкая плотность населения, хозяйственная неразвитость территории, низкое развитие инфраструктуры, отсутствие государственного интереса к развитию сферы туризма в этом регионе. Перечисленные пункты вызывают трудности при освоении рекреационных ресурсов, свидетельствуют о малой потребности местного населения в комплексе СКО и препятствуют привлечению туристов.

Большая часть территории Дальневосточного региона имеет пригодный рекреационный потенциал (историко-культурные объекты, благоприятный климат, обилие лечебных природных ресурсов, например, минеральные воды, грязи), на основе которого возможно развитие рекреационного комплекса и лечебно-оздоровительного туризма. На 2015 год в ДФО насчитывается 75 санаторно-курортных организаций с высоким уровнем обслуживания и большим спектром предоставляемых услуг, которые готовы принять отдыхающих. Оздоровительный туризм ДФО может одновременно включать в себя лечение, оздоровительные походы, горнолыжные прогулки, экскурсии по живописным местам и другие мероприятия.

Лечебный и оздоровительный туризм на Дальнем Востоке только формируется, большинство санаториев были построены

несколько десятков лет назад. В настоящее время руководство санаториев активно расширяет количество и улучшает качество предоставляемых услуг, разрабатывает пакеты программ лечебных туров и перспективных медицинских технологий [20]. Но, несмотря на активное развитие СКО, их деятельность остается убыточной. Снижение спроса может быть объяснено низким уровнем платежеспособности населения. Однако наличие в данном регионе бальнеоклиматических и лечебно-оздоровительных местностей привело к развитию неорганизованного оздоровительного туризма, который может нанести вред окружающей среде. В последние годы из-за развития в курортных зонах частного строительства многие природные комплексы подверглись значительным изменениям.

Итак, на основе вышеизложенной информации можно выделить основные проблемы санаторно-курортной деятельности ДФО.

1. Суровые природно-климатические условия. Характерный для ДФО резко континентальный климат и продолжительная зима обуславливают сезонный характер деятельности комплекса СКО, что снижает туристический поток и отрицательно сказывается на экономике региона.

2. Удаленность Дальнего Востока от густонаселенной и экономически более развитой части России, плохо развитая инфраструктура, недостаточная освоенность лечебно-оздоровительных ресурсов и территорий региона не привлекают большого количества граждан, желающих отдохнуть и пройти курс лечения.

3. Проблема въезда. Туристы, желающие получить лечение, пройти курс профилактики заболеваний и отдохнуть на Дальнем Востоке, вынуждены получать разрешение на въезд в погранзону, что отнимает немало времени и нервов.

4. Высокие цены на предоставляемые туры и услуги. Почти все построенные в данном регионе санаторные комплексы и гостиницы

рассчитаны преимущественно на людей «с достатком». Средняя цена за 1 день в санатории Дальневосточного региона составляет 2552 рубля [24]. Такая ценовая политика приводит к сокращению спроса на предоставляемые услуги и не способствует развитию экономики региона.

5. Высокая стоимость билетов на передвижения, неудобные стыки в аэропортах Владивостока и Хабаровска, а порой и невозможность добраться в ту или иную точку региона из-за отсутствия транспортных средств не привлекают граждан, желающих оздоровиться.

6. Загрязнение части курортных зон. Загрязнение курортных зон обусловлено развитием неорганизованного туризма. Данная проблема также отталкивает потенциальных туристов и лишает регион дополнительной прибыли.

7. Отсутствие профессиональных проводников и гидов. Для ДФО характерна специфическая местность, поэтому специалисты в данной сфере должны хорошо знать реки и озера, ориентироваться в тайге и горах, а также быть ознакомленными с особенностями жизнедеятельности человека в данных природных условиях.

8. Неумение местных властей проводить маркетинговые мероприятия. Успешное региональное развитие деятельности СКО невозможно без применения маркетинговых инструментов, однако в ДФО отсутствует единая стратегия маркетинга, поэтому каждый муниципальный район сам придумывает туристические проекты.

9. Во многих организациях лечения и оздоровления отсутствуют комфортные условия лечения и отдыха. Необходим постоянный профессиональный рост и развитие системы переподготовки обслуживающего персонала, а также совершенствование методик лечения и улучшение лечебного оборудования.

Развитию лечебно-оздоровительного туризма способствуют проекты по развитию санаторно-курортной отрасли [12]. Вот некоторые пункты из них: расширение лечебно-оздоровительных комплексов с развитой рекреационной индустрией и индустрией развлечений; обновление оборудования в СКО; модификация минеральных вод; совершенствование технологий проведения процедур.

Дальневосточный регион имеет огромные перспективы для развития деятельности СКО:

1. Близость к развитым странам, которые могут повысить рост туристского потока в Дальневосточный федеральный округ: Китай, Япония, Сингапур, США, Канада;

2. Наличие уникального природно-

рекреационного потенциала, рациональное использование которого очень важно для рекреационной деятельности;

3. Развитие курортной инфраструктуры расширяет возможности оздоровления, лечения и рекреационной деятельности;

4. Реализация федеральных программ;

5. Упрощение туристских формальностей и таможенных процедур;

6. Появление интереса населения к «нетронутым цивилизацией» территориям;

7. Постепенное восстановление платежеспособного спроса и улучшение социально-экономического развития отрасли;

8. Совершенствование квалификации персонала необходимо для более качественного оказания санаторно-курортных услуг и внедрения новых программ оздоровления;

9. Строительство санаторно-курортных и туристских учреждений становится интересным для иностранных инвесторов.

Для активного развития санаторно-курортной деятельности Дальневосточного региона необходимо принять ряд мер по устранению выявленных проблем и решению поставленных задач, в минимальные сроки начать реализовывать проекты по развитию санаторно-курортной отрасли, а также уделять больше времени созданию и продвижению конкурентоспособных продуктов, формированию позитивного имиджа территории, усилению безопасности туристов. Развитие санаторно-курортного комплекса в данных направлениях позволит сформировать развитую сеть здравниц с высоким уровнем обслуживания и высококачественными программами лечения и оздоровления. При успешной реализации всех перспектив комплекса СКО санаторно-курортная деятельность Дальневосточного региона может специализироваться на развитии лечебно-оздоровительного туризма. Если эти меры будут успешно реализованы, то в будущем лечебно-оздоровительный туризм станет популярен не только у Российских, но и у зарубежных туристов, что принесет экономике региона огромные доходы. Большое разнообразие и уникальность природно-лечебных ресурсов создают базу, которую необходимо рационально использовать для улучшения качества здоровья населения.

Информация о конфликте интересов: автор не имеет конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: author have no conflict of interests to declare.

Список литературы

1. Brouder, P. *Tourism development against the odds: the tenacity of tourism in rural areas* [Text] / P. Brouder // *Tourism Planning and Development*. 2012a. № 9, Pp. 333-337.
2. Davis, J. S. & Morais, D. B. *Factions and enclaves: small towns and socially unsustainable tourism development* [Text] / J. S. Davis & D. B. Morais // *Journal of Travel Research*. 2004. № 43 (1), Pp. 3-10.
3. Donaldson, R. *Making a tourism gentrified town: the case of Greyton, South Africa* [Text] / R. Donaldson // *Geography*. 2009, № 94(2), Pp. 88-99.
4. Hall, C. M., Hultman, J. & Gossling, S. *Tourism mobility, locality and sustainable rural development*. In D.V.L. Macleod & S.A. Gillespie (eds.) [Text] / C. M. Hall, J. Hultman & S. Gossling, // *Sustainable Tourism in Rural Europe: Approaches to Development*. London: Routledge. 2011.
5. Knowles, T. *Performance of tourism partnerships: a focus on York* [Text] / T. Knowles // *Tourism Management*. 2012, № 21, Pp.341-351.
6. Buhalis, D. *Marketing the competitive destination of the future* [Text] / D. Buhalis // *Tourism Management*. 2010. № 21, Pp. 97-116.
7. Calantone, R. J., and Mazanec, J. A. *Marketing management and tourism* [Text] / R. J. Calantone and J. A. Mazanec // *Annals of Tourism Research*. 2012. № 18(1), Pp. 101-119.
8. Cooper, C., Gilbert, D., Fletcher, J., Wanhill, S. *Tourism Principles and Practice* [Text] / C. Cooper, D. Gilbert, J. Fletcher, S. Wanhill. England, Pearson Education Limited. 2011. 367 p.
9. Афанасьева, Я. В., Кушнерова, О. Н. Проблемы и перспективы развития туризма в Дальневосточном федеральном округе [Текст] / Я. В. Афанасьева, О. Н. Кушнерова // Электронное научное издание «Ученые заметки ТОГУ». 2013. Том 4. № 4. С. 732-735.
10. Соколенко, Т. В. Структура туристских потоков в Дальневосточном федеральном округе [Текст] / Т. В. Соколенко // *Вопросы географии Верхнего Приамурья*. 2014. Том 3. С. 36-45.
11. Лозовская, С. А., Изергина, Е. В., Косолапов, А. Б., Гиладури, Т. Н., Косов, А. Ю., Гременчук О. В. Факторы среды и социально значимые заболевания населения Дальнего Востока России [Текст] / С. А. Лозовская, Е. В. Изергина, А. Б. Косолапов, Т. Н. Гиладури, А. Ю. Косов, О. В. Гременчук // *Современные проблемы и науки образования*. 2016. № 4. С. 217-224.
12. Деркачева, А. Н., Синачева, А. В., Косолапов, А. Б. Проблемы устойчивого развития туризма [Текст] / А. Н. Деркачева, А. В. Синачева, А. Б. Косолапов // *Электронный научный журнал*. 2014. № 1.
13. Мерзеханова, З. Г. Особенности и перспективы развития туризма в приграничных городах Дальнего Востока [Текст] / З. Г. Мерзеханова // *Вестник национальной академии туризма*. 2012. № 1. С. 49-51.
14. Алепко, А. В. Проблемы историко-культурно развития туризма в Дальневосточном регионе [Текст] / А. В. Алепко // *Статья в сборнике трудов конференции «Вопросы развития культурно-творческой среды Дальнего востока России и Азиатско-Тихоокеанского региона»*. 2014. С. 43-52.
15. Каменева-Любавская, Е. Н., Хышова, Т. В. Социально-экономические проблемы развития туризма на Дальнем Востоке [Текст] / Е. Н. Каменева-Любавская, Т. В. Хышова // *Ученые заметки ТОГУ*. 2013. Том 4. № 4. С. 368-371.
16. Шевчук, А. В., Мониц, И. П. Перспективы диверсификации экономики регионов Сибири и дальнего Востока на основе развития экологического туризма [Текст] / А. В. Шевчук, И. П. Мониц // *Использование и охрана природных ресурсов в России*. 2010. № 1. С. 42-48.
17. Луканина, К. В. Оценка туристско-рекреационного потенциала Дальнего Востока [Текст] / К. В. Луканина // *Статья в сборнике трудов конференции «географическая наука, туризм и образование»*. 2015. С. 122-125.
18. Прокапало, О. М., Исаев, А. Г., Мазитова, М. Г. Экономическая конъюнктура в дальневосточном федеральном округе в 2015 году [Текст] / О. М. Прокапало, А. Г. Исаев, М. Г. Мазитова // *Пространственная экономика*, 2016. № 2. С. 124-125.
19. Завгорудько, В. Н., Завгорудько, Г. В., Сидоренко, С. В., Завгорудько Т.И., Кортелев В.В. Рекреационный туризм в курортных зонах Дальнего Востока [Текст] : монография / В. Н. Завгорудько, Г. В. Завгорудько, С. В. Сидоренко, Т. И. Завгорудько, В. В. Кортелев. Хабаровск: Издательство Дальневосточного государственного медицинского университета. 2007. С. 7 -21.
20. Характеристика и анализ лечебно-оздоровительного туризма на Дальнем востоке. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://mirznanii.com/a/225741/kharakteristika-i-analiz-lechebno-ozdorovitel'nogo-turizma-na-dalnem-vostoke> (дата обращения: 8.02.2017).
21. Санаторно-курортный комплекс «Дальневосточный». [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://skk-dv.ru/> (дата обращения: 5.02.2017).
22. Дальневосточный федеральный округ российской Федерации. [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://emigrantussr.ru/index/dalnevostochnyj_federalnyj_о_krug_rossijskoj_federacii/0-213 (дата обращения: 7.02.2017).
23. Выявление рекреационных ресурсов Дальнего востока. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.openclass.ru/node/444062> (дата обращения: 8.02.2017).
24. Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 5.02.2017).
25. Состояние и значение санаторно-курортного комплекса на рынке услуг России и Хабаровского края. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://sibac.info/studconf/econom/xix/37829> (дата обращения: 5.02.2017).
26. Проект стратегии развития российских курортов. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.vademec.ru/news/2016/12/09/vpervye->

predstavlen-proekt-strategii-razvitiya-sanatorno-kurortnogo-kospleksa/ (дата обращения: 5.02.2017).

27. Оборин, М. С. Социальные и экономические особенности лечебно-оздоровительного туризма региона (на примере Пермского края) [Текст] / М. С. Оборин // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия: Экономика. 2013. № 5 (31). С. 69-74.

28. Оборин, М. С. Региональный анализ изучения рекреационных систем [Текст] / М. С. Оборин // Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Серия: Естественные науки. 2013. № 2. С. 35-42.

29. Асланова, Д. Х., Саттарова, З. И., Алимова, М. Т. Региональный туристский кластер как инструмент повышения эффективности экономики региона [Текст] / Д. Х. Асланова, З. И. Саттарова, М. Т. Алимова // Научный результат. Экономические исследования 2016. № 1(7). Т. 2. С. 18-25.

30. Оборин, М. С. Развитие туристско-рекреационной деятельности в условиях санкционных ограничений и социально-экономической нестабильности южных регионов России [Текст] / М. С. Оборин // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2017. № 1. Т. 3. С. 51-58.

31. Яковенко, Н. В., Комов, И. В., Диденко, О. В. Туристское профессиональное образование: проблемы регионального уровня [Текст] / Н. В. Яковенко, И. В. Комов, О. В. Диденко // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2017. № 1. Т. 3. С. 68-72.

References

1. Brouder, P. *Tourism development against the odds: the tenacity of tourism in rural areas* [Text] / P. Brouder // *Tourism Planning and Development*. 2012a. № 9, Pp. 333-337.

2. Davis, J. S. & Morais, D. B. *Factions and enclaves: small towns and socially unsustainable tourism development* [Text] / J. S. Davis & D. B. Morais // *Journal of Travel Research*. 2004. № 43 (1), Pp. 3-10.

3. Donaldson, R. *Making a tourism gentrified town: the case of Greyton, South Africa* [Text] / R. Donaldson // *Geography*. 2009, № 94(2), Pp. 88-99.

4. Hall, C. M., Hultman, J. & Gossling, S. *Tourism mobility, locality and sustainable rural development*. In D.V.L. Macleod & S.A. Gillespie (eds.) [Text] / C. M. Hall, J. Hultman & S. Gossling, // *Sustainable Tourism in Rural Europe: Approaches to Development*. London: Routledge. 2011.

5. Knowles, T. *Performance of tourism partnerships: a focus on York* [Text] / T. Knowles // *Tourism Management*. 2012, № 21, Pp.341-351.

6. Buhalis, D. *Marketing the competitive destination of the future* [Text] / D. Buhalis // *Tourism Management*. 2010. № 21, Pp. 97-116.

7. Calantone, R. J., and Mazanec, J. A. *Marketing management and tourism* [Text] / R. J. Calantone and J. A. Mazanec // *Annals of Tourism Research*. 2012. № 18(1), Pp. 101-119.

8. Cooper, C., Gilbert, D., Fletcher, J., Wanhill, S. *Tourism Principles and Practice* [Text] / C. Cooper, D.

Gilbert, J. Fletcher, S. Wanhill. England, Pearson Education Limited. 2011. 367 p.

9. Afanasiev, Y. V., Kushnerova, O. N. *Problems and prospects of tourism development in the Far Eastern Federal District* [Text] / Y. V. Afanasiev, O. N. Kushnerova // *Electronic scientific edition «Scientific notes of TOGA»*. 2013. Volume 4. № 4. Pp. 732-735. Russian.

10. Sokolenko, T. V. *The Structure of tourist flows in the Far Eastern Federal District* [Text] / T. V. Sokolenko // *Problems of geography of the Upper Amur Region*. 2014. Volume 3. Pp. 36-45. Russian.

11. Lozovskaya, S. A., Sergina, E. V., Kosolapov, A. B., Gilauri, T. N., Kossov, A. Yu., Gremenchuk, O. V. *Environmental factors and socially significant diseases of the population of the Far East of Russia* [Text] / S. A. Lozovskaya, E. V. Sergina, A. B. Kosolapov, T. N. Gilauri, A. Yu. Kossov, O. V. Gremenchuk // *Modern problems of science and education*. 2016. № 4. Pp. 217-224. Russian.

12. Derkachev, A. N., Zinacheva, A. V., Kosolapov, A. B. *Problems of sustainable tourism development* [Text] / A. N. Derkachev, A. V. Zinacheva, A. B. Kosolapov // *Electronic scientific journal*. 2014. № 1. Russian.

13. Mirzekhanova, Z. G. *Characteristics and prospects of tourism development in the border cities of the Far East* [Text] / Z. G. Mirzekhanova // *The bulletin of national Academy of tourism*. 2012. № 1. Pp. 49-51. Russian.

14. Alapco, A. V. *Problems of historical-cultural tourism development in the Far East* [Text] / A. V. Alapco // *The article in the proceedings of the conference «The development of cultural and creative environment of the Russian Far East and Asian and the Pacific Ocean Region»*. 2014. Pp.43-52. Russian.

15. Kamenev-Lubavskaya, E. N., Chusova, T. V. *Socio-economic problems of development of tourism in the Far East* [Text] / E. N. Kamenev-Lubavskaya, T. V. Chusova, // *Scientific notes of TOGU*. 2013. Volume 4. № 4. Pp. 368-371. Russian.

16. Shevchuk, O. V., Monich, I. P. *Prospects of economic diversification in the regions of Siberia and the Far East on the basis of development of ecological tourism* [Text] / O. V. Shevchuk, I. P. Monich // *The use and protection of natural resources in Russia*. 2010. № 1. Pp. 42-48. Russian.

17. Lukanina, K. V. *Assessment of the tourism potential of the Far East* [Text] / K. V. Lukanina // *The article in the proceedings of the conference «Geographical science, tourism and education»*. 2015. Pp. 122-125. Russian.

18. Prokopalo, O. M., Isaev, A. G., Mazitova, M. G. *The economic situation in the Far Eastern Federal District in 2015* [Text] / O. M. Prokopalo, A. G. Isaev, M. G. Mazitova // *Spatial Economics*. 2016. NO. 2. Pp. 124-125. Russian.

19. Zavgorudko, V. N., Zavgorudko, G. V., Sidorenko S. V., Zavgorudko, T. I., Kortelev, V. V. *Recreational tourism in the resort areas of the Russian Far East* [Text] : monograph / V. N. Zavgorudko, G. V. Zavgorudko, S. V. Sidorenko, T. I., Zavgorudko, V. V. Kortelev. Khabarovsk: Publishing house of the Far Eastern State Medical University. 2007. Pp. 7-21. Russian.

20. *Characterization and analysis of health tourism in the Far East* [Electronic resource] // *Mode of access* : <http://mirznanii.com/a/225741/kharakteristika-i-analiz-lechebno-ozdorovitel'nogo-turizma-na-dal'nem-vostoke> (date of access: February 8, 2017). Russian.

21. *The Health-resort Complex «The Far East»* [Electronic resource] // Mode of access : <http://skk-dv.ru/> (date of access: February 5, 2017). Russian.

22. *The far Eastern Federal District of the Russian Federation* [Electronic resource] // Mode of access : http://emigrantussr.ru/index/dalnevostochnyj_federalnyj_0_krug_rossijskoj_federacii/0-213 (date of access: February 7, 2017). Russian.

23. *Identifying recreation resources in the Far East* [Electronic resource] // Mode of access : <http://www.openclass.ru/node/444062> (date of access: February 8, 2017). Russian.

24. *The Federal State Statistics Service* [Electronic resource] // Mode of access : : <http://www.gks.ru/> (date of access: February 5, 2017). Russian.

25. *The status and value of the health-resort complex in the market of Russia and the Khabarovsk Territory* [Electronic resource] // Mode of access : <https://sibac.info/studconf/econom/xix/37829> (date of access: February 5, 2017). Russian.

26. *The project of strategy of development of Russian resorts* [Electronic re-source] // Mode of access : <http://www.vademec.ru/news/2016/12/09/vpervye-predstavlen-proekt-strategii-razvitiya-sanatorno-kurortnogo-kospleksa/> (date of access: February 5, 2017). Russian.

27. *Oborin, M. S. Social and economic features of the medical and recreational tourism of the region (on the example of Perm region)* [Text] / M. S. Oborin // Bulletin of the Volga State University of Service. Series: The Economy. 2013. № 5 (31). Pp. 69-74. Russian.

28. *Oborin, M. S. Regional analysis of the study of recreational systems* [Text] / M. S. Oborin // The bulletin of the Northern (Arctic) Federal University. Series: Natural Sciences. 2013. №. 2. Pp. 35-42. Russian.

29. *Aslanov, D. H., Sattarova Z. I., Alimova M. T. Regional tourist cluster as a tool of increase of efficiency of economy of region* [Text] / D. H. Aslanov, Z. I. Sattarova, M. T. Alimova // Scientific results. Economic studies 2016. № 1(7). Vol. 2. Pp. 18-25. Russian.

30. *Oborin, M. S. The Development of tourism and recreational activities in terms of sanctions and limitations to socio-economic instability in the southern regions of Russia* [Text] / M. S. Oborin // Scientific results. Technology business and service. 2017. № 1. Vol. 3. Pp. 51-58. 31. Russian.

31. *Yakovenko, N. In., Komov, I. V., Didenko, O. V. Tourism professional education: problems at the regional level* [Text] / N. In. Yakovenko, I. V. Komov, O. V. Didenko // Journal of mathematical Sciences. Technology business and service. 2017. № 1. Vol. 3. Pp. 68-72. Russian.

Оборин Матвей Сергеевич, доктор экономических наук, доцент кафедры экономического анализа и статистики, Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Пермский филиал; профессор кафедры мировой и региональной экономики, экономической теории, Пермский государственный национальный исследовательский университет

Oborin Matvey Sergeevich, Doctor of Economics, Associate Professor, Department of Economic Analysis and Statistics, Plekhanov Russian University of Economics, Perm branch; Professor, Department of World and Regional Economy, the Economic Theory, Perm State National Research University

УДК 339.3

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-2-51-59

Прушковский Л. В.

**ОЦЕНКА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РИТЕЙЛА И ЕЕ ОБОСНОВАНИЕ**

Белгородский университет кооперации, экономики и права,
ул. Садовая, 116-А, г. Белгород, 308023, Россия. *lprushkovskiy@mail.ru*

Аннотация. Статья посвящена вопросам качества торгового обслуживания потребителей в розничной торговой сети. Предложены к рассмотрению различные подходы к качеству торгового обслуживания ученых России и ряда зарубежных стран.

Повышение требований покупателей к качеству обслуживания на предприятиях торговли вызывает необходимость пересмотра условий, в которых находится покупатель, посещающий торговые предприятия.

Поэтому требует значительного пересмотра функционирование розничной торговли в условиях конкуренции между розничными торговыми системами и отдельными торговыми предприятиями.

Стоящие задачи по наиболее полному удовлетворению спроса потребителей в границах избранного сегмента потребительского рынка включают создание оптимальных условий для проведения покупки товаров за счет установления рациональных режимов работы торговых предприятий, выбор эффективных методов продажи, предоставление широкого комплекса дополнительных услуг, размещение внутримагазинной информации и применение других организационно-технологических приемов. На торговом предприятии должны быть стандарты торгового обслуживания потребителей, направленные на четкое и лаконичное формирование правил поведения продавцов в типовых ситуациях и др.

Ключевые слова: ритейл; характеристика обслуживания; технологии «multichannel shopping»; критерии обслуживания; устойчивость ассортимента; интегральный показатель; понятливость; эффективность

UDK 339.3

Prushkovsky L. V.

**EVALUATION OF THE QUALITY SYSTEM OF TRADE SERVICE
IN RETAIL BUSINESSES AND ITS RATIONALE**

Belgorod University of Cooperation, Economics and Law
116-A Sadovaya St., Belgorod, 308023, Russia. *lprushkovskiy@mail.ru*

Abstract. The article is devoted to the quality of customer service in retail outlets. We discuss various approaches to the quality of trade service proposed by scientists from Russia and abroad.

The increased requirements of customers for the quality of service at trade enterprises makes it necessary to review the conditions the buyer encounters when visiting trade enterprises.

Therefore, it requires a significant revision of the functioning of retail trade in a competitive environment between retail trading systems and individual trading enterprises.

The most important tasks for the most complete satisfaction of consumers' demand within the chosen segment of the consumer market include the creation of optimal conditions for the purchase of goods through the establishment of rational operating modes for trading enterprises, the choice of effective methods of sale, the provision of a wide range of additional services, the placement of in-store information and the use of other organizational and technological methods. At the trading enterprise there should be standards of merchant services for consumers aimed at a clear and concise formation of rules of behavior of sellers in typical situations etc.

Keywords: the retail sector; characteristics of services; «multichannel shopping» technologies; the criteria for maintenance; resistance range; integral indicator; conceptuality; efficiency

Введение. Качество торгового обслуживания потребителей в розничной торговой сети становится одним из основных показателей оценки системы обслуживания.

Проблемы оценки системы обслуживания покупателей всегда являлись дискуссионными, в связи с чем этому важное значение придавалось как за рубежом, так и в России.

Эта проблематика рассматривалась в работах Берри Л., Зейтамлена В., Виннера Р., Лемани Д., Парасурамана А., Тагути Т., Флемикс Дж., Апопия В., Бланка И., Баканова М., Голошубовой Н., Кругловой О., Кадацкой Д, Матвеевой О., Тарасовой Е. и др.

Применяемый учеными методический инструментариум отличается друг от друга критериями и показателями оценки, пересчетом единичных и методиками определения интегральных показателей, используемых для оценки обслуживания.

Значительное внимание, как основному критерию оценки обслуживания потребителей, в специальной литературе уделяется критерию качества.

В словаре (критерием criterion – способ для размышлений) критерий рассматривается как определение или условие, на основе которого проводится оценка, определение или классификация чего-либо, или измерение оценки [5].

Целью исследования является изучение, выявление проблем в организации обслуживания покупателей и разработка направлений повышения его качества.

Методы исследования. При выполнении научной работы использовались общенаучные и специальные экономические методы исследования. При использовании общенаучных методов, в рамках логистического подхода, последовательно применялись методы анализа, синтеза, индукции и дедукции.

Результаты исследования. В экономической литературе чаще всего основным критерием для оценки обслуживания потребителей используется критерий качества. В связи с этим, для торгового предприятия большое значение имеет информация об уровне удовлетворения потребителей обслуживанием, а указанное вызывает необходимость измерения качества обслуживания. Одной из методик, используемых для этой цели, является система опроса потребителей SERVQUAL, которая была предложена А. Парасураманом, Л. Берри и В. Зейтамлем [7, 9].

В данной модели, по сравнению с обычным опросом потребителей, имеется значительное отличие в построении самой анкеты, обработка данных которой создает большой объем оперативной информации для исследователей. Анкета содержит около 22 пар вопросов, в которых представлена оценка ответов по шкале Лайкерта «от категорично не согласен, до полностью согласен».

В соответствии с существующей процедурой SERVQUAL, каждый опрашиваемый потребитель дает ответ дважды. В связи с чем представляется возможным: первое – выяснить ожидания потребителей; второе – определить фактический уровень качества услуг (товара), который воспринимает потребитель.

Кроме преимуществ указанная методика имеет отдельные недостатки. Так, авторы Д. Лемани и Р. Виннер отмечают, что одна из проблем приведенной методики состоит в том, что вопросы об ожидании качества обслуживания покупателей не дают возможность выделять то, что должен делать продавец товара или услуги в отличие от фактически им сделанного. Кроме того, авторы предлагают шкалу SERVQUAL переработать для оценки предлагаемых услуг в конкретных условиях.

Авторы относят к недостаткам также отсутствие коэффициентов для взвешивания переменных, использование утверждений, которые начинаются с негативной оценки, дублирование содержания отдельных вопросов, сложность формирования ряда вопросов и др. [7].

Кроме этого недостатком методики является также некоторая ограниченность в количестве объектов оценки. В связи со значительным количеством вопросов [22], а также их цикличностью, сложным является получение информации у каждого отдельного респондента не только в отношении собственных ожиданий и фактического уровня качества обслуживания в данном хозяйствующем субъекте, но также в отношении уровня обслуживания предприятиями конкурентов. В то же время, при наличии указанных недостатков, SERVQUAL является своеобразной базой для ряда методик, используемых при определении качества отдельных услуг и системы обслуживания в целом, не только у предприятий торговли, но и у предприятий разных сфер деятельности – банковской, бытового обслуживания, предоставления транспортных услуг, юридических, методических услуг, просвещения и др. [7].

Одной из методик определения качества обслуживания потребителей является технология «muster shopping». Сущность ее заключается в том, что определение качества обслуживания производится «тайнственным покупателем».

Отличительная черта данной методики – акцент на работу персонала торгового предприятия, что предусматривает включение в систему оценивания соответствующих характеристик обслуживания (техника продажи, знание товара, честность персонала, соблюдение процедур обслуживания и др. [7].

Важным преимуществом данной технологии «muster shopping» является независимость оценки и полнота информации о работе торгового персонала.

Полученные по данной методике результаты оценки могут быть использованы в хозяйствующем субъекте для разработки программ развития персонала, организации переобучения и обучения работников, усовершенствования самих стандартов процедуры обслуживания покупателей, дополнительного стимулирования работников, оценки эффективности методов, направленных на увеличение лояльности покупателей и контроля их выполнения работниками торгового предприятия.

Необходимо отметить, что узкая направленность методики «muster shopping» может являться, в какой-то мере, ее недостатком, в связи с тем, что предусмотрена она только для оценки качества обслуживания покупателей торговым персоналом, но не позволяет сделать комплексную оценку системы торгового обслуживания розничным предприятием в целом. Еще одним из недостатков данной методики определения качества обслуживания является субъективность суждений «тайнственного покупателя» и выводов, а также весьма большая зависимость качества полученных результатов проверки от квалификации участников, проводящих исследования.

Необходимо констатировать, что данная методика не нашла повседневного применения, во-первых, из-за недостаточного опыта отечественных розничных торговых предприятий по предоставлению услуг покупателям, а, во-вторых, полученная информация не всегда носит объективный характер.

С целью оценки качества работы торгового персонала розничного торгового предприятия кроме технологии «тайнственный покупатель» применяются и другие – такие как наблюдение индивидуальных продаж путем кодирования кассовых аппаратов, анкетирование покупателей, применение обратной связи с потребителями. Все указанные методы могут, в основном,

применяться для оценки работы персонала розничного торгового предприятия, но в то же время не находят применения для изучения системы торгового обслуживания предприятия в целом.

В настоящее время учеными, работающими по данному направлению, предлагается ряд методик исследования.

Так, экономист О. Решетняк [15] представил модель «Дом качества». Автор предполагает, что указанная модель может применяться для использования как метод оценки качества предоставления услуг. Она представляет собой группу таблиц, которые связаны между собой, и на их основе одновременно производится оценка потребительских требований и предложений конкурентов не только по техническим параметрам, но и по требованиям потребителей.

Предлагаемая модель предоставляет возможность комплексно исследовать услуги со стороны требований потребителей и предложений конкурентов. Следует отметить, что она имеет ряд недостатков, так как при исследовании могут использоваться атрибутивные показатели, количественная оценка которых является субъективной.

Проведенное исследование дало возможность выделить в отдельную группу ряд работ, в которых функционирование системы обслуживания оценивается по скорости торгового обслуживания розничных покупателей [2, 3, 20]. В основу этих моделей положена теория массового обслуживания.

Основным критерием предлагаемой системы обслуживания является сокращение времени на ожидание обслуживания покупателей. Указанное предусматривает применение метода моментальных наблюдений и одновременно построение карты состояния каналов обслуживания. В данной системе рассматривается периодичность ее возврата в определенное состояние, средняя продолжительность нахождения системы в определенном состоянии, среднее число требований в системе, средняя длина очереди, среднее число занятых каналов, коэффициент занятости и простоя каналов и ряд других.

Превосходством этой системы обслуживания является то, что в данном случае наблюдается объективность выводов по результатам расчетов, а также весьма высокий уровень достоверности по результатам прогнозирования параметров системы для разных вариантов организации обслуживания. Однако следует констатировать, что скорость обслуживания покупателей не может быть принята как унифицированный

показатель качества или эффективности системы обслуживания торгового предприятия.

При применении метода индивидуального обслуживания потребителей фактор времени играет второстепенную роль. В данном случае на первые позиции выходят квалификация персонала, предоставляемый комфорт и количество дополнительных услуг.

В современной экономической литературе учеными предлагается множество единичных показателей [1, 4, 7, 10, 11]. Так, профессор И. Бланк предложил свою систему, в которой представлено 17 единичных показателей [4]. Предлагаемая методика представляет возможность всестороннего исследования системы торгового обслуживания в розничном торговом предприятии. Вместе с тем, отсутствие интегральной оценки значительно усложняет возможность производить выводы в отношении уровня торгового обслуживания потребителя в целом.

Т. И. Николаева считает, что отражением качества торгового обслуживания является устойчивость ассортимента, соответствие торгового обслуживания требованиям покупателей, завершенность покупки [10]. Следует отметить, что показатели, приведенные в работах [4, 7, 10] для оценки системы торгового обслуживания, носят узкий характер. В этих работах участие торгового персонала, а также торгово-технологические особенности организации процесса торгового обслуживания не рассматриваются. Кроме того, в данных работах не учтено наличие или отсутствие дополнительных торговых услуг, в то время как данный показатель может значительно увеличить ценность торгового предприятия для покупателя.

Исследователи, принимая обслуживание как сложную систему, достаточно часто используют метод интегральной оценки с целью ее оценки. Однако, независимо от состава показателей, ключевым в интерпретации рассчитанных коэффициентов является только «качество обслуживания», хотя в совокупности единичных показателей используются показатели

эффективности. С учетом того, что качество и эффективность в системе обслуживания, являясь разными категориями, тесно связаны между собой, вопросы совместного исследования показателей качества и эффективности в процессе проведения сравнительной оценки системы обслуживания на предприятиях, участвующих в конкуренции, требуют уточнения.

Следует обратить внимание на такой аспект указанного исследования: методы обобщения единичных показателей качества и эффективности системы обслуживания не могут быть одинаковыми. Также отметим, что в работах зарубежных и отечественных исследователей предлагаются различные механизмы интегральной оценки [4, 15, 18].

Несмотря на различные подходы, используемые авторами исследований, сущность предлагаемых методик сводится к следующим этапам:

- 1) формирование матрицы выходных показателей;
- 2) нормирование элементов матрицы;
- 3) расчет интегрального показателя;
- 4) представление и интеграция результатов расчетов.

При этом большинство предлагаемых методик интегральной оценки имеют отличия в обозначенных этапах.

Проведенное исследование представило возможность определить два подхода к построению интегрального показателя: основанный на аддитивной модели и основанный на мультипликативной модели.

Использование в практической деятельности первой или второй модели в процессе определения интегрального показателя не влияет на выводы. В то же время способ обобщения единичных показателей и формирования интегрального влияет на конечный результат.

Автор Голошубова Н.О. предлагает определять «обобщающий коэффициент уровня качества обслуживания покупателей» с помощью следующей формулы [6]:

$$K_{об} = \frac{(K_3 \times 0,45) + (K_n \times 0,20) + (K_{пв} \times 0,5) + K_{дп}}{2} \quad (1)$$

где K_3 – коэффициент завершенности покупки;
 K_n – коэффициент, характеризующий уровень услуг;
 $K_{пв}$ – коэффициент, характеризующий затраты времени покупателей на приобретение товаров;
 $K_{дп}$ – коэффициент, характеризующий качество обслуживания покупателей по данным анкетного опроса или других методов сбора информации.

В предлагаемой формуле обобщающий коэффициент сформирован из двух составляющих, а именно:

а) интегрального показателя эффективности системы обслуживания, в основе которого – показатели социальной эффективности;

$$K_d = (K_c \times 0,35) + (K_{до} \times 0,20) + (K_{зв} \times 0,45) + K_{ко}, \quad (2)$$

где K_c – коэффициент стойкости ассортимента;
 $K_{до}$ – коэффициент дополнительного обслуживания;
 $K_{зв}$ – коэффициент затрат времени на ожидание обслуживания;
 $K_{ко}$ – коэффициент оценки культуры обслуживания по мнению потребителей.

Следует констатировать, что автор работы кроме показателей культуры обслуживания выделяет также и показатели качества обслуживания, которые сформированы по таким основным элементам: материально-техническая база, применение прогрессивных методов продажи, дополнительные услуги, ассортимент товаров, товарооборот. Автор для характеристики качества торгового обслуживания использует ряд показателей, на основе которых становится возможным оценить технико-экономические и экономические показатели системы обслуживания [14]. Среди них такие, как товарооборот на душу населения, коэффициент стойкости ассортимента, коэффициент

б) показателя качества обслуживания, полученного в процессе опроса потребителей.

Подобную структуру имеет интегральный показатель, предлагаемый для оценки культуры обслуживания [14]:

дополнительного обслуживания, степень обеспеченности торгово-технологическим оборудованием, равномерность выполнения плана товарооборота. В данном случае автор утверждает, что это показатели качества обслуживания.

Однако наше мнение по этому вопросу не идентично авторскому, так как указанные показатели представляют собой самостоятельную группу показателей эффективности торгового обслуживания, и должны быть выделены отдельно.

Еще один интегральный показатель, предлагаемый для оценки культуры обслуживания, имеет вид: [2]:

$$P_{Кобсл} = (K_{стаб} \times Z_{пст}) + (K_{квр} \times Z_{ппр}) + (K_{сус} \times Z_{пус}) + (K_{зв} \times Z_{пзв}) + (K_{зав} \times Z_{пзав}) + (K_{кач} \times Z_{пкач}) + K_{кмп}, \quad (3)$$

где $K_{стаб}$ – коэффициент стабильности ассортимента товаров;
 $Z_{пст}$ – значение показателя стабильности ассортимента товаров в баллах;
 $K_{квр}$ – коэффициент внедрения прогрессивных методов продажи товаров;
 $Z_{ппр}$ – значение показателя внедрения прогрессивных методов продажи товаров в баллах;
 $K_{сус}$ – коэффициент системы услуг, которые предоставляются в магазине;
 $Z_{пус}$ – значение показателя системы услуг в баллах;
 $K_{зв}$ – коэффициент затрат времени покупателей на обслуживание;
 $Z_{пзв}$ – значение показателя затрат времени покупателей на обслуживание;
 $K_{зав}$ – коэффициент завершенности процесса покупки;
 $Z_{пзав}$ – значение показателя завершенности процесса покупки в баллах;
 $K_{кач}$ – коэффициент качества работы работников магазина;
 $Z_{пкач}$ – значение показателя качества работы работников магазина в баллах;
 $K_{кмп}$ – коэффициент культуры обслуживания, по мнению покупателей.

Следует отметить дискуссионность использования термина «значение показателя» и измерение его в баллах. Также возникает вопрос в отношении основного источника информации для оценивания системы обслуживания предлагаемым методом, так как рассчитываемый интегральный показатель включает «коэффициент культуры обслуживания по

мнению потребителя», методика определения которого в работе не приведена. Параллельно с культурой обслуживания авторами работы [2] предлагаются и другие показатели для оценки качества обслуживания. В составе этих показателей полнота и стабильность ассортимента, состояние розничной торговой сети, внедрение прогрессивных методов продажи,

системы услуг, динамика товарооборота, завершенность покупки, затраты времени на проведение покупки [2].

Как свидетельствуют эти данные, в состав показателей качества обслуживания включены показатели социальной (затраты времени покупателей для проведения покупки), экономической (товарооборот в расчете на душу населения, процент охвата населения) эффективности торговли, а также целый ряд показателей, отражающих технико-технологический аспект эффективности системы обслуживания (состояние и динамика розничной торговой сети).

По мнению автора [13], качество обслуживания (К) можно оценивать также на основе совокупности оценки факторов (F_i), в состав которых следует включить такие составляющие, как: уровень знаний работников по результатам аттестации, оценка качества обслуживания по методике «mystery shopping», продолжительность ожидания в очереди, отсутствие ошибок, отсутствие жалоб.

На основе этого качество обслуживания (К) в формализованном виде можно представить как:

$$K = \sum_{i=1}^n F_i * W_i, \quad (4)$$

где F_i – факторы качества обслуживания;
 W_i – вес составляющего фактора в общей совокупности.

Следует отметить, что в составе факторов, предложенных автором, есть показатели, которые отражают социальную составляющую эффективности торгового предприятия (длительность ожидания в очереди), что позволяет считать, что в состав данной авторской системы оценки качества обслуживания включены показатели эффективности. Вместе с тем, вызывает сомнение использование для оценки системы обслуживания аддитивной модели. Дело в том, что составляющие ее факторы сформированы по двум основными направлениями, а именно: соответствие стандартам самой компании (с этой целью оценивается уровень знаний работников, длительность ожидания в очереди) и соответствие ожиданиям потребителей (оценка качества обслуживания по методике «mystery shopping»). Объединение единичных показателей, которые отражают разные аспекты обслуживания в единый интегральный показатель в данном случае теряет смысл, так как нивелирует оценки по различным направлениям, что имеет значение во время изучения системы обслуживания в границах отдельного предприятия.

С учетом проведенного исследования подходов к определению качества обслуживания покупателей нами определена система показателей оценки эффективности и качества системы обслуживания торгового предприятия, в основу построения которой положены следующие соображения:

- эффективность системы обслуживания предприятий розничной торговли характеризуется такими составляющими, как товар, услуги, персонал, материально-техническое оснащение и определяются обобщением системы единичных показателей, отражающих разные аспекты эффективности системы обслуживания (социальной, экономической, технической);

- качество обслуживания предприятия торговли определяется обобщением мнений покупателей по поводу качественных характеристик, являющихся основными составляющими системы торгового обслуживания (товара, дополнительных услуг, персонала, торгово-технического оснащения).

В отношении показателей эффективности следует констатировать, что они рассчитываются не ради самих себя, а для обоснования управленческих решений, при этом следует учитывать следующее:

- характер целевой установки принимаемых решений;
- базу сравнения полученных оценок эффективности;
- необходимую степень детализации и др.

Кроме этого следует так же учитывать такие особенности предприятий торговли, которые в целом обусловлены задачами торговли, а также разнообразием торговых предприятий с рассмотрением их специализации и функциональной роли, форм продажи, торговых форматов.

Имеется еще один аспект, который следует учитывать – наличие информации для расчета отдельных показателей эффективности. При условии, что в большинстве случаев доступ к информации предприятий конкурентов весьма ограничен, возникает необходимость формирования информационной базы для оценки эффективности системы обслуживания на основе собственных наблюдений.

Обоснование системы показателей для оценки обслуживания в торговом предприятии может проводиться в два этапа. На первом этапе формируется база показателей, используемых в экономической литературе для оценки торгового обслуживания. На втором этапе определяется количество показателей, используемых для оценки уровня обслуживания наиболее часто.

Для оценки качества и эффективности системы обслуживания предприятий торговли предлагаем соответствующую систему

единичных, обобщающих и интегральных показателей, представленных в таблице.

Таблица

Показатели для сравнительной комплексной оценки системы обслуживания на предприятиях розничной торговли

Table

Indicators for a comparative comprehensive evaluation of the service system at retail outlets

Показатели оценки	Направления оценки	
	качество системы обслуживания	эффективность системы обслуживания
Единичные	<ul style="list-style-type: none"> – удовлетворенность потребителей ассортиментом; – удовлетворенность потребителей работой персонала; – удовлетворенность потребителей дополнительными услугами; – удовлетворенность потребителей торгово-технологическим оснащением предприятия 	<ul style="list-style-type: none"> – коэффициент завершенности покупки; – коэффициент затрат времени на приобретение товара; – коэффициент, характеризующий предоставление услуг покупателям; – коэффициент интенсивности потока покупателей; – показатель скорости обслуживания; – количество ассортиментных позиций в расчете на 1м² торговой площади; – коэффициент установочной площади; – коэффициент демонстрационной площади; – коэффициент емкости демонстрационного оборудования
Обобщающие	показатель соответствия цен качеству обслуживания по результатам опроса потребителей	<ul style="list-style-type: none"> – товарооборот на одного работника торгового зала; – товарооборот на 1м² торговой площади; – прибыль на 1 работника торговой площади; – прибыль, приходящаяся на единицу затрат по оплате труда работников торгового зала
Интегральные	интегральный показатель качества обслуживания	интегральный показатель эффективности системы обслуживания

Следует отметить, что в указанную систему включены показатели, соответствующие общим принципам построения показателей эффективности (соотношение результатов и затрат (ресурсов), направленных на получение данных результатов), отражающие отдельные аспекты эффективности торгового предприятия (социальную, экономическую, технико-технологическую).

Выводы. Проведенное исследование позволило установить, что только комплексная реализация рассмотренных методик способна обеспечить адекватную оценку качества торгового обслуживания потребителей на предприятиях розничной торговой сети и на этой основе значительно улучшить показатели эффективности работы предприятий торговли.

Информация о конфликте интересов: автор не имеет конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: author have no conflict of interests to declare.

Список литературы

1. Аниканова, Т. В. К вопросу повышения качества в сфере обслуживания [Электронный ресурс] / Т. В. Аниканова // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2014. № 1 (1). С. 58-62. Режим доступа : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (дата обращения: 03.04.2017).
2. Апопий, В. В. Коммерческая деятельность на рынке товаров и услуг [Текст] : Учебник / В. В. Апопий, С. Т. Бабенко, Я. А. Гончарук, Я. М. Антонюк, П. Ю. Балабан, А. Дудка; под ред. В.В. Апопия. Киев : НМУ Укоопосвіта. 2002. 458 с.
3. Баканов, М. И., Степанов, В. Г. Информационные технологии контроля качества функционирования систем обслуживания в торговле [Электронный ресурс] / М. И. Баканов, В. Г. Степанов / Режим доступа : <http://www/cfin.ru/press/a8э/2000-4/52bak.shtml> (дата обращения: 15.04.2017).
4. Берман, Б. Розничная торговля: стратегический подход [Текст] : Учебник; пер. с англ. / Б. Берман, Дж. Эванс. М. : Вильямс. 2003. 1184 с.

5. Большой экономический словарь [Текст] / Под ред. А.Н. Азрилияна; 4-е изд. доп. и перераб. М.: Институт новой экономики, 1999. 1248 с.

6. Голошубова, Н. О. Организация торговли [Текст] : Учебник / Н. О. Голошубова. Киев : Книга. 2004. 560 с.

7. Леманн, Д. Р. Управление товаром [Текст] : Учебное пособие / Д. Р. Леманн, Р. С. Виннер; пер. с англ.; 3-е изд. М. : Вильямс. 2004. 622 с.

8. Матвеева, О. П., Гаркушова, М. В. Качество услуги по реализации товаров в розничной торговой сети потребительской кооперации: теория, оценка и направления повышения [Текст] : Монография / О. П. Матвеева, М. В. Гаркушова. Белгород : Издательство БУПК. 2010. 290 с.

9. Никишин, В. В. Маркетинг в розничной торговле. Теория и методология [Текст] : Монография / В. В. Никишин. М. : Экономика. 2003. 210 с.

10. Николаева, Т. И. Адаптация торговли к условиям рынка [Текст] : Учебное пособие // Т. И. Николаева. Екатеринбург : Издательство Урал. государственный университет. 2005. 168 с.

11. Патрусова, А. М., Слинкова, О. К. О соотношении качества обслуживания и удовлетворенности трудом на предприятиях сервиса [Электронный ресурс] / А. М. Патрусова, О. К. Слинкова / Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2016. № 2. С. 45-50. Режим доступа : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (дата обращения: 03.04.2017).

12. Пикалова, М. Б. Качество торгового обслуживания населения в магазинах потребительской кооперации и направления его повышения [Текст] : монография / М. Б. Пикалова. Белгород : Издательство БУПК. 2003. 180 с.

13. Подкорытова, А. А. Оценка качества обслуживания в системе мотивации персонала торговой розничной организации [Текст] / А. А. Подкорытова // Сибирская финансовая школа. 2008. № 4. С. 56-58.

14. Платонов, В. Н. Организация торговли [Текст] : Учебное пособие / В. Н. Платонов. Мн. : БГЭУ. 2002. 287 с.

15. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг [Текст] : Підручник / О. Решетняк. Харків : Фактор. 2008. 544 с.

16. Тарасова, Е. Е., Кадацкая, Д. В. Качество торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли: оценка и направления повышения [Текст] : Монография / Е. Е. Тарасова, Д. В. Кадацкая. Белгород : Издательство БУКЭП. 2013. 124 с.

17. Тарасова, Е. Е., Кадацкая, Д. В. Оценка качества торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли потребительской кооперации: теория и практика [Текст] : Монография Е. Е. Тарасова, Д. В. Кадацкая. Белгород : Издательство БУКЭП. 2013. 197 с.

18. Форирование конкурентной позиции предприятия в условиях кризиса [Текст] : Монография / А. Тищенко, Ю. Иванов, Н. Кизим и др. Харьков : ИИЖЭК. 2007. 376 с.

19. Флеминг, Дж. Управление качеством услуг: Метод Human Sigma [Текст] / Дж. Флеминг, Дж. Аспленд. М. : Альпика Бизнес Букс. 2009. 218 с.

20. Челенков, А. Б. Управление качеством сервисных продуктов [Электронный ресурс] / А. П. Челенков // Режим доступа : http://www.iteam.ru/publications/quality/section_85/article_913 (дата обращения 10.03.2017).

References

1. Anikanova T. V. *To the issue of raising quality in the service sector* [Electronic resource] // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service», 2014. № 1 (1). С. 58-62. Mode of access : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (date of access: April 03, 2017). Russian.

2. Apopy, V. V. *Commercial activities on the market of goods and services* [Text] : Textbook / V. V. Apope, S. T. Babenko, Y. A. Goncharuk, Y. M. Antoniuk, P. J. Balaban, A. Dudka; ed. by V. V. Apopy. Kiev: NMU Youpost. 2002. 458 p. Russian.

3. Bakanov, M. I., Stepanov, V. G. *Information technology quality control systems are in service in the trade* [Electronic resource]. Mode of access : <http://www.cfin.ru/press/a8э/2000-4/52bak.shtmi> (date of access: April 15, 2017). Russian.

4. Berman, B. *Retail trade: a strategic approach* [Text] : Textbook, translated from English. / Berman, George. Evans. M. : Williams. 2003. 1184 p. Russian.

5. *Unabridged economic dictionary* [Text] / ed. Apriliana; 4th ed. additional and revised, Moscow: Inst-the new economy, 1999. 1248 p. Russian.

6. Goloshubova N. O. *Trade Organization* [Text]: Textbook / N. O. Goloshubova. Kyiv : Kniga. 2004. 560 p. Russian.

7. Lehmann, D. R. *Product Management* [Text] : Textbook / D. R. Lehmann, R. S. Winer; translated from English.; 3-е Izd. Moscow : Williams. 2004. 622 p. Russian.

8. Matveeva, O. P., Garkushova, M. V. *The quality of services sale of goods in the retail network of consumer cooperation: theory, assessment and ways of improvement* [Text] : Monograph / O. P. Matveeva, M. V. Garkushova. Belgorod : Publishing house of BUPC. 2010. 290 p. Russian.

9. Nikishin, V. V. *Marketing in retail trade. Theory and methodology* [Text] : monograph / V. V. Nikishin. M. : Ekonomika. 2003. 210 p. Russian.

10. Nikolaeva, T. I. *Adaptation of trading to market conditions* [Text] : Tutorial // Т. I. Nikolaeva. Ekaterinburg : Publishing House of Ural. State University. 2005. 168 p. Russian.

11. Patrusova, A. M., Slinkova, O. K. *On the correlation of service quality and job satisfaction for service enterprises* [Electronic resource] // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2016. № 2. С. 45-50. Mode of access : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (date of access: April 03, 2017). Russian.

12. Pikalova, M. B. *Quality of trading service of the population in the shops of consumer cooperation and directions of its improvement* [Text] : Monograph / B. M. Pikalova. Belgorod: Publishing house of BUPC. 2003. 180 p. Russian.

13. Podkorytov, A. A. *Assessment of service quality of the system of personnel motivation, the retail trade organization* [Text] / A. A. Podkorytov // Siberian financial school. 2008. № 4. Pp. 56-58. Russian.

14. Platonov, V. N. *Trade organization* [Text] : Textbook / V. N. Platonov. Mn. : Belarusian State Economic University. 2002. 287 p. Russian.

15. Reshetnyak E. *Modern methods of management at enterprises of service sector* [Text] : Textbook / O. Reshetnyak. Kharkiv : Factor. 2008. 544 p. Ukrainian.

16. Tarasova E. E., Kadarka, D. V. *Quality of sales service in retail: assessing and improving* [Text] : Monograph. Belgorod: Publishing house of BUCAP. 2013. 124 p. Russian.

17. Tarasova E. E., Kadarka, D. V. *Assessment of the quality of sales service in retail trade enterprises of consumer cooperation: theory and practice* [Text] : Monograph. Belgorod: Publishing house of BUCAP. 2013. 197 p. Russian.

18. *The formation of the competitive position of the enterprise in crisis conditions* [Text] : monograph / A. Tishchenko, Yu. Ivanov, N. Kizim et al. Kharkov : HIJAK. 2007. 376 p. Russian.

19. Fleming, John *Managing service quality: Human Sigma Method* [Text] / J. Fleming, John. Aspland. M. : Alpika Business Books. 2009. 218 p. Russian.

20. Chelenkov, A. B. *The quality Management service products* [Electronic resource] / A. P. Chelenkov. Mode of access : http://www.iteam.ru/publications/quality/section_85/article_913 (date of access: March 10, 2017). Russian.

Прушковский Леонид Владимирович, профессор, кандидат экономических наук, профессор, Автономная некоммерческая организация высшего профессионального образования «Белгородский университет кооперации, экономики и права»

Prushkovsky Leonid Vladimirovich, Professor, PhD in Economic Sciences, Professor, Department of Economics, Belgorod University of Cooperation, Economics and Law

**ИННОВАЦИИ В ПРОИЗВОДСТВЕ ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ
INNOVATIONS IN FOOD PRODUCTION**

УДК 664.91/94:355-057.36

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-2-60-65

**Баль-Прилипко Л. В.
Леонова Б. И.
Брона А. И.**

**ТЕХНОЛОГИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ
МЯСНЫХ КОНСЕРВОВ**

Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины
ул. Полковника Потехина, 16, г. Киев, 03041, Украина. *bplv@mail.ru*
Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины
ул. Полковника Потехина, 16, г. Киев, 03041, Украина. *webmed89@mail.ru*
Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины
ул. Полковника Потехина, 16, г. Киев, 03041, Украина. *hator@i.ua*

Аннотация. В статье представлены результаты этапа комплексных исследований работы, которая заключалась в разработке усовершенствованной технологии специализированных мясных фаршевых консервов для военнослужащих. Основной целью научной работы было повышение содержания полноценного легкоусвояемого белка и пищевых волокон в продукте. Для реализации поставленных задач применяли современные функциональные ингредиенты, такие как препараты белка плазмы крови и пшеничную клетчатку. Технологические свойства модельных фаршевых систем оценивали с помощью определения физико-химических (активная кислотность, содержимое влаги), функционально-технологических (влагосвязывающая способность, эмульгирующая способность, стабильность эмульсии) и структурно-механических (пластичность, максимальное напряжение сдвига) показателей. Комплексные теоретические и экспериментальные исследования проводились в условиях лабораторий кафедры технологии мясных, рыбных и морепродуктов Национального университета биоресурсов и природопользования Украины.

Ключевые слова: биотехнология; фарш; колбасные изделия; качественный; обработка

UDK 664.91/94:355-057.36

**Bal'-Prilipko L. V.
Leonova B. I.
Brona A. I.**

**A TECHNOLOGY OF SPECIALIZED
MEAT CANNED FOODS**

National University of Bioresources and Environmental Management of Ukraine
16 Polkovnika Potekhina St., Kiev, 03041, Ukraine. *bplv@mail.ru*
National University of Bioresources and Environmental Management of Ukraine
16 Polkovnika Potekhina St., Kiev, 03041, Ukraine. *webmed89@mail.ru*
National University of Bioresources and Environmental Management of Ukraine
16 Polkovnika Potekhina St., Kiev, 03041, Ukraine. *hator@i.ua*

Abstract. The article presents the results of the stage of complex studies of the work, which consisted in the development of an improved technology for specialized meat minced meat for servicemen. The main goal of the scientific work was to increase the content of high-grade easily assimilated protein and dietary fiber in the product. To achieve the objectives, modern functional ingredients, such as plasma protein preparations and wheat fiber, have been used. Technological properties of model forcemeat systems were evaluated using the definition of physico-chemical (active acidity, moisture content), functional-technological (moisture-binding capacity,

emulsifying ability, emulsion stability) and structural-mechanical (plasticity, maximum shear stress). Complex theoretical and experimental studies were conducted in the laboratories of the Department of Technology of Meat, Fish and Seafood of the National University of Bioresources and Nature Management of Ukraine.

Keywords: biotechnology; forcemeat; sausages; quality; process

Введение. Неполноценное и несбалансированное питание приводит к развитию алиментарных и алиментарно-зависимых заболеваний. Поэтому, учитывая практический опыт ведущих стран мира, сегодня стремительно повышается внимание отечественных представителей пищевой индустрии к созданию безопасных и полноценных по составу и потребительским свойствам продуктов для оздоровительного питания, путем введения в них биологически-активных добавок – микронутриентов с про- и пребиотическим действием. Внедрение их в производство является одним из направлений гуманистической программы питания человека, провозглашенной ООН. В Украине сформированы и реализуются общегосударственные программы «Здоровая нация», «Здоровье-2020: Украинское измерение», «Биофортификация и функциональные продукты на основе растительного сырья на 2012-2016 годы», которые направлены на профилактику заболеваний, связанных с неправильным питанием.

Цель работы. Цель работы заключается в совершенствовании технологии мясных фаршевых консервов путем обогащения их функциональными компонентами, а также определение физико-химических, функционально-технологических и структурно-механических свойств модельных фаршевых систем и готового продукта.

Материалы и методы исследования. При выполнении экспериментальной части работы применяли общепринятые и специальные методы определения физико-химических, функционально-технологических, медико-биологических, органолептических показателей. Теоретико-аналитические исследования

проводились с использованием широкого спектра отечественных и зарубежных специализированных литературных источников, а также всемирной информационной сети Internet.

Результаты исследования и их обсуждение. Разрабатывая функциональные продукты питания для страдающих заболеваниями желудочно-кишечного тракта, учитывают не только химический состав продукта, но и влияние консистенции продуктов на секреторную и двигательную функции желудка. Кусковое мясо более длительно находится в желудке, чем мясной фарш. При этом чем более продолжительное время еда находится в желудке, тем больше она раздражает слизистую оболочку и повышает ее секреторную функцию [1, 2]. Поэтому, проанализировав существующие рецептуры мясных консервов по содержанию основных компонентов и по их консистенции, за основу (контроль) выбрали рецептуру фаршевых мясных консервов «Колбасный фарш отдельный» по ДСТУ 4606: 2006.

На основании проведенных исследований в подопытный образец мясных консервов вводили 2% белкового препарата плазмы, а так же производили замену крахмала на пшеничную клетчатку в количестве 3,34% в сухом виде к массе сырья [3, 4]. Такая массовая доля пищевых волокон обеспечивает не только выраженный технологический эффект, что подтверждено нижеприведенными исследованиями, но и позволяет удовлетворить среднюю суточную потребность в пищевых волокнах на 14%, что отвечает требованиям, которые учитываются при создании функциональных продуктов питания (10-50%). Усовершенствованная технологическая схема производства фаршевых консервов отображена на рис. 1.

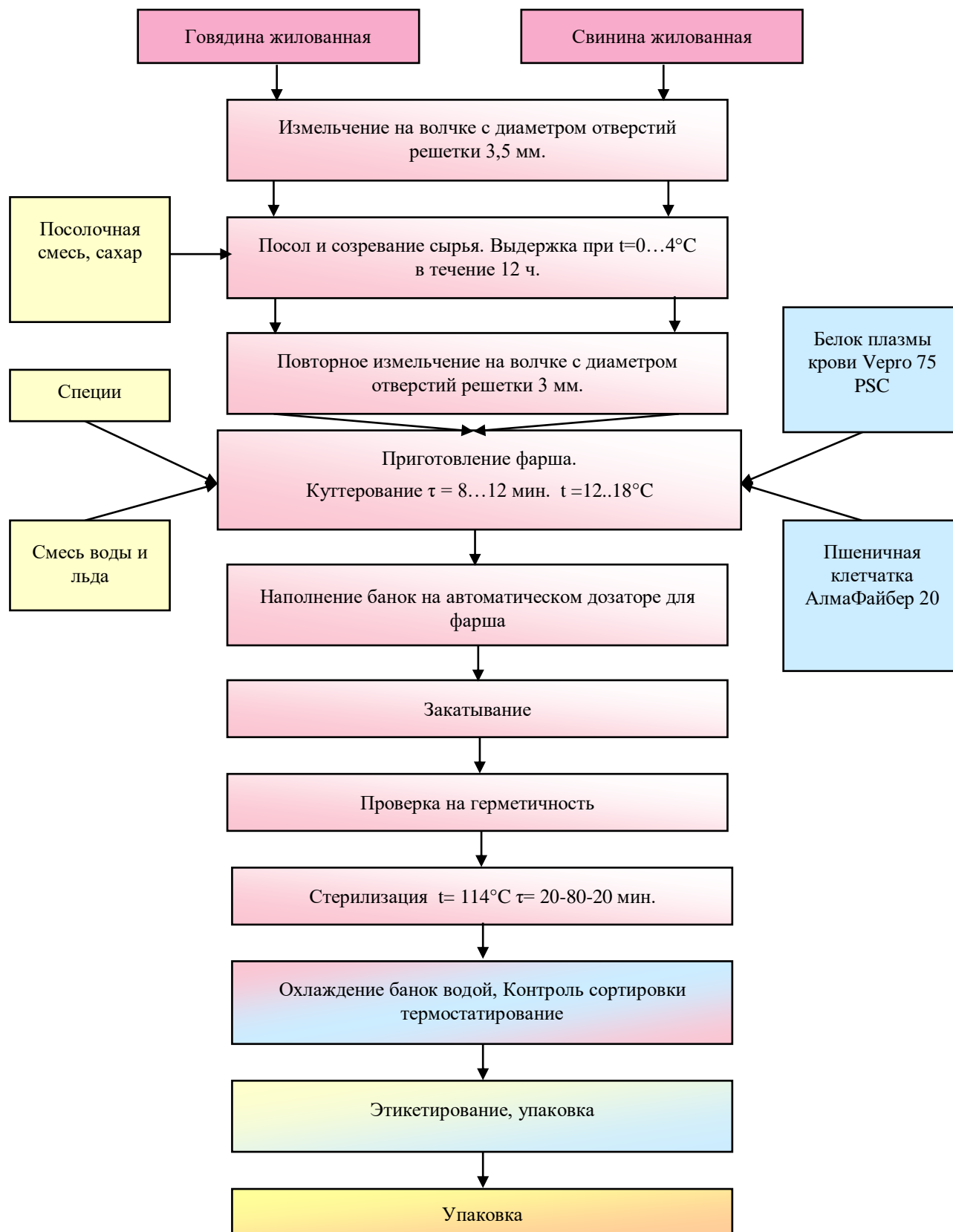


Рис. 1. Технологическая схема производства фаршевых консервов с введением препарата белка плазмы и нерастворимых пищевых волокон
Fig. 1. Technological scheme of the production of stuffed canned foods with the introduction of a preparation of plasma protein and insoluble dietary fiber

Основой эффективности любой технологии является знание всех закономерностей изменения свойств используемого сырья в ходе технологического процесса. В технологии мясных продуктов наиболее значимыми параметрами являются так называемые функционально-технологические показатели [5-7]. В данной

работе подопытный образец отличался от контрольного внесением белкового препарата на основе плазмы крови и нерастворимых пищевых волокон. За счет данных изменений в рецептуре консервов функционально-технологические свойства опытной фаршевой системы также изменились. Результаты исследований представлены в табл. 1.

Таблица 1

Функционально-технологические свойства опытного и контрольного образцов фаршевых систем

Table 1

Functional and technological properties of experimental and control samples of minced systems

Показатель	Образцы	
	Контрольный	Исследовательский
Активная кислотность, рН	6,35±0,1	6,41±0,1
Содержание влаги, %	59,12±0,25	62,79±0,29
ВЗЗ, % к общей влаге	79,21±2,41	84,27±2,62
Предельное напряжение сдвига, Па	649±30,25	520 ±33,55
Пластичность, см ² /г	17,12±0,16 x 10 ³	20,45±0,13 x 10 ³
Эмульгирующая способность, %	57±1,81	62±1,95
Стабильность эмульсии, %	81±2,03	89±2,34

Анализ проведенных экспериментов свидетельствует о том, что показатель активной кислотности исследуемых фаршевых систем характеризует их как доброкачественные (оптимальное значение рН мясного фарша составляет 5,8-6,4.). Свойство пшеничной клетчатки гидратироваться дает возможность фаршевой системе больше удержать в себе воды, что подтверждается сравнением исследуемого и контрольного образцов: водосвязывающая способность (ВСС) исследуемого фарша несколько выше, чем у контрольного образца, и составляет 84,27% против 79,21% соответственно. Мясной фарш относится к вязкопластичным телам, поэтому его структуру и реологические свойства лучше всего характеризуют показатели пластичности и предельного напряжения сдвига. Их определение было проведено с помощью пенетрометра марки Ulab 3-31 М согласно методике. Экспериментальные данные свидетельствуют об уменьшении плотности опытного образцов, предельное напряжение сдвига составляет 520 Па против 649 Па контрольного соответственно, что свидетельствует об увеличении липкости и вязкопластичных свойств фарша. Внесение препаратов белка и нерастворимых пищевых волокон позволяет получить менее жесткие и гораздо более сочные мясные продукты.

Эмульгирующая способность фарша и стабильность эмульсии влияют на консистенцию, сочность, товарный вид, вкус готовых изделий и зависит от многих факторов, в том числе количества в фарше жира, воды (качества воды), значения рН, температуры фарша, технологии производства, способа и степени механического влияния на сырье и т. п.. Как видно из данных табл. 1, экспериментальная фаршевая система имеет повышенную, в сравнении с контролем, способность к образованию стойкой эмульсии, которую количественно характеризуют показатели эмульгирующей способности (ЭС) (62% в опыте против 57% в контроле) и стабильности эмульсии (СЭ) (89% в опыте против 81% в контроле). Эта закономерность объясняется тем, что препараты на основе плазмы крови отличаются высокой жиросвязывающей способностью, которая делает их особенно эффективными для стабилизации белково-жировых эмульсий. Включение препаратов белков и нерастворимых пищевых волокон привело к перераспределению массовых частей компонентов в консервах и изменению свойств готового продукта.

Результаты исследования химического состава обоих образцов консервов приведены на рис. 2. Основные изменения произошли с белком: его массовая доля выросла в опытных

вариантах на 13,3% по сравнению с контролем после стерилизации. Это можно объяснить дополнительным внесением в консервы животного происхождения плазмы крови с

большим содержанием белка (75%). В связи с тем, что белковые препараты вводили в гидратированном виде, в опытных вариантах отмечено повышение массовой доли влаги до 60,64%.

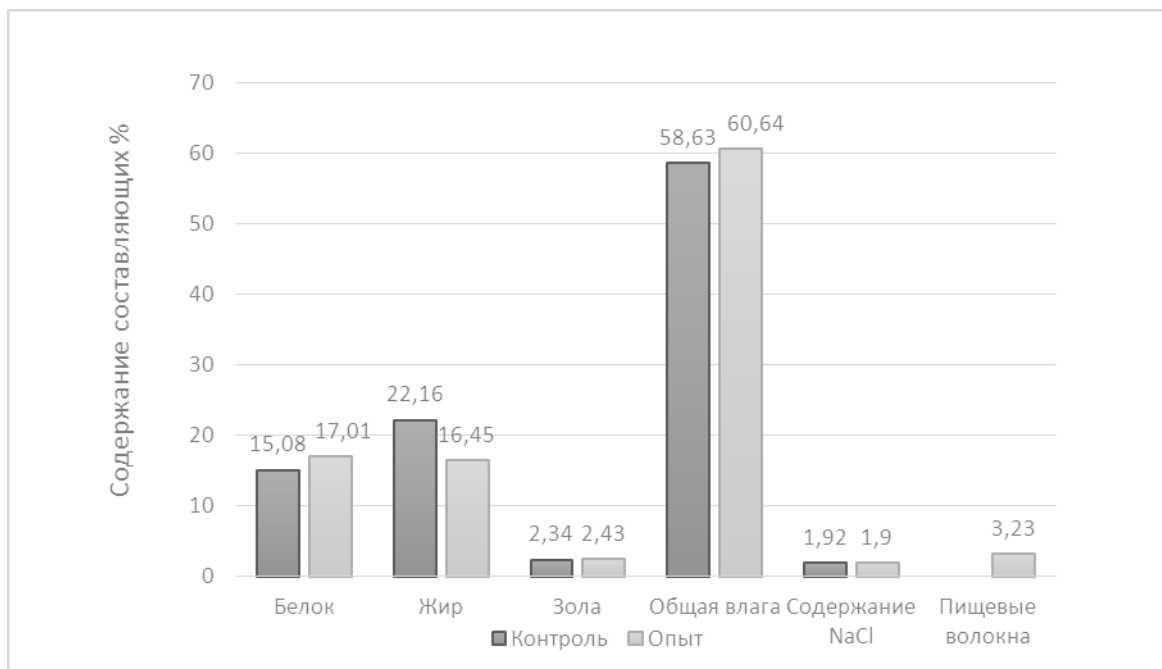


Рис. 2. Химический состав опытного и контрольного образцов фаршевых консервов
Fig. 2. Chemical composition of experimental and control samples of stuffed canned food

Также обнаружено увеличение массовой доли золы, поскольку обогащали препаратами белков и пищевыми волокнами, где содержимое сухих веществ превосходит их содержимое в мясе. Массовая часть жира в экспериментальных образцах уменьшилась по сравнению с контролем на 21,3%. Влагосвязывающая способность увеличилась в опытном образце на 9,4%, что положительно влияет на структуру продукта. Энергетическая ценность составляла для контрольного образца 279 ккал против 292 ккал экспериментального соответственно.

Выводы. Разработана и представлена технологическая схема производства мясных фаршевых консервов, обогащенных пищевыми волокнами и препаратом животного белка. Реализация технологического процесса производства данных консервов максимально соответствует традиционной технологии без применения дорогостоящего оборудования и большого количества дополнительных операций. Результаты определения физико-химических, функционально-технологических и структурно-механических свойств модельного фарша и

готовой продукции свидетельствуют о позитивном влиянии внесения препаратов белка плазмы и пшеничной клетчатки на указанные характеристики.

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: authors have no conflict of interests to declare.

Список литературы

1. Баль-Прилишко, Л. В. Применение функциональных ингредиентов в мясном консервном производстве [Электронный ресурс] / Л. В. Баль-Прилишко, Б. И. Леонова, А. И. Брона, Л. В. Науменко // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса. 2016. № 4. С. 35-44. Режим доступа : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business4.pdf> (дата обращения: 30.04.2017).

2. Функциональные пищевые продукты: общее и частное [Электронный ресурс] : научная статья / А. Кочеткова. М. : 2012. С. 1. Режим доступа :

<http://www.produkt.by/Technic/print/314> (дата обращения: 29.04.2017).

3. Лавриненко, Н. И. Новые виды консервированных продуктов функционального назначения [Текст] / Н. И. Лавриненко, Л. А. Гапеева, Д. А. Сафронова // *Продукты длительного хранения*. 2008. № 1. С. 22-24.

4. Пасичный, В. Н. Производство консервов с пищевыми добавками [Текст] / В.Н. Пасичный // *Мясное дело*. 2005. № 10. С 26-27.

5. Гуринович, Г. В. Белковые препараты и пищевые добавки в мясной промышленности [Текст] / Г. В. Гуринович, Н. Н. Потипаева, В. М. Позняковский. Москва-Кемерово: Издательское объединение «Российские университеты»: Кузбассвузиздат-АСТШ. 2005. 362 с.

6. Криштафович, В. И. Химический состав животных белковых добавок на основе крови [Текст] / В. И. Криштафович, И. А. Жебелева // *Известия вузов. Пищевая технология*. Москва. 2004. С. 16-18.

7. Иванкин, А. Н. Современные методы оценки качества и безопасности мясного сырья и мясopодуKтов [Текст] / А. Н. Иванкин, Т. Г. Кузнецова // *Все о мясе*. 2005. № 4. С. 26-30.

References

1. Bal-Prilipko L.V. *Application of Functional Ingredients in Meat Canned Food Production* [Electronic resource] / L. V. Bal-Prilipko, B. I. Leonova, A. I. Bron, L.V. Naumenko // *Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service»*, № 4. Pp. 35-44. Mode of access : <http://www.belsu-research-result.ru/images/issue2/business/business2.pdf> (date of access: April 30, 2017). Russian.

2. *Functional food products: general and private* [Electronic resource]: scientific article / A. Kochetkova. M. : 2012. P. 1. <http://www.produkt.by/Technic/print/314> (date of access: April 29, 2017). Russian.

3. Lavrinenko, N. I. *New types of canned functional products* [Text] / N. I. Lavrinenko, L. A. Gapeeva, D. A. Safronova // *Products of long-term storage*. 2008. № 1. Pp. 22-24. Russian.

4. Pasichny, V. N. *Production of canned food with food additives* [Text] / V. N. Pasichny // *Myasnoe delo*. 2005. № 10. Pp. 26-27. Russian.

5. Gurinovich, G. V. *Protein preparations and food additives in the meat industry* [Text] / G. V. Gurinovich, N. N. Potipaeva, V. M. Poznyakovskiy. Moscow-Kemerovo: Publishing Association «Russian Universities» : Kuzbassvuzizdat-ASTC. 2005. 362 p. Russian.

6. Krishtafovich, V. I. *Chemical composition of animal protein supplements based on blood* [Text] / V. I. Krishtafovich, I. A. Zhebeleva. // *Izvestia VUZ. Food technology*. Moscow. 2004. Pp. 16-18. Russian.

7. Ivankin, A. N. *Modern methods of assessing the quality and safety of meat raw materials and meat products* [Text] / A. N. Ivankin, T. G. Kuznetsova // *Vse o myase*. 2005. № 4. Pp. 26-30. Russian.

Баль-Прилипко Лариса Вацлавовна, декан факультета пищевых технологий и управления качеством продукции АПК, доктор технических наук, профессор, Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины

Bal'-Prilipko Larisa V., Dean of the Faculty of Food Technology and Quality Control of Agroindustrial Complex, Doctor of Technical Sciences, Professor, National University of Bioresources and Environmental Management of Ukraine

Леонова Богдана Игоревна, кандидат технических наук, ассистент кафедры технологии мясных, рыбных и морепродуктов, Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины

Leonova Bogdana Igorevna, Candidate of Technical Sciences, Assistant of Department of technology of meat, fish and seafood, National University of Bioresources and Environmental Management of Ukraine

Брона Анна Игоревна, аспирант, Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины

Brona Anna Igorevna, Postgraduate Student, National University of Bioresources and Environmental Management of Ukraine

**ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ
PROBLEMS OF TRAINING FOR THE SERVICES SECTOR**

УДК 635.9:377.4

DOI: 10.18413/2408-9346-2017-3-2-66-76

Думачёва Е. В.
Чернявских В. И.

**РАЗРАБОТКА ПРОГРАММ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НА ОСНОВЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ В КОНТЕКСТЕ
РАСШИРЕНИЯ СФЕРЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ НИУ «БелГУ»**

Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»),
ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия. *dumacheva@bsu.edu.ru*

Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»),
ул. Победы, 85, г. Белгород, 308015, Россия. *cherniavskih@mail.ru*

Acknowledgements. Работа выполнена при поддержке гранта № 6.4854.2017/БЧ «Развитие научно-образовательного потенциала НОЦ «Ботанический сад НИУ «БелГУ» как модельной площадки для внедрения инноваций в научной, образовательной и профориентационной работе»

Аннотация. В статье рассмотрены вопросы, связанные с разработкой и апробацией новых программ дополнительного профессионального образования на основе профессиональных стандартов, которые позволят уже работающим специалистам повысить свой квалификационный уровень. Требования, определяемые профстандартами, выводят на новый качественный уровень систему взаимодействия вузов с работодателями и способствуют созданию интегрированной практико-ориентированной системы непрерывного образования. На сегодняшний день цель этого процесса состоит в подготовке кадров, ориентированных на инновационную деятельность в социально-экономической сфере каждого региона. В НИУ «БелГУ», на базе кафедры биологии и природно-ландшафтного комплекса «Ботанический сад» на основе профессионального стандарта разработана программа подготовки по профессии рабочего специалиста в области декоративного садоводства по направлению «Выращивание, уход и использование декоративных цветочных, древесно-кустарниковых растений в озеленении». Основной упор в Программе сделан на изучении биологии, технологий возделывания и поддержания декоративных культур с учетом современных требований к законам ландшафтного дизайна и зеленого строительства. Реализуемая программа нацелена на формирование у слушателей инновационного подхода к обращению с растениями на основе освоения принципов формирования видового разнообразия в условиях городских ландшафтов.

Ключевые слова: образовательные услуги; декоративное садоводство; профессиональный стандарт; дополнительное профессиональное образование; квалификация

UDK 635.9:377.4

Dumacheva E. V.
Chernyavskih V. I.

**DEVELOPMENT OF ADDITIONAL EDUCATION PROGRAMS BASED
ON PROFESSIONAL STANDARDS IN THE CONTEXT OF EXPANSION
OF THE SPHERE OF EDUCATIONAL SERVICES IN BELGOROD STATE
UNIVERSITY**

Belgorod State National Research University, 85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. *dumacheva@bsu.edu.ru*
Belgorod State National Research University, 85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia. *cherniavskih@mail.ru*

Abstract. The article covers the issues related to the development and testing of new additional professional education programs based on professional standards, which will allow the working specialists to improve their qualification level. The requirements determined by the professional standards lead the system of interaction between universities and employers to a new qualitative level and contribute to the creation of an integrated practice-oriented system of continuing education. To

date, the goal of this process is to train personnel focused on innovative activities in the social and economic sphere of each region. In Belgorod State National Research University, on the basis of the Department of Biology and Natural and Landscape Complex «Botanical Garden», based on the professional standard, a training program for the profession of a working specialist in the field of ornamental gardening was developed in the direction «Growing, care and use of ornamental flower, tree and shrub plants in landscaping». The main emphasis in the Program is made on the study of biology, cultivation technologies and maintenance of ornamental crops, taking into account modern requirements to the laws of landscape design and green construction. The implemented program is aimed at developing an innovative approach to the treatment of plants based on the principles of the formation of species diversity in urban landscapes.

Keywords: educational services; decorative gardening; professional standard; additional vocational education; qualification

Введение. Год назад – 01 июля 2016 года – среднее специальное и высшее образование России вступило в новую фазу своего развития: федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС) и, соответственно, все основные профессиональные образовательные программы (ОПОП) в части требований к профессиональной компетенции выпускников должны формироваться в соответствии с профессиональными стандартами (при наличии) [11].

Одновременно, произошли важные изменения в правовой регламентации применения и использования профессиональных стандартов: были установлены требования, которые должны учитывать работодатели по уровню квалификации, которой должен обладать работник для выполнения определенной трудовой функции. Требования профессиональных стандартов становятся обязательными для их использования всеми работодателями, вне зависимости от форм собственности предприятия [6, 18].

По мнению специалистов, законодательное закрепление требований профессиональных стандартов при формировании образовательных программ различного уровня позволит решить существующую проблему разобщенности рынка труда и рынка образования. Формирование национальной системы квалификаций на основе профстандартов обеспечит профессиональную подготовку будущих работников с учетом современных требований рынка труда и оценки квалификации кадров на рабочих местах [8, 16].

Профессиональный стандарт представляет собой характеристику квалификации, соответствующей определенному виду профессиональной деятельности. Квалификация раскрывает цель и содержание вида деятельности через обобщенные трудовые функции, трудовые действия, требования к уровням квалификации, образования и обучения, опыту практической работы, необходимым знаниям и умениям. В

соответствии с Трудовым кодексом РФ квалификация работника – это совокупность знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы. Важным показателем также является квалификационный уровень, установленный для обобщенных трудовых функций в рамках профстандарта [14].

Действующий Общероссийский классификатор занятий (ОКЗ) содержит краткое описание до 800 профессий (занятий) без указания требований к профессиональным компетенциям работников. Кадровые службы используют в своей работе требования Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (ЕТКС) и Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих (ЕКСД). Эти документы были использованы при формулировании требований к профессиональным квалификациям, используемым в Федеральных государственных образовательных стандартах нового поколения (ФГОС3+) и основных профессиональных образовательных программ (ОПОП) [2, 6, 14].

Однако информация, которая содержится в справочниках, является весьма обобщенной, требования к уровню квалификации имеют в целом формальный характер. Исследователи полагают, что профессиональные стандарты должны постепенно заменить все другие справочные и нормативные документы, регулирующие вопросы квалификации работников [2, 5, 6].

В настоящий момент перечень областей профессиональной деятельности является открытым и может дополняться, поскольку во всех областях профессиональной деятельности могут и должны появляться новые профстандарты. Их рассматривают как составную часть национальной системы квалификаций. Также в нее входит система оценки квалификации работников. Работа в этом направлении необходима для оптимизации,

согласования и учета интересов трех взаимодействующих в процессе подготовки и выполнения трудовых функций сторон: работодателей, работников и системы среднего, высшего и дополнительного образования. К основным элементам национальной системы квалификаций авторы относят профстандарты, рамки квалификаций (национальные, отраслевые), каталоги квалификаций, систему их сертификации [2, 6, 11-14].

Разработанный проект Национальной рамки квалификаций в Российской Федерации (НРК) направлен на то, чтобы привести в соответствие требования трудовой деятельности и различных уровней образования. В НРК даны общие характеристики и описания квалификационных уровней, которые будут признаны на общефедеральном уровне, а также описаны пути их достижения. Проектом предусмотрены девять квалификационных уровней, которые соответствуют действующим в стране уровнями образования и определяют основные требования к уровню квалификации работника [9, 14].

При этом рамка квалификаций не устанавливает жесткую связь между уровнем квалификации и уровнем образования: квалификационный уровень можно достичь различными способами. В функциональных картах профстандартов для каждой обобщенной трудовой функции закреплены требования к уровню образования, опыту работы, обучению по программам переподготовки или дополнительного образования. Специалист, помимо обучения на основных профессиональных образовательных программах, может его повысить путем обучения на дополнительных профессиональных образовательных программах, при прохождении практик и стажировок на предприятиях, накоплением опыта работы, в ходе квалификационных испытаний и т.д. [5, 16].

Профстандарт содержит перечень совокупных требований к квалификации работников, относящихся к сходным группам профессий, которые объединяются общим видом профессиональной деятельности. В рамках профстандарта может быть как одна, так и несколько обобщенных трудовых функций, каждая из которых регламентирует требования к квалификации группы работников одного квалификационного уровня. Обобщенная трудовая функция представляет собой набор определенных трудовых функций с перечнем

умений, знаний и трудовых действий, которые должны быть освоены работником.

Требования, определяемые профстандартами, выводят на новый качественный уровень систему взаимодействия вузов с работодателями. На сегодняшний день цель этого процесса состоит в подготовке кадров, ориентированных на инновационную деятельность в социально-экономической сфере каждого региона. При этом отмечают, что запросы работодателей при существующей системе подготовки специалистов учитываются слабо, несмотря на то, что по требованиям ФГОС 3+ их обязаны активно привлекать к разработке учебных планов и ОПОП, к учебному процессу, включать в состав комиссий Государственной итоговой аттестации [19].

При разработке программ дополнительного профессионального образования, в первую очередь, должен быть сделан упор на освоение выпускниками конкретных видов профессиональной деятельности и выполнение определенных трудовых функций, прямо связанных с профессиональным стандартом. Рынок труда диктует такие требования к работникам, как их эффективное участие в реализации трудовых задач (функций), добросовестное выполнение должностных обязанностей; самообразование и повышение квалификации, которое выражается в формировании развитых универсальных и профессиональных компетенций [2, 11-19].

Основная часть. В настоящее время в России рабочим и служащим необходимо соответствовать требованиям квалификаций новых профессиональных стандартов. И это ставит перед системой образования новую задачу – на основе профессиональных стандартов разработать и апробировать программы переподготовки и дополнительного профессионального образования, которые позволят уже работающим специалистам повысить свой квалификационный уровень.

НИУ «БелГУ», являющийся ведущим образовательным центром региона, в том числе, по широкому спектру направлений дополнительного профессионального образования, многие годы активно работает в сфере профессиональной подготовки и переподготовки кадров различного уровня. В структуру вуза входят не только институты и факультеты высшего и среднего образования, но и научные институты, научно-производственные

комплексы. В частности, уникальный природно-ландшафтный комплекс «Ботанический сад НИУ «БелГУ» является базой для проведения подготовки и переподготовки не только специалистов среднего и высшего звена, но и для организации обучения по рабочим профессиям [3, 4, 7, 22, 23, 29, 30].

Реализуемые в настоящее время в области мероприятия, направленные на создание бренда города Белгорода – «Белгород – город добра и благополучия» ставят своей целью создать достойные условия для жизнедеятельности человека, включая благоустройство и озеленение всех территорий, формирование экономической, социальной, культурной, экологической привлекательности города и области [10].

Целью исследования была разработка на основе профессионального стандарта программы дополнительного профессионального образования – профессиональной подготовки по профессии рабочего специалиста в области декоративного садоводства.

Материалы и методы исследования. Основой для проведения исследования послужил Приказ Минтруда России от 08 сентября 2014 года № 627н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области декоративного садоводства» [12].

Методологической и теоретической базой проведенных исследований являлись концепции андрагогического подхода, профессионального образования, системы развития ДПО в современных условиях (И. В. Жолдак, А. И. Зорин, В. А. Кальней, В. А. Квартальнов, А. М. Новиков, С. Е. Шишов и др.).

Результаты исследования и их обсуждение. Общемировая тенденция создания комфортной и безопасной среды обитания для человека затронула все регионы России [1, 20, 21, 24-28].

На Белгородчине активно идут работы по ландшафтному проектированию и зеленому строительству, и профессиональная подготовка специалистов в области декоративного садоводства стала интересовать не только узких специалистов, но и широкий круг лиц, ответственных за создание комфортной и безопасной среды обитания в городах, селах, дачных поселках, а также самих жителей городов и сельских поселений.

В Справочнике востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий специалист по декоративному садоводству значится под номером 1054 [17].

Вузы страны откликнулись на требования времени. Проведенный анализ показал, что подготовку по направлению бакалавриата «Ландшафтное строительство» реализуют 44 российских вуза, в том числе аграрного и лесотехнического профиля (17), технологические и архитектурно-строительные вузы (7), а также классические университеты (12). География университетов достаточно широка: Архангельск, Братск, Томск, Петрозаводск, Москва, Краснодар, Хабаровск, Тюмень, Новосибирск и т.д.

Обращает на себя внимание, что особенностью современной подготовки в большинстве вузов является упор на знание архитектурных форм, основ стилей, компьютерного моделирования различных садовых и парковых зон и т.д. И в большинстве случаев речь идет о подготовке именно проектировщиков, ландшафтных архитекторов, готовых разработать красивый электронный макет озеленения территории, компьютерный проект обустройства городского или сельского ландшафта и т.д. Однако даже самый красивый архитектурный замысел без высококвалифицированных садоводов-растениеводов обречен на провал.

На первый взгляд, проблем здесь возникнуть не должно, ведь в аграрных вузах готовят бакалавров и магистров агрономии. Но и здесь возникают определенные сложности: при хорошей агрономической подготовке будущий специалист готовится работать с 4-5 семействами основных культур: злаковые, бобовые, маревые, астровые, капустные и некоторые другие в полевых условиях. Будущего агронома знакомят с технологией возделывания основных сельскохозяйственных культур, с техникой, которую он будет использовать на полях, с системой их защиты от болезней и вредителей в агроландшафтах.

В вузах лесотехнических будущие лесоводы готовятся работать с определенным видовым составом древесных культур в лесных массивах на территории России, с системой их защиты от болезней и вредителей.

Однако есть огромная разница между сельскохозяйственным производством, лесным хозяйством, компьютерным моделированием и выращиванием плодовых и декоративных культур в условиях формирующихся городских агломераций.

В условиях современного зеленого строительства, наиболее важное значение

приобретают биологические знания о широком разнообразии используемых видов растений, технологии их возделывания в урбанизированных ландшафтах, их болезнях, вредителях, а также способах защиты, безопасных для окружающего населения.

В НИУ «БелГУ» на базе природно-ландшафтного комплекса «Ботанический сад» накоплен значительный опыт возделывания широкого набора культур. Начиная с момента своего основания и до настоящего времени, Ботсад является уникальным объектом не только ЦЧР и центральной России в целом. Благодаря его развитию в регионе приобретен опыт зеленого строительства на основе изучения в условиях культуры более 1500 видов древесных, кустарниковых, цветочных и других декоративных растений.

Создан кадровый потенциал, начиная от студентов до кандидатов и докторов наук, по таким научным направлениям, как ботаника, защита растений, земледелие, биологические ресурсы и селекция растений, которые трудятся в Белгородском университете. Наступило время внедрить полученный опыт в развитие кадрового потенциала Белгородчины.

Профессиональный стандарт «Специалист в области декоративного садоводства» обязывает работодателей применять его при формировании кадрового состава работников организаций с 1 января 2015 года.

Как показали проведенные опросы, большинство работников фирм и хозяйств, работающих в этой сфере производства, обладая определенным опытом работы, не имеют образования, отвечающего требованиям квалификации профстандарта.

В связи с этим, на кафедре биологии Института инженерных технологий и естественных наук НИУ «БелГУ» была разработана программа профессиональной подготовки по направлению «Выращивание, уход и использование декоративных цветочных, древесно-кустарниковых растений в озеленении» (уровень квалификации – 3; код В/01.3 – В/04.3; форма обучения: очная, очно-заочная, заочная).

Целью программы является получение обучающимися в процессе подготовки новой компетенции: выращивание, размножение и посадка декоративных растений. Это является необходимым условием для освоения ими основного вида профессиональной деятельности, определенного профстандартом как производственно-технологическая деятельность в области декоративного садоводства.

Основной целью данного вида профессиональной деятельности является

выращивание, размножение и посадка декоративных растений.

Требованиями дополнительного профессионального образования для программ профессиональной переподготовки определено, что в результате освоения программы ДПО на основе профстандарта будет получена новая квалификация, освоены связанные с ней новые виды профессиональной деятельности, и, соответственно, усовершенствованы или получены новые трудовые компетенции или функции.

В рамках программы подготовки по профессии рабочего предусмотрено освоение одной обобщенной трудовой функции, связанной с выращиванием, уходом и использованием декоративных цветочных, древесно-кустарниковых растений в озеленении.

Проведенные маркетинговые исследования показали, что наиболее востребованными в нашем регионе являются не специалисты в области архитектуры, способные подготовить красивые ландшафтные проекты, а люди, способные эффективно эти проекты реализовывать. Необходимы те, кто умеет выращивать качественный посадочный материал в питомниках и теплицах, знает, как организовать посадку и высокоэффективный уход за растениями на первых этапах развития, и может обеспечить поддержание декоративных форм в течение значительного периода. Для этого требуются специальные знания в области биологии, физиологии, минерального питания и т.д.

Поскольку в программе профессиональной подготовки по профессии рабочего отсутствуют требования к опыту практической работы, она может быть использована для различных категорий слушателей, в том числе для студентов, обучающихся по направлению подготовки 06.03.01 «Биология»; для обучающихся не профильных направлений подготовки при наличии среднего профессионального образования, а также в дополнительном профессиональном образовании – профессиональной переподготовке работников в области декоративного садоводства при наличии среднего профессионального образования. В случае необходимости, Программа может быть реализована в индивидуальной форме на основе плана индивидуального обучения.

В табл. 1 представлена функциональная карта вида профессиональной деятельности по профессии рабочего, отражающая соответствие его трудовых функций обобщенным трудовым функциям профессионального стандарта.

Таблица 1

Функциональная карта вида профессиональной деятельности в соответствии с профессиональным стандартом

Table 1

Functional map of the type of professional activity in accordance with the professional standard

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
В	Выращивание, уход и использование декоративных цветочных, древесно-кустарниковых растений в озеленении	3	Подготовка почвы и семенного материала для выращивания цветочных растений	В/01.3	3
			Выращивание и уход за декоративными цветочными, древесно-кустарниковыми растениями	В/02.3	3
			Защита декоративных цветочных, древесно-кустарниковых растений от неблагоприятных метеорологических условий, вредителей и болезней	В/03.3	3
			Устройство и формирование газонов, цветников, посадка декоративных древесно-кустарниковых растений	В/04.3	3

При подготовке рабочих – специалистов в области декоративного садоводства необходим особый подход, включающий создание системы внутренней мотивации на освоение новых компетенций, развивающий системное

мышление. Слушатели, освоившие программу, в результате будут обладать профессиональными компетенциями, которые соответствуют видам деятельности по профстандарту (табл. 2).

Таблица 2

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт

Table 2

Job description included into the professional standard

Профессиональная компетенция (трудовая функция)	Знать	Уметь	Владеть (трудовые действия)
ПК 1. Подготовка почвы и семенного материала для выращивания цветочных растений	Состав и свойства почв. Способы улучшения состава и структуры почв. Типы и характеристики удобрений. Технологии получения компоста. Требования охраны труда при выполнении сельскохозяйственных работ. Перечень пестицидов и агрохимикатов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации. Виды цветочных декоративных растений. Типы и признаки созревания семян и плодов. Технологии специальной обработки семян	Оценивать результаты анализа почв. Применять методики определения структуры почвы. Использовать приемы раскисления или расщелачивания почвы. Использовать индивидуальные средства защиты. Владеть техникой сбора и сушки семян декоративных растений. Владеть методами обмолота и очистки семян. Использовать отраслевые справочники и базы данных	Отбор почвенных образцов для проведения анализов. Определение структуры почвы. Внесение добавок, песка, опилок, торфа, компоста для улучшения состава почвы. Внесение удобрений под глубокую перекопку. Сбор, сушка семян декоративных растений. Обмолот, очистка, подготовка к хранению семян декоративных растений

<p>ПК 2. Выращивание и уход за декоративными цветочными, древесно-кустарниковыми растениями</p>	<p>График посева культур, высадки рассады. Методы вегетативного и генеративного размножения декоративных растений. Методы, сроки стратификации семян. Технологии вегетативного размножения декоративных растений. Виды, способы и схемы посева семян древесных, древесно-кустарниковых растений. Технологии и сроки заготовки черенков. Технологии внесения удобрений и подкормки растений. Типы и свойства мульчи. Технологии обрезки и формирования крон молодых деревьев и кустарников. Перечень пестицидов и агрохимикатов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации</p>	<p>Владеть приемами подготовки семян, сортировки луковиц и клубнелуковиц цветочных растений. Владеть приемами пикировки и черенкования декоративных растений. Владеть техникой выгонки луковичных растений. Владеть приемами выращивания отводками саженцев, черенками древесно-кустарниковых растений. Планировать сроки зеленого черенкования, посадки. Владеть приемами обрезки и формирования кроны молодых деревьев и кустарников. Использовать отраслевые справочники и базы данных</p>	<p>Составление графика посева культур, высадки рассады. Подготовка семян, сортировка луковиц и клубнелуковиц цветочных растений. Подсадка рассады многолетников, двулетников и луковичных растений на постоянное место. Выгонка луковичных растений. Пикировка и черенкование декоративных растений. Подрезка корней в грунте, отделение отводок саженцев древесно-кустарниковых растений. Заготовка, сортировка и посадка черенков. Стратификация, посадка семян сеянцев. Отбор, выкопка и хранение посадочного материала. Окучивание, разокучивание, рыхление, мульчирование почвы. Обрезка, формирование кроны молодых деревьев и кустарников. Внесение удобрений и подкормка растений</p>
<p>ПК 3. Защита декоративных цветочных, древесно-кустарниковых растений от неблагоприятных и опасных метеорологических явлений от неблагоприятных метеорологических условий, вредителей и болезней</p>	<p>Способы защиты декоративных растений от неблагоприятных и опасных метеорологических явлений. Технологии профилактики и борьбы с болезнями и вредителями растений. Правила безопасности при работе с вредными, пожаро- и взрывоопасными химическими веществами. Перечень пестицидов и агрохимикатов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации. Требования охраны труда при выполнении сельскохозяйственных работ</p>	<p>Использовать простые метеорологические приборы и приборы радиационного контроля. Определять поврежденные, отмершие части растений. Использовать индивидуальные средства защиты. Использовать отраслевые справочники и базы данных</p>	<p>Измерение солнечной радиации, температурного, водного режима почвы и воздуха. Обвязка и укрытие декоративных растений. Защита от заморозков дымлением, поливом, мульчированием. Установка защитных колпаков от дождя. Глубокая культивация почвы. Пломбирование дупел, лечение трещин, расколов. Опрыскивание, опыливание химическими препаратами от вредителей и болезней декоративных растений</p>
<p>ПК 4. Устройство и формирование газонов, цветников, посадка декоративных древесно-кустарниковых растений</p>	<p>Технологии устройства газонов. Виды газонных трав, варианты травосмесей. Сезонные, морфологические характеристики декоративных растений. Технологии создания сложных композиций из декоративных растений. Нормы высева семян, плотности посадки декоративных растений. Внешние признаки декоративных растений. Породы деревьев, кустарников, их свойства и</p>	<p>Отбирать и составлять травосмеси. Производить укатку при засыпке семян растительной смесью. Владеть техникой посадки декоративных растений по рисунку</p>	<p>Посев травосмеси. Засыпка семян растительной смесью. Удаление мхов, ветрикуляция, ремонт газона. Планировка, разбивка цветника. Посадка, высадка декоративных растений</p>

	особенности. Требования охраны труда при выполнении сельскохозяйственных работ		
--	--	--	--

В отличие от большинства существующих программ, основной упор в Программе подготовки рабочих сделан на изучении биологии, технологий возделывания и поддержания декоративных культур с учетом современных требований к законам ландшафтного дизайна и зеленого строительства.

Учебный план, разработанный в соответствии с требованиями профстандарта, предусматривает освоение 5 учебных блоков по основным направлениям подготовки: основам ботаники и агрономии, технологии выращивания и ухода за основными культурами. Всего из 148 часов, отведенных на подготовку, предусмотрено 20 часов теоретических (лекционных) занятий и 128 часов практических занятий, в том числе – 50 часов отводится на учебную практику и 8 часов на подготовку и проведение итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена.

Заключение. Разработанная программа ДПО по профессии рабочего по направлению «Выращивание, уход и использование декоративных цветочных, древесно-кустарниковых растений в озеленении» способствует созданию в НИУ «БелГУ» интегрированной практико-ориентированной системы непрерывного образования.

В результате освоения Программы выпускники овладевают новыми компетенциями осуществления посадки и ухода за растениями с учетом особенностей урбанизированных территорий и объектов городской, пригородной и придорожной архитектуры.

По окончании обучения слушателям выдается свидетельство о присвоении квалификации по профессии рабочего: Специалист в области декоративного садоводства. Обобщенная трудовая функция «Выращивание, уход и использование декоративных цветочных, древесно-кустарниковых растений в озеленении». Уровень квалификации – 3, код В/01.3 – В/04.3.

Таким образом, реализуемая с 2017 года на базе НИУ «БелГУ» программа профподготовки по профессии рабочего нацелена на формирование нового инновационного подхода к обращению с зелеными растениями на основе знаний принципов формирования видового разнообразия зеленой среды в условиях городских ландшафтов, а также развитию системного мышления у рабочих агрономической

службы в условиях урбанизированных территорий.

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: authors have no conflict of interests to declare.

Список литературы

1. Бурганская, Т. М., Макознак, Н. А. Перспективные направления международного сотрудничества по совершенствованию системы образования в области ландшафтной архитектуры и садово-паркового строительства [Текст] / Т. М., Бурганская, Н. А. Макознак // Труды БГТУ. 2015. № 8. С. 49-51.
2. Горшкова, О. В., Фалько, Л. Ю. Профессиональные стандарты: практика разработки и внедрения в России [Текст] / О. В. Горшкова, Л. Ю. Фалько // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2012. № 5. С. 93-103.
3. Думачева, Е. В., Чернявских, В. И. Использование биоресурсного потенциала ботанического сада для разработки экскурсионных программ [Текст] / Е. В. Думачева, В. И. Чернявских // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия Технологии бизнеса и сервиса, № 1 (1) 2014. С. 4-14.
4. Думачева, Е. В., Тохтарь, В. К., Чернявских, В. И. Разработка конкурентоспособного инновационного продукта на землях особо охраняемой природной территории [Текст] / Е. В. Думачева, В. К. Тохтарь, В. И. Чернявских // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат» серия «Технологии бизнеса и сервиса». 2015. Т. 1. № 3 (5). С. 4-10.
5. Дурнева, Е. Е. Из опыта разработки профессионального стандарта [Текст] / Е. Е. Дурнева // Вестник Университета 2014. № 19. С. 17-23.
6. Егоров, С. А. Законодательные новации в сфере разработки и применения профессиональных стандартов [Текст] / С. А. Егоров // Актуальные проблемы российского права. 2016. № 4 (65). С. 150-154.
7. Использование биоресурсного потенциала ботанического сада для разработки экскурсионных программ [Текст] / Думачева Е.В., Чернявских В.И., Польшина А.А., Комарова М.Е. // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат». Серия: Технология бизнеса и сервиса. 2014. Т. 1. № 1 (1). С. 4-14.
8. Мухлынина, М. М. О некоторых особенностях разработки и внедрения профессиональных стандартов в трудовом законодательстве РФ [Текст] / М. М. Мухлынина //

Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. 2014. № 9. С.121-124.

9. Национальная рамка квалификаций Российской Федерации: Рекомендации [Текст] / Батрова О.Ф., Блинов В.И., Волошина И.А. [и др.] М. : Федеральный институт развития образования. 2008. 140 с. Режим доступа: <http://nark.ru/wp-content/uploads/NRK.pdf> (дата обращения 04.06.2017).

10. О программе озеленения территории Белгородской области [Текст] : Постановление правительства Белгородской области: от 31 декабря 2012 № 488 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

11. О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности) [Текст] : Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н г. Москва // Российская газета. 2014.12.17. Режим доступа: <https://rg.ru/2014/12/17/reestr-dok.html> (дата обращения 24.05.2017).

12. Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области декоративного садоводства» [Текст] : Приказ Минтруда России от 08 сентября 2014 г. № 627н.

13. О внесении изменений в приложение к приказу Минтруда России от 2 ноября 2015 г. № 832 «Об утверждении справочника востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий, в том числе требующих среднего профессионального образования [Текст] : Приказ Минтруда России № 46 от 10 февраля 2016 г. Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/474> (дата обращения 24.05.2017).

14. Профессиональные стандарты: проблемы и перспективы развития [Текст] / П. Н. Новиков, О. Ф. Селиверстова, Т. Р. Новикова, П. Н. Новиков, О. Ф. Селиверстова, Т.Р. Новикова // Вестник Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования. 2014. № 1. С. 7-11.

15. Об утверждении комплексного плана мероприятий по разработке профессиональных стандартов, их независимой профессионально общественной экспертизе и применению на 2014-2016 годы [Текст] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 марта 2014 г. № 4878р// Российская газета. 2014.04.04. Режим доступа : <http://rg.ru/2014/04/04/standarty8site8dok.html> (дата обращения 24.05.2017).

16. Сопряжение ФГОС и профессиональных стандартов: выявленные проблемы, возможные подходы, рекомендации по актуализации [Текст] / С. А. Пилипенко, А. А. Жидков, Е. В. Караваева, А. В. Серова // Высшее образование в России. 2016. № 6 (202). С. 5-15.

17. Справочник востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий [Электронный ресурс] // Режим доступа :

<http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/474/Spravochnik.7z> (дата обращения 04.06.2017).

18. О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации [Текст] Федеральный закон от 02 мая 2015 г. № 122-ФЗ// Российская газета. 06.05.2015. № 95.

19. Ходырева, Е. А. Проблемы и перспективы взаимодействия вуза и работодателей в условиях реализации федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования [Текст] Е. А. Ходырева // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. 2012. С. 143-147.

20. *Adventitious Root Formation In Ornamental Plants: Iii. Molecular Biology* [Text]/ A.Lopez-Villalobos, T. Haslam, G. Oinam, E. Yeung, L. Kurepin // *Propagation of Ornamental Plants*. 2012. V. 12. № 2. P. 75-88.

21. *Arbuscular Mycorrhizal Fungi Act As Biostimulants In Horticultural Crops* [Text] / Y. Rouphael, S. D. Pascale, P. Franken, C. Schneider, D. Schwarz, M. Giovannetti, M. Agnolucci, P. Bonini, G. Colla // *Scientia Horticulturae*. 2015. V. 196. Pp. 91-108.

22. *Biological Resources as the Means of Elderly People Social Adaptation* [Text] / E. V. Dumacheva, V. I. Cherniavskih, D. V. Dumachev, V. N. Sorokopudov // *The Social Science*. 2015. 10: Pp. 1490-1492. DOI: 10.3923/sscience.2015.1490.1492. Mode of access : <http://medwelljournals.com/abstract/?doi=sscience.2015> (date of access: June 4, 2017).

23. *Current issues in the development of modern guide using GIS technologies* [Text] / E. V. Vishnevskaya, T. B. Klimova, E. V. Dumacheva, I. V. Bogomazova // *Advances in Environmental Biology*. 2014. V. 8(13). Pp. 305-308.

24. Dehnen-Schmutz K. *Determining Non-Invasiveness In Ornamental Plants To Build Green Lists* [Text] / K. Dehnen-Schmutz // *Journal of Applied Ecology*. 2011. T. 48. № 6. Pp. 1374-1380.

25. *Facilitating Wide Hybridization In Hydrangea S. L. Cultivars: A Phylogenetic And Marker-Assisted Breeding Approach* [Text] / C. Granados Mendoza, P. Goetghebeur, M.-S. Samain, S. Wanke // *Molecular Breeding*. 2013. V. 32. № 1. Pp. 233-239.

26. Nierbauer, K. U., Kanz, B., Zizka, G. *The Widespread Naturalisation Of Nymphaea Hybrids Is Masking The Decline Of Wild-Type Nymphaea Alba In Hesse, Germany* [Text] / K. U. Nierbauer, B. Kanz, G. Zizka // *Flora: Morphology, Distribution, Functional Ecology of Plants*. 2014. V. 209. № 2. Pp. 122-130.

27. Olsen, R. T. *Asian Germplasm In American Horticulture: New Thoughts On An Old Theme* [Text] / R. T. Olsen // *Hortscience*. 2013. V. 48. № 9. Pp. 1073-1077.

28. Pfennig, A. *Horticulture Of The Eighteenth And Nineteenth Centuries In Mecklenburg* [Text] / A. Pfennig // *Erwerbs-Obstbau*. 2004. V. 46. № 2. Pp. 35-41.

29. *Spatial pattern and age range of cenopopulations Medicago L. in the conditions of gullyng of the southern part of the Central Russian Upland* [Text] / E. V. Dumacheva, E. I. Markova, T. B. Klimova, E. V.

Vishnevskaya // Research Journal of Pharmaceutical, Biological and Chemical Sciences. 2015. Mode of access : [http://www.rjpbcs.com/pdf/2015_6\(6\)/\[243\].pdf](http://www.rjpbcs.com/pdf/2015_6(6)/[243].pdf) (date of access: June 4, 2017).

30. *The importance of multimedia and interactive content for increasing tourist attractiveness of territory* [Text] / E. Vishnevskaya, T. Klimova, I. Bogomazova, E. Dumacheva, O. Yakovenko // Mediterranean Journal of Social Science. 2015. V. 6(4). Pp. 561-567.

References

1. Burganskaya, T. M., Makoznak, N. A. *Perspective directions of international cooperation to improve the education system in the field of landscape architecture and landscape gardening* [Text] / T. M. Burganskaya, N. A. Makoznak // Proceedings of BSTU. 2015. № 8. Pp. 49-51. Russian.

2. Gorshkova, O. V., Falco, L. Yu. *Professional standards: the practice of development and implementation in Russia* [Text] / O. V. Gorshkova, L. Yu. Falco // Territory of new opportunities. Bulletin of the Vladivostok State University of Economics and Service. 2012. № 5. Pp. 93-103. Russian.

3. Dumacheva, E. V., Cherniavskih, V. I. *Use of the bioresource potential of the botanical garden for the development of excursion programs* [Text] / E. V. Dumacheva, V. I. Cherniavskih // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2014. № 1 (1). Pp. 4-14. Russian.

4. Dumacheva, E. V., Tokhtar, V. K., Cherniavskih, V. I. *Development of a competitive innovative product on the lands of a specially protected natural area* [Text] / E. V. Dumacheva, V. K. Tokhtar, V. I. Cherniavskih // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2015. Vol. 1. № 3 (5). Pp. 4-10. Russian.

5. Durneva, E. E. *From the experience of developing a professional standard* [Text] / E. E. Durneva // Bulletin of the University of 2014. № 19. Pp. 17-23. Russian.

6. Egorov, S. A. *Legislative innovations in the sphere of development and application of professional standards* [Text] / S. A. Egorov // Current problems of the Russian law. 2016. № 4 (65). Pp. 150-154. Russian.

7. *Use of the bioresource potential of the botanical garden for the development of excursion programs* [Text] / E. V. Dumacheva, V. I. Cherniavskih, A. A. Polshina, M. E. Komarova // Network scientific and practical journal «Scientific Result». Series «Technologies of business and service». 2014. Vol. 1. № 1 (1). Pp. 4-14. Russian.

8. Mukhlynina, M. M. *About some features of development and introduction of professional standards in the labor legislation of the Russian Federation* [Text] / M. M. Mukhlynina // Bulletin of Vyatka State Humanitarian University. 2014. № 9. Pp. 121-124. Russian.

9. *National Framework of Qualifications of the Russian Federation: Recommendations* [Text] / O. F. Batrova, V. I. Blinov, I. A. Voloshina [And others]. Moscow: Federal Institute for the Development of Education. 2008. 140 p. Mode of access :

<http://nark.ru/wp-content/uploads/NRK.pdf> (date of access: June 4, 2017). Russian.

10. *On the program of landscaping of the territory of the Belgorod region* [Text] : Decree of the Government of the Belgorod region: of December 31, 2012 № 488 // Reference legal system «Consultant Plus». Div. «Legislation». Inform. Bank «Region. Issue. Belgorod region». Russian.

11. *On the register of professional standards (list of types of professional activity)* [Text] : Order of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation of September 29, 2014 № 667n Moscow // Rossiyskaya Gazeta. 2014.12.17. Mode of access : <https://rg.ru/2014/12/17/reestr-dok.html> (date of access: May 24, 2017). Russian.

12. *On the approval of the professional standard «Specialist in the field of decorative gardening»* [Text] : Order of the Ministry of Labor of Russia of 2014.09.08. № 627n. Russian.

13. *On Amendments to the Supplement to the Order of the Ministry of Labor of Russia of November 2. 2015 № 832 «On the approval of the handbook of demanded in the labor market, new and promising occupations, including those requiring an average Professional education»* [Text] : Order of the Ministry of Labor of Russia № 46 of February 10, 2016 // Mode of access : <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/474> (date of access: May 24, 2017). Russian.

14. *Professional standards: problems and development prospects* [Text] / P. N. Novikov, O. F. Seliverstova, T. R. Novikova, P. N. Novikov, O. F. Seliverstova, T. R. Novikova // Bulletin of the Federal State Educational Institution of Higher Professional Education. 2014. № 1. Pp. 7-11. Russian.

15. *On the approval of a comprehensive plan of measures to develop professional standards, their independent professional public examination and application for 2014-2016* [Text] : Order of the Government of the Russian Federation of March 31, 2014 № 4878 r // Rossiyskaya Gazeta. 2014.04.04 // Mode of access : <http://rg.ru/2014/04/04/standarty8site8dok.html> (date of access: May 24, 2017). Russian.

16. *Conjugation of GEF and professional standards: identified problems, possible approaches, recommendations on actualization* [Text] / S. A. Pilipenko, A. A. Zhidkov, E. V. Karavaeva, A.V. Serova // Higher education in Russia. 2016. № 6 (202). Pp. 5-15. Russian.

17. *Handbook in demand on the labor market, new and promising occupations* [Electronic resource] // Mode of access : <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/474/Spravochnik.7z> (date of access: June 14, 2017). Russian.

18. *On Amendments to the Labor Code of the Russian Federation and Articles 11 and 73 of the Federal Law «On Education in the Russian Federation»* [Text] : Federal Law № 122-FZ of 02.05.2015 // Rossiyskaya Gazeta /2015/05/06. № 95. Russian.

19. Khodyreva, E. A. *Problems and prospects for cooperation between the university and employers in the context of the implementation of federal state educational*

standards for higher professional education [Text] / E. A. Khodyreva // Bulletin of the Vyatka State Humanitarian University. 2012. Pp. 143-147. Russian.

20. *Adventitious Root Formation In Ornamental Plants: Iii. Molecular Biology* [Text] / A. Lopez-Villalobos, T. Haslam, G. Oinam, E. Yeung, L. Kurepin // Propagation of Ornamental Plants. 2012. V. 12. № 2. P. 75-88.

21. *Arbuscular Mycorrhizal Fungi Act As Biostimulants In Horticultural Crops* [Text] / Y. Rouphael, S. D. Pascale, P. Franken, C. Schneider, D. Schwarz, M. Giovannetti, M. Agnolucci, P. Bonini, G. Colla // Scientia Horticulturae. 2015. V. 196. Pp. 91-108.

22. *Biological Resources as the Means of Elderly People Social Adaptation* [Text] / E. V. Dumacheva, V. I. Cherniavskih, D. V. Dumachev, V. N. Sorokopudov // The Social Science. 2015. 10: Pp. 1490-1492. DOI: 10.3923/sscience.2015.1490.1492. Mode of access : <http://medwelljournals.com/abstract/?doi=sscience.2015> (date of access: June 4, 2017).

23. *Current issues in the development of modern guide using GIS technologies* [Text] / E. V. Vishnevskaya, T. B. Klimova, E. V. Dumacheva, I. V. Bogomazova // Advances in Environmental Biology. 2014. V. 8(13). Pp. 305-308.

24. Dehnen-Schmutz K. *Determining Non-Invasiveness In Ornamental Plants To Build Green Lists* [Text] / K. Dehnen-Schmutz // Journal of Applied Ecology. 2011. T. 48. № 6. Pp. 1374-1380.

25. *Facilitating Wide Hybridization In Hydrangea S. L. Cultivars: A Phylogenetic And Marker-Assisted Breeding Approach* [Text] / C. Granados Mendoza, P. Goetghebeur, M.-S. Samain, S. Wanke // Molecular Breeding. 2013. V. 32. № 1. Pp. 233-239.

26. Nierbauer, K. U., Kanz, B., Zizka, G. *The Widespread Naturalisation Of Nymphaea Hybrids Is Masking The Decline Of Wild-Type Nymphaea Alba In Hesse, Germany* [Text] / K. U. Nierbauer, B. Kanz, G. Zizka // Flora: Morphology, Distribution, Functional Ecology of Plants. 2014. V. 209. № 2. Pp. 122-130.

27. Olsen, R. T. *Asian Germplasm In American Horticulture: New Thoughts On An Old Theme* [Text] / R. T. Olsen // Hortscience. 2013. V. 48. № 9. Pp. 1073-1077.

28. Pfennig, A. *Horticulture Of The Eighteenth And Nineteenth Centuries In Mecklenburg* [Text] / A. Pfennig // Erwerbs-Obstbau. 2004. V. 46. № 2. Pp. 35-41.

29. *Spatial pattern and age range of cenopopulations Medicago L. in the conditions of gullying of the southern part of the Central Russian Upland* [Text] / E. V. Dumacheva, E. I. Markova, T. B. Klimova, E. V. Vishnevskaya // Research Journal of Pharmaceutical, Biological and Chemical Sciences. 2015. Mode of access : [http://www.rjpbcs.com/pdf/2015_6\(6\)/\[243\].pdf](http://www.rjpbcs.com/pdf/2015_6(6)/[243].pdf) (date of access: June 4, 2017).

30. *The importance of multimedia and interactive content for increasing tourist attractiveness of territory* [Text] / E. Vishnevskaya, T. Klimova, I. Bogomazova, E. Dumacheva, O. Yakovenko // Mediterranean Journal of Social Science. 2015. V. 6(4). Pp. 561-567.

Думачёва Елена Владимировна, доктор биологических наук, доцент, зав. кафедрой биологии Института инженерных технологий и естественных наук, Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»)

Dumacheva Elena Vladimirovna, Doctor of Biological Sciences, Associate Professor, Head of Department of Biology, Institute of Engineering Technology and Natural Sciences, Belgorod State National Research University

Чернявских Владимир Иванович, доктор сельскохозяйственных наук, профессор кафедры биологии Института инженерных технологий и естественных наук, Белгородский государственный национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»)

Chernyavskih Vladimir Ivanovich, Doctor of Agricultural Sciences, Professor, Department of Biology, Institute of Engineering Technology and Natural Sciences, Belgorod State National Research University