



Научная общественная организация
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ НАУКА

PROFESSIONAL SCIENCE

International
scientific
journal



#3 / 2016

Los Gatos,
CA, USA

**НАУЧНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ НАУКА**

Professional Science

international scientific journal

3/2016

www.scipro.ru

UDC 001
LBC 72

P 93

Professional Science: international scientific journal, Los Gatos (CA), USA:
Scientific public organization “Professional science”, #3. 2016. 119 p.

ISBN 9781370258949

The journal “Professional Science” is the research and practice edition which includes the scientific articles of students, graduate students, postdoctoral students, doctoral candidates, research scientists of Russia, the countries of FSU, Europe and beyond, reflecting the processes and the changes occurring in the structure of present knowledge.

It is destined for teachers, graduate students, students and people who are interested in contemporary science.

All articles included in the collection have been peer-reviewed and published in the form in which they were presented by the authors. The authors are responsible for the content of their articles.

The information about the published articles is provided into the system of the Russian science citation index – RSCI under contract № 2819-10/2015K from 14.10.2015

The electronic version is freely available on the website <http://www.scipro.ru>

UDC 001

LBC 72

ISBN 9781370258949

Editorial team

Chief Editor – Krasnova Natalya, PhD, assistant professor of accounting and auditing the Nizhny Novgorod State University of Architecture and Construction. (mail@nkrasnova.ru)

Luca Starori — Italy, PhD, Università degli Studi di Napoli Federico II

Zhanar Zhanpeisova — Kazakhstan, PhD, Сәулет-құрылыс академиясы жетекші қазақ

John Pilger — USA, PhD, Tufts University

Khalmatova Barno Turdyhodzhaeva — Uzbekistan, MD, Professor, Head of the Tashkent Medical Academy

Materials printed from the originals filed with the organizing committee responsible for the accuracy of the information are the authors of articles

Editors N.A. Krasnova, T.N.
Pleskanyuk, 2016

Article writers, 2016

Sole proprietorship N.A. Krasnova,
2016

Оглавление

Педагогические науки (Pedagogy).....	6
Бугримов Д.Ю., Красноруцкая О.Н. Оценка составляющих творческой компетенции преподавателя в высшей медицинской школе.....	6
Калиниченко Н.В., Калиниченко В.С., Калиниченко Т.П. Деонтологические аспекты формирования духовности у студентов на кафедрах стоматологического профиля.....	10
Орлова Г.В., Исаев А.В., Филозоф А.А. Этико-педагогические воззрения Н.Н. Бурденко.....	13
Психологические науки (Psychology).....	25
Демидова И.Ф. Гендерные аспекты успешности профессиональной деятельности менеджеров по продажам.....	25
Калиниченко Н.В., Калиниченко В.С., Калиниченко Т.П. Деонтология в детской стоматологии	33
Левченко Ю.А., Берлева С.Ю., Преображенская Н.С. Изучение индивидуально-психологических особенностей обучающегося высшей школы.....	37
Юридические науки (jurisprudence).....	44
Братухин С.И. Что должен знать каждый об ОСАГО.....	44
Чепус А.В., Трифонов Ю.Н., Иванов А.В., Кондратенко А.Б., Беспалов С.В., Марача В.Г., Калмыков Н.Н., Сатырь Т.С. Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2014 года.....	48
Экономические науки (economy).....	76
Тазеева А.М., Крамин Т.В. Новые тенденции мировых розничных банковских услуг в современных условиях экономического кризиса.....	76
Тётушкин В.А. Маркетинговый анализ финансового поведения граждан РФ в кризисных экономических условиях.....	82
Шагалова Т.В. Качество — основа конкурентоспособности предприятия в период стагфляции	107

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ (PEDAGOGY)

УДК 378.124.082.8-011.24

Бугримов Д.Ю., Красноруцкая О.Н. Оценка составляющих творческой компетенции преподавателя в высшей медицинской школе

Estimated to be creative competence of the teacher in the Higher School of Medicine

Бугримов Даниил Юрьевич, Красноруцкая Ольга Николаевна
Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко

Bugrimov Daniil Yurievich, Krasnorutskiy Olga Nikolaevna
Voronezh State Medical University named after N. Burdenko

Аннотация: Инновационно-педагогическая деятельность базируется на современной стратегии и тактики нововведений, ведущим субъектом которой в медицинском вузе является педагог. Понятие «творчество» означает уровень креативной одаренности, способности к динамичному анализу, относительно устойчивую характеристику личности. В научном творчестве интуиция помогает рождению гипотез, способности видеть проблему, ее фон, устанавливать связи с другими проблемами, формулировать гипотезы, находить критерии измерения изучаемых явлений, описывать и синтезировать научные факты, находить им место в теории. Таким образом, центральной характеристикой педагогического мышления является его творческий характер, что обусловлено спецификой педагогической деятельности.

Abstract: Innovatsinno-pedagogical activity based on the strategy and tactics of modern innovations, leading the subject in which the medical school is a teacher. The concept of "work" means the level of creative talent, the ability to dynamic analysis, a relatively stable characteristic of the individual. In scientific work, intuition helps the birth of hypotheses, the ability to see the problem, its background, to establish links with other problems, formulate hypotheses, to find criteria for measuring the phenomena under study, describe and synthesize scientific facts, to find them a place in theory. Thus, the central feature of pedagogical thinking is its creative nature, which is due to the specifics of teaching.

Ключевые слова: педагогика, компетенция, творчество, анализ

Keywords: pedagogy, competence, creativity, analysis

Основное направление в реализации компетентных подходов в инновационной составляющей российских вузов медицинского профиля во многом связано с содержанием образовательного процесса: использование в

преподавании новых научных концепций, потенциала реальной научно-производственной сферы, расширение лингвистической подготовки будущего специалиста, практико-ориентированный и личностно-развивающий характер обучения. Инновационно-педагогическая деятельность базируется на современной стратегии и тактики нововведений, ведущим субъектом которой в медицинском вузе является педагог. В качестве первоочередной цели формирования полноценного и разностороннего преподавателя ставится развитие его профессиональной компетентности. Важной составляющей профессиональной компетентности педагога высшей медицинской школы является творческая компетентность, так как креативность педагога обеспечивает эффективную научно-исследовательскую работу, систематическое совершенствование содержания и методов обучения, накопление плодотворной научной и учебной информации, систематическое изучение, анализ и оценку учебно-познавательной деятельности и поведения студентов.

Анализ креативности преподавателя выявил, что некоторые ученые понимают ее как специфическую способность, обусловленную наличием и сочетанием различных личностных качеств [1, с. 145]; общую способность по преобразованию прежнего опыта [3, с. 11]; интегральное качество личности, объединяющее когнитивную и личностную сферы [1, с. 214]; специфическую форму психической активности, сложное и многомерное явление, обладающее собственной структурой [1, с. 218]. Также креативность отождествляется с максимальным уровнем развития умственных (интеллектуальных) способностей [1, с. 311].

Понятие «творчество» означает уровень креативной одаренности, способности к динамичному анализу, относительно устойчивую характеристику личности. Для разведения этого понятия с термином «творчество» целесообразно пользоваться двумя характеристиками: субъективно обуславливающей для обозначения креативности и процессуально-результативной для обозначения творчества. Иными словами, креативность относится к качеству личности, а творчество – к процессу, в котором проявляется креативность [3, с. 12]. В связи с тем, что креативность в большинстве случаев находит свою практическую реализацию в определенной области деятельности, то современные исследования характеризуются признанием необходимости рассмотрения креативности в

контексте педагогической деятельности. Стоит отметить, что при исследовании проблемы творческих способностей в связи с задачами высшей медицинской школы выделяются следующие качества, присущие творческой личности: интерес к сложному и неясному; склонность задаваться вопросами; чувство ответственности за развитие науки; спонтанная любознательность; способность продолжительное время заниматься решением одной и той же проблемы; высокая степень научной одаренности.

Анализируя творческие способности, отечественные ученые отмечают высокую роль интуиции в научном творчестве, понимаемую как результат большой умственной работы, позволяющей сократить путь познания на основе быстрого логически неосознаваемого понимания ситуации и нахождения правильного решения. В научном творчестве интуиция помогает рождению гипотез, способности видеть проблему, ее фон, устанавливать связи с другими проблемами, формулировать гипотезы, находить критерии измерения изучаемых явлений, описывать и синтезировать научные факты, находить им место в теории. Традиционно креативность рассматривают в структуре педагогического мышления, так как творчество необходимо педагогу как для решения оперативных педагогических задач, связанных с возникновением непредвиденных ситуаций и обстоятельств, так и для выполнения конструктивно-проективных действий. Многие ученые отмечают творческий характер педагогической деятельности и педагогического мышления [2, с. 11]. Существуют ситуативный и надситуативный уровни педагогического мышления. В соответствии с содержанием ведущих форм профессионализации учителей можно выделить основные критерии сформированности педагогического мышления: профессиональная эффективность, профессиональная результативность, профессиональная продуктивность и, высший уровень – профессиональная зрелость [1, с. 414-415]. Профессиональная зрелость свидетельствует о возможности учителя адекватно познавать и оптимально разрешать педагогические проблемные ситуации. Оптимальность педагогического решения включает в себя правильность, экономичность, оперативность, креативность. Креативность понимается как творческие возможности (способности) педагога, которые проявляются в мышлении. Таким образом, креативность наиболее ярко проявляется лишь на «высоких» уровнях становления педагогического мышления. В наибольшей

степени творчество присутствует при функционировании педагогического профессионального мышления на надситуативном уровне. У ситуативно мыслящих учителей творчество практически отсутствует [1, с. 318].

Таким образом, центральной характеристикой педагогического мышления является его творческий характер, что обусловлено спецификой педагогической деятельности. Основными механизмами педагогического мышления являются анализ педагогической ситуации; механизм профессиональной идентификации; механизм перехода с ситуативного уровня профессионального мышления на надситуативный и механизм творческой рефлексии. Творческая компетентность преподавателя включает систему знаний, умений, навыков, способностей и личностных качеств, необходимых ему для творчества. В структуре креативной компетентности личности (в том числе преподавателя) традиционно выделяют следующие качества: способность к творчеству, к решению проблемных задач; изобретательность; гибкость и критичность ума, интуицию, самобытность и уверенность в себе; способность ставить и решать нестандартные задачи, способность к анализу, синтезу и комбинированию, способность к переносу опыта, предвидению и др.; эмоционально-образные качества: одухотворенность, эмоциональный подъем в творческих ситуациях; ассоциативность, воображение, чувство новизны, чуткость к противоречиям, способность к эмпатии (эмпатийность); проницательность, умение видеть знакомое в незнакомом; преодоление стереотипов; склонность к риску, стремление к свободе [2, с. 14]. Развитию креативной компетентности преподавателей высшей школы в рамках курсов повышения квалификации способствует поиск нестандартных приемов решения конкретных задач и аргументов для доказательства своей точки зрения; развитие критического мышления; создание ситуаций, содержащих внутреннюю коллизию и требующих от преподавателей принятия творческих решений; использование активных методов обучения, например, применение проблемного метода обучения; рефлексия деятельности преподавателя. Таким образом, развитие креативной компетентности и творческой индивидуальности педагога способствуют повышению его профессиональной компетентности и профессионализма в целом.

Библиографический список

1. Кашапов М.М. Психология творческого мышления профессионала:

Монография. – М.: ПЭР СЭ, 2006. – 688 с.

2. Соловьева О.В., Халилова Л.А. Креативность в структуре педагогического мышления будущих преподавателей высшей школы. [Электронный ресурс] // Прикладная психология и психоанализ: электрон. науч. журн. 2010. N 2. URL: <http://ppir.idnk.ru> (дата обращения: 2.05.2012).

3. Шарипов, Ф. В. Профессиональная компетентность преподавателя вуза / Ф. В. Шарипов // Высш. образование сегодня. - 2010. - № 1. - С. 11 – 12.

УДК 378.4

**Калиниченко Н.В., Калиниченко В.С., Калиниченко Т.П.
Деонтологические аспекты формирования духовности у
студентов на кафедрах стоматологического профиля**

Deontological aspects of the formation of spirituality among students in the departments
of dental profile

Калиниченко Наталия Викторовна,

Калиниченко Виктор Сергеевич,

Калиниченко Татьяна Павловна

Воронежский государственный медицинский университет им. Н.Н. Бурденко

Kalinichenko Nataliya Viktorovna,

Kalinichenko Viktor Sergeevich,

Kalinichenko Tatyana Pavlovna

Voronezh State Medical University named after N. Burdenko

Аннотация: Данная статья позволяет говорить об особенностях деонтологического воспитания в каждой врачебной специальности, а именно в стоматологии. Деонтология- учение о долге нравственного воспитания, воспитания чувства долга, милосердия и добросердечия

Abstract: This article allows you to talk about the features of deontological education in every medical specialty, namely in dentistry. Deontology- doctrine of the duty of moral education, education of a sense of duty, mercy, and kindness

Ключевые слова: Деонтология, стоматология, врач стоматолог, студент, воспитание

Keywords: Deontology, dentistry, dentist, student, education

Формирование духовности будущих врачей в стенах вуза неразрывно связано с деонтологией — учением о должном, долге, являющимся отражением этических концепций, но носящим более конкретный, прикладной характер. И именно это позволяет говорить об особенностях деонтологического воспитания в каждой врачебной специальности [1].

В стоматологии, пожалуй, как ни в одной из медицинских отраслей, мы сталкиваемся с органическим единством нравственного, должного, эстетического. Когда то Ф.М. Достоевский сказал, что «потребность красоты и творчества, воплощающего ее — неразлучна с человеком, и без нее человек, может быть, не захотел бы жить на свете». Это высказывание великого писателя с полным правом можно отнести как к врачу, так и его пациенту. Но как добиться соединения этих двух начал в практической деятельности врача-стоматолога в условиях резкого социального расслоения, коммерциализации всех сторон жизни россиян. На 2001 год в России из 144 млн. человек почти 30 млн. являются пенсионерами, 50 млн. — живут ниже черты прожиточного минимума, за этими цифрами стоит важнейшая и острейшая проблема доступности и качества медицинской помощи [3].

Именно в таких условиях и вырастает роль деонтологического, нравственного воспитания, воспитания чувства долга, милосердия добросердечия. Недаром Женевская декларация (1948 г.), в основу которой положена «клятва Гиппократ», провозглашает нравственно деонтологический принцип — «Я не позволю, чтобы религия, национализм, расизм, политика или *социальное положение оказывали влияние на выполнение моего долга...*».

Преподаватели кафедр уже с младших курсов знакомят студентов с трудностями врачей-стоматологов, это могут быть неудачи в работе и огорчения, которые необходимо научиться преодолевать, находить правильный выход из сложных, порой и конфликтных ситуаций [2]. С определенными трудностями студенты сталкиваются на приеме пациентов, где от стиля, манеры взаимоотношений врача и пациента, от правильности постановки диагноза, использование материалов, выбора конструкции протезов и дальнейшей работы на различных этапах изготовления протезов зависит исход лечения. Именно на приеме больных студенты реально познают нормы поведения врача. Распространенное представление о том, что для лечения людей достаточно

обладать необходимыми знаниями и мануальными навыками ошибочно и недостаточно, так как врачу-стоматологу необходимо ярко выраженный элемент творчества, фундаментом которого является культура во всем ее многообразии [4].

С культурой приема больных студенты особенно сталкиваются в период прохождения производственной практики, где они практически используют свои знания в области деонтологии, проверяют себя, владеют ли они этими знаниями в достаточной степени, чувствуют ли они красоту в итогах своей работы [5].

По окончании вуза выпускники произносят клятву врача России, которую не дают представители других мирных специальностей. Как ни в одной профессии, во врачебной смыкаются общечеловеческие, гражданские и профессиональные нравственные начала.

От личности врача, от того, каков он — и от его ума, сердца, энергии, во многом зависит здоровье нации.

Библиографический список

- 1.Езова, С.А. Профессиональное общение: новые нюансы и аспекты : научно-практическое пособие / С.А. Езова. - М. : Либерей- Бибинформ, 2012. - 96 с.
- 2.Орлова, Е.В. Культура профессионального общения врача: коммуникативно-компетентный подход / Е.В. Орлова. - М. : Форум, 2012. - 288 с.
- 3.Силуянова, И.В. Этика врачевания. Современная медицина и Православие / И.В. Силуянова. - М. : Московское Подворье Свято- Троицкой Сергиевой Лавры, 2001. - 320 с.
- 4.Этические проблемы современной медицины : сборник документов / сост. Л.П. Козыревская ; под ред. А.С. Арапова, А.В. Грехова. – Н. Новгород : НГМА, 2005. - 170 с.
5. Духовно-нравственное воспитание студентов в медицинском университете /Лаврова Н.Н., Плотникова И.Е., Филозоф А.А.// Казанская наука.- 2016. № 5. С. 98-100.

**Орлова Г.В., Исаев А.В., Филозоп А.А. Этико-педагогические
воззрения Н.Н. Бурденко**

Ethical-pedagogical views N.N. Burdenko

**Орлова Галина Владимировна, Исаев Андрей Викторович, Филозоп Александр
Анатольевич**

Воронежский государственный медицинский университет

Orlova Galina Vladimirovna, Isaev Andrey Viktorovich, Filozop Alexander Anatolevich
Voronezh State Medical University N.N. Burdenko

Аннотация: Проанализированы творческий путь, этико-педагогические воззрения выдающегося отечественного ученого, хирурга, педагога, государственного и общественного деятеля академика Н.Н. Бурденко, являвшегося глубоким и системным теоретиком и практиком высшего образования. Этико-педагогические идеи Н.Н. Бурденко легли в основание концепции отечественной врачебно-педагогической школы и оказали сильное воздействие на последующее развитие педагогической мысли.

Abstract: The article presents an analysis of career, ethical and pedagogical views of the great Russian scientist, surgeon, educator, statesman and public figure academician NN Burdenko. Ethical-pedagogical ideas NN Burdenko formed the basis of the domestic medical-pedagogical school, and had a strong influence on the subsequent development of educational thought.

Ключевые слова: академик Н.Н. Бурденко, этика, педагогика, медицина, научная школа.

Keywords: Academician N.N. Burdenko, ethics, education, medicine, scientific school.

*«Бурденко был беспощаден и строг к себе
и не менее взыскателен к своим ученикам»*

Академик В. В. Кованов

История медицины — это составная часть развития и движения человечества. Великими людьми Вольтер называет только тех, кто оказал великие услуги человечеству. Среди таких великих имен, украшающих мировую науку, особое место занимает имя выдающегося отечественного ученого, одного из крупнейших хирургов нашей страны, педагога, известного государственного и общественного деятеля, Героя Социалистического Труда, лауреата Государственной премии СССР, академика АН и АМН СССР, генерал-полковника

медицинской службы Николая Ниловича Бурденко.

Н.Н. Бурденко родился 03.06.1876 г. в селе Каменке Нижне-Ломовского уезда Пензенской губернии в семье сельского интеллигента. Здесь же он получил начальное образование, затем окончил Пензенское духовное училище и семинарию. В 21 год Н.Н.Бурденко решил посвятить жизнь гуманнейшей профессии врача. В 1897 г. он сдал вступительные экзамены в Томский университет и был зачислен студентом на медицинский факультет. С 1901 года Н.Н. Бурденко учится в Юрьевском университете [2, 3]. Будучи студентом, он принимал участие в борьбе с эпидемиями оспы, кори, скарлатины, сыпного и брюшного тифа, детских инфекций [6]. Уже в студенческие годы по настоятельной рекомендации своего учителя заведующего кафедрой факультетской хирургии профессора Вернера Германовича Цеге-Мантейфеля он исполнял обязанности преподавателя университета в качестве сверхштатного ассистента этой кафедры, что не имело прецедента [8]. В 1904 году отряд врачей и студентов, в числе которых был Н.Н. Бурденко во главе с В.Г. Цеге-Мантейфелем, отправился на русско-японскую войну. За храбрость при перевязке раненых под пулями Н.Н. Бурденко был награжден солдатским Георгиевским крестом. В военных действиях он был ранен и контужен, следствием чего было нарушение слуха [6]. В конце 1904 года Н.Н. Бурденко возвращается в Юрьевский университет и готовится к экзаменам на звание врача. Получив в 1906 г. диплом лекаря с отличием, Н.Н. Бурденко уже в 1909 г. защитил диссертацию на звание доктора медицины на тему «Материалы к вопросу о последствиях перевязки *venae portae*», а в 1910 году в возрасте 34 лет стал профессором и возглавил кафедру оперативной хирургии и топографической анатомии Юрьевского университета. Во время первой мировой войны Н.Н. Бурденко, признанный ученый-хирург, подал прошение «об отпуске на время войны» и поспешил на фронт. Он участвует в боевых операциях, создает госпитали и перевязочно-эвакуационные пункты, руководит учреждениями Красного Креста, учит молодых врачей, оперирует сам. Особенно беспокоило Бурденко, что из-за плохо организованной помощи многие солдаты умирают от кровотечения. Не раз профессор сам обходил поле боя, чтобы отыскать раненых и предотвратить их гибель. В 1913-1914 годах Н.Н. Бурденко демонстрирует достижения русской хирургии в Германии, Франции, Швейцарии. В декабре 1917 года Совет Юрьевского университета избрал Н.Н. Бурденко заведующим кафедрой

факультетской хирургии. А после того, как Юрьев был занят немцами и университет в августе 1918 году эвакуирован в город Воронеж, Н.Н. Бурденко стал не только первым заведующим кафедрой факультетской хирургии в Воронеже, но и главным организатором работы всего медицинского факультета на новом месте. Н.Н. Бурденко являлся самым видным и деятельным членом организованного комитета по устройству университета в Воронеже, был избран деканом медицинского факультета. В 1919 году по инициативе Н.Н. Бурденко медицинское общество имени Н.И.Пирогова при Юрьевском университете, организованное в 1908 году, было переименовано в Медицинское общество имени Н.И. Пирогова при Воронежском университете. Председателем его был избран Н.Н. Бурденко [7]. Уже в воронежский период вполне раскрылся педагогический талант Н.Н. Бурденко. Поскольку квалифицированных педагогов в университете на первых порах не хватало, Николаю Ниловичу пришлось временно преподавать еще нервные болезни, судебную медицину, гигиену, кожные и венерические болезни. «Универсальный профессор» называли Бурденко студенты. [8] . Академик В.В. Кованов пишет: «Бурденко был беспощаден и строг к себе и не менее взыскателен к своим ученикам». Первая лекция Н.Н.Бурденко читалась глубокой осенью 1918 г. в неотапливаемом помещении амбулатории, где спешно была поставлена железная печка-«буржуйка». Расхаживая вокруг нее и согревая руки, Николай Нилович излагал студентам основы хирургии. Вместе с помощниками (Викторином Ивановичем Бобровым, Николаем Владимировичем Словцовым, Александром Ивановичем Ермоленко), приехавшими с ним из Юрьева, Николай Нилович перенес в Воронеж все лучшие традиции Юрьевской хирургической школы, восходящие к отцу русской хирургии Н.И. Пирогову. В составе наглядных учебных пособий для преподавания хирургии на кафедре, возглавляемой Н.Н.Бурденко, имелись хирургические инструменты, которыми в свое время пользовался сам Н.И. Пирогов, истории болезни, написанные его рукой и анатомический атлас, составленный Н.И. Пироговым [6,7,8]. В октябре 1921 года медицинским отделом Главного управления профессионального образования Н.Н.Бурденко был назначен профессором кафедры оперативной хирургии медицинского факультета Московского университета. Но в течение длительного времени (два с половиной года) воронежцы не отпускали его, ссылаясь на отсутствие подходящего кандидата для замены. Однако, дирекцию университета обязали освободить Н.Н. Бурденко. В

феврале 1923 г. он сдал кафедру. Роль Н.Н. Бурденко в научно-педагогической жизни Воронежа хорошо выражена в написанном 26 февраля 1923 года прощальном письме Николаю Ниловичу, подписанном 26 профессорами и преподавателями университета.

В письме говорилось: «Глубокоуважаемый и Дорогой Николай Нилович! Чувство тяжелой грусти охватывает всех нас при сознании, что Вы покидаете нас, при сознании, что наш университет будет уже без Николая Ниловича. Имя это было настолько обаятельно и общепризнанно, как высокий авторитет совершенной личности, и настолько было тесно связано с именем нашего университета, что Ваш уход не может не отозваться крайне болезненно на всех областях его жизни. В наше тяжелое время, когда как будто обесценивается значение человеческой личности и ее индивидуальных достижений и придается большее значение массовым устремлениям, когда человек оценивается лишь на основании одной из сторон мирозерцания, при Вашем имени умолкали все страсти, на Вашем имени сходились люди самых разнообразных убеждений. Вы были бесконечно дороги и для профессуры и для студенчества, Ваше имя пользовалось громадной популярностью и в городе среди населения, поднимая на месте авторитет Университета, и в центре, создавая ему хорошую славу. Причину этого нужно искать в исключительных свойствах Вашей личности. Вы всегда подходили к жизни и ее задачам так, как они представлялись в данный момент без предубеждения, без окраски ее в какие бы то ни было индивидуальные цвета и отдавали ей все свои силы. Будучи студентом, Вы отдали дань тогдашнему настроению и разделили с ним тяжелую судьбу его. Очень рано Вы познакомились с жизнью земского врача и условиями борьбы с эпидемиями в условиях нашей русской действительности тогда, когда другие на Вашем месте еще не решаются выступить на самостоятельном поприще. Начинается война – и Вы устремляетесь туда, где умирают люди, где нуждаются они в Вашей помощи, и там, на поле сражения, Вы не только врач, – адепт науки и своей специальности, – Вы герой, выносящий из огня раненых. Ваша жизнь проходит бурно, в Вашей судьбе часто происходят большие ломки, окончание Вами Университета задерживается, но все это не мешает Вам все время совершенствоваться, приобретать богатый практический опыт, – и Вы посвящаете себя науке, уже, будучи сложившимся практическим врачом, и обе стороны Вашей деятельности оплодотворяют одна

другую, в результате чего Вы делаетесь одинаково выдающимся практическим врачом и ученым. Благодаря именно удивительной жизненности, если можно так выразиться, конкретности Вашей работы, влияние Ваше на окружающую жизнь всегда было громадно, и Ваше обогащение опытом и выводами из этого опыта очень велико. На глазах старейших представителей Юрьевского (ныне Воронежского) Университета идет непрерывный рост Вашей личности, как представителя науки, так и большого талантливой администратора. Этими же свойствами Вашей личности нужно объяснить и то обаяние, которым Вы пользуетесь и среди своих ближайших младших коллег по клинике и в совершенно частной жизни. «Укажите нам человека, кто бы не любил Николая Ниловича Бурденко, – часто приходится слышать среди нас и среди наших младших товарищей, – это личность, на которой все сходятся, ему все можно простить», и с этими словами нельзя не согласиться. Все кругом прекрасно понимают, что усталый от непосильной работы Николай Нилович, не знающий личной жизни, может быть резок, может повысить голос, но, что сердце у него отзывчивое и теплое, и что он служит людям и своих не даст в обиду. Нужно видеть ту любовь и симпатию, которую к нему чувствуют дети, и ту женственную улыбку, которую он дарит им во время беседы с ними, чтобы вполне понять Николая Ниловича. С 1902 года судьба Николая Ниловича была связана с Юрьевским Университетом, последние же годы судьба Юрьевского, а потом Воронежского Университета, связана с именем Николая Ниловича, который был защитником Университета и ходатаем за него в трудные его периоды. И терять Николая Ниловича в настоящее время не только тяжело, но и жутко. Позвольте Вам, Николай Нилович, от всего сердца выразить от всех нас и от имени Университета глубочайшую признательность за все сделанное Вами для Университета, пожелать Вам на новом, более широком поприще самой светлой и плодотворной деятельности, дальнейшего развертывания и роста Вашего влияния на окружающую жизнь. Мы надеемся, что и в этих условиях Вы по-прежнему останетесь старым студентом Вашей *almae matris*, поддержкой ее авторитета и защитником ее интересов!» [6, 7].

После того, как Николай Нилович прочел свою прощальную лекцию, огромное число студентов, собравшихся от всех факультетов университета, окружили глубоко любимого профессора, подняли его на руки и вынесли из аудитории. Свое уважение и любовь к Н.Н.Бурденко студенческая молодежь

Воронежа выразила, неся его на руках в день отъезда в Москву до самого вокзала [7,8]. Но и после переезда Николая Ниловича в Москву связь с ним не прекратилась. Используя свой авторитет, при каждой возможности он продолжал помогать, чем мог и клинике и факультету. Профессор Нина Викториновна Боброва, которую в детстве «нянчил» на руках Н.Н.Бурденко, вспоминает: «не говоря о многочисленных достоинствах Николая Ниловича – клинической эрудиции, хирургической виртуозности широкого диапазона, житейской мудрости, организаторских и педагогических талантах, которые общеизвестны, хочу отметить его большую сердечность, доброту, о которых, из-за его жесткой требовательности, нетерпимости, взрывчатости характера далеко не все знали».

Н.Н. Бурденко в своей преподавательской деятельности старался передать студенчеству свой богатый военно-хирургический опыт, его лекции были очень содержательные, отличались высоким научным уровнем, всегда были интересны не только для студентов, но и для врачей, преподавателей и профессоров, которые приходили слушать их [1,5,6,7]. Николай Нилович был отличным преподавателем, – вспоминает профессор А.А. Русанова. Насколько резок он был с сотрудниками, настолько ласков с больными и студентами. И никогда не скрывал от студентов своих ошибок. Так, студентка писала на четвертом курсе историю болезни, и, вопреки всем корифеям клиники, ставившим диагноз «саркома крыла подвздошной кости справа», поставила диагноз «аппендикулярный абсцесс». Ее обругали и поставили двойку. На операции, едва Николай Нилович вскрыл мягкие ткани, излился гной. Это действительно был абсцесс. На следующей лекции Николай Нилович рассказал курсу об этом случае, вызвал студентку, поблагодарил ее и поставил в истории болезни пятерку [6]. Лекции Н.Н. Бурденко не были трафаретные ежегодно повторяющиеся профессорские лекции. Они будили мысль, заставляли и среднего слушателя подняться на высоту широких научных обобщений, сопровождались глубоко содержательным научным обзором всего нового, что появлялось в медицине. Студенту они помогали формироваться во всесторонне подготовленного и клинически мыслящего медицинского работника, способного ориентироваться в сложной практике врача. «Как лектор, – пишет профессор В.Н. Воронцов, – Николай Нилович действительно был хорош и оригинален. Студенты очень ценили его выступления. Вспоминаю, например, те бурные, непривычные для обычно сдержанной публики университетской аулы

(актовый зал) овации, которыми был встречен Николай Нилович на своей вступительной приват-доцентской лекции. Овации вызвали замечание одного моего соседа: «Самый популярный человек в Университете» [1]. «Николай Нилович был отличным лектором, — вспоминает профессор А.А. Русанова, — он не считал нужным уснащать свое чтение бесконечным показом диапозитивов (слайдов) и картинок. «Лекция не демонстрация. Лекция — это лектор. Если ты не можешь своей живой речью увлечь аудиторию, картинки тебе не помогут. Лекция — это способ передать слушателям опыт, мысли, предположения. Лекцию надо слушать, — говорил Н.Н. Бурденко». [5]. Его лекции иллюстрировались отдельными таблицами и демонстрацией больных. Аудитория всегда была переполнена. Николай Нилович в полной мере обладал искусством увлекать своей живой, хорошим русским языком изложенной речью. Студенты слушали его, несмотря на то, что он иногда, увлекаясь, говорил выше их понимания. Курс читался систематически. Лекции, демонстрации больных и в конце каждого раздела — показательные операции в операционной — аудитории. Иногда хирургические фильмы. Но лекция всегда оставалась лекцией [6]. Николай Нилович Бурденко сутками не выходил из клиники, секционной и лаборатории. Всегда в окружении студентов, он обучал их основам хирургии, считая, что будущие хирурги должны в совершенстве знать анатомию, овладеть техникой операции на животных, а потом уже следует доверять им операции на человеке. Профессор не редко приходил в перевязочную на занятия со студентами и показывал сам, как нужно иссекать края загрязненных ран, учил, какие ткани после хирургической обработки следует зашивать наглухо, а какие нет, показывал, как надо обезболить место операции раствором новокаина. Причем сами студенты не только участвовали в операциях, но и помогали выхаживать тяжелобольных в послеоперационном периоде. Те, кто в дальнейшем хотели стать хирургами, несли дежурства и ночью.

Работать с Н.Н. Бурденко было нелегко. Он был крайне требовательным, подчас резким и вместе с тем беспрдельно человеколюбивым, движимым желанием найти в каждом еще «зеленом» студенте-медике то, что в последствие сделает его настоящим врачом-подвижником и энтузиастом. Николай Нилович никогда не торопился: формирование врача — процесс медленный, но в его клинике этот процесс никогда не сводился к элементарному накоплению знаний и навыков.

Будущий специалист не оставался пассивным созерцателем: самой атмосферой клиники он вовлекался в борьбу за жизнь человека [4]. Николай Нилович не лишен был чувства юмора и элементов самокритики. «Будучи замечательным лектором, он, иногда увлекшись или чем-то, отвлекшись, мог читать несколько сумбурно, не вполне понятно. Сам, осознав это и сверившись с впечатлением моей матери, студентки, слушавшей эту лекцию, – вспоминает профессор Н.В.Боброва, – он мог, придя на следующую лекцию, сказать студентам: «Перечеркните все, что вы записали в прошлый раз» – и блестяще изложить ту же тему» [6]. «Николай Нилович очень не любил плодовитых авторов, – вспоминает профессор А.А. Русанова. Один товарищ в течение месяца написал и подал ему 8 статей. Он отложил их в сторону и, слегка перефразировав басню Эзопа о лисе и львице, сказал: «Мышь родит каждые 6 недель по 12 мышат. Слон же раз в 5 лет, одного детеныша. Но это слоненок. И я хотел бы видеть слоненка». Считая, что всякая печатная работа должна быть плодом усиленной мысли, что человек должен думать час для того, чтобы написать 10 строк, Николай Нилович не мог мириться со скороспелыми работами. Он не считал их наукой» [5]. Поразительна была трудоспособность Бурденко. Полушутя он писал: «Тот, кто работает, всегда молод. Иногда мне кажется: может быть, труд вырабатывает особые гормоны, повышающие жизненный импульс?»

В первые дни Великой Отечественной войны Николай Нилович был назначен на пост Главного хирурга Красной Армии. Его видят и в госпиталях Ленинграда, и под Псковом, и в отбитом у врага Смоленске, и в других фронтовых и прифронтовых районах. Он собирает огромный материал о ранениях и создает учение о боевой ране. В письмах к руководителям военно-медицинской службы Бурденко требует применения самых новейших и наиболее эффективных способов лечения. Во главе бригады врачей он лично испытывает во фронтовых госпиталях новые лекарства — стрептоцид, пенициллин. Вскоре по его настоянию эти лекарства стали применять хирурги всех военных госпиталей. Многие тысячи раненых солдат и офицеров были спасены благодаря беспрестанным научным поискам, которые всю войну проводил Н.Н. Бурденко. Врачи не просто учились хирургическому мастерству, но и железной выдержке и необыкновенной работоспособности академика Н.Н. Бурденко. В 1944 году по плану, разработанному Н.Н. Бурденко, Советское правительство создало Академию

медицинских наук СССР. Николай Нилович был избран первым президентом молодой академии. Используя свой богатый практический и научный опыт, Н.Н. Бурденко активно участвует в составлении инструкции и методических указаний для фронтовых хирургов. Эти «бурденковские» инструкции по краткости и ясности изложения врачи часто сравнивали с книгой великого русского полководца А.В.Суворова «Наука побеждать» [2].

Н.Н. Бурденко не был человеком сентиментальным, но к детям он питал необычайную теплоту и нежность. Малышам разрешалось без стука входить к нему в кабинет. И как бы ни был занят профессор, он обязательно встретит их ласково: выйдет из-за стола, погладит по голове, возьмет на руки [4].

Николай Нилович Бурденко был не просто выдающимся педагогом, а создателем одной из крупнейших научно-педагогических хирургических школ в нашей стране. Он вложил много энергии, сил и умения в кропотливое и нелегкое дело подготовке высококвалифицированных врачебных кадров. Под его руководством защищено около 60 диссертаций, в том числе 20 докторских [3].

Титаническая энергия Н. Н. Бурденко, огромная воля, мощь духа были поразительны. Будучи тяжелобольным, в состоянии, когда был потерян слух, а в последние годы и речь, он продолжал колоссальную плодотворную деятельность. Преодолевая тяжелый недуг, прикованный к постели, Николай Нилович работал, писал статьи, учил, готовил научные кадры [4].

11.11.1946 году Николая Ниловича не стало. Не стало человека, который внес огромный вклад в отечественную и мировую науку.

В течение ряда лет Н.Н.Бурденко был председателем Всесоюзного общества хирургов, почетным членом Международного хирургического общества, Британского королевского общества хирургов в Парижской академии хирургии, редактором журналов «Современная хирургия», «Новая хирургия», «Вопросы нейрохирургии», членом редакционной коллегии «Военно-медицинского журнала» и журнала «Хирургия», редактором одного из разделов Большой медицинской энциклопедии (1 издание). Н.Н.Бурденко был награжден тремя орденами Ленина, двумя орденами Красного Знамени, орденом Отечественной войны I степени, орденом Красной Звезды и многими медалями [2, 3].

05.01.1977 г. постановлением Правительства Воронежскому государственному медицинскому институту присвоено имя Николая Ниловича

Бурденко. Это было сделано в знак признания огромного вклада Н.Н. Бурденко в становление высшего медицинского образования в городе Воронеже.

«Педагоги еще будут изучать педагогическое наследие Н.Н. Бурденко, собирать заложенные в его научных трудах глубокие и поучительные высказывания о принципах и методах, которые должны быть положены в основу воспитания и образования медицинских кадров», — писал С.М. Багдасарьян. [1].

Основные этико-педагогические воззрения академика Н.Н. Бурденко представлены в таблице 1.

Таблица 1

Ведущие принципы педагогической деятельности.	Создание новой современной школы. Использование лучших традиций русской хирургической школы.
Отношение преподавателя к студентам и коллегам	«Н.Н. Бурденко был беспощаден и строг к себе и не менее взыскателен к своим ученикам». «Сердце у него отзывчивое и теплое, он служит людям и своих не даст в обиду». «Редкой строгости и справедливости педагог». Строго оценивать знания студентов. Коллеги должны делиться практическим опытом.
Отношение к своей профессиональной деятельности	«Н.Н. Бурденко был беспощаден и строг к себе...». Критически относиться к результатам своей деятельности. Постоянно самосовершенствоваться, не останавливаясь на достигнутом. Двигаться в научных изысканиях вперед.
Роль преподавателя в подготовке студентов-медиков	Передать студенчеству свой опыт, мысли. Лекция должна быть глубоко научно содержательна. «Лекция — это лектор». «Лекции не могут быть шаблонные, они должны будить лучшие чувства у слушающих и веру в свои силы». Помочь студенту формироваться в клинически мыслящего специалиста, способного ориентироваться в сложной практике. «Педагог – всегда пример для своих учеников». Зажечь сердце ученика и повести за собой.

Роль обучения и воспитания в профессиональной подготовке студентов-медиков	Использовать: демонстрацию больных и показательные операции; наглядные учебные пособия и учебные фильмы; музейное обучение. «Обладать искусством увлекать своей живостью, хорошим русским языком и изложенной речью». Лично демонстрировать студентам практические навыки. «Скороспелые печатные работы – не наука».
Основное предназначение преподавателя вуза	«Высокий авторитет совершенной личности». Вести учеников за собой и верить, что у них все получится.
Основные качества преподавателя вуза	Иметь педагогическое образование. Должен быть увлечен своей деятельностью и любить свою профессию. Признаваться в своих ошибках. Обладать самокритикой. Быть справедливым. Найти в каждом еще «зеленом» студенте то, что в последствие сделает его настоящим врачом-подвижником и энтузиастом. Привлекать студентов к научной деятельности.
Общественная деятельность	Создатель крупнейшей научно-педагогической хирургической школы в нашей стране. Под его руководством ученики защитили около 60 диссертаций, в том числе 20 докторских.
Научно-педагогические труды	«Всякая печатная работа должна быть плодом усиленной мысли. Человек должен думать час для того, чтобы написать десять строк». «Скороспелые работы – не наука». Издал несколько учебников. Был редактором журналов «Современная хирургия», «Новая хирургия», «Вопросы нейрохирургии»; членом редакционной коллегии «Военно-медицинского журнала» и журнала «Хирургия»; редактором одного из разделов Большой медицинской энциклопедии (1 издание)

Библиографический список

1. Багдасарьян С. М. Николай Нилович Бурденко/ С. М. Багдасарьян. – М.:

Медгиз, 1954. – 248 с.

2. Грибанов Э.Д. Академик Н.Н.Бурденко – выдающийся советский ученый, хирург и организатор медицинской науки/ Э. Д. Грибанов, М.Б. Мирский// Здравоохранение Российской Федерации. – 1976. - №6. - С.7-11.

3. Кнопов М.Ш. Николай Нилович Бурденко – выдающийся ученый, хирург и педагог/ М. Ш. Кнопов, В.К. Тарануха// Российский медицинский журнал. – 2006. - №3. - С.53-55.

4. Кованов В.В. Николай Нилович Бурденко – ученый, педагог и общественный деятель (к 100-летию со дня рождения)/ В. В. Кованов// Хирургия. – 1976. - №6. - С.9-14.

5. Русанова А. А. Кто нас учил: истоки Воронежской медицинской академии/ А. А. Русанова. - Воронеж: ВГМА, 2008. – 60 с.

6. Фаустов А. С. Выдающийся хирург, ученый и гуманист Н. Н. Бурденко (к 125-летию со дня рождения)/ А. С. Фаустов, И. Э.Есауленко, Н. В. Боброва. – Воронеж: Истоки, 2001. – 29 с.

7. Фурменко И.П. Воронежский Государственный Медицинский Институт/ И. П. Фурменко. – Воронеж: ВГУ, 1976. - 237 с.

8. Хирургические клиники медицинской академии: к 90-летию ВГМА им. Н.Н.Бурденко/ И.Э.Есауленко [и др.]. - Воронеж: Кварта, 2008. - 272 с.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ (PSYCHOLOGY)

УДК 159.9.072

Демидова И.Ф. Гендерные аспекты успешности профессиональной деятельности менеджеров по продажам

Gender Aspects of Successfulness of a Sales Manager's Professional Activity

Демидова Ирина Феликсовна

Таганрогский институт управления и экономики, г.Таганрог

Irina Feliksovna Demidova

Taganrog Institute of Management and Economy, Taganrog

Аннотация: В статье представлены результаты эмпирического исследования взаимосвязи между гендерными особенностями и успешностью профессиональной деятельности менеджеров по продажам. Автором сформулированы критерии успешности профессиональной деятельности менеджеров по продажам, которые легли в основу разработки анкеты для экспертов. Определены гендерные особенности, влияющие на успешность данного вида профессиональной деятельности и подобран диагностический инструментарий для их выявления. Экспертная оценка показала, что успешны в данном виде деятельности фемининные женщины и андрогинные женщины и мужчины. Люди с маскулинным типом гендера в этой работе недостаточно успешны. Обработка результатов тестирования позволила создать психологические портреты представителей каждой группы, а статистический анализ – выявить значимые различия в гендерных особенностях успешных и недостаточно успешных мужчин и женщин, менеджеров по продажам. Женщины с сильно проявляющимися гендерными особенностями (эмпатия, стремление к людям, низкие враждебность, подозрительность и вербальная агрессия) справляются с этой работой лучше, чем фемининные женщины с недостаточным развитием этих качеств. Люди андрогинного типа, независимо от пола, более успешны, когда сочетают в поведении качества обоих полов (высокие мотивация достижения успеха и стремление к людям, низкая вербальная агрессия). Людям маскулинного типа, независимо от пола, с этой работой справиться сложно, т.к. проявление маскулинных качеств не способствует установлению доброжелательных отношений с покупателями. Сделаны выводы о необходимости учитывать гендерные особенности при приеме на работу в данной сфере.

Abstract: The article shows the results of empirical study of the correlation between gender peculiarities and sales manager successful activity. The author formulates success criteria of sales manager professional activity, on which the design of a questionnaire for experts has grounded on. The article defines those gender peculiarities that influence the successfulness of the professional activity and suggests the diagnostic instruments to elicit them. Expert analysis has revealed that feminine women and androgynous women and men are successful in this professional activity. People with the

masculine gender type are not sufficiently successful at this job. The processing of the survey result has made it possible to create each party representative's psychological portraits, while the statistical analysis has provided for eliciting significant differences in gender peculiarities between successful and insufficiently successful men and women, sales managers. Women with extremely noticeable gender peculiarities (empathy, aspiration for people, low hostility, suspiciousness and verbal aggression) cope with this job better than feminine women with insufficient development of these characteristics. Androgynous type people regardless of their gender enjoy more success when they combine characteristics of both genders in their behavior (high success motivation and aspiration for people, low verbal aggression). It is difficult for masculine type people regardless of their gender to cope with this job because demonstration of masculine characteristics does not contribute to establishment of benevolent relations with customers. The conclusion is drawn that it is necessary to take into account gender peculiarities at recruiting in this sphere.

Ключевые слова: успешность профессиональной деятельности; критерии успешности профессиональной деятельности; гендерные особенности

Keywords: professional activity successfulness, successful professional activity criteria, gender peculiarities

Понятия успеха и успешности на сегодняшний день недостаточно разработаны, несмотря на большой интерес к данным категориям. Исследования затрудняет и то, что можно говорить об успехе в различных контекстах, а критерии успешности отличаются в зависимости от вида профессиональной деятельности. Авторы по-разному подходят к выделению критериев успеха, но большинство соглашается с тем, что, во-первых, можно говорить об объективных и субъективных критериях, а во-вторых, понимание успеха всегда носит индивидуальный отпечаток. Применительно же к профессиональной деятельности чаще рассматривают объективные критерии успешности, которые можно выделить, описать и операционализировать [1; 2].

По мнению зарубежных исследователей, понимание успеха и успешности различно у мужчин и женщин, что обусловлено гендерными стереотипами [3; 4]. Эмпирические исследования гендерных особенностей разнообразны и их результаты зачастую противоречивы, поэтому на сегодняшний день нельзя однозначно утверждать, какие именно гендерные особенности влияют на успешность профессиональной деятельности. Однако именно этот вопрос нас интересовал.

Цель работы – выявить взаимосвязь между гендерными особенностями и успешностью профессиональной деятельности менеджеров по продажам.

Предмет исследования – гендерные особенности менеджеров с разной степенью успешностью в работе.

Объект исследования – менеджеры по продажам сети ОАО «Магнит».

Нами была сформулирована следующая гипотеза: менеджеры по продажам с андрогинным гендерным типом более успешны в своей профессиональной деятельности.

В работе использованы методы теоретического анализа, тестирование, метод экспертной оценки, статистической обработки данных с помощью пакета SPSS Statistics 23.

Методологическую основу исследования составили работы С.Бэм, А.А. Деркача, А.Е. Климова, А.Н. Занковского, Ю.В. Всемировой, Т.Ю. Тодышевой, Т.А. Жалагиной, О.Н. Родиной, Е.Н. Скавинской.

Успешность профессиональной деятельности – понятие сложное и многогранное, и критерии этой успешности зависят от вида профессиональной деятельности, норм и правил, принятых в обществе и конкретной организации (объективные критерии), а также от взглядов, ценностей и предпочтений конкретного работника (субъективные критерии).

Нас в нашей работе интересовали менеджеры по продажам. Обзор исследований по проблеме профессиональной успешности менеджеров показал, что основными респондентами там выступали руководители разного звена. Исследований, касающихся успешности менеджеров по продажам немного, а предлагаемые в них критерии их профессиональной успешности не подходят для целей нашей работы. Поэтому мы разработали анкету для экспертов и провели пилотажное исследование, позволившее нам сформулировать критерии успешности профессиональной деятельности менеджеров по продажам сети ОАО «МАГНИТ», с которыми мы и работали в дальнейшем, при проведении эмпирического исследования. Такими критериями стали: знание специфики товаров; умение доступно рассказать покупателям о товаре; умение видеть, что у покупателя затруднение, и быстро прийти на помощь; вежливость; доброжелательность; отсутствие конфликтов с покупателями; уважительное отношение к покупателю любого возраста; умение найти общий язык с пожилыми покупателями; четкость и полнота ответов на вопросы; высокая скорость работы.

Из всех гендерных особенностей мы выбрали тревожность, агрессивность, эмпатию, мотивации достижения успеха, избегания неудач и аффилиации, поскольку считаем, что они влияют на успешность профессиональной

деятельности менеджеров по продажам.

Для выявления успешных и неуспешных менеджеров была составлена анкета, которая предлагалась 3 экспертам: непосредственному руководителю и двум коллегам. В анкете были перечислены критерии успешности профессиональной деятельности менеджеров, которые необходимо было оценить по пятибалльной системе. Эксперты среди коллег подбирались по опыту работы, к тому же каждый эксперт оценивал только троих своих коллег, а также исключались взаимооценки.

В результате анкетирования каждый оцениваемый мог набрать максимально 50 баллов. Всего мы выделили 3 возможных группы оцениваемых:

- набравшие от 45 до 50 баллов – успешные менеджеры;
- набравшие от 35 до 44 баллов – недостаточно успешные менеджеры;
- набравшие до 35 баллов – абсолютно неуспешные.

Для диагностики гендерных особенностей использовались следующие методики:

Поло-ролевой опросник С.Бэм на выявление маскулинных, фемининных и андрогинных качеств.

Опросник Басса – Дарки на выявление степени агрессивности.

Личностная шкала проявления тревоги (Дж. Тейлор, адаптация Т. А. Немчинова) для выявления тревоги.

Методика на диагностику мотивации достижения успеха Т. Элерса.

Опросник аффилиации А. Мехрабиана в модификации М.Ш. Магомед-Эминова.

Опросник для диагностики эмпатии А. Мехрабиана и М.Эпштейна.

В исследовании приняли участие 53 менеджера по продажам, из них 17 мужчин и 36 женщин, стаж работы у всех больше двух лет, возраст от 20 до 37 лет. При обработке результатов стаж и возраст респондентов не учитывались.

По результатам экспертной оценки все испытуемые разделились на две группы – успешных и недостаточно успешных, полностью неуспешных среди сотрудников не оказалось.

В первую очередь нас интересовало проявление гендера в исследуемой выборке. Как оказалось, к маскулинному типу относились 7 мужчин и 1 женщина (41% и 2% соответственно. К фемининному типу относилось большинство

женщин -24, что составляет 67% выборки, ни один мужчина к фемининному типу себя не отнес. К андрогинному типу относилось 10 мужчин и 11 женщин (59% и 35%). Таким образом, большинство женщин считают себя фемининными и лишь одна треть – андрогинными. А вот среди мужчин андрогинный и маскулинный типы представлены практически поровну, с небольшим преобладанием андрогинности.

Экспертная оценка показала, что успешны в данном виде деятельности фемининные женщины и андрогинные женщины и мужчины. Люди с маскулиным типом гендера в этой работе недостаточно успешны.

Обработка результатов тестирования позволила создать психологические портреты представителей каждой группы.

Фемининные женщины обладают очень высоким уровнем тревожности, одинаково высоко выраженной мотивацией как достижения успеха, так и избегания неудач, средним уровнем развития эмпатии и аффилиации, хотя страх быть отвергнутой выше, чем стремление к людям. Большинство показателей агрессивности на среднем уровне, что позволяет говорить о нормативных показателях агрессивности, но в то же время высоки показатели косвенной агрессии, негативизма, раздражения, что влечет за собой высокое чувство вины и высокую враждебность.

Таким образом, ряд качеств, имеющих место у этих женщин (средний уровень эмпатии, косвенная агрессия, негативизм, раздражение), противоречат образу «идеальной и социально одобряемой» женщины, что, по-видимому, приводит к повышению тревожности и чувства вины. В то же время тревожность может быть связана и с социальными условиями (неуверенность в завтрашнем дне, страх быть уволенной и т.д.). Также противоречат друг другу мотивы достижения и избегания неудач, что неудивительно, поскольку в профессиональной деятельности требуются достижения, а образ фемининной женщины больше сочетается с мотивацией избегания неудачи.

Мужчины с андрогинным типом имеют средний с тенденцией к высокому уровень тревожности, среднюю мотивацию достижения успеха и очень высокую мотивацию избегания неудач, очень низкий уровень развития эмпатии и средний уровень аффилиации с небольшим преобладанием страха отвержения. При нормативных показателях агрессивности и враждебности у них средние

физическая агрессия, негативизм, подозрительность, обида, но высокие вербальная и косвенная агрессия, раздражение и чувство вины. По-видимому, при очень низком уровне развития эмпатии им тяжело дается проявление эмоциональных качеств личности, что приводит к повышению тревожности, раздражения, а иногда создает чувство вины из-за «отхода» от традиционных мужских ролей либо из-за того, что полностью проявить эмоциональные качества они не могут.

Женщины с андрогинным типом несколько отличаются от мужчин того же типа. У них средняя с тенденцией к низкой тревожность, средняя мотивация достижения успеха и высокая мотивация избегания неудач, средний уровень развития эмпатии и аффилиации, но при явном преобладании страха отвержения. У них низкая физическая агрессия, средняя вербальная агрессия и подозрительность, но все остальные показатели агрессивности высокие (косвенная агрессия, негативизм, обида, чувство вины), что приводит к высокому уровню враждебности. По-видимому, они считают, что их осуждают за отход от традиционной женской роли, что и приводит к повышению страха отвержения и враждебности.

Маскулинные мужчины, похоже, довольны своей ролью и поддерживают ее. У них средний с тенденцией к низкому уровень тревожности, высокий уровень мотивации как достижения успеха, так и избегания неудач, очень низкий уровень развития эмпатии, средний уровень стремления к людям при низком страхе быть отвергнутым. При нормативном показателе агрессивности у них высокие физическая, косвенная агрессия и раздражение, средний уровень вербальной агрессии и негативизма и низкие показатели по остальным проявлениям агрессивности (подозрительность, обида, чувство вины), что приводит к нормативной враждебности. Таким образом, эти мужчины, в целом, довольны собой и считают, что соответствуют традиционной мужской роли.

А вот единственная маскулинная женщина собой, похоже, не совсем довольна. Ее гендер вызывает у нее беспокойство, что проявляется в высоком уровне тревожности, высокой боязни отвержения при среднем стремлении к людям. У нее средняя мотивация достижения успеха при высокой мотивации избегания неудач, средняя с тенденцией к низкой эмпатия. Физическая и вербальная агрессия, а также обида у нее на среднем уровне, а вот все остальные

проявления агрессивности (косвенная агрессия, подозрительность, негативизм, раздражение, чувство вины) у нее на высоком уровне, что приводит к высокой враждебности.

Таким образом, в гендерных особенностях наблюдаются некоторые сходства и различия. Поведение в соответствии со своим полом и гендерной ролью снижает тревожность и враждебность у маскулинных мужчин. Фемининные женщины считают, что недостаточно полно соответствуют выбранному ими гендерному типу, что вызывает чувство вины и тревожность. Но и андрогинные женщины проявляют враждебность, считая, что их не поддерживают и не одобряют. В свою очередь андрогинные мужчины не могут полностью сочетать в себе «мужские» и «женские» качества, поскольку обладают неразвитой эмпатией, что приводит к повышению тревожности, вербальной агрессии, а иногда и чувству вины за отход от традиционной мужской роли. В результате андрогинные люди обоих полов одинаково испытывают чувство вины и раздражение за изменение своего поведения и недостаток понимания и поддержки со стороны окружающих.

Кроме того, проявились особенности, которые, на наш взгляд, обусловлены спецификой работы и экономическими условиями в стране, а не гендерными особенностями. Так, у все респондентов, независимо от пола и гендера, высокая мотивация избегания неудач, косвенная агрессия и раздражение.

Как уже упоминалось, люди с маскулиным типом являются недостаточно успешными в качестве менеджеров по продажам. По-видимому, их гендерные особенности, которые они демонстрируют в поведении, не способствуют установлению контактов с покупателями и бесконфликтному общению. Поэтому в дальнейшем мы рассматривали только фемининных и андрогинных людей. Мы провели сравнительный анализ гендерных особенностей успешных и недостаточно успешных фемининных женщин, а также успешных и недостаточно успешных андрогинных мужчин и женщин. При этом мы исключили из анализа качества, которые оказались одинаково развиты у всех, независимо от пола, гендера и успешности профессиональной деятельности. Это мотивация избегания неудач, косвенная агрессия и раздражение. Представим последовательно полученные результаты.

Применение методов математической статистики (U-критерия Манна-Уитни) позволила определить различия в гендерных особенностях успешных и

недостаточно успешных фемининных женщинах.

Как оказалось, у успешных женщин – менеджеров по продажам с фемининным типом гендера значимо выше уровень развития эмпатии ($p \leq 0,01$) и стремления к людям ($p \leq 0,05$) и значимо ниже тревожность, боязнь отвержения людьми, вербальная агрессия, подозрительность и враждебность ($p \leq 0,01$), чем у недостаточно успешных женщин — менеджеров по продажам. Можно сказать, что яркое проявление чисто фемининных качеств позволяет достигать успешности в работе с людьми у этих женщин. Женщины с фемининным типом, у которых эти качества также присутствуют, но выражены слабее, уже недостаточно успешны.

Успешные женщины – менеджеры по продажам с андрогинным типом обладают значимо высокой мотивацией достижения успеха ($p \leq 0,01$) и негативизмом ($p \leq 0,05$), но значимо более низкими страхом отвержения, вербальной агрессией, обидой и враждебностью ($p \leq 0,01$), чем недостаточно успешные женщины – менеджеры по продажам с андрогинным типом. Следовательно, женщины данного типа достигают успеха в профессиональной деятельности как за счет профессионально важных качеств, также приписываемых женщинам (низкие вербальная агрессия и враждебность), так и за счет гендерных особенностей, приписываемых мужчинам (высокие мотивация достижения успеха, негативизм, низкая обида), которые придают им уверенность в себе.

Успешные андрогинные мужчины обладают значимо более высокими мотивацией достижения успеха и стремлением к людям ($p \leq 0,05$) и значимо более низкими тревожностью, вербальной агрессией, обидой и чувством вины ($p \leq 0,05$), чем недостаточно успешные андрогинные мужчины. Следовательно, они удачно сочетают традиционно мужские (высокая мотивация достижения) и женские (высокое стремление к людям и низкая вербальная агрессия) качества и не испытывают по этому поводу тревоги, обиды и чувства вины. В отличие от них недостаточно успешные андрогинные мужчины испытывают более сильное беспокойство по поводу проявления в поведении женских качеств, что снижает эффективность профессиональной деятельности.

Сравнительный анализ гендерных особенностей успешных и недостаточно успешных мужчин и женщин позволил выделить гендерные особенности, влияющие на эту успешность. Женщины с сильно проявляющимися гендерными особенностями (эмпатия, стремление к людям, низкие враждебность,

подозрительность и вербальная агрессия) справляются с этой работой лучше, чем фемининные женщины с недостаточным развитием этих качеств. Что касается людей андрогинного типа, то независимо от пола, более успешны здесь будут те, кто сможет умело сочетать в поведении качества обоих полов (высокие мотивация достижения успеха и стремление к людям, низкая вербальная агрессия) и не будет испытывать по этому поводу тревогу и чувство вины. А вот людям маскулинного типа, независимо от пола, с этой работой справиться сложно, т.к. проявление маскулинных качеств не способствует установлению доброжелательных отношений с покупателями, поэтому практически все они являются недостаточно успешными.

Таким образом, при отборе на работу менеджерам по персоналу следует уделять внимание и на определение типа гендера, отдавая предпочтение андрогинному типу (независимо от пола), либо фемининным женщинам с ярко выраженными гендерными коммуникативными особенностями.

Библиографический список

1. Скавинская Е.Н. Психология успеха: учебное пособие. Томск: Эль Контент, 2014 - 107 с.
2. Тодышева Т.Ю. К вопросу об успешности профессиональной деятельности менеджеров // Вестник Красноярского государственного пед.университета им. В.П. Астафьева. Серия «Общественные и гуманитарные науки». 2008. №2. С.221-227.
3. Фернхем А., Хейвен П. Личность и социальное поведение. СПб.: Питер, 2001. – 368 с.
4. Хилл Н. Закон успеха. Изд-во Попурри, 2009. - 1076 с.

УДК 378.4

Калиниченко Н.В., Калиниченко В.С., Калиниченко Т.П. Деонтология в детской стоматологии

Deontology in pediatric dentistry

Калиниченко Наталия Викторовна,

Калиниченко Виктор Сергеевич,

Калиниченко Татьяна Павловна

Воронежский государственный медицинский университет им. Н.Н. Бурденко

Kalinichenko Nataliya Viktorovna,

Kalinichenko Viktor Sergeevich,

Kalinichenko Tatyana Pavlovna

Voronezh State Medical University named after N. Burdenko

Аннотация: Данная статья посвящена деонтологическим аспектам в детской стоматологии. Данная наука учит врача относиться к больному не как к объекту своих наблюдений и лечебных действий, но как к личности со своим духовным миром, своими желаниями, надеждами, опасениями, страхами, т.к. каждый человек индивидуален, особенно ребенок. Взрослые в большинстве случаев, мобилизуют свою волю на активное подавление страха и отрицательных эмоций, связанные с предстоящим лечением зубов, а ребенок не может сознательно оценивать опасность, и убедиться в необходимости лечения.

Abstract: This article is devoted to the deontological aspects of pediatric dentistry. This science teaches the physician to treat the patient, not as the object of his observations and therapeutic actions, but as a person with his spiritual world, his desires, hopes, fears, fears, because each person is an individual, especially a child. Adults, in most cases, to mobilize their will to actively suppress the fear and negative emotions associated with the upcoming dental treatment, and the child may not consciously evaluate the risk and make the need for treatment.

Ключевые слова: Деонтология, детская стоматология, врач стоматолог, пациент, страх

Keywords: Deontology, children's dentistry, dentist, patient, fear

Вопросы медицинской деонтологии в стоматологической практике, особенно в детской стоматологии в настоящее время представляет собой большую актуальность. Врач, выполняющий свой профессиональный долг в отношении больного или здорового человека, обязан максимально обеспечить ему необходимую медицинскую помощь и вместе с тем всемерно избежать нанесения своими действиями какого-либо вреда его физическому состоянию и психике. Нарушение этих действий осуждается обществом как нарушение этических норм.

Медицинская деонтология — учение о профессиональном долге медицинского работника перед человеком, находящимся в сфере его деятельности, и перед всем обществом. Данная наука учит врача относиться к больному не как к объекту своих наблюдений и лечебных действий, но как к личности со своим духовным миром, своими желаниями, надеждами, опасениями, страхами, т.к.

каждый человек индивидуален [2].

Познать индивидуальность стоматологического больного, особенно, ребенка можно лишь при общении с ним, внимательном наблюдении за его поведением. А знание психологии, и конечно, в особенности психологии «маленького пациента» очень важны, совершенно необходимы для врача-стоматолога. Стоматологическое лечение накладывает свой отпечаток на психику и характер ребенка, а возникшая мнительность, боязливость, повышенная реактивность, всегда может быть связана с ранее перенесенными страданиями, со страхом ожидания лечебных процедур, операций и т.д. [1]

Отношение к лечению зубов, как ребенка, так и взрослого, зависит от индивидуальных особенностей личности — характера, темперамента, индивидуального опыта. При этом большую роль играет предшествовавшее воспитание, тяжесть переживаемого болезненного состояния, окружающая обстановка.

Взрослые в большинстве случаев, осознавая предстоящий «поход к стоматологу», угрожающую им опасность и необходимость лечения, мобилизуют свою волю на активное подавление страха и отрицательных эмоций, связанные с предстоящим лечением. А ребенок не может сознательно оценивать опасность, и убедиться в необходимости лечения. Основное место в его отношении к болезни занимает эмоциональная сторона — страх боли, страх перед неизвестным и перед предстоящим лечением, переживания.

Взрослого человека врачу приходится убеждать в необходимости лечения (например, кариес зуба), а у ребенка необходимо, прежде всего, преодолеть его отрицательные эмоции. Дети нуждаются в любви, ласке, внимании и сочувствии. Например, девочке предстоит вылечить кариес — эту манипуляцию она переносит не первый раз. В процессе подготовки врач и ассистент ведут посторонние разговоры, раздается смех. У ребенка, ожидаемого эту манипуляцию возникает страх, неприязнь и раздражение в отношении этих равнодушных и, как ей кажется, жестоких людей [3].

Опытный врач знает, что доверие ребенка можно легко утратить, если его обмануть, например, успокоив его обещанием, что с ним ничего не будут делать, произвести какую-то болезненную лечебную манипуляцию. Здесь нужна психологическая подготовка, а не обман. Улыбка, ласковая шутка, катание на

кресле, располагают ребенка. Но шутить с ним надо умеючи, с тактом. У ребенка ещё не развито чувство юмора и добрую, но не понятую для него шутку он может воспринять как обиду, насмешку.

Одним из условий успешного лечения необходимо хорошее взаимоотношение, доверие родителей врачу, ассистенту, а также к лечебному учреждению, где лечится ребенок.

Об этом можно узнать, только поговорив с врачом, проникнув к нему доверием, пообщаться с пациентами, а также руководствуясь, внешними атрибутами — научным званиями и атрибутами врача. Большую роль при этом играет неоднократное общение, личность врача, его искренняя доброжелательность, гуманность, независимо от его профессионального стажа и звания [3,4].

При осмотре ребенка, врачом, мать внимательно следит за поведением врача, его отношением, неуверенностью или, наоборот, самоуверенностью, равнодушием, грубой бесцеремонностью в обращении с ребенком, проявлении безразличия или страха заражения от больного — все это отрицательно действует на мать и может направить ее против врача. Поэтому необходимо, чтобы врач проявлял внимание, чуткость и терпеливость к матери [4].

Самое важное, чтобы врач, ассистент и любой медик прониклись сознанием своего высокого долга перед находящимся на их попечении больным или здоровым человеком, чтобы он воспринимался ими не как объект их наблюдений, лечебных действий и забот, а как личность со всеми своими индивидуальными, неповторимыми особенностями. Необходимо, чтобы врач руководствовался основными принципами медицинской деонтологии и сам находил наилучший путь решения тех или иных вопросов этического характера и стремился максимально помочь ребенку, не нанеся ему какого-либо вреда.

С годами медицинской работы накапливаются знания и опыт, нарастает и крепнет сознание ответственности за больного. Закрепляются профессиональные моральные принципы, формируется нравственный облик врача. Но вместе с тем постепенно происходит своеобразная профессиональная адаптация к той атмосфере, в которой ему приходится работать. Однако неправильно думать, что врачи душевно черствеют, конечно, у них притупляется острота эмоциональных переживаний, но при каждом крике со слезами на глазах, у них по-прежнему

сжимается сердце.

Если пропадает чувство сострадания, развивается равнодушие к больным, черствость, нравственная глухота, т.е. происходит деформация личности, теряется драгоценное свойство врача — его истинная гуманность. Даже если это опытный квалифицированный специалист, он не может считаться хорошим врачом [1].

Библиографический список

1. Бойко В.В. Распознавание и преодоление страха на стоматологическом приеме / В.В.Бойко // Институт стоматологии. – 2002.– №1. – С. 145.
2. Езова, С.А. Профессиональное общение: новые нюансы и аспекты : научно-практическое пособие / С.А. Езова. - М. : Либерей-Бибинформ, 2012. - 96 с.
3. Особенности гигиенического обучения и воспитания детей дошкольного возраста в дошкольных образовательных учреждениях/ А.Ж. Гарифулина [и др.] // Стоматология детского возраста и профилактика. – 2011. – Т. 10, № 1(36).–С. 53-58.
4. Особенности подходов к индивидуальной практике стоматологических заболеваний у детей. / Н.В. Морозова [и др.]// Стоматология детского возраста и профилактика. –2002. –№3. –С. 82-84.

УДК 378.4

Левченко Ю.А., Берлева С.Ю., Преображенская Н.С. Изучение индивидуально-психологических особенностей обучающегося высшей школы

The study of individual psychological characteristics of high school student

Левченко Юлия Анатольевна,

Берлева Светлана Юрьевна,

Преображенская Наталия Сергеевна

Воронежский государственный медицинский университет им. Н.Н. Бурденко

Levchenko Juliya Anatolievna,

Berleva Svetlana Yuryevna,

Preobrazhenskaya Nataliya Sergeevna

Voronezh State Medical University named after N. Burdenko

Аннотация: В данной статье представлен краткий обзор изучения индивидуально-

психологических особенностей обучающегося высшей школы, а именно: активность, направленность на определенный вид деятельности, устремления направленности в будущее, интересы, тип темперамента, характер, самосознание "Я-концепция" и самопонимание.

Abstract: This article provides a brief overview of the study of individual psychological characteristics of the student of the higher school, namely: activity, focus on a particular activity, aspirations, orientation to the future, interests, temperament, character, identity «Self-concept» and self-understanding.

Ключевые слова: высшая медицинская школа, обучающийся, личность

Keywords: higher medical school, the student, personality

Деятельность обучающегося медицинского вуза имеет большое социальное значение, так как ее главное назначение – обеспечить подготовку специалистов для важнейшей сферы жизни общества – здравоохранения, реализовать общественные потребности в людях с высшим образованием и соответствующим воспитанием. Студенческая деятельность в целом не относится к сфере материального производства. Основное в деятельности обучающегося – учиться, участвовать в научной и общественной жизни, в различных мероприятиях, которые проводятся с учебной и воспитательной целью. К числу особенностей деятельности обучающегося следует отнести: своеобразие целей и результатов (подготовка к самостоятельному труду, овладение знаниями, навыками, развитие личных качеств), особый характер объекта изучения (научные знания, информация о будущем труде); деятельность обучающегося протекает в запланированных условиях (программы, сроки обучения); особые средства деятельности – книги, лабораторное оборудование и т.д.; для деятельности обучающегося характерна интенсивность функционирования психики, необычно высокое интеллектуальное напряжение; в ходе деятельности у обучающихся возникают перегрузки и появляются задачи, вызывающие напряженность (сдача экзаменов, зачетов, выполнение контрольных работ и т.д.).

Изучение личности обучающегося высшей школы осуществляется по следующим показателям: мотивы поступления в вуз, уровень общеобразовательной подготовки, характер деятельности до поступления в вуз, степень сформированности умений и навыков самостоятельной работы, характер интересов, увлечений, уровень развития способностей, особенности характера, состояние здоровья, соответствие их содержанию и требованиям к будущей профессии. Для выявления вышеуказанных характеристик широко используются опросы, наблюдение, рецензирование самостоятельных работ студентов,

результатов выполнения контрольных заданий, зачетов, экзаменов, тестирование. С учетом такого изучения осуществляется дифференцированный подход к обучающимся, выявляются сложности в учебе и практической работе, определяются предпочтения учебным дисциплинам и видам занятий, самооценка, степень удовлетворенности процессом обучения [1, 2].

Важным условием оптимизации потенциальных возможностей обучающегося является его активность, направленность на определенный вид деятельности. Именно то, что особенно значимо для человека, выступает в качестве мотивов и цели его деятельности. Буланова-Топоркова М.В. выявляет следующие мотивы учебной деятельности:

- направленность на приобретение знаний;
- направленность на получение профессии;
- направленность на получение диплома.

В ходе проведения психолого-педагогического исследования ею было выявлено, что у обучающихся среди юношей преобладает направленность на получение профессии, в среде девушек – на получение диплома [3]. Обучающиеся, нацеленные на получение знаний, характеризуются чувством долга, целеустремленностью, сильной волей, умением мобилизовать свои физические и психические силы на обучение. Комплекс всех этих черт в совокупности с направленностью на получение знаний и может обеспечивать высокую учебную успешность.

Наряду с ситуативными мотивами, непосредственно побуждающими к деятельности, важную роль играют мотивы, воплощающие в себе устремления направленности обучающегося в будущее. Важным элементом направленности личности являются интересы, разнообразные по содержанию к преподаваемым предметам, спорту, музыке, технике и т.д. Они различаются также по устойчивости, широте влияния на деятельность. Устойчивый интерес обучающегося к своей будущей профессии вызывает у него активность, творчество, стремление быстрее и лучше овладеть специальностью. Возникновение глубоких и устойчивых интересов обучающегося к учению, различным предметам является важным условием успешного формирования его личности. Познавательные интересы могут развиваться, но могут и затухать. Причиной снижения интереса к обучению могут быть появление определенных

затруднений, недостатки в методике обучения, организации учебных занятий.

Существенные особенности в поведении и деятельности обучающихся могут также обуславливаться различиями в темпераментах. Темперамент влияет не только на проявление чувств или скорость переключения внимания, но и на другие психические процессы, а также на проявление черт характера, на поведение обучающихся на занятиях, на их реакции в сложных ситуациях, на вопросы, задания, оценки. Темперамент влияет на ход и результаты различных видов деятельности.

В деятельности обучающихся проявляется и их характер – относительно устойчивый психический склад человека. Характер – это совокупность черт, влияющих на все его поведение. Характер обучающегося представляет собой целостное образование, состоящее из ряда черт, которые можно классифицировать по группам. Это, во-первых, группа интеллектуальных черт – наблюдательность, рассудительность, гибкость ума; во-вторых, группа эмоциональных черт – уверенность, жизнерадостность, бодрость; в-третьих, группа волевых черт – целеустремленность, инициативность, выдержка, решительность, мужество и др.; четвертая группа – нравственные черты – чувство долга, честность, правдивость и др. Характеры делятся на слабые и сильные, замкнутые и эгоистичные, цельные и противоречивые. Главное, что раскрывает характер обучающегося – это поступки и действия, особенно поведение в коллективе, успеваемость и общественная работа. Характер формируется в процессе деятельности в зависимости от ее мотивов и общего отношения обучающегося к окружающей действительности.

В процессе обучения в вузе у обучающегося ярко проявляются способности, т.е. такие психологические особенности, которые позволяют успешно овладеть программой вуза, совершенствовать умения, необходимые в будущей профессии. В структуру способностей входят внимательность, наблюдательность, определенные качества мышления, памяти и т.д. Способности обучающегося развиваются вместе с совершенствованием его внимания, памяти, творческого воображения, мышления и других психических процессов и свойств личности, а также путем компенсации недостающих качеств. Способности складываются на основе закрепления проявлений психических процессов, мотиваций поведения и свойств человека в связи с особенностями его деятельности.

Также к характеристикам индивидуально-психологических особенностей можно отнести самосознание «Я—15]денных ния. В психолого— в—о товара.концепция» и самопонимание. По результатам психологических исследований [4, 5, 6] установлена достаточно устойчивая и подтверждающаяся на разных выборках зависимость успешности обучения от таких особенностей самосознания, как степень адекватности самооценки. Обучающиеся при излишней самоуспокоенности, беззаботности и неадекватности самооценки попадают в число отчисляемых из вуза. Обучающимся свойственно подавлять собственные переживания, в том числе и чувство вины, стыда, однако внешне они могут демонстрировать спокойствие.

Эмоциональные состояния, особенности психосоциотипа обучающегося существенно влияют на учебный стиль и успешность обучения, на характер взаимоотношений с однокурсниками и преподавателями. В проведенных исследованиях были выявлены и гендерные различия обучающихся: девушки больше, чем юноши, осторожны в выборе друзей, подруг, возможно, потому что, им не везло в дружбе; жизненный опыт девушек не научил замечать мрачные стороны бытия, в то время как юноши отметили обратный вариант развития ситуации.

Проведя краткий обзор изучения индивидуально-психологических особенностей обучающегося высшей школы, мы рассмотрели такие как: активность, направленность на определенный вид деятельности, устремления направленности в будущее, интересы, тип темперамента, характер, самосознание «Я-концепция» и самопонимание.

Булановой-Топорковой М.В. установила взаимосвязь интеллектуального развития и успеваемости обучающихся различных вузов, специальностей и курсов. Обучающиеся, обнаружившие низкую продуктивность по данным интеллектуальных тестов, в большей степени демонстрируют «плохую» успеваемость. К тому же такие обучающиеся «отличаются» уже с первых курсов. В связи с полученными данными диагностировать, а затем и применить активно формирующий метод, позволяющий обучающемуся преодолеть трудности в учебе, раскрыть конкретные психологические действия для совершенствования индивидуализации процесса обучения – является одной из основных задач научно-педагогических работников высшей школы[3].

В заключении можно сделать следующие выводы, что многоаспектность проблемы психолого-педагогической эффективности образовательного процесса в высшей школе связана с совершенствованием методов обучения, разработкой новых принципов построением учебных программ и учебников, совершенствованием работы деканатов, развитием психологической службы в вузах, индивидуализацией процесса обучения и воспитания и др. Во всех этих подходах центральное звено – личность обучающегося. Знание психологических особенностей личности обучающегося – способностей, общего интеллектуального развития, интересов, мотивов, черт характера, темперамента, работоспособности, характеристик самосознания и т.д. позволяет изыскивать реальные возможности их учета в условиях современного обучения в высшей школе.

Библиографический список

1. Анохина Ж.А. Индивидуализация обучения как основа эффективного педагогического взаимодействия со студентами-первокурсниками медицинских вузов. / Ж.А. Анохина, Ю.А. Левченко, Н.С. Преображенская // Научно-педагогические и социальные аспекты психологии и педагогики: сборник международной научно-практической конференции. – Пермь, 2016. – Ч.1. – С 10-12.
2. Глухов А.А. Основы педагогических технологий в преподавании клинических дисциплин: учебное пособие. / А.А. Глухов, И.Е. Плотникова, Е.В. Згонникова – Воронеж, 2007. – 86 с.
3. Буланова–Топоркова М.В. Педагогика и психология высшей школы: Учебное пособие / М.В. Буланова–Топоркова. – Ростов н/Д.:Феникс, 2002. – 544 с.
4. Гайдар К.М. Социально–психологические аспекты образовательной среды современного вуза. Психологические риски и возможности их разрешения / К.М. Гайдар // Философские и психолого-педагогические проблемы развития образовательной среды в современных условиях: материалы международной научно–практической конференции. – Воронеж : Издательско-полиграфический центр Воронежского государственного университета. – 2008. – С. 31–32.
5. Воспитательная деятельность педагога / И.А. Колесникова, Н.М. Борытко, под ред. В.А. Сластенина. – М. : Академия, 2007. – 336 с.
6. Черенкова О.В. Изучение психологического здоровья обучающихся в

высшей школе / О.В. Черенкова, С. Ю. Берлева // Научный журнал : Вестник ВГУ, серия Проблемы высшего образования. – Воронеж. – №3. – 2016. – С. 87-90.

ЮРИДИЧЕСКИЕ НАУКИ (JURISPRUDENCE)

УДК 4414

Братухин С.И. Что должен знать каждый об ОСАГО

What everyone should know about the CTP

Братухин Станислав Игоревич

Тюменский Государственный Университет

Институт Государства и Права

Bratukhin Stanislav

Tyumen State University

Institute of State and Law

Аннотация: В статье рассматривается понятие ОСАГО и из чего складывается цена на Страхование Авто Гражданской Ответственности.

Abstract: The article discusses the concept of CTP and what constitutes price for auto insurance civil liability.

Ключевые слова: ОСАГО, страхование, гражданская ответственность

Keywords: CTP, insurance, civil liability

ОСАГО это полис **обязательного страхования гражданской ответственности** владельцев транспортных средств. Страховая компания возмещает убытки и ущерб, которые были причинены другому автомобилю, а так же жизни и здоровью пассажиров. т.е. застрахована ответственность водителя.

Тариф на полис ОСАГО формируется следующим образом

К – Коэффициент

ТС – Транспортное средство

ТБ — Базовый тариф

КТ — Территориальный коэффициент

КБМ — Коэффициент бонус-малус

КВС — Коэффициент возраст-стаж

КО — Ограничивающий коэффициент

КМ — Коэффициент мощности двигателя

КС — Коэффициент сезонности

КН — Коэффициент нарушений

КП — Коэффициент срока страхования

Нам наиболее интересны четыре пункта, так как по ним возникает больше всего вопросов как страховщиков, так и у страхователей

Базовый тариф ТБ

территория использования КТ

страховая история КБМ

технические характеристики транспортного средства КМ

разберем по порядку

Базовый тариф — это сумма устанавливаемая правительством, являющаяся основой при расчете полиса. Именно к «базе» применяются все коэффициенты, которые могут быть повышающими или понижающим

Территориальный коэффициент определяется по месту регистрации собственника. Считается, что К зависит от аварийности региона. В Москве региональный $K=2,0$, в Екатеринбурге $K=1,8$, в Рязань $K=1,4$, Белгород $K=1,3$ В Тюмени $K=2,0$ т.е. приравнен по рискам к Столице. Но среди страховщиков бытует мнение, что Коэффициенты привязаны к уровню жизни населения. Обратимся к статистике — Москва и МО занимают 1 места в рейтинге аварийных городов России, Рязань 7, Екатеринбург 10, Белгород 30 Тюмень занимает 25 место. Очевидно, что связи между аварийностью и Коэффициентами нет.

Страховая история это база данных, в которой отражены наличие или отсутствие ДТП у водителя. Система работает таким образом. Если водитель не попадает в ДТП (ключевое — по своей вине), то каждый год, он получает скидку 5% (максимальная скидка 50%). Если же водитель был виновен в авариях, то К повышающий, размер «повышайки» зависит от количества обращений и какие суммы были выплачены пострадавшим. Казалось бы тут все просто, и не может возникать вопросов. Но единая база РСА по убыткам появилась в 2013г, а корректно заработала только в 2015г. До этого времени убыточный клиент просто менял страховую компанию и его история начиналась с чистого листа. После введения единой базы РСА страхователь уже не мог хитрить, и тут начались чудеса от страховщиков. Недобросовестные страховые компании, несмотря на штрафные санкции от контролирующего органа — РСА не передавали данные о скидках клиентов в единую базу. Делается это для сохранения безубыточного

портфеля компании. Клиент зная, что тариф на автогражданку регулируется ЦБ, и везде должен быть для него одинаковый, желает сменить Страховую компанию, приходит в другую СК, а его КБМ = 10 – т.е. скидок нет. Такой клиент вынужден идти обратно в свою СК и там заключать договор страхования.

Технические характеристики транспортного средства — мощность и тип безусловно влияют на стоимость полиса. Если в автомобиле менее 50 лошадиных сил, то $K=0,6$, от 50 до 70 л.с. $K=1$, от 70 до 100 л.с. $K=1,1$, 100-120 л.с. $K=1,2$, 120-150 л.с. $K=1,4$, если мощность более 150 сил, то максимальный $K=1,6$. В наше время множество автомобилей оснащены более серьезными двигателями чем 150 лошадиных сил. Казалось бы логично продолжить градацию, но Министерство Финансов предложило вовсе отменить данный коэффициент т.к. согласно статистике ГИБДД нет прямой связи между аварийностью и мощностью ТС. Я бы сказал, что доля правды в этом есть, ведь учитываются только лошадиные силы, а это является не единственным измерением мощности мотора и соответственно динамики разгона автомобиля. Например, помимо «лошадей» в двигателе есть еще и крутящий момент. Современным дизельным моторам по ускорению и мощности могут позавидовать многие бензиновые при том, что лошадиных сил в них на порядок меньше. Да, и ни кто не отменял соотношение веса и мощности. Тариф один и для джипа весом 3 тонны с мотором 200 сил и для легковушки весом 1т и таким же по мощности двигателем. Разумеется, что разгон до 100км в час у легковушки будет в разы превосходить внедорожник, получается, что данный легковой авто более рискованный тип транспорта, чем джип. И это лишь малая часть не учтенных в тарифах нюансов.

Как мы видим законодательство в рамках ОСАГО, далеко не идеально. С момента появления в России 1 июля 2003г в нем не было серьезных изменений. Да менялись правила выдачи полисов, правила занесения данных, запрещали страховать не моторные транспортные средства (сани, гужевые повозки), споры с СК приравнивались к закону о защите прав потребителя, устанавливались и регулировались сроки выплаты возмещения убытков, появилась возможность ремонта поврежденного ТС на СТО, появилась единая методика технической экспертизы при выплатах, изменен и расширен перечень регрессов, увеличили лимит выплаты по убыткам со 120тыс руб. до 400тыс руб., подняли тарифы на страховку, занизили максимальные проценты износа деталей у не новых ТС, ввели

электронные полисы и многое другое. Но в основе своей базовые принципы, рассмотренные в данной статье не менялись. Что привело к колоссальным потерям страховщиков. ОСАГО стал убыточным видом страхования. Парадокс — обязательным для автомобилистов, и при этом убыточным для страховщиков. В связи с этим за 2 года с рынка автогражданки ушли более 150 страховых компаний. Оставшиеся игроки начали придумывать все возможные способы минимизировать свои убытки. Некоторые снимали вывески «страховая компания» что бы снизить входящий поток клиентов на ОСАГО. Другие продают доп. услуги, как правило, это высокодоходные виды страхования, такие как несчастный случай или страхование жизни и здоровья. Центральный Банк ввел штрафы для страховщиков за навязывание доп. услуг. После чего ситуация на рынке ОСАГО стала критической — убыточность превысила 103%, даже крупнейшие страховщики сокращали свое присутствие на рынке.

Затем следовало повышение тарифов и ситуация стабилизировалась, но все понимают, что это временно. С поднятием тарифов подняли и выплаты по ОСАГО. Следовательно, активизировались мошенники, которые ранее для своей деятельности были вынуждены заключать добровольные договоры страхования КАСКО. В июне этого года на совещании страховщиков при ЦБ и РСА крупнейшие игроки страхового рынка озвучили свои проблемы. В последнее время в новостях каждую неделю мелькают заголовки о реформировании Обязательного Страхования Авто Гражданской Ответственности. Предлагалось даже ввести рыночные тарифы на ОСАГО, затем МинФин предложил выпускать полисы ОСАГО на 3 года для новых ТС, затем одумались.

В данный момент на рассмотрении находится законопроект о повышающих коэффициентах для тех, кто нарушает ПДД, в планах, что полис для нарушителей подорожает в несколько раз. Так же планируется отменить коэффициент мощности.

Из всего выше сказанного мы видим, что Страхование Авто Гражданской Ответственности владельцев транспортных средств требует скорейшего реформирования, изменения должны быть более глубокими, возможно даже фундаментальными, в отличии от того, что делалось ранее.

УДК 342.5

**Чепус А.В., Трифонов Ю.Н., Иванов А.В., Кондратенко А.Б.,
Беспалов С.В., Марача В.Г., Калмыков Н.Н., Сатырь Т.С.
Об оценке эффективности деятельности органов
исполнительной власти субъектов Российской
Федерации по итогам 2014 года**

An estimate of the effectiveness of the executive authorities of the Russian Federation at
the end of 2014

Чепус А.В., к.ю.н.,

доцент кафедры конституционного права,
юридического факультета им. М.М. Сперанского РАНХиГС

Трифонов Ю.Н.,

к. ф. н., доцент кафедры государственной и муниципальной службы
Тамбовского филиала РАНХ и ГС

Иванов А.В., д.э.н.,

профессор, директор Западного филиала РАНХиГС

Кондратенко А.Б., д.п.н.,

профессор, заместитель директора Западного филиала РАНХиГС

Беспалов С.В., к.и.н.,

в.н.с. Центра публичной политики ИОН РАНХиГС

Марача В.Г., к.ф.н.,

в.н.с. Центра публичной политики ИОН РАНХиГС

Калмыков Н.Н., к.с.н.,

директор Экспертно-аналитического центра РАНХиГС

Сатырь Татьяна Сергеевна,

научный сотрудник Экспертно-аналитического центра РАНХиГС, аспирант

Chepusov A.V., Ph.D.,
Associate Professor of Constitutional Law,
Law Faculty. Russian Academy of National Economy and Public Administration

Trifonov Y.N.,
a. f. n., associate professor of public and municipal service of the department
Tambov branch Russian Academy of National Economy and Public Administration

Ivanov A.V., Doctor of Economics,
professor, director of the West Branch Russian Academy of National Economy and Public
Administration

Kondratenko A.B., Ph.D.,
professor, deputy director of the West Branch Russian Academy of National Economy and Public
Administration

Bespalov S.V. Candidate of Historical Sciences,
leading researcher Public Policy Center ION Russian Academy of National Economy and Public
Administration

Maracha V.G. Candidate of Philology,
leading researcher Public Policy Center ION Russian Academy of National Economy and Public
Administration

Kalmykov N.N., candidate of sociological sciences,
Director of Expert-Analytical Center Russian Academy of National Economy and Public
Administration

Satyr T.S.,
Researcher Expert-Analytical Center Russian Academy of National Economy and Public
Administration, graduate student

Аннотация: В современных условиях жизнедеятельности российского общества, обусловленных внутренними социально-экономическими проблемами и внешнеполитическим воздействием западных стран, усиливается внимание к вопросам эффективного функционирования всех уровней публичной власти.

Одним из инструментов повышения эффективности регионального управления является оценка деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, так как она позволяет определить, насколько правильно выбраны направления управленческой

деятельности и каков ее результат.

Abstract: In modern conditions of life of the Russian society, due to internal socio-economic problems and foreign policy influence of the western countries, increased attention to the effective functioning of all levels of public authority.

One of the tools increase the efficiency of regional management is to assess the activities of the executive authorities of the Russian Federation, as it allows you to determine how well the chosen direction of administrative activity and what is its outcome.

Ключевые слова: исполнительная власть, государственный менеджмент, государственная власть, правительство

Keywords: the executive branch, public management, government, government

Введение

В современных условиях жизнедеятельности российского общества, обусловленных внутренними социально-экономическими проблемами и внешнеполитическим воздействием западных стран, усиливается внимание к вопросам эффективного функционирования всех уровней публичной власти.

Одним из инструментов повышения эффективности регионального управления является оценка деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, так как она позволяет определить, насколько правильно выбраны направления управленческой деятельности и каков ее результат.

Как отмечается в литературе, оценка программ и политик, как и другие элементы новой модели государственного менеджмента, появилась и укрепилась в сфере публичного администрирования в последней трети XX в. в связи с неудовлетворительным состоянием сферы публичных финансов, неэффективностью большинства социальных государственных программ [5, 13].

В Российской Федерации работа по определению эффективности регионального управления ведется с 2007 года, и к 2015 году накоплен определенный опыт, отработана и совершенствуется методика и т.д. Предметом оценки при этом выступают результаты деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сферах экономики и инвестиционной привлекательности, государственного и муниципального управления, здравоохранения, образования, жилищного строительства и др.

По результатам оценки эффективности определяются регионы-лидеры, а также отстающие субъекты РФ, что позволяет уточнить уровень и динамику

развития, определить направления дальнейшей работы.

Результаты оценки позволяют определить зоны, требующие приоритетного внимания региональных властей, сформировать перечень мероприятий по повышению эффективности и результативности деятельности региональных органов исполнительной власти, а также выявить внутренние ресурсы (финансовые, материально-технические, кадровые и др.) для улучшения жизни населения регионов, повышения качества и объема предоставляемых государственных услуг. Поэтому задача повышения эффективности функционирования всех уровней публичной власти на сегодняшний день России возведена в ранг государственного приоритета.

Целью проведенного исследования является анализ системы оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2014 года и выработка рекомендаций по ее совершенствованию.

Основная часть

Анализируя проведение оценивания эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2014 года, необходимо учитывать накопленный опыт в данной сфере.

Известно, что в нашей стране институт оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации на законодательном уровне был введен сравнительно недавно (в 2006 году). В соответствии с [Федеральным законом](#) от 29 декабря 2006 г. № 258-ФЗ Федеральный закон от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» был дополнен статьей 26.3-2 «Оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации».

В развитие положений данной нормы были приняты Указ Президента РФ от 28 июня 2007 г. № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» и ряд Постановлений Правительства РФ в данной сфере.

На основе данных нормативных правовых актов была создана система оценивания эффективности деятельности органов исполнительной власти

субъектов Российской Федерации и проводилась соответствующая работа в период с 2007 по 2012 годы. При этом, как отмечает А.К. Бочарова, с 2011 г. реализован переход к комплексной оценке эффективности, позволяющей учесть результаты деятельности региональных органов власти как по достигнутому уровню, так и по динамике [5, 22].

Вместе с тем, созданная система оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации получила достаточно серьезную критику со стороны как представителей властных структур, так и экспертного сообщества.

В качестве наиболее существенных ее недостатков отмечалось большое количество основных и дополнительных показателей, которые зачастую дублировали друг друга, не имели четкой методики расчетов, не отражали объективную картину той или иной отрасли, а их избыточное количество не давало объективной оценки эффективности государственного управления в регионах. Так, например, даже при положительной динамике некоторых социальных показателей, реальный уровень развития региона был хуже.

Кроме того, сама методика имела серьезные изъяны, так как основывалась на предполагаемых, прогнозируемых, сводных и будущих критериях оценки, а также имели место ошибки при расчете. В частности, отмечалось, что единство методики оценки эффективности для всего многообразия субъектов Российской Федерации, а также автономность деятельности по ее проведению, не вписанная в реализацию конкретных программ и проектов, обуславливает существенный пункт экспертной критики, связанный с отрицанием научной обоснованности использования принципа межрегионального сравнения для поиска обобщенной эффективности деятельности государственных структур (логика общемировой практики проведения оценки подразумевает, как правило, автономное сравнение достигнутых результатов программы/политики с запланированными) [5, 23].

В Послании Президента Российской Федерации Федеральному собранию Российской Федерации 2012 г. говорилось о том, что для повышения эффективности государственной власти, обеспечения качественного современного государственного управления необходима новая модель государственного управления, основной принцип которой — «ориентация работы всех звеньев госмеханизма и уровней власти на измеримый, прозрачный и понятный для

общества результат работы».

В работе [12] проанализированы следующие проблемы, препятствующие полноценному внедрению управления по результатам в деятельность органов исполнительной власти:

- отсутствие действенных механизмов контроля достижения запланированных результатов и корректировки намеченных планов;

- отсутствие методик расчета показателей результативности по ряду важнейших направлений деятельности федеральных и региональных органов исполнительной власти;

- отсутствие системы сбора и обработки информации, необходимой для формирования достаточного набора целевых значений показателей результативности, и системы мониторинга их достижения;

- отсутствие у государственных служащих необходимых знаний и навыков в сфере управления по результатам, а также мотивации к проведению работы по оценке результатов.

По мнению Т.В. Коваль [7], существующая система показателей оценки, сложившаяся в теории и практике, не позволяет достоверно оценить эффективность деятельности органов исполнительной власти. Ею выявлены несовершенства в части отсутствия показателей и алгоритма оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти при исполнении государственных функций на региональном уровне [7, 10].

Кроме того, российская практика оценки эффективности региональных органов исполнительной власти опиралась, в первую очередь, на эконоцентричный подход, с высокой долей значимости счетных финансовых показателей в итоговой оценке (как в блоке неэффективных расходов, так и в результативности). Попытка оценить социальную эффективность содержалась опосредованно в учете социологической составляющей – мнения населения – и отчасти в экспертизе, ориентированной на качественный анализ успешности управления и развития. Пониманию социальной эффективности как степени достижения социально значимого эффекта уделялось значительно меньшее внимание. Так, к примеру, в соответствии с действовавшей тогда системой оценки измерялся не эффект улучшения самочувствия жителей региона, качества жизни или здоровья, а процессы реформ (доля тех или иных учреждений, применяющих

новые стандарты, переведенных на новую отраслевую систему оплаты труда); не уровень грамотности и повышение культурного потенциала, а укомплектованность классов в сельской и городской местности и показатели относительной заработной платы работников [5, 24].

Впоследствии правовое регулирование института эффективности публичной власти нашло свою реализацию в Постановлении Правительства РФ от 15 апреля 2009 г. № 322 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» [3], которым был утвержден перечень дополнительных показателей (к тем 43 основным и 39 дополнительным показателям, ранее утвержденным в Указе Президента РФ от 28 июня 2007 г. № 825) оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а также методика и форма доклада их высших должностных лиц. Были установлены более чем 115 разнообразных показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти регионов, которые затрагивали сферы: экономики, здравоохранения, образования, жилищного строительства и жилищного хозяйства, дорожную отрасль, обеспечения безопасности граждан, организацию государственного и муниципального управления, охрану окружающей среды. Сама же методика, утвержденная вышеназванным постановлением Правительства РФ, имела вообще 252 критерия, которые должны были быть учтены при составлении ежегодного отчета Правительству РФ высшим должностным лицом РФ.

В целом, внедрение системы оценки эффективности управления на региональном уровне, благодаря вышеназванным правовым актам, принесло отдельные позитивные результаты. Однако многие эксперты отрицательно относились к данному институту. Ежегодные доклады, представляемые руководителями органов власти, состояли из статистических данных, на основе которых затруднительно было конкретно определить вклад того или иного органа власти в развитие региона или муниципального образования.

В итоге все данные оценки эффективности публичной власти регионов порой отличались от показателей по отдельным регионам, что, конечно, не могло не вызвать вопросы как со стороны федеральной власти, так и общественности.

Поэтому постоянно велась работа по совершенствованию системы

оценивания эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. В этой связи особо следует выделить требование Указа Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 г. №601 [1], касающееся установления критериев и определения порядка оценки гражданами эффективности деятельности руководителей органов государственной власти.

В результате проделанной работы был принят [Указ](#) Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» [2], который внес принципиальные изменения в систему оценки. Данным Указом был резко сокращен (до 12 вместо 48) перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Положения данного Указа Президента РФ получили развитие и конкретизацию в Постановлении Правительства РФ от 3 ноября 2012 года № 1142 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», которым были утверждены:

- [Правила](#) предоставления субъектам Российской Федерации грантов в форме межбюджетных трансфертов в целях содействия достижению и (или) поощрения достижения наилучших значений показателей по итогам оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

- Методика оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

- Перечень индивидуальных показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

С 2012 года оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ осуществляется на основе объединения сводных индексов отдельных показателей в более узкие блоки, т.е. введена блочная форма отчета (экономический блок, социальный блок и опросы), а также индивидуальные показатели, реализуемые в интегральных показателях оценки эффективности государственного управления.

Особо стоит отметить, что в методике при расчёте сводных показателей используются как средний темп роста показателя, так и его абсолютное значение. В соответствии с методикой оценка эффективности была рассчитана на основе 12 показателей:

1. Ожидаемая продолжительность жизни при рождении.
2. Численность населения.
3. Объем инвестиций в основной капитал (за исключением бюджетных средств).
4. Оборот продукции (услуг), производимой малыми предприятиями, в том числе микропредприятиями, и индивидуальными предпринимателями.
5. Объем налоговых и неналоговых доходов консолидированного бюджета субъекта Российской Федерации.
6. Уровень безработицы в среднем за год.
7. Реальные располагаемые денежные доходы населения.
8. Удельный вес введенной общей площади жилых домов по отношению к общей площади жилищного фонда.
9. Доля обучающихся в государственных (муниципальных) общеобразовательных организациях, занимающихся в одну смену, в общей численности обучающихся в государственных (муниципальных) общеобразовательных организациях.
10. Смертность населения (без показателей смертности от внешних причин).
11. Оценка населением деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации.
12. Доля детей, оставшихся без попечения родителей, – всего, в том числе переданных неродственникам (в приемные семьи, на усыновление (удочерение), под опеку (попечительство), охваченных другими формами семейного устройства (семейные детские дома, патронатные семьи), находящихся в государственных (муниципальных) учреждениях всех типов.

В свою очередь эти показатели были условно разделены на 3 блока: развитие экономики, развитие социальной сферы, опросы населения.

В формуле оценки эффективности на развитие экономики приходится 50% совокупного удельного веса показателей, на развитие социальной сферы – 30%, на

результаты опросов населения – 20%.

Блок развития экономики стал регламентироваться показателями, характеризующими объем частных инвестиций в основной капитал субъекта РФ, налоговые и неналоговые доходы консолидированного бюджета региона, реальные располагаемые денежные доходы граждан, оборот малого бизнеса, значения которых определяются в расчете на одного жителя, а также уровень ввода жилья. По показателям, характеризующим развитие экономики, в оценке эффективности в большей степени учитывается их динамика — вес среднегодовых темпов роста составляет по России 80% в 2013 году, на таком же уровне остался рост в 2014 году. К блоку социального развития отнесены показатели, характеризующие ожидаемую продолжительность жизни, естественную смертность, уровень реальной безработицы, успеваемость по единому государственному экзамену и долю детей-сирот, не охваченных различными формами семейного устройства. По каждому основному показателю составляется сводный индекс, который является весовой комбинацией среднегодовых значений (уровня) и среднегодового темпа роста показателя (динамики).

Опросы населения представляют собой оценку мнения граждан, уровень их удовлетворенности различными аспектами жизнедеятельности, за состояние которых отвечают органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации. В оценке эффективности учитывается только среднегодовой уровень оценки населением деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а его вес в комплексной оценке составляет 18% в 2013 и 20% в 2014 годах. Для определения уровня удовлетворенности граждан деятельностью органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации его жители оценивают деятельность главы субъекта Российской Федерации, качество медицинских услуг, общего образования, работы коммунальных служб, условий для занятия физической культурой и спортом, состояние региональной безопасности.

Таким образом, с 2012 года институт оценки эффективности подвергся существенной трансформации, а именно: упрощена методика оценки эффективности, сокращен перечень показателей, отменен расчет неэффективных расходов, введен учет среднегодовых значений показателей, что позволило сделать мониторинг оценки эффективности более понятным и целеориентированным. В

новой методике значительно сократилось количество показателей, что отрицательно сказалось на позициях некоторых субъектов Российской Федерации в рейтинге эффективности деятельности органов исполнительной власти.

Указанные изменения были в целом оправданными, учитывая отмеченные выше недостатки прежней системы оценки эффективности региональных властей. Кроме того, если в условиях назначения глав исполнительной власти субъектов федерации Президентом РФ наличие многочисленных (хотя и не столь дробных, как это сложилось на рубеже 2000-2010-х гг.) критериев оценки исполнительной власти региона было по большому счёту оправданным, то после перехода к избранию гражданами руководителей большинства субъектов РФ характер оценки эффективности их деятельности со стороны федерального центра в любом случае должен был измениться. Но в то же время нельзя не отметить и того, что сведение оценки эффективности работы исполнительной власти регионов всего лишь к 12 показателям неизбежно должно было стимулировать повышенное внимание региональных руководителей именно к данным приоритетам, нередко в ущерб иным, не менее значимым показателям.

Принятие новой методики резко изменило оценку эффективности в некоторых регионах. Так, например, в 2012 году Правительством Калининградской области проведен предварительный анализ результатов перехода на новую оценку на базе показателей 2011 года. По итогам этой работы было отмечено, что по новой методике, Калининградская область заняла бы лишь 75 место. Тогда как, по комплексной оценке, в 2011 году Калининградская область заняла 12 место. Разница в 63 места поставила под сомнение объективность либо ранее использовавшейся методики оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти по Указу Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 года №825, либо нового расчета, предусмотренного постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.2012 № 1142 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».

Принципиально изменен порядок оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, который включает в себя: а) комплексную оценку эффективности деятельности органов

исполнительной власти субъектов Российской Федерации; б) определение сводного индекса показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации; в) определение индекса среднего темпа роста показателя эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации; г) определение индекса среднего объема показателя эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации; д) определение среднего темпа роста показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации; е) установление значения среднего объема показателя эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

На этой основе было проведено оценивание эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2014 года.

При этом продолжалась работа по совершенствованию системы оценивания эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Были внесены изменения в нормативные правовые акты, касающиеся оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации [3].

Так, в соответствии с Указом Президента РФ от 2 мая 2014 г. №294, признан утратившим силу пункт 9 «Доля выпускников государственных (муниципальных) общеобразовательных учреждений, не сдавших ЕГЭ, в общей численности выпускников», и, напротив, перечень дополнен пунктом 9.1 следующего содержания: «9.1. Доля обучающихся в государственных (муниципальных) общеобразовательных организациях, занимающихся в одну смену, в общей численности обучающихся в государственных (муниципальных) общеобразовательных организациях».

В целях выравнивания стартовых условий для субъектов Федерации с наибольшими и наименьшими значениями и различным потенциалом роста этого показателя Постановлением Правительства РФ от 30 июля 2014 года №722 установлены равные весовые коэффициенты индекса среднего темпа роста (динамики) и индекса среднего объёма (уровня) вновь вводимого показателя. Также вводится нормирование ряда экономических показателей в целях

объективности сопоставления результатов субъектов Российской Федерации по развитию экономики и наращиванию налогового потенциала. Внесённые изменения вступили в силу с 1 января 2015 года.

В соответствии с решением, принятым на заседании Правительства 19 декабря 2013 года по результатам рассмотрения вопроса «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2012 года и распределении грантов в форме межбюджетных трансфертов» было подготовлено и принято Постановление Правительства РФ от 5 апреля 2014 года №270 «О внесении изменений в [постановление Правительства Российской Федерации от 3 ноября 2012 года №1142](#) и признании утратившим силу [подпункта «а» пункта 1 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июня 2013 года №483](#)».

Данным Постановлением вносятся изменения в методику оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утверждённую [Постановлением от 3 ноября 2012 года №1142](#) «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 года №1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».

Указанные изменения вносятся в целях:

- увеличения в комплексной оценке эффективности с 80 до 90% совокупной доли показателей для оценки эффективности, утверждённых [Указом Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 года №1199](#), для получения высоких результатов, по которым субъекту Федерации необходимо поддерживать устойчивую динамику развития в течение трёх лет, при одновременном снижении с 20 до 10% совокупной доли двух индивидуальных показателей для оценки эффективности, утверждённых постановлением от 3 ноября 2012 года №1142, при применении которых учитываются изменения показателя только за отчётный год;

- уточнения порядка расчёта роста таких индивидуальных показателей для оценки эффективности, как «индекс производительности труда», «прирост высокопроизводительных рабочих мест», выраженных в относительных величинах (будет осуществляться без учёта разности значений за отчётный и

предшествующий ему год);

- определения влияния роста или снижения отдельных индивидуальных показателей на эффективность деятельности органов исполнительной власти субъектов Федерации (в дополнение к пункту 12 указанной методики).

Кроме того, Экспертной группой по оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации на 2014 год были утверждены 2 индивидуальных показателя для каждого субъекта РФ из перечня, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.2012 № 1142.

Индивидуальные показатели эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации использовались при расчете комплексной оценки эффективности впервые. Индивидуальные показатели предназначены для выявления существующих проблем в социально-экономическом развитии регионов, а также отражают способность органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации достигать поставленных целей.

При этом важно иметь в виду, что индивидуальные показатели являются вариативными, определяемыми субъектами Российской Федерации в зависимости от стоящих перед ними проблем и задач регионального развития. Из числа предложенных регионом показателей на федеральном уровне межведомственной экспертной группой по оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации ежегодно утверждается только 2 индивидуальных показателя, которые и применяются при определении итоговых значений комплексной оценки эффективности.

В комплексной оценке по индивидуальным показателям учитывается их динамика за 2013-2014 годы в сравнении со среднероссийский. Наиболее часто субъекты Российской Федерации выбирали следующие показатели: «11. Коэффициент напряженности на рынке труда (единиц)» и «37. Доля населения, систематически занимающегося физической культурой и спортом, в общей численности населения (%)» – оба отобраны 66 субъектами Российской Федерации (79,5% всех регионов), а также «14. Смертность населения в трудоспособном возрасте (количество умерших на 100 тыс. человек соответствующего возраста)» — отобран 57 раз, «2. Индекс производительности труда (%)» – 51 раз. По итогам

2014 года по отобранным экспертной группой индивидуальным показателям из 166 случаев улучшение значений наблюдалась в 130. Всего улучшение по установленным экспертной группой показателям наблюдалось в 78 субъектах Российской Федерации, в том числе по двум одновременно – в 52 субъектах Российской Федерации. Что говорит об эффективности решения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации поставленных задач.

Каждый субъект Российской Федерации до 1 апреля 2015 года представил в Правительство Российской Федерации доклад о фактически достигнутых значениях показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и их планируемых значениях на 3-летний период.

До 1 мая 2015 года Правительством РФ был представлен Президенту Российской Федерации доклад об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2014 года с учетом динамики показателей за 3-летний период, предшествующий отчетному периоду.

Для обеспечения статистической сопоставимости данных оценка эффективности по итогам 2014 года проведена без учёта сведений по Республике Крым и г. Севастополю. По результатам оценки эффективности определены 20 регионов-лидеров: Республика Татарстан, Чеченская Республика, Республика Ингушетия, Воронежская область, Липецкая область, г. Санкт-Петербург, Тюменская область, Тамбовская область, Ямало-Ненецкий автономный округ, Ненецкий автономный округ, Республика Марий Эл, Республика Мордовия, Московская область, Республика Башкортостан, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Новосибирская область, Краснодарский край, Астраханская область, Магаданская область, Сахалинская область.

В 2014 году в числе регионов-лидеров сохранили место 15 субъектов Федерации, занимавших лидирующие позиции в 2013 году.

Республика Татарстан (1-е место) является лидером по уровню развития экономики, на 3-ем месте по уровню развития социальной сферы после городов Москвы и Санкт-Петербурга, характеризуется значительными объёмами частных инвестиций в основной капитал, высоким уровнем реальных располагаемых доходов населения, а также высоким уровнем развития частного

предпринимательства (<http://government.ru/orders/17970/>). Чеченская Республика (2-е место) добилась высоких результатов в привлечении инвестиций, развитии малого предпринимательства, жилищном строительстве, имеет низкую естественную смертность населения. Республика Ингушетия (3-е место) является лидером по продолжительности жизни населения, характеризуется высоким уровнем развития малого предпринимательства, низкой смертностью населения, а также высокой динамикой роста реальных доходов населения.

В целом по итогам 2014 года позиции 43 субъектов Российской Федерации улучшились, 37 – ухудшились, 3 – не изменились.

В 2012–2014 годах наиболее высокую оценку населением получила деятельность органов исполнительной власти Чукотского автономного округа, Ямало-Ненецкого автономного округа, Тюменской области, Чеченской Республики и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Таким образом, была осуществлена оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации по итогам 2014 года.

Проведенный анализ оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2014 года позволил выявить ряд проблем и наметить некоторые меры по их разрешению.

К числу проблем в данной сфере следует отнести:

1) Отсутствие нормативно закреплённого определения предмета оценивания – эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Более того, установлено, что предметом оценки являются результаты деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а не эффективность их деятельности [9].

Это приводит к тому, что используемые показатели для оценки эффективности, по своей сути, являются показателями результативности, а не эффективности. Терминологическая неточность объясняется разными подходами к понятию эффективности: ряд авторов трактуют ее как относительный эффект, результативность процесса, операции, проекта, определяемые как отношение эффекта, результата к затратам, расходам, обусловившим их получение; другие – как соотношение достигнутого результата и суммарных затрат бюджетных средств на получение этого результата и т.д.

Кроме того, определено, что предметом оценки являются результаты деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, в том числе, и в сферах государственного и муниципального управления.

На наш взгляд, данную формулировку следует уточнить, с учетом того, что органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации не осуществляют муниципальное управление, а эффективность государственного управления может быть оценена не абстрактно, а применительно к конкретной сфере жизни региона.

Принимая во внимание различные подходы к определению понятий «эффективность», «результативность», «продуктивность» деятельности в современной науке, представляется полезным детальное и более глубокое обоснование терминологии, используемой при оценке эффективности деятельности государственных органов власти, на законодательном уровне. Работа в данном направлении может быть продолжена при активном участии представителей научного сообщества, с учетом имеющихся академических и эмпирических наработок. Выработанный подход к определению эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации следует закрепить нормативно.

Учитывая значимость перехода к управлению по результатам в деятельности органов государственного управления всех уровней, предпочтительным вариантом представляется закрепление в нормативно-правовых актах именно результативности деятельности исполнительной власти регионов в качестве предмета оценивания.

2) Проблема неопределенности предмета оценивания порождает вторую проблему, связанную с соотношением используемых показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Дело в том, что в используемой совокупности показателей оценки экономических показателей (как и до 2012 года), больше, чем социальных (соотношение 50% к 30% совокупного удельного веса показателей).

Между тем, в экспертном сообществе доминирующей является точка зрения о том, что конечным и обобщенным критерием эффективности управления должно стать качество жизни населения территорий и страны в целом и, тем самым, – социальная эффективность. Поэтому считаем целесообразным хотя бы

уравнять в процентном отношении экономические и социальные показатели. Вместе с тем, важно отметить, что качество жизни» измеряется не только социальными показателями. Показатели оценки деятельности власти населением также характеризуют качество жизни.

Кроме того, в используемой системе показателей оценка населения по значимости поставлена на последнем месте. Между тем, основной критерий для оценки эффективности деятельности органов власти должен находиться вне властной системы, а именно – в обществе. Как отметил Председатель Правительства Российской Федерации Д.А. Медведев, в рейтинге принимался во внимание уровень развития экономики, социальной сферы, а главное – мнение живущих в регионе людей [10].

Поэтому значение оценки населением деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации должно быть повышено как за счет увеличения веса существующих показателей, так и введения дополнительных показателей.

Учитывая потребность в развитии обратной связи в процессе осуществления государственного управления, повышении эффективности государственного управления, целесообразным представляется более активное использование в процессе оценки деятельности государственных органов различных качественных и количественных методик современной прикладной социологии, включая фокус-группы, глубинные экспертные опросы и современные методы статистического анализа. Таким образом, будут созданы условия для получения обратной связи от жителей конкретных территорий, что позволит узнать возможные мнения и реакции, открыть новые проблемы.

Потребность в более активном применении качественных методов анализа проявляется, в частности, и в развитии общественных и профессионально-общественных экспертиз различных социальных программ, реализуемых в сферах здравоохранения, образования, физической культуры и спорта, жилищного строительства и т.д.

Дополнение результатов статистического анализа и опросов общественного мнения данными качественных методов исследования, включая различные типы экспертиз, позволит уточнить факторы, влияющие на оценку населением эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов

Российской Федерации, а также разработать соответствующий комплекс мер по улучшению условий проживания и социального самочувствия граждан.

Научной и экспертной площадкой для проведения комплексных социологических исследований в субъектах Федерации может стать филиальная сеть РАНХиГС.

Повышению роли оценки населением деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации может способствовать внедрение механизмов открытости в деятельности органов власти. В частности, реализация проекта «Открытый регион» предполагает создание условий для повышения эффективности деятельности органов государственной и муниципальной власти субъектов Российской Федерации через внедрение механизмов открытости. В реализации проекта непосредственно участвуют 30 регионов Российской Федерации.

Реализация проекта в субъекте Российской Федерации будет способствовать:

- выполнению задач, определенных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- упрощению взаимодействия граждан и органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации;
- повышению качества решений органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, результатов реализации государственных решений и их регулирующего воздействия;
- росту качества жизни жителей субъекта Российской Федерации.
- повышению уровня доверия жителей к деятельности органов государственной власти и удовлетворенности ее результатами.

Очевидна необходимость расширения количества субъектов Российской Федерации участвующих в реализации проекта «Открытый регион», с целью повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти регионов с помощью решения заявленных в проекте задач. Так, в Тамбовской области 7 сентября 2015 года состоялся региональный общественно-политический Форум «Время ответственности – время решений», в рамках которого обсуждались вопросы открытости власти и оценки эффективности деятельности

государственных органов. Итоговая резолюция, направленная в адрес администрации области, содержит предложение по активизации реализации проекта «Открытое правительство» в Тамбовской области.

3) Третья проблема касается обоснованности показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Так, некоторые показатели очень сложны с точки зрения управляемости и не относятся к оперативному периоду управления, например: продолжительность жизни, объем инвестиций, смертность населения, удельный вес введенной общей площади жилых домов и т.д.

И, напротив, отсутствуют некоторые необходимые показатели. Так, безусловно, важен показатель №4 – «Оборот продукции (услуг), производимой малыми предприятиями, в том числе микропредприятиями, и индивидуальными предпринимателями». Вместе с тем, если условия для деятельности крупного бизнеса, действительно, формируются не только региональными властями, то создание благоприятной среды не только для малого, но и среднего бизнеса находится в значительной степени в их компетенции. Кроме того, особую значимость имеет объём высокотехнологичной продукции, выпускаемой малыми и средними предприятиями. Наконец, учитывая сложившуюся ситуацию, связанную с санкционной политикой западных стран, целесообразно участие малого и среднего бизнеса в процессе импортозамещения. Таким образом, целесообразно дополнить пункт 4 упоминанием средних предприятий, а также ввести еще один показатель эффективности, касающийся доли высокотехнологичной и импортозамещающей продукции в общем объёме производства малых и средних предприятий субъекта РФ.

Определенный скепсис вызывают показатели, характеризующие удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в разных сферах жизнедеятельности и деятельностью органов власти, измеряемые в процентах числа опрошенных. Количество респондентов неограниченно и может варьироваться в различном диапазоне. Решение данной проблемы, наибольшая объективность и достоверность социологических результатов, могут быть достигнуты путем определения относительного количества числа опрошенных респондентов, например, от 1 до 4 % от общего числа населения, постоянно

проживающего на территории субъекта Российской Федерации.

Также в перечне показателей оценки населением эффективности деятельности региональных органов исполнительной власти отсутствует показатель, определяющий удовлетворенность населения условиями для культурного и духовного развития. Считаем необходимым включить данный показатель для оценки населением. Поскольку эффективная культурная политика органов государственной власти позволяет обеспечить равные возможности доступа граждан к ценностям культуры и культурной деятельности. Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации являются гарантом реализации конституционного права граждан на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, равного доступа к ценностям культуры, информационными ресурсами, созданием базовых условий для доступа к культурным благам. Другим возможным вариантом может стать не введение отдельного дополнительного показателя, а включение оценки удовлетворенности населения условиями для культурного и духовного развития в перечень показателей оценки гражданами деятельности исполнительной власти региона. В целом, «вес» критерия «Оценка населением деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации» должен быть увеличен, при этом составляющие такой оценки должны быть (по результатам экспертной проработки) закреплены в нормативных актах.

Кроме того, принимая во внимание специфический статус органов местного самоуправления в системе публичного управления, актуальные тенденции муниципальной реформы, исходя из необходимости развития гражданского общества, может оказаться полезным более активное участие органов местного самоуправления, как опосредованных представителей местных сообществ, в процессе оценивания эффективности деятельности органов государственной власти.

В систему оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации также целесообразно, на наш взгляд, включить показатели сбалансированности бюджета субъекта РФ (в том числе оценки роста значений соответствующих коэффициентов).

Показатель «Доля обучающихся в государственных (муниципальных) общеобразовательных организациях, занимающихся в одну смену, в общей

численности обучающихся в государственных (муниципальных) общеобразовательных организациях» стимулирует региональные власти оказывать содействие органам МСУ в строительстве новых зданий для средних учебных заведений. Однако не менее остро во многих регионах стоит проблема наличия необходимого количества мест в дошкольных учреждениях. Считаем целесообразным либо ввести соответствующий дополнительный показатель, либо рассмотреть возможность интегрировать в единый показатель результаты деятельности в регионе по строительству помещений как для средних учебных заведений, так и для детских садов (либо стимулированию создания негосударственных структур в данной сфере).

Критерий 12 «Доля детей, оставшихся без попечения родителей, — всего, в том числе переданных неродственникам (в приемные семьи, на усыновление (удочерение), под опеку (попечительство), охваченных другими формами семейного устройства (семейные детские дома, патронатные семьи), находящихся в государственных (муниципальных) учреждениях всех типов» выглядит явным «бонусом» для республик Северного Кавказа, где случаи передачи оставшихся без попечения родителей детей, как известно, минимальны. Что более важно, на общее количество детей, оставшихся без попечения родителей и переданных неродственникам, региональные и муниципальные власти практически не способны повлиять. В то же время, если государство заинтересовано в развитии усыновления, опеки, патроната и иных форм семейного устройства детей, оставшихся без попечения родителей, поскольку в их рамках, как правило, социализация детей осуществляется более успешно, чем в традиционных детских домах, в рамках критерия 12 целесообразно оставить лишь количество детей (к уменьшению которого следует стремиться), находящихся в государственных и муниципальных учреждениях

Таким образом, используемая система оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации нуждается в определенной корректировке.

Выводы

1. Оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации является одним из инструментов повышения эффективности регионального управления, так как она позволяет определить,

насколько правильно выбраны направления управленческой деятельности и каков ее результат.

2. Оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2014 года была проведена в соответствии с методикой оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 3 ноября 2012 года № 1142 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».

3. Действующая система оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации нуждается в дальнейшем совершенствовании.

Анализируя существующие методики оценки эффективности правового регулирования органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, мы приходим к выводу, что основным недостатком данных методик является существенная неоднозначность результатов оценки. Сопоставление индексов роста, оценка эффективности власти федерального, регионального и местного значения фактических значений показателей с потенциальными их значениями или нахождение среднего арифметического значения представляет собой промежуточный результат определения результативности деятельности (effectiveness, productivity), а не эффективности (efficiency). Одна из причин этого – отсутствие оценки соотношения с понесёнными затратами со стороны органов государственной власти.

Обращая внимание на интегративные мировые процессы и участие в них государства, возможно провести градацию применяемых критериев оценки эффективности органов государственной власти:

- 1) количественные критерии и качественные критерии;
- 2) по степени динамичности: критерии эффективности органов исполнительной власти, которые могут изменяться в зависимости от правовых реалий (принятия нового закона, преодоление санкций в отношении России, кризисные показатели мировой экономике) или быть статичными, т.е. неизменными в отношении важнейших жизненных условий и ценностей

(например: главы 1 и 2 Конституции РФ; конституционные гарантии тех или иных прав);

3) по сферам действия механизма государственного управления: организационно-управленческие, экономические, социальные, контрольно-надзорные, и т.д.

4) субъективные факторы, влияющие на критерии: субъективизм и волюнтаризм в государственном управлении.

Включение в правовые акты так называемого системного критерия (содержащего ценностные ориентиры) позволило бы выделить ряд государственных механизмов управления, необходимых для обеспечения гарантий эффективности правовой координации как стройной и логичной структуры. В системе органов публичной власти приоритет принадлежит тем государственным структурам, которые осуществляют охрану и гарантирование Конституцией РФ права, а также прогрессивные ценности. При этом должна быть сохранена автономность действия этих органов публичной власти, т.е. парламента, правительства, органов исполнительной власти, глав регионов, органов местного самоуправления, в областях своей компетенции.

Значимым представляется исследование такого критерия эффективности правового регулирования органов исполнительной власти субъектов РФ за 2014 год, как доверие к данным органам со стороны общественности, граждан, бизнеса, делового сообщества, иностранцев. Данный критерий был нами рассмотрен как один из основных, определяющих работу всей системы государственного управления.

Таким образом, поэтапный и критериальный анализ позволяет выявить ряд критериев эффективности правового регулирования органов исполнительной власти по итогам 2014 года, с дальнейшим их развитием в 2015 и 2016 годах, что позволит по-новому подойти к классификации критериев (показателей, индикаторов), основу которой составят: 1) средства, методы, экономические и человеческие ресурсы благодаря которым осуществляется функционирование государственного аппарата; 2) соответствие определенных целей, задач и результатов интересам общества, граждан государства; 3) функционирование всей системы правотворчества на основе базовых принципов права в системе формируемых решений и принимаемых актов; 4) повышение значения решений,

принимаемых институтами гражданского общества, их оценка эффективности государственного управления, осуществляемого органами публичной власти. На наш взгляд, применяемые критерии эффективности правового регулирования публичной власти не являются исчерпывающими и, безусловно, будут совершенствоваться, в том числе в правовом регулировании института оценки эффективности публичной власти.

Предлагаем:

а) с целью уточнения предмета оценки норму абз. 2 п. 1 «Методики оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» изложить в следующей редакции: «предметом оценки является эффективность / результативность деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по государственному управлению сферами экономики и инвестиций, здравоохранения, образования, жилищного строительства; и в иных определенных Конституцией областях компетенции субъектов РФ.

б) скорректировать перечень показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации с учетом сделанных предложений;

в) использовать возможности проекта «Открытый регион» для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

г) определить следующие направления совершенствования системы оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации:

- возможность пересмотра соотношения весов динамики и объема при расчете сводных индексов отдельных экономических показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, например, «Оборот продукции (услуг), производимой малыми предприятиями, в том числе микропредприятиями, и индивидуальными предпринимателями». Достигнув высокого уровня по объему показателя, затруднительно каждый год демонстрировать опережающие темпы роста;

- необходимость учета в расчете сводного индекса показателя «Оценка населением деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» мнения населения субъектов Российской Федерации.

Федерации (процентов)» не только объема, но и динамики, так как именно динамика значений показателя показывает реакцию населения на результаты деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

- необходимость наряду с традиционными опросами для оценки государственных услуг потребителями и выявления их истинных предпочтений использовать современные экспериментальные методы, учитывающую бюджетную составляющую и многомерность потребительских предпочтений;

- возможность применения современных методов статистического анализа для углубленного анализа связи между методами управления и его эффективностью и для выявления скрытых зависимостей между определяющими показателями;

- возможность пересмотра весов показателей, характеризующих блок развития экономики, в сторону уменьшения, и соответственно увеличения весов показателей, характеризующих блоки социального развития с ориентацией на конкретные результаты.

Последнее предложение в части корректировки методики обусловлено следующим фактором. На показатели, характеризующие развитие экономики, в соответствии с методикой приходится 47,5% комплексной оценки, а на показатели, характеризующие развитие социальной сферы только 28,5% комплексной оценки, на оценки деятельности власти населением – 24%.

Вместе с тем, следует отметить, что показатели экономического блока не обладают достаточной гибкостью и сильно зависят от изменений внешних макроэкономических условий, а это в значительной степени препятствует объективной оценке деятельности органов исполнительной власти субъектов по данному направлению. В то время как показатели социального блока в большей степени зависят от решений, принимаемых на региональном уровне.

Библиографический список

1. Указ Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 г. №601 // Собрание законодательства РФ. 2012. № 19. Ст. 2338.

2. Указ Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти

субъектов Российской Федерации» //Собрание законодательства РФ. 2012. № 35. Ст. 4774.

3. Указ Президента Российской Федерации от 2 мая 2014 года № 294 «О внесении изменений в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199»; Постановление Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. № 28 «О внесении изменений в перечень индивидуальных показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 28 февраля 2013 г. № 168 «О внесении изменений в методику оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 22 апреля 2013 г. № 358 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 3 ноября 2012 г. № 1142»; Постановление Правительства Российской Федерации от 28 августа 2013 г. № 749 «О внесении изменения в Правила предоставления субъектам Российской Федерации грантов в форме межбюджетных трансфертов в целях содействия достижению и (или) поощрения достижения наилучших значений показателей по итогам оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2013 г. № 794 «О внесении изменения в перечень индивидуальных показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» и др.

4. Белоусов, Ю.В., Тимофеева, О.И. Направления совершенствования программно-целевых инструментов бюджетного планирования и управления бюджетными расходами [Текст] / Ю.В. Белоусов, О.И. Тимофеева // Госменеджмент: электронный журнал. 2013. №3. URL: http://www.a-econom.com/press_center [дата обращения 02.09.2015].

5. Бочарова, А.К. Механизм оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации: препринт WP14/2012/05 [Текст] / А.К. Бочарова; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2012. – 68 с.

6. Доклад об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2013 года / Ответственный составитель – Минрегион России // [www. ef.minregion.gas-u.ru/minreg2](http://www.ef.minregion.gas-u.ru/minreg2)

7. Коваль, Т.В. Оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти региона / Т.В.Коваль: Автореф. дисс. ...канд. экон. наук. – Иркутск, 2010. – 23 с.

8. Кузнецова, Е.В. Сбалансированность бюджетов субъектов РФ: проблемы и пути обеспечения / Е.В.Кузнецова: Дисс. ...канд. экон. наук. – М., 2012. – 194 с.

9. См. п.1 Методики оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденной Постановлением Правительства РФ от 3 ноября 2012 года № 1142 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2012. № 46. Ст. 6350.

10. О рейтинге регионов по результатам оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Федерации с учётом динамики показателей за трёхлетний период // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://government.ru>(дата обращения 14.09.2015).

11. Ярошевская Т.Л. Культурная политика современной России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ibl.ru/konf/031209/120.html> (дата обращения 14.09.2015).

12. Добролюбова, Е.И., Южаков, В.Н., Александров О.В. Внедрение управления по результатам в рамках реализации административной реформы в Российской Федерации [Текст] / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, О.В. Александров// Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. №2, с.28-47.

13. <http://cyberleninka.ru/article/n/vnedrenie-upravleniya-po-rezultatam-v-ramkah-realizatsii-administrativnoy-reformy-v-rossiyskoy-federatsii-na-puti-k-sozdaniyu-novoy#ixzz3s8Uhl3Fb>

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ (ECONOMY)

УДК 336

Тазеева А.М., Крамин Т.В. Новые тенденции мировых розничных банковских услуг в современных условиях экономического кризиса

New trends in the world of retail banking services in the current economic crisis

Тазеева А.М., Крамин Т.В.

Институт экономики, управления и права, Казань

Taseeva A.M., Kramin T.V.

Institute of Economics, Management and Law, Kazan

Аннотация: современный мир диктует новые условия для функциональной трансформации банковского сектора. В данной статье раскрываются мировые тенденции, связанные с реорганизацией традиционной банковской структуры на пути к банкам нового поколения. Приведены примеры крупных западных коммерческих банков, выявлены тренды розничных услуг ведущих мировых коммерческих банков и намечены пути развития в долгосрочной перспективе

Abstract: the modern world dictates new conditions for the functional transformation of the banking sector. This article describes the global trends related to the reorganization of the traditional banking structure on the way to a new generation of banks. Examples of major Western commercial banks, retail services identified trends in the world's leading commercial banks, and the ways of development in the long term

Ключевые слова: банки, розничные услуги, платежные системы, клиентоориентированная стратегия, инновации, банковский сектор, финансовый кризис, западные рынки, мобильный банкинг, цифровое обслуживание

Keywords: banks, retail services, payment systems, customer-oriented strategy, innovation, banking, financial crisis, Western markets, mobile banking, digital service

Наступивший кризис в 2014 году, разрушил доверительные отношения между банками и обществом и открыл двери для радикальных преобразований.

Более того, финансовый кризис показал реальную стоимость скрытых государственных гарантий и субсидий. Как результат, мы получили целый ряд изменений в регулировании банковского сектора, которые напрямую влияют на объем и масштаб деятельности и подрывают экономическую модель традиционно регулируемой отрасли.

Подобные изменения условий деятельности ведут к появлению новых

игроков, готовых вступить в конкурентную борьбу в различных областях банковского сектора. Платежные системы и системы кредитования появляются за рамками традиционных банковских структур, активно развивается мобильный банкинг. Широкое распространение высококачественной беспроводной и широкополосной инфраструктур ставят под вопрос эффективность традиционной модели, опирающейся на обслуживание клиентов в отделениях банка, и помогают проникать на рынок новым игрокам, предлагающим клиентам интернет-услуги и не имеющих проблем, связанных с устаревшими системами или бизнес-моделями. На арену финансовых услуг выходят и технологические компании: 66 Facebook подала заявку на лицензию от Института электронных денег, а компания Google создала свой мобильный кошелек. Кроме того, интернет и мобильная связь способствуют распространению инноваций в банковском секторе, а задачей традиционных участников рынка будет удержание внимания клиентов и сохранение объема инвестиций. Руководству приходится тратить все больше времени на решение проблем, доставшихся из прошлого, и вопросов регулирования на которые отвлекается значительное количество финансовых ресурсов [3, с. 6–14].

В современных условиях ожесточенной конкуренции коммерческие банки вынуждены заменять стратегию с наличием традиционных продуктов на клиентоориентированный план развития, чтобы решить вышеупомянутые проблемы.

Те банки, которые собирают максимально подробную информацию о своих клиентах – их предпочтения в финансовых услугах, экономическая демография, потребительское поведение, вводят различного рода инновации, переходят на интернет общение с клиентами, в том числе и мобильный банкинг, смогут предоставить индивидуальные предложения и, таким образом, сохранить свои позиции на рынке в любых условиях.

К примеру, один из крупнейших банков Соединенных Штатов Америки решил сосредоточиться на удобстве, инновациях и простоте. Для этого он стандартизировал платформы и внутренние процессы для сокращения времени обслуживания, направил свои силы на многоканальную доставку своих услуг, чтобы дать своим клиентам широкий спектр возможностей для управления своими счетами и непосредственного общения с банком, пустил инвестиции в технологии

для увеличения доходов и уменьшения издержек [1].

Аудиторская компания Ernst&Young выделяет тенденцию трансформации банков к стратегии «Банки для следующего поколения» и отмечает, что те, кто будет продолжать обслуживать клиентов «по старинке», значительно проиграют своим конкурентам. Проведя глобальное исследование пользователей банковских услуг, компания выявила необходимость перехода к модели omni channel 1 (Omni-канальная торговля (omni-channel, концепция интегрированных продаж) – концепция общеканальной торговли, направленная на взаимодействие с покупателем по всем каналам.), так как потребности и желания клиентов развиваются вместе с окружающим их миром, и они не желают ограничиваться традиционными операциями.

Скажем, британский Metro Bank обслуживает клиентов и по выходным до восьми вечера, в так называемых «магазинах». Эти отделения оборудованы машинами для пересчета купюр, а также планшетами, с помощью которых можно производить операции по текущим счетам и открывать новые счета. Руководство банка позаботилось даже о домашних животных своих клиентов: в помещениях есть миски с водой для четвероногих друзей посетителей.

В британском Virgin Money клиенты могут не только совершать финансовые операции, но и устраивать деловые встречи и переговоры. Этот банк наряду с традиционными отделениями открывает необычные – Virgin Money Lounges. В них отсутствуют стойки для продажи банковских услуг, и никто не пытается навязывать очередной вклад или кредит. Кроме того, клиентов здесь ждут бесплатный Wi-Fi и прохладительные напитки. Money Lounges не заменили, а дополнили близлежащие обычные отделения банка, которые после их появления стали показывать 200-процентный рост доходов [4].

Консалтинговая компания Capgemini Consulting в своем докладе «Будущее банковских отделений: координация физического и цифрового взаимодействия» Центр научного сотрудничества «Интерактив плюс» отмечает, что коммерческие банки переживают своего рода революцию, как и 10 лет назад. Им необходимо использовать опыт тех ретейлеров, которые внедряли цифровые технологии и сокращали разрыв между потребителем, между реальностью и виртуальным пространством.

Таким образом, розничные услуги западных банков имеют следующие

тенденции для достижения вышеупомянутых целей:

1. Анализ поведения потребителей.

В 2015 году западные банки намерены инвестировать внушительный поток денежных средств в развитие аналитических программ, чтобы создать более персонализированный подход к взаимодействию с потребителем. Начиная от предложений на основе определения местоположения клиента, заканчивая улучшением предоставляемых услуг, кредитные организации будут использовать каналы взаимодействия, чтобы облегчить работу банка с потребителем и сделать её более индивидуальной.

Ведущие банки разрабатывают стратегии для создания продуктивных мероприятий и для привлечения новых партнеров. Это будет катализатором для получения информации о бизнес платежах и поведенческих данных на новом уровне.

2. Ускоренное развитие цифрового общения с клиентами.

В век инноваций важно не только переводить всю отрасль на технологичное обслуживание, но и подготовить к этому персонал банка. Большим конкурентным преимуществом является наличие цифровых инноваций, которые повышают качество взаимодействия между клиентами и сотрудниками.

Для развития консультационных услуг банки стремятся к автоматизации, в будущем планируется использовать собственных роботов-консультантов для улучшения обслуживания клиентов, эффективных кросс-продаж и уменьшение издержек на обслуживание клиентов низшего уровня.

3. Развитие мобильных приложений банков.

Развитие мобильных приложений это нечто большее, чем просто добавление новых функций к уже существующей неэффективной платформе. Речь идет о создании еще более простой и комфортной среде для пользователей. Помимо прочего необходимо усилить понимание своих клиентов, чтобы максимизировать влияние мобильных возможностей.

4. Увеличение цифровых и социальных продаж.

В 2015 году рождается тенденция использования социальных прогнозов, чтобы стимулировать спрос и принимать решения своевременно. Более того, многие зарубежные эксперты советуют переводить большую часть продаж в социальные сети, так как там потенциальные клиенты наиболее доверчивы. Эти

новые формы взаимодействия будут особенно важны для современного поколения, которое не воспринимает пропаганду, отрицательно относится к устаревшим клише и традиционной рекламе. Современный потребитель менее склонен рассматривать кредитную организацию в качестве источника рекомендаций.

5. Широкое применение мобильных платежей.

Появление новой платежной системы Apple Pay 2 (Apple Pay – С помощью программ Apple Pay пользователи iPhone 6/6+ могут оплачивать покупки по технологии NFC в сочетании с Apple Passbook и Touch ID. Также возможно использование для платежей в интернете. Apple Pay совместим с существующими бесконтактными считывателями Visa PayWave, MasterCard PayPass, American Express ExpressPay. На данный момент доступна только в США. Поддержку системы заявили торговые точки нескольких сетей, например, Apple Store, McDonald's, Wendy's; а также сотни банков.) стало тревожным звонком для западной банковской системы и серьезным толчком к преобразованиям.

6. Сосредоточенность на безопасности и защите информации.

Мобильная аутентификация стала еще более значимой для кредитных учреждений, так как потребители переключаются с он-лайн банкинга на смартфоны и планшеты.

7. Промышленная Консолидация.

Американские эксперты считают, что консолидация затронет все западные банки разной величины. Конечно, в основном крупные корпорации будут поглощать среднего размера организации, так как последние не будут способны продолжать свой рост и развитие в современных условиях. Многие кредитные организации соглашаются объединиться с другими банками или поглотить их для того, чтобы увеличить свой капитал, ресурсы и знания для решения нормативных проблем, расширения, реконструкции, улучшения качества обслуживания, он-лайн банковских и мобильных услуг.

8. Получение больше информации о клиентах.

В 2015 году кредитные организации начнут активно применять различные схемы ценообразования, чтобы использовать цены на услуги в качестве рычага для управления отношениями между банком и клиентом.

Консалтинговая компания Accenture отмечает, что уже многие банки начинают внедрять инновационные продукты, чтобы выявить, как

взаимодействовать с клиентами вне традиционных финансовых продуктов, и таким образом изучить финансовую жизнь своего потребителя.

9. Инвестиции в инновации и необычные союзы.

В нынешних условиях банки должны сосредоточиться на адаптации к новой парадигме, быть открытыми для широкого спектра растущих возможностей. В 2015 году кредитные организации будут инвестировать в небанковские инновационные технологии, чтобы добиться радикальных перемен, которые требует современное общество. Прогнозируется больше банковских мобильных приложений, стартапов, финансируемые банками.

10. Увеличение влияния технического разрыва на банковскую деятельность и конкурентоспособность.

Банки будут интенсивнее биться за клиента, внедряя все больше новых технологий. Именно поэтому ведущим банкам необходимо искать новых, нетрадиционных союзников, партнеров и поставщиков, чтобы получить конкурентное преимущество.

Таким образом, западные рынки розничных услуг коммерческих банков в 2015 году стремятся к массовому внедрению электронных технологий, переходят на клиентоориентированную стратегию. Многие банки постепенно избавляются от традиционного представления о банках, приобщаясь все больше и больше к современным возможностям электронного интернет мира (к Skype конференциям с потребителями).

Библиографический список

1. Ashish Jain, Sukeert Shanker – 2015 Retail Banking Trends [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.strategyand.pwc.com/perspectives/2015-retailbanking-trends> (Дата обращения 19.04.2015)
2. Jim Marous – Top 10 Retail Banking Trends and Predictions for 2015 – Декабрь, 2014 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://thefinancialbrand.com/46189/2015-top-banking-trends-predictions-forecast-digital-disruption/>
3. Исследование консалтинговой компании PwC – «Будущий облик банковского сектора. Время реформировать банки и банковский сектор?» / Колин Бреретон, Майлз Кеннеди, Питер Спратт, Джеймс Хьюэр – 2014. – С. 6–14.

4. Кондратьев Д. Как цифровые технологии меняют бизнес розничных банков. 2015 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://finparty.ru/section/opinions/20133/> (Дата обращения: 24.04.2015)

УДК 338.1

Тётушкин В.А. Маркетинговый анализ финансового поведения граждан РФ в кризисных экономических условиях

Marketing analysis of financial behavior of Russian citizens in crisis economic conditions

Тётушкин Владимир Александрович

кандидат технических наук, доцент, кафедра экономического анализа и качества,

Тамбовский государственный технический университет

E-mail: volodtetus@yandex.ru

Tetushkin Vladimir Aleksandrovich

candidate of technical sciences, associate professor, sub-department of economic analysis and quality,

Tambov State Technical University

Аннотация: Актуальность исследования объясняется тем, что сегодня необходимо осуществлять регулярный мониторинг настроений и потребностей граждан и отслеживать динамику спроса на те или иные финансовые продукты, выявляя частые ошибки или недопонимание, с которыми сталкиваются россияне при принятии финансовых решений. Российский потребитель уникален, а финансовое поведение россиян имеет ярко выраженную национально-культурную и географическую специфику. Финансовая культура, грамотность и опыт нашего населения только начинают формироваться по мере роста. Цель данного исследования заключается в объединении разрозненных фрагментов с данными 2008 – 2015 гг., содержащимися в открытых источниках информации для получения объема информации, позволяющего лучше понять взаимозависимости между игроками финансового рынка и спрогнозировать дальнейшее развитие и возможные последствия для бизнеса и населения в финансовой сфере в условиях кризиса. Материалы и методы. В настоящей работе с помощью системного подхода и метода сравнения проанализированы аспекты влияния экономического кризиса на финансовое поведение граждан РФ. Результаты. Область применения результатов охватывает научные исследования для студентов и преподавателей, а также в качестве рекомендаций для банковских или других финансовых предприятий и организаций. Представлены аналитические данные, отражающие тенденции в сфере финансового поведения граждан. Представлено качественное описание финансового поведения граждан РФ в кризисных экономических условиях на основе имеющихся данных экспертных агентств. Выводы. Вопросы повышения финансовой грамотности населения все чаще стоят на повестке дня правительств разных стран. На сегодняшний день, когда Россия все

больше интегрируется в мировое сообщество и становится полноправным игроком на мировом рынке, необходимость повышения финансовой грамотности местного населения возрастает

Abstract: The relevance of the study due to the fact that today it is necessary to regularly monitor the attitudes and needs of citizens and to monitor the dynamics of the demand for certain financial products, identifying common mistakes or misunderstandings faced by the Russians when making financial decisions. Russian consumers are unique, and financial behavior of Russians has a distinct cultural and geographic specifics. The financial awareness, literacy and expertise of our people are just beginning to emerge as growth. The purpose of this study is to combine disparate pieces of data 2008 – 2015, contained in open sources of information to obtain amount of information allowing a better understanding of the interdependence between the players of the financial market and predict the further development and possible implications for businesses and people in the financial sector in a crisis. Materials and methods. In the present work using a systematic approach and comparison method analysed aspects of the impact of the economic crisis on the financial behavior of Russian citizens. Results. The scope of the results covers research for students and teachers, as well as recommendations for banking or other financial enterprises and organizations. Presented analytical data to indicate trends in the financial behavior of citizens. Presents a qualitative description of the financial behavior of Russian citizens in crisis economic conditions based on available data expert agencies. Conclusions. The issues of improving financial literacy increasingly are on the agenda of governments of different countries. Today, when Russia is increasingly integrated into the world community and becomes a full player on the world market, the need to improve financial literacy of the local population increases

Ключевые слова: маркетинг, финансы, экономика, поведение, анализ, кризис

Keywords: marketing, Finance, Economics, behavior analysis, crisis

Введение

С помощью теории цикла можно сказать, что все сферы жизнедеятельности человека, а также природные явления развиваются циклично. Это же относится и к экономической сфере. Существует теория экономического цикла, которая объясняет характер развития экономики во времени. Статистические данные свидетельствуют о том, что изменение показателей, характеризующих хозяйственную деятельность, происходит не монотонно, а колебательно (циклически). Направление и степень изменения показателя или совокупности показателей, характеризующих развитие народного хозяйства, определяют как экономическую конъюнктуру. Поэтому теорию экономических циклов называют также теорией конъюнктуры. Под экономическим циклом подразумевается период развития экономики между двумя одинаковыми состояниями конъюнктуры. Одним из таких состояний в теории цикла является кризис.

Кризисы, как считают многие ученые, могут отражать не только противоречия функционирования и развития – они могут возникать и в самих

процессах функционирования. Это, например, противоречие между уровнем техники и квалификацией персонала, точными технологиями и условиями ее использования (помещение, климатическая среда, технологическая культура и пр.). Кризис – это крайнее обострение противоречий в социально – экономической системе (организации), угрожающее ее жизнестойкости в окружающей среде. Причины кризиса могут быть объективными, связанными с циклическими потребностями модернизации и реструктуризации; субъективными, отражающими ошибки; природными и т.д. Причины кризиса могут быть внешними и внутренними. Если понимать кризис таким образом, то можно констатировать, что опасность кризиса существует всегда, что его необходимо предвидеть и прогнозировать.

Сберегательное поведение населения в последнее время изучается достаточно пристально. Внимание к этому вопросу не случайно. Банковские вклады являются важным инвестиционным ресурсом, а финансовая грамотность населения уже рассматривается как существенный фактор развития страны в целом. Проведем анализ российских и зарубежных источников по исследуемой тематике.

В работе [1] Фатихов А.И. описывает основные проблемы социального управления финансовым поведением населения. В статье [2] Ярашева А.В. анализирует особенности функционирования исламской экономической модели, в частности банковской системы, активные и пассивные операции в исламских банках. Применение таких финансовых инструментов в России можно было бы использовать в качестве эффективной антикризисной меры. Как меняется их финансовое поведение в условиях кризиса? Ответ на этот вопрос пытается найти автор статьи [3] Щербаль М.С., анализируя данные общероссийских опросов о финансовом поведении домохозяйств в период кризиса 2008–2009 гг. Положительное изменение финансового поведения населения — одна из основных целей запуска государственной программы финансового образования населения России. Достичь этой цели можно с помощью изучения факторов и мотивов, влияющих на выбор модели поведения — сберегательной, кредитной, инвестиционной или страховой. Галишникова Е.В. подчеркивает необходимость организации обучения населения нашей страны по вопросам планирования личного бюджета. Многие последствия в инвестиционной сфере связаны со

слабым институциональным обеспечением эффективного использования личных сбережений населения в качестве инвестиций [4]. Бесспорно, личные сбережения являются надежным и весомым источником формирования кредитных ресурсов и финансовых средств для осуществления инвестиционного процесса. Однако этот источник почти не используется и во многом — вследствие того, что не созданы соответствующие институты. В связи с этим среди конкретных направлений более активного использования институционально-организационных форм привлеченных личных сбережений населения в инвестиционных целях в статье выделяются такие, как создание надежной системы государственной защиты банковских вкладов частных лиц, выпуск разнообразных финансовых инструментов, рассчитанных на обслуживание населения, регулирование процентной ставки, доходности по депозитам и ценным бумагам, упорядочение правовых основ и развитие стимулов у финансовых институтов, работающих с населением [5]. Воронов А.А. рассматривает некоторые особенности финансового поведения потребителей банковских услуг в условиях экономического кризиса конца 2008 — начала 2009 года [6]. Архипов А.А. рассматривает модель экономики с оптимизацией полезности потребителя, которая отражает влияние степени развития финансовых рынков на поведение потребителя [7].

Анализируя результаты общероссийских опросов таких социологических служб, как НАФИ, ВЦИОМ, ФОМ, сентября-ноября 2008 г., автор статьи [8] исследует, как начавшийся в сентябре 2008 г. финансовый кризис повлиял на поведение россиян. Особое внимание Кузина О.Е. уделяет определению социальных групп, в наибольшей степени пострадавших от кризиса, фиксации того, в чем именно проявилось влияние кризиса и какую реакцию вызвало. В работе [9] представлены основные теоретические положения финансового поведения населения, приведены его основные виды и характеристики. Отмечены актуальные области исследования финансового поведения населения в России. В статье [10] представлены основные феномены поведенческой экономики и подчеркнуты на конкретных примерах различия в понимании поведения потребителей между традиционной и поведенческой экономикой. Князев П.А. показал отличия стратегий экономического поведения российской молодежи по сравнению с экономическим поведением населения зрелого возраста в период финансового кризиса [11]. Алиева И.А. рассматривает факторы и виды

финансового поведения населения, которые определяют состояние и объемы внутренних сбережений как источников расширения воспроизводственного процесса реального сектора [12].

В условиях экономической нестабильности сберегательное поведение становится ключевым фактором обеспечения финансовой безопасности человека, поскольку от правильно выбранной сберегательной стратегии может зависеть финансовое благополучие на многие годы, считает Абрамян Г.А. [13]. Высококвалифицированные рабочие, рабочие средней и низкой квалификации, а также рядовые работники торговли и сферы услуг очень близки между собой с точки зрения их реального финансового поведения и установок, доминирующих в данной сфере. При этом они заметно отличаются от лиц, занимающих позиции среднего класса, а также от неработающих россиян, считает Каравай А.В. [14].

В статье [15] рассматриваются институциональные субъекты финансового рынка как покупатели финансовых инструментов и риски, связанные с процессом потребления этих инструментов. Мордашкина Ю. отмечает роль крупных инвесторов с точки зрения накопления и управления капиталом с точки зрения внутренних процессов потребительского поведения. Брехова Ю.В. и Алмосов А.П. представили модель формирования финансового поведения человека с выявлением особенностей, связанных с этапами жизненного цикла [16]. По результатам анализа были выявлены особенности этапов жизненного цикла человека, факторы, определяющие его финансовое поведение, а также рассмотрена инфраструктура финансовых взаимоотношений индивидов и внешней среды. Латынин Д.В. предлагает авторскую классификацию видов финансового поведения кредитных организаций и даются рекомендации о целесообразности использования конкретного вида в зависимости от значения совокупного индекса обеспеченности региона банковскими услугами [17]. Бурдастова Ю.В. исследует эволюцию взглядов на финансовое поведение населения в экономической науке [18]. Проанализированы базовые положения различных экономических школ на мотивы финансового поведения граждан. Модель сберегательного поведения населения в условиях финансового кризиса представлена в работе Афанасьевой А.Р., Рабцевич А.А. [19]. Финансовая грамотность населения как элемент финансового поведения рассмотрена в работе

Рубцова Е.Г. [20]. Анализом тенденций финансового поведения в условиях кризиса занимались ряд зарубежных ученых [21-23].

В данной статье рассмотрим общепризнанные кризисные периоды в РФ 2008-2009 гг. и 2014-2015 гг. Несмотря на улучшение экономической ситуации в России после 2009 г., исследование особенностей финансового поведения населения в условиях кризиса сохранило актуальность. Это связано с тем, что сегодня не только Россия, но и большинство стран вступили в опасный период неопределенности. Еще в начале 2009 г., когда финансово-экономический кризис только набирал обороты, специалисты предсказывали, что за первой волной может последовать вторая, более мощная. В последнее время масштабы и глубина кризиса в отдельно взятой стране все в более определяются не только особенностями национальной модели рыночной экономики, но и мощными факторами глобализации.

Центральным элементом любой социально-экономической стратегии, выступающей важнейшей предпосылкой материального благополучия и социального самочувствия, является ее финансовая составляющая, связанная с проблемами зарабатывания, накопления, сохранения и расходования денег, включая вопросы принятия решений о денежных тратах и сбережениях, накопления средств для приобретения дорогостоящих товаров, получения образования, обеспечения благополучной старости. Экономическая нестабильность и отсутствие четких представлений о будущем вызывают у одних стремление к сокращению или ограничению расходов, у других, наоборот, усиление ориентации на текущее потребление. В кризисных условиях 36,3% респондентов готовы интенсивнее тратить деньги из опасений потерять свои скромные сбережения или по иным мотивам, тогда как не согласны с такой позицией 32,6% опрошенных. Среди последних немало людей, которые, пытаясь обезопасить себя от негативных экономических последствий, стараются сохранить накопления, не прибегая к незапланированным покупкам, считает Козырева П.М. [24].

К факторам, затрудняющим процессы социально-экономической адаптации в нынешней России, относится огромный дефицит грамотности в сфере управления финансами и навыков активного финансового поведения, умения распоряжаться денежными средствами. Этот недостаток — часть более общей и

широкой проблемы дефицита у всех социальных групп современной экономической культуры, под которой, по мнению Р.В. Рыбкиной [25], понимаются те традиции, привычки и сложившиеся нормы поведения, которые реализуются в сфере экономики и связаны с экономической деятельностью людей. Складываясь в процессе длительного экономического развития, на основе экономического опыта, экономическая культура фиксирует наиболее устойчивые убеждения и модели поведения участников этого процесса. Наличие высокоразвитой экономической культуры — обязательное условие формирования цивилизованного рынка. Финансовое поведение населения в широком смысле характеризуется как деятельность по мобилизации и использованию финансовых активов. Так, А.И. Фатихов трактует финансовое поведение населения как «деятельность индивидов, социальных групп и общностей по достижению общих и личных целей, направленных на удовлетворение своих потребностей посредством использования финансовых ресурсов при взаимодействии между собой и финансовыми институтами» [1]. В условиях циклического развития экономики изменяется как величина, так и структура сбережений. По мнению Ю.А. Варламовой [26], на стадии экономического роста при стабильном функционировании банковской системы и фондового рынка рост доходов сопровождается увеличением сбережений домашних хозяйств и распространением организованной формы их хранения (банковские вклады, покупка ценных бумаг). На стадии экономического спада сокращение денежных доходов населения вынуждает домашние хозяйства уменьшать сбережения с целью сохранения уровня потребления; при этом доверие к финансовому рынку теряется, и домашние хозяйства переводят накопленные организованные сбережения в форму наличных денег, приобретая иностранную валюту, или в натуральную форму (покупка недвижимости).

По моему мнению, финансовое поведение представляет собой сочетание реализуемых населением финансовых стратегий по мобилизации, перераспределению и инвестированию денежных средств, построенных с учетом удовлетворения своих потребностей. Финансовое поведение включает в себя стратегию формирования доходов индивида, потребительское, сберегательное и инвестиционное поведение.

Анализ динамики востребованности банковских услуг

Количество пользователей банковскими услугами в 2014 г.

стабилизировалось. Наиболее популярными остаются зарплатные карты, регулярные платежи и потребительские кредиты. Общая доля банковских клиентов среди населения на протяжении последних 7 лет уверенно росла. Если в 2008 г. только каждый второй россиянин пользовался услугами банков (52%), в 2011 г. таких было 74%, а в 2012 г. – уже 77%, в 2015 г. – 83%. Однако в течение 2012 г. темпы роста не увеличивались, а доля клиентов банков стабилизировалась на уровне 77%.

Доли пользователей большинства видов банковских услуг за 2013 г. не претерпели серьезных изменений. Исключение составили срочные вклады и денежные переводы – по этим услугам наблюдается незначительное снижение доли пользователей. В части банковских депозитов это во многом обусловлено сезонностью. Что касается денежных переводов, то отток клиентов из банков объясняется активным развитием на рынке небанковских провайдеров платежных услуг.

Для решения задачи всеобщего охвата населения банковскими услугами банкам необходимо заняться поиском качественно новых способов предоставления услуг (например, таких как дистанционный банкинг), позволяющих обслуживать представителей низкодоходных сегментов рынка, а также жителей отдаленных и сельских районов. Согласно исследованиям CGAP о состоянии финансовой доступности в России, именно эти категории сегодня остаются наименее охваченными финансовыми услугами. Кроме того, в некоторых странах (например, США) действуют законы, предписывающие банкам в равной степени обслуживать все сегменты рынка в зоне их охвата, считают эксперты.

Причины стабилизации доли банковских клиентов во многом зависят от продукта и от рыночной ситуации. Например, сейчас в начале 2016 г. наблюдается рост склонности к сбережениям, что неизбежно приведет к увеличению доли банковских вкладчиков. Если ипотека, с учетом стоимости жилья, все еще не доступна значительной части населения, то низкая доля пользователей банковских карт и интернет-банкинга объясняется, в первую очередь, недостаточным уровнем финансовой грамотности населения, которое не осознает в полной мере преимуществ их использования. Задача банков, совместно с государством, – разъяснять это, а также расширять доступность банковских услуг, например, с помощью специальных программ, таких, как ипотека с государственной

поддержкой.

Каждый пятый россиянин планировал в 2012 г. начать пользоваться какой-либо банковской услугой в течение ближайших 12 месяцев. Среди них – как будущие новые клиенты, так и уже имеющие опыт взаимодействия с банками и планирующие расширить спектр потребляемых банковских услуг. Потенциальные клиенты банков в 2012 г. были настроены больше занимать, чем сберегать, в отличие от показателей начала 2016 г. Так, например, воспользоваться банковским кредитом планировали 10% россиян, а депозитом – всего 4%. Среди кредитных продуктов были наиболее востребованы потребительские кредиты – их были намерены оформить в ближайший год 60% потенциальных заемщиков. На втором месте был автокредит, а на третьем – ипотека. Среди депозитов традиционно лидировали срочные вклады (вклад на определенный срок, под процент).

С увеличением возраста наблюдается изменение кредитных мотивов. Если молодежь до 24 лет в большей степени намерена воспользоваться потребительским кредитом, а россияне постарше (25–34 лет) – скорее автокредитом, то представители средней возрастной группы (35–44 лет) более заинтересованы оформить ипотеку.

Таблица 1

Пользование банковскими услугами населением РФ

Банковские услуги	2011	2012	2013
Пластиковая карта для получения зарплаты, пенсии, стипендии и т. п.,	39	44	42
Регулярные платежи (оплата ЖКХ, телефона, штрафов и др.)	38	42	39
Потребительский кредит (за исключением кредитной карты) — это либо кредит наличными деньгами в отделении банка, либо кредит на покупку товара, полученный в магазине	21	19	22
Текущий счет, вклад «до востребования»	11	15	13
Срочный вклад в банке (вклад на определенный срок, под процент)	8	14	9
Оформленная лично Вами пластиковая дебетовая карта	4	9	8
Денежные переводы	8	11	6
Оформленная лично Вами кредитная карта	3	6	5
Автокредит	3	3	4
Ипотечный кредит	2	3	3
Банковские ячейки	0	1	<1
Ничего из перечисленного	26	23	23
Затрудняюсь ответить	0	2	1

Источник: НАФИ

Пластиковая карта – второй по популярности сегмент из потенциально востребованных. Пока во многом это объясняется ростом популярности зарплатных проектов. И факт обладания подобной зарплатной пластиковой картой остается элементом «вынужденной» лояльности, так как решение о выборе банка принимает исключительно работодатель. Однако россияне намерены достаточно активно оформлять пластиковые карты и по собственной инициативе – как дебетовые (27%), так и кредитные (28%).

Таблица 2.

Структура потенциального спроса на банковские услуги, % от респондентов

Банковские услуги	2011	2012	2013
Пластиковая карта для получения зарплаты, пенсии, стипендии и т. п.,	39	44	42
Регулярные платежи (оплата ЖКХ, телефона, штрафов и др.)	38	42	39
Потребительский кредит (за исключением кредитной карты) — это либо кредит наличными деньгами в отделении банка, либо кредит на покупку товара, полученный в магазине	21	19	22
Текущий счет, вклад «до востребования»	11	15	13
Срочный вклад в банке (вклад на определенный срок, под процент)	8	14	9
Оформленная лично Вами пластиковая дебетовая карта	4	9	8
Денежные переводы	8	11	6
Оформленная лично Вами кредитная карта	3	6	5
Автокредит	3	3	4
Ипотечный кредит	2	3	3
Банковские ячейки	0	1	<1
Ничего из перечисленного	26	23	23
Затрудняюсь ответить	0	2	1

Источник: НАФИ

Финансово-экономические и политические потрясения в России чередуются с периодами более или менее устойчивой стабильности. Именно поэтому в основе потребительского поведения лежит отсутствие привычки планировать, в том числе и финансовые вопросы. А решения о том, чтобы взять кредит или открыть вклад в банке, принимаются спонтанно, в зависимости от текущих обстоятельств. Поэтому почти 80% в начале 2016 г. опрошенных россиян или затрудняются с ответом, или говорят, что не планируют в ближайшие 12 месяцев начинать пользоваться новыми банковскими услугами.

Россияне все чаще сравнивают условия предоставления финансовых услуг

перед их приобретением. Доля тех, кто так поступает, увеличилась за последние 5 лет более чем в полтора раза. Треть россиян всегда сравнивают финансовые услуги перед приобретением. Данный показатель остается стабильным с 2009 г. Люди, имеющие опыт взаимодействия с банком, более рационально выбирают финансовые услуги. Так, например, среди столичных банковских клиентов две трети всегда сравнивают условия предоставления услуг в различных компаниях, а среди россиян в целом такой стратегии придерживаются всего 29%.

Наиболее внимательны к выбору финансовых услуг представители средних возрастных групп. Сравнения тарифов финансовых услуг проводят 71% респондентов в возрасте от 25 до 34 лет, 66% – от 35 до 44 лет и 65% – от 45 до 60 лет. Исключение составляют самые молодые (18–24 лет) и пожилые (старше 60 лет) москвичи. Для этих групп населения менее свойственно рациональное поведение. Примечательно, что количество потребителей, сравнивающих условия, ощутимо увеличивается с ростом уровня доходов. Тех, кто проводит сравнения условий и тарифов финансовых услуг нерегулярно, среди столичных жителей в полтора раза меньше, чем среди населения в целом (29% против 45%). А вот количество тех, кто никогда не сравнивает условия предоставления финансовых услуг, не меняется с 2009г. и остается на уровне 14–18%. Это чаще представители старшего поколения, а также жители малых городов.

Способность сравнивать финансовые продукты и услуги от разных компаний перед их приобретением, по мнению ученых, характеризует позитивное финансовое поведение потребителей. Однако снижение в 2011 г. по сравнению с 2008 г. почти в два раза доли россиян, никогда не сравнивающих финансовые услуги перед их покупкой, не является однозначно оптимистичным трендом. Поведенческая экономика показала, что, делая выбор, человек не всегда следует логике. Эмоциональная реакция на обращения, слова, образы может повлиять на принятие решения о покупке финансового продукта больше, чем точный расчет. Чрезмерное разнообразие выбора может смутить потребителя, и даже после сравнения нескольких продуктов он выберет наиболее ему знакомый и понятный. Рынок финансовых продуктов и услуг характеризуется асимметричностью информации, которая возрастает по мере роста их разнообразия, сложности и новизны. Чтобы принять обоснованное решение, которое отвечает потребностям и бюджету, потребитель должен понимать ключевую терминологию,

использованную в договоре, иметь терпение и время прочитать его до конца и уметь оценить риски. Сравнение финансовых услуг требует не только повышения финансовой грамотности потребителей. Принципиально важно, чтобы финансовые организации предоставляли информацию на простом языке в стандартной и сопоставимой форме. Опыт работы банка, его масштаб и профессионализм сотрудников – тройка факторов, оказывающих наибольшее влияние на выбор кредитной организации среди интернет-пользователей. Менее всего интернет-аудитория ориентируется на наличие банковского отделения рядом с домом, офисом, количество рекламы банка или его принадлежность иностранному бренду. Большой срок работы банка упоминается пользователями сети чаще всего в качестве критерия выбора кредитной организации. И данному факту чаще уделяют внимание потребители средней возрастной категории (от 25 до 44 лет). Второе место поделили два критерия – размер банка и уровень профессионализма его сотрудников. Примечательно, что масштаб банка и наличие большой филиальной сети более важны для мужчин – 48% представителей сильного пола указали на это (против 42% среди женщин). Стоимость услуг замыкает четверку наиболее важных факторов выбора банка. Однако с увеличением возраста представителей интернет-аудитории этот критерий становится все более значимым. Известность банка, а также его принадлежность государству менее важны для посетителей сети, чем стоимость услуг. Примечательно, что с повышением уровня доходов интернет-пользователей значительно снижается важность того, является ли банк государственным, или нет.

Рекомендации друзей и родственников также указываются интернет-аудиторией в качестве одного из критериев выбора банка. Интересно, что с увеличением возраста посетителей сети, а также с ростом уровня их доходов значимость данного фактора ощутимо снижается. Кроме того, мужчины придают большее значение уровню известности, а женщины – наличию господдержки у банка и рекомендациям близких людей. Отсутствие очередей в банке более важно для интернет-пользователей старшей возрастной группы (от 45 лет и старше), а удобное время работы отделений – для столичных посетителей сети.

Платить повышенную комиссию за банковские услуги при определенных условиях готова почти треть россиян (29%). Большинство (59%) ни при каких условиях платить более высокую комиссию, чем в других банках, не станет. С

возрастом готовность платить повышенную комиссию снижается. Так, среди россиян, не готовых платить повышенную комиссию, доля респондентов старшего возраста (от 55 лет и старше) составила 33%, тогда как в возрасте от 18 до 24 лет таких всего 13%. Надежность и известность банка (40%), оперативность обслуживания (34%), а также близость к дому/офису (32%) – основные условия, при которых население готово заплатить более высокую комиссию, чем в других банках.

Таблица 3.

Важные характеристики банка для клиентов

Характеристики	Всего	Мужчины	Женщины
Должен давно работать на банковском рынке	68	68	68
В нем должны работать профессионалы высокого уровня	45	46	44
Должен быть крупным (иметь много филиалов и отделений)	45	48	42
Его услуги должны быть недорогими	33	33	34
Должен быть известным	26	29	24
Должен быть государственным	20	16	23
Мне должны его рекомендовать друзья, родственники	13	11	15
В нем не должно быть очередей	13	14	11
У его офисов должно быть удобное время работы	12	10	14
Должен быть расположен рядом с домом, работой	9	7	11
Должен быть иностранным	3	4	2
У него должно быть много рекламы	1	1	1
Другое	2	2	1
Затрудняюсь ответить	0	0	0

Источник: НАФИ

Примечательно, что перечисленная тройка факторов сохраняется в отношении любых банковских продуктов и услуг. Есть и ряд дополнительных условий, влияющих на решение потребителей отдельных банковских услуг. Например, заемщики по кредитам проявляют лояльное отношение к повышенным комиссиям, если получают более выгодные условия по услуге (% ставка, требуемые документы, сроки предоставления услуги и др.). А при осуществлении денежного перевода и платежей (ЖКХ, штрафы и др.) высокая комиссия может компенсироваться более оперативным обслуживанием и отсутствием очередей.

Большинство россиян приобретали новогодние подарки на собственные средства или накопления. Тех, кто тратил на подарки заемные деньги немного, – не

более 5% населения. Банковские кредиты оказались мало востребованными среди россиян как способ оплаты новогодних подарков. Так, в частности, оформить кредит на товар/услугу непосредственно в магазине планировали не более 1% населения, использовать заемные средства с кредитной карты – столько же, а брать на покупку подарков банковские кредиты наличными россияне и вовсе не планировали. Еще 3% населения все же собирались занимать, но не у банка, а у родственников или друзей. И 15% опрошенных признались, что отказались от каких-либо новогодних подарков и не планировали никаких покупок. Немаловажно отметить, что рациональное и сдержанное поведение в вопросах приобретения подарков одинаково демонстрировали как мужчины, так и женщины, а также россияне практически всех возрастных групп.

Анализ проблем финансовой грамотности россиян

Продолжают снижаться оценки россиян в отношении собственного уровня финансовой грамотности. Количество респондентов, считающих свои знания в сфере финансов отличными или хорошими, сокращается. Доля тех, кто оценивает свои знания как неудовлетворительные или признается в их отсутствии, наоборот, растет. Уменьшение доли оценивающих свой уровень финансовой грамотности на «5» (отличные знания) и на «4» (хорошие знания) наблюдается последние 5 лет. К примеру, в 2010 г. таких было 25%, в 2011 г. – 20%, а в 2013 г. – 13%. Респондентов, считающих свои знания в сфере финансов удовлетворительными, также стало меньше (37% в 2013 г. против 44% в 2011 г.). Доля тех, кто оценил свой уровень финансовой грамотности неудовлетворительно, выросла на 11 пунктов и в 2013 г. составила уже треть опрошенных (32%). Сохранилась тенденция и к увеличению числа россиян, признающих в отсутствии знаний и навыков в сфере личных финансов (7% в 2010 г., 15% в 2011 г., 18% в 2013 г.). Наиболее высоко оценивают уровень своей финансовой грамотности респонденты в возрасте от 24 до 35 лет. Среди представителей этой возрастной группы 17% считают свои знания и навыки в области пользования финансовыми услугами хорошими. Среди населения в целом таких 11%. Уровень доходов и активность пользования интернетом оказывают значительное влияние на субъективную самооценку уровня финансовой грамотности. Процент россиян, считающих себя финансово грамотными, больше среди высокодоходных групп населения, а также среди активных интернет-пользователей.

Таблица 4

Анализ финансовой грамотности населения

Оценка своей финансовой грамотности	2008	2009	2010	2011	2013
Отличные знания и навыки	2	1	3	3	2
Хорошие знания и навыки	15	14	22	17	11
Удовлетворительные знания и навыки	38	50	44	44	37
Неудовлетворительные знания и навыки	20	25	24	21	32
Знаний и навыков нет	18	9	7	15	18
Затрудняюсь ответить	7	1	0	0	0

Источник: НАФИ

Субъективная финансовая грамотность, или то, что россияне думают, что знают, не менее важна, чем объективная финансовая грамотность, или то, что россияне на самом деле знают. На высокую самооценку финансовой грамотности влияет уверенность в знаниях о личных финансах и в действиях на рынке финансовых услуг. Наличие интереса к финансовым вопросам, позитивный взгляд на жизнь, личный опыт, ощущение личного контроля над ситуацией также повышают самооценку. Появление широкого спектра новых сложных финансовых продуктов и услуг, напротив, может усилить неуверенность людей в подготовленности по использованию этих продуктов и вызвать снижение самооценки. Люди могут заблуждаться в том, как много они на самом деле знают. Неточная самооценка финансовых знаний имеет негативные последствия. Чрезмерная уверенность на рынке ценных бумаг зачастую оборачивается принятием необоснованных инвестиционных решений, считают эксперты.

Менее трети россиян ведут семейный бюджет. При этом уровень финансовой дисциплинированности населения практически не меняется с 2009 г. и остается низким. Не слишком растет доля россиян, ведущих строгий учет доходов и расходов (11% в 2009, 2010, 2011 гг. и 12% в 2013 г., 13 % в 2014-2015 гг.). При этом более распространенным становится учет семейных финансов, когда фиксируются не все поступления и расходы. Слишком высокой остается доля не ведущих контроль семейных финансов (68% в 2013 г.). Большинство среди них не фиксируют доходы и расходы, но в целом ориентируются, сколько денег поступило и было потрачено. Таких в 2013 г. оказалось 53% (против 45% в 2008

г.). Доля россиян, не ведущих учет и точно не знающих объемы финансовых поступлений и расходов в семье за месяц, выросла по сравнению с 2008 г. на 6 пунктов и составила в 2013 г. 15%. Традиционно практика максимально четкого и строго учета семейных доходов и расходов наиболее распространена среди высокодоходных групп населения. Нестрогое ведение бюджета семьи более типично для среднего и так называемого «предсреднего» класса. А отсутствие навыков и практики ведения учета семейных финансов в большей степени присуще представителям низкодоходных групп. Продолжают снижаться и оценки россиян в отношении собственного уровня финансовой грамотности. Количество человек, считающих свои знания в сфере финансов отличными или хорошими, сокращается. Доля тех, кто оценивает свои знания как неудовлетворительные или признается в их отсутствии, наоборот, растет.

2012-й вошёл в историю как год агрессивного роста потребительского кредитования в России. Большая часть этого роста была обеспечена кредитованием именно тех слоев населения, представители которых дали ответ, что не ведут контроля семейных финансов. Сложно быть ответственным плательщиком по своим долгам без элементарной финансовой дисциплины, но вряд ли кредитные учреждения в массовом порядке станут требовать от возможных клиентов сдачи экзамена на финансовую грамотность, без положительной оценки по которому в кредите будет отказано. Если нет внутренней финансовой дисциплины, лучший способ привить такую привычку – сделать банки заинтересованными в создании у их клиентов такой «привычки» извне. Сделав штрафы соразмерными сумме просроченной задолженности, законодатели заставят банки работать не для штрафов и могут тем самым подтолкнуть банки к проактивной работе по своевременному напоминанию клиентам о сроках и суммах платежей.

В условиях кризиса в 2016 г. формирование накоплений и оптимизация повседневных расходов – таковы основные стимулы ведения семейного бюджета. А главные причины отказа от подобной практики – низкий уровень финансовой грамотности и невысокие заработки. В 2013 г. менее трети населения отметили, что ведут учет своих доходов и расходов. И этот показатель значительно уменьшился с 2008 г. (с 42% в 2008 г. до 31% в 2011 г.). Большинство же россиян практики учета семейного бюджета не придерживаются. Среди мотивов ведения

семейного бюджета лидируют нецелевые накопления (на всякий случай, на «черный» день). Подобный мотив актуален для 28% опрошенных, контролирующих семейные финансы. Нежелание жить в долг и стремление иметь уверенность в завтрашнем дне стимулируют вести учет семейных доходов и расходов почти пятую часть дисциплинированных жителей России. А 10% респондентов, контролирующих семейный бюджет, воспитывают в себе, таким образом, финансовую дисциплину. Каждый четвертый среди тех, кто не имеет практики ведения семейного бюджета, не видит смысла в подобных действиях. Столько же россиян, не ведущих учет доходов и расходов, не делают этого по причине низких заработков («мало зарабатываю, поэтому мне нечего планировать»). А 7% признались, что не умеют вести подобный учет. И практически треть россиян, не придерживающихся практики учета семейного бюджета, не смогли объяснить причины.

Россияне плохо представляют, какие налоги они платят, своевременно ли они это делают и какую ответственность несут. Москвичи в этих вопросах разбираются немного лучше. Около трети россиян и каждый пятый москвич не знают, какие именно налоги они платят (30% и 20% соответственно). Хуже всего информированы молодые люди от 18 до 24 лет – до 41% россиян этого возраста не располагают этими сведениями. Хорошо знают об ответственности в случае неуплаты налогов 43% россиян (среди жителей Москвы – 38%), в то время как 44% наших сограждан (среди москвичей – половина) плохо информированы о последствиях. Более половины россиян (54%) не в курсе того, в какой бюджет и на что распределяются налоги, которые они платят. Столичные жители такой информацией располагают чаще (61% опрошенных против 36% по России). Каждый пятый опрошенный по России указал, что ему известны предприниматели в его регионе, уклоняющиеся от уплаты налогов. В Москве доля таких респондентов составляет около 15%. Чаще личности неплательщиков знакомы жителям крупных городов с населением от 500 до 950 тыс. человек (29%), а также опрошенным в небольших городах (50–100 тыс. человек – 31%).

Половина россиян (51%) не имеют опыта банковского кредитования. Неохваченными оказались либо низкодоходные группы населения, которым кредит недоступен, либо респонденты с высоким уровнем заработка, которым кредиты не нужны. Недоступны банковские кредиты чаще жителям сел и малых городов (с

численностью населения менее 100 тыс. человек), а также молодежи в возрасте от 18 до 24 лет и представителям старшего поколения (от 60 лет).

Привлекательные условия, опыт сотрудничества и государственное участие – тройка самых важных критериев выбора банка-кредитора. Каждый второй россиянин, имеющий опыт кредитования (56%), в первую очередь ориентируется на предлагаемые банком условия займа – величину процентной ставки, комиссий и другие параметры. На втором месте – уже имеющийся опыт сотрудничества с конкретным банком, который для четверти заемщиков (23%) является одним из факторов обращения за кредитом именно туда. Столько же респондентов ответили, что им важно, чтобы банк был государственным (23%).



Рисунок 1. Анализ опыта граждан в области кредитования

Неформальный канал в виде рекомендаций знакомых и друзей также остается немаловажным фактором при выборе россиянами большинства продуктов и услуг. Почти каждый пятый заемщик (19%) отметил хорошие отзывы как критерий, определяющий дальнейший выбор банка. Удобство расположения отделений замыкает пятерку самых важных критериев выбора банка для кредитования (15%).

Количество россиян, планирующих улучшить свои жилищные условия с использованием ипотеки и других кредитных продуктов, растет. Почти треть наших соотечественников планируют улучшить свои жилищные условия в

ближайшие три года (30%). И традиционно этот вопрос наиболее остро стоит у респондентов молодого возраста (от 18 до 34 лет). Капитальный ремонт или перепланировка – наиболее популярные и доступные способы улучшения жилищных условий для россиян. На них указали 38% респондентов, наметивших улучшения. Еще 32% опрошенных собираются кардинально поменять жилищные условия – купить, построить или обменять жилье через покупку с доплатой. Обмен жилья без доплаты собираются осуществить 11% респондентов. Остальные возможные меры (получение жилья бесплатного, в связи со сносом или аренда) маловероятны.

Таблица 5

Критерии выбора банка для оформления кредита

Привлекательные условия кредита: величина процентной ставки, комиссии и др.	56
Опыт сотрудничества с этим банком (имел карту, счет, делал перевод и пр.)	23
То, что банк государственный	23
Рекомендации друзей, родственников, знакомых	19
Удобное местоположение банковских отделений	15
Я не выбирал банк, оформил кредит в том, который сам предложил это сделать	9
То, что банк крупный	8
То, что банк иностранный	0
Другое	2
Затрудняюсь ответить	3

Источник: НАФИ

В вопросах улучшения жилья (в случае приобретения, строительства) россияне рассчитывают в равной степени как на ипотеку, так и на собственные средства. При этом доля тех, кто надеется на ипотечный кредит, продолжает стабильно расти (36% в 2013 г. против 24% в 2012 г. и 4% в 2010 г.). Тех, кто полагается исключительно на свои финансы, наоборот, за прошедший год стало меньше, хотя годом ранее их доля только увеличивалась (36% в 2013 г. против 43% в 2012 и 18% в 2010 г.). Процент планирующих улучшить условия жилья за счет потребительского кредита сократился в 2 раза. Востребованность других возможных источников финансирования (социальная ипотека, ссуда от работодателя) не изменилась. Тенденция начала 2016 г. – досрочное погашение потребительских кредитов в РФ и накопление денежных средств.

Ипотека как решение жилищной проблемы в нашей стране все еще

находится на этапе развития. Основная причина столь медленного развития института ипотеки кроется не только в высоких ставках, но и в российском менталитете, в нашем отношении к кредиту как к обременению. Стоит отметить, что такие стоп-факторы, как «невозможность официально подтвердить доход», «сложность оформления кредита» либо «не устраивает срок кредита», на самом деле решены. На рынке существует разнообразие ипотечных продуктов для различных категорий клиентов под любые запросы. Например, ВТБ24 еще 4 года назад предложил рынку оформить ипотеку всего по 2 документам, без справки о доходах. Также срок кредита до 50 лет с возможностью досрочного погашения кредита в любой момент – решает многие проблемы. На данный момент одна из важнейших задач финансовых институтов – повышение уровня социальной грамотности населения, а также популяризация ипотеки за счет повышения уровня ее доступности как основного инструмента приобретения собственного жилья. Средняя ставка по ипотечному кредиту в начале 2016 г. – 12,5 %.

В рейтинге возможных причин невозврата банковского кредита за прошедшие 4 года произошли значительные перемены: значимость многих аргументов, оправдывающих невозврат, уменьшилась, а уровень ответственности россиян перед банком вырос. Наиболее сильно снизилась значимость форс-мажорных (независящих от человека и внезапно возникших) обстоятельств – доля тех, кто называет их в качестве возможной причины невозврата кредита, сократилась на 9 процентных пунктов (с 46% до 37%). Ощутимо уменьшилась и доля россиян, считающих веской причиной неплатежей по кредиту ошибочную оценку своих финансовых возможностей (на 8 п. п.). Сократилось также количество респондентов, для которых выглядит убедительной невыплата оформленного кредита по причине недоверия банку, вызванного обманом со стороны самого банка (нераскрытием реальной стоимости кредита). При этом мужчины чаще женщин считают эту причину уважительной и оправдывающей (33% против 29%). Отношение россиян к ситуации, в которой банк в одностороннем порядке увеличил размер процентной ставки, не изменилось – треть опрошенных, по-прежнему, считают это уважительной причиной не возвращать банку кредит. Уровень ответственности россиян в отношении возврата банковских кредитов ощутимо растет. Более чем в полтора раза увеличилась доля тех, кто считает, что кредит необходимо выплачивать в любом случае, и причин

для его невозврата, оправдывающих заёмщика, не существует. Женщины чаще оказываются «дисциплинированными» и отмечают, что кредит необходимо обязательно возвращать. Респонденты с уровнем дохода выше среднего также чаще придерживаются этой позиции.

Более трети россиян информированы о существовании кредитных потребительских кооперативов (КПК). При этом пользуются их услугами на сегодняшний день всего 2% опрошенных. Жители средних городов (с численностью от 100 до 500 тыс. человек) информированы о кредитных кооперативах лучше других (43% знают об этом против 37% в целом по России), а москвичи и питерцы – хуже. Потенциальный спрос на услуги кредитных кооперативов также находится на минимальном уровне. Сбережения делают чуть менее трети россиян. И наиболее популярными формами их хранения остаются срочные банковские вклады либо наличные. Доля сберегателей в России на протяжении последних 9 лет принципиально не меняется и остается на уровне трети населения. Сдерживает рост накоплений населения медленный рост доходов и низкая финансовая грамотность. Так, только четверть россиян на текущий момент в той или иной степени ведут учет своих доходов и расходов. Большинство же такой практики, по-прежнему, не придерживается.

Кризис не привел к существенному изменению количества сберегателей в нашей стране, однако заметно повлиял на изменения в структуре сберегательных мотивов. Так, в частности, нецелевой мотив сбережений («на всякий случай», «про запас», «на старость») стал встречаться чаще. Остается острой для россиян проблема улучшения жилья, а значит сохраняется актуальность накоплений на приобретение недвижимости.

Альтернативу вкладам составляют лишь наличные – им отдают предпочтение 35% россиян, имеющих накопления. Остальные формы сохранения накоплений населением, по-прежнему, практически не востребованы. Ценные бумаги и иные инвестиционно-сберегательные инструменты используются россиянами крайне редко. Причиной тому являются особенности сберегательного поведения – для наших соотечественников более важно сохранить накопленное, чем его преумножить.

Таблица 6

Цели сбережений, % респондентов

Цели сбережений	2008	2011	2012
На всякий случай, про запас	23	29	37
На старость	17	18	24
На покупку недвижимости (квартиры, дома, земли, дачи)	15	16	22
На ремонт квартиры, дома	23	21	21
На отдых, развлечения, путешествия	12	15	18
На лечение	14	14	17
На покупку автомобиля	12	11	15
Не считаю нужным откладывать деньги на что-либо	8	14	14
На образование (свое и/или своих близких)	13	12	13
На покупку товаров длительного пользования	13	9	11
На вложения в собственное дело	4	4	5
Чтобы получать доход в виде процентов, дивидендов и т. п.	3	3	4
Другое	4	5	3
Затрудняюсь ответить	8	8	6

Источник: НАФИ

Уровень популярности сбережений в наличных вернулся к докризисным показателям. Доля тех, кто предпочел бы хранить свои накопления в подобной форме, увеличилась на 8 п. п. Сторонников банковских депозитов, наоборот, стало меньше. Предпочтения россиян в отношении формы хранения сбережений за последние 6 лет ощутимо менялись. Так, до кризиса было популярнее хранение сбережений полностью в наличных (33% сторонников), либо частично в наличных, а частично – на депозитах (32%).

В 2012 г. наблюдается обратная тенденция – популярность накоплений в наличных снова растет. В выборе валюты вкладов больше половины россиян традиционно отдают предпочтение рублю, и только каждый десятый – иностранной валюте. Четверть населения считает, что лучше разместить свои средства на банковских счетах, распределив их между рублевыми и валютными вкладами. За время кризиса 2014 г. люди стали чаще высказываться в пользу подобной диверсификации валюты вклада (24% в 2012 г. против 17% в 2008 г.).

Государственное участие и размер процентной ставки – два главных критерия выбора банка для открытия вклада. Почти для каждого второго вкладчика (46%) при открытии депозита важно, чтобы банк был государственным.

Государство исторически для многих является гарантом сохранности и возвратности накоплений. Чаще других отмечали важность государственного участия пенсионеры и жители городов-миллионников. Более трети вкладчиков (39%) при открытии вклада ориентировались на величину предлагаемой банком процентной ставки. Данная характеристика в наибольшей степени значима для вкладчиков в возрасте от 35 до 44 лет, столичных жителей, представителей более обеспеченных слоёв.

Удобство распоряжения средствами (возможность пополнения, частичного снятия денежных средств и др.) замыкает тройку наиболее важных критериев выбора банка для открытия депозита. Обращают внимание вкладчики и на другие параметры банка – близкое расположение отделения (например, рядом с работой или домом), наличие зарплатного счета в банке, а также рекомендации друзей, родственников и знакомых.

Заключение

Изучение финансового поведения населения – одна из быстро развивающихся и чрезвычайно востребованных отраслей науки. Сберегательное поведение определяется не только объективными показателями, такими как доходы населения, уровень безработицы или процентные ставки по депозитам. Немаловажную роль здесь играют и субъективные факторы, которые можно оценить только с помощью социологических исследований. Это в первую очередь степень доверия населения к финансовым институтам, уровень финансовой грамотности, наличие знаний о системе страхования вкладов. Безусловная ценность подобных исследований заключается в том, что с их помощью мы можем увидеть картину в целом и лучше понять, как ситуация будет развиваться в дальнейшем.

Библиографический список

1. Фатихов А.И. Проблемы социального управления финансовым поведением населения // Управление мегаполисом. 2010. № 4. С. 143-146.
2. Ярашева А.В. Финансовое поведение как этический выбор // Экономика. Налоги. Право. 2011. № 2. С. 65-70.
3. Щербаль М.С. Финансовое поведение домохозяйств в условиях кризиса // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные

перемены. 2012. № 6 (112). С. 108-115.

4. Галишникова Е.В. Финансовое поведение населения: сберегать или тратить // Научно-исследовательский финансовый институт. Финансовый журнал. 2012. № 2. С. 133-140.

5. Плахова Л.В. Финансовое поведение населения в формировании инвестиций // Дайджест-финансы. 2007. № 5. С. 24-30.

6. Воронов А.А. Финансовое поведение населения в условиях недоверия к рынку банковских услуг // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2009. Т. 9. № 1. С. 3-6.

7. Архипов А.А. Модель влияния уровня развития финансовой системы на поведение потребителя // Вестник ИНЖЭКОНа. Серия: Экономика. 2009. № 3. С. 247-250.

8. Кузина О.Е. Влияние финансового кризиса на ожидания и поведение россиян // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2009. № 1 (89). С. 26-50.

9. Гондик Н.Ю. Финансовое поведение населения: теоретические аспекты // Master's Journal. 2014. № 1. С. 330-333.

10. Скульский В.Г. Поведение потребителей на рынке финансовых услуг // Российское предпринимательство. 2014. № 22 (268). С. 220-224.

11. Князев П.А. Экономическое поведение российской молодежи в период мирового финансового кризиса // Теория и практика общественного развития. 2010. № 2. С. 165-170.

12. Алиева И.А. Финансовое поведение населения: теоретический аспект // Вестник Кыргызско-Российского славянского университета. 2016. Т. 16. № 2. С. 107-109.

13. Абрамян Г.А. Сберегательное поведение как составная часть финансового поведения населения // Таврический научный обозреватель. 2016. № 2 (7). С. 37-40.

14. Каравай А.В. Российские рабочие: финансовое поведение и установки // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2015. № 2 (125). С. 83-95.

15. Мордашкина Ю. Маркетинговое моделирование рисков потребительского поведения институциональных субъектов развивающихся

финансовых рынков // Фундаментальные и прикладные исследования: проблемы и результаты. 2015. № 20. С. 172.

16. Брехова Ю.В., Алмосов А.П. Модель формирования финансового поведения человека // Экономика и предпринимательство. 2015. № 5-2 (58-2). С. 811-815.

17. Латынин Д.В. Виды финансового поведения кредитно-финансовых институтов на рынке банковских услуг // Фундаментальные и прикладные исследования: проблемы и результаты. 2014. № 11. С. 191-195.

18. Бурдастова Ю.В. Исследование теоретических аспектов финансового поведения населения // Актуальные проблемы социально-экономического развития России. 2013. № 1. С. 56-58.

19. Афанасьева А.Р., Рабцевич А.А. Модель сберегательного поведения населения в условиях финансового кризиса // Векторы развития современной науки. 2015. № 1. С. 116-118.

20. Рубцов Е.Г. Финансовая грамотность населения как элемент финансового поведения // Международный журнал экспериментального образования. 2015. № 3-2. С. 255-256.

21. Schelkle, W. (2012). A Crisis of What? Mortgage Credit Markets and the Social Policy of Promoting Homeownership in the United States and in Europe. *Politics & Society*, 40(1), 59–80.

22. Kneiding, C., & Kritikos, A. S. (2013). Funding self-employment - the role of consumer credit. *Applied Economics*, 45(13), 1741–1749.

23. Lux, M., & Mikeszova, M. (2013). The role of a credit trap on paths to homelessness in the Czech Republic. *Journal of European Social Policy*, 23(2), 210–223.

24. Козырева П.М. Финансовое поведение в контексте социально-экономической адаптации населения (социологический аспект) // Социологические исследования. 2012. № 7. С. 54а-66.

25. Рывкина Р.В. Драма перемен. М.: Дело, 2001.

26. Варламова Ю.А. Влияние цикличности на сберегательное поведение домашних хозяйств в российской экономике // Вестник Пермского университета. 2013. № 1 (16).

УДК 658.56

Шагалова Т.В. Качество — основа конкурентоспособности предприятия в период стагфляции

Quality - the basis of the competitiveness of enterprises in the period of stagflation

Шагалова Татьяна Владимировна

к.э.н., доцент ННГАСУ

603950, г. Нижний Новгород, ул. Ильинская, 65

Shagalova Tatyana

Nizhny Novgorod Architecture and Civil Engineering

Аннотация: В данной статье рассматриваются вопросы, связанные с повышением конкурентоспособности продукции (услуг) в современных условиях. Рассмотрена практика решения проблемы качества на конкретном предприятии, что позволило более обосновано представить прогноз показателей деятельности предприятия после внедрения системы менеджмента качества.

Abstract: This article discusses the issues related to the competitiveness of products (services) in the modern world. Considered the practice of dealing with quality problems at the plant, allowing more grounded to present a forecast of performance of the company after the implementation of the quality management system.

Ключевые слова: стагфляция, конкурентоспособность, качество продукции, потребительская стоимость, меновая стоимость, система менеджмента качества

Keywords: stagflation, competitiveness, product quality, customer value, exchange value, the quality management system

В последние годы положение экономики России находится в граничном состоянии стагфляции — ситуация, в которой экономический спад и депрессивное состояние экономики, а также рост безработицы в отдельных регионах сочетаются с ростом цен — инфляцией.

Немаловажным фактором этому состоянию экономики принадлежит ненадлежащее решение проблемы качества продукции и услуг. В связи с этим слабое продвижение товаров с глубокой переработкой за рубеж [1].

Качество продукции складывается из технического и функционального качества, которые имеют первостепенное значение для потребителей, т.к. именно

качество определяет её конкурентоспособность, потребительскую и меновую стоимости. Развёртка формирования характеристик качества продукции показана на рисунке 1.

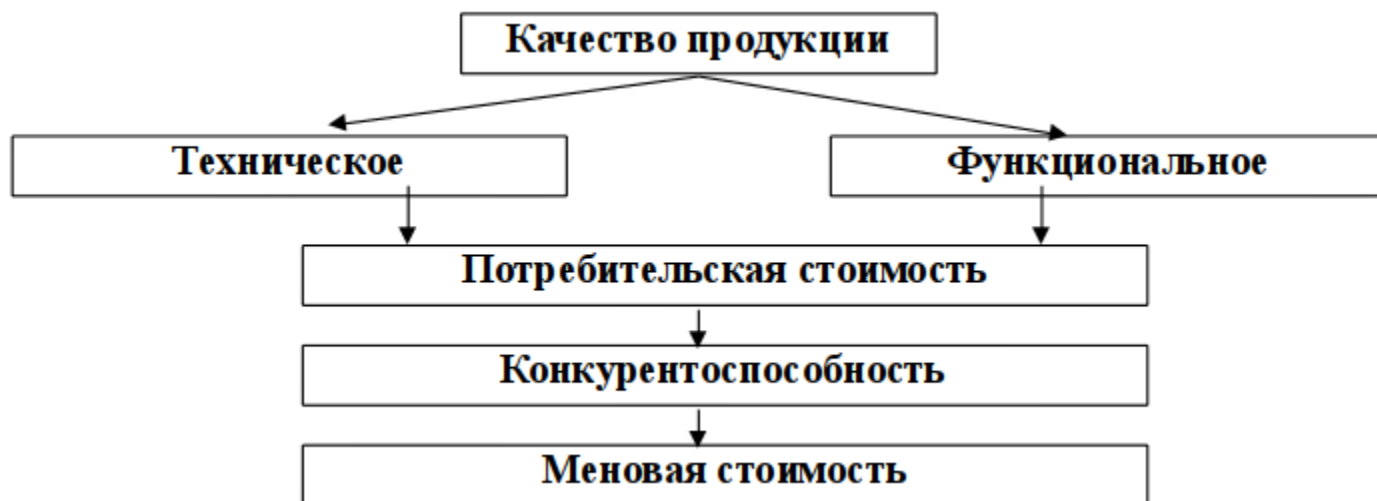


Рисунок 1. Составляющие уровня качества продукции

Повышение качества продукции (услуг) влечёт за собой повышение её конкурентоспособности и конкурентоспособности предприятия (поставщика) [3].

Основные составляющие качества продукции, обеспечивающие конкурентоспособности предприятия представлены на рисунке 2.

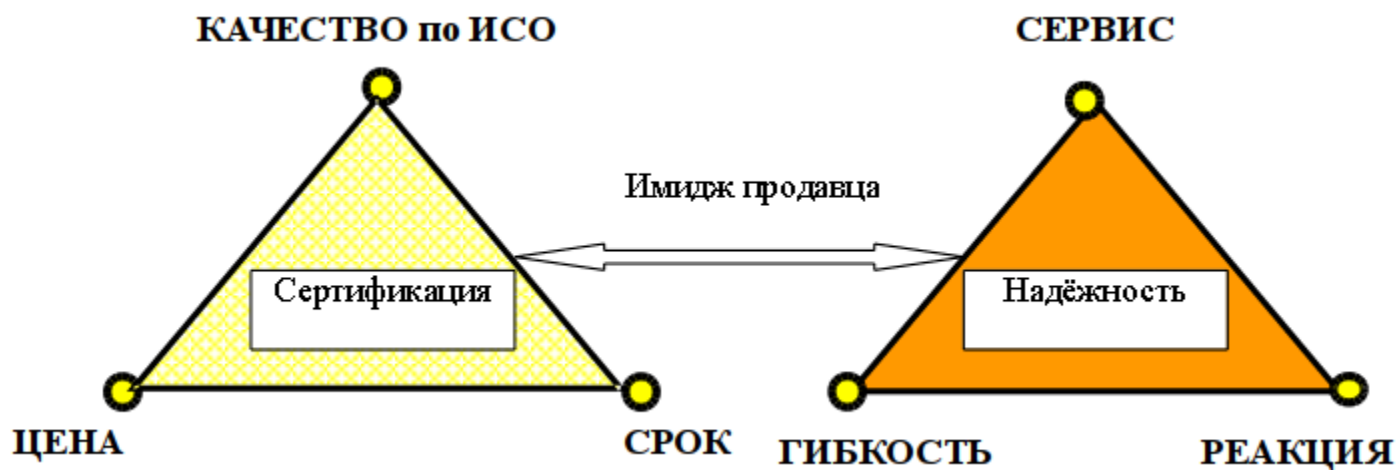


Рисунок 2. Составляющие качества продукции предприятия

Рассмотренные составляющие качества продукции формируют его пять уровней, позволяющих выйти на мировой рынок и массовый экспорт отечественной продукции, представленных на рисунке 3.



Рисунок 3. Тенденции мирового развития уровня качества продукции

Что нам обеспечивает конкурентные преимущества в настоящее время? Это: качество менеджмента, качество процесса, а в итоге — качество продукции (услуги) [6]. В конечном итоге всё сводится не к тому, что производится, а как производится, какими средствами труда и применяемой технологии.

В качестве продукции заинтересованы не только потребители, но и сотрудники, собственники, поставщики (партнёры), общество [7].

Особенно остро проблема управления качеством продукции (услуг) встала после вхождения России во Всемирную Торговую Организацию. За счёт снижения таможенных пошлин на рынок стали поступать товары, которые составили серьёзную конкуренцию отечественным товаропроизводителям. Применение санкций ухудшили экономическую ситуацию в стране, произошёл спад инновационной активности организаций и среднемесячной реальной заработной платы персонала [4], которые представлены в таблицах 1, 2 [8]. Перечисленные обстоятельства тесным образом связаны с инновационной деятельностью организаций, которые существенно влияют на уровень качества продукции в России.

Таблица 1

Инновационная активность организаций (удельный вес организаций, осуществлявших технологические, организационные, маркетинговые инновации, в общем числе обследованных организаций), по РФ в 2005-2015 гг. (в процентах)

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
9,7	9,9	10,0	9,4	9,3	9,5	10,4	10,3	10,1	9,9	9,3

Таблица 2

Сравнительные данные о динамике номинальной (в рублях) и реальной (в % к предыдущему периоду) среднемесячной начисленной заработной плате персонала в РФ в 2005-2015 гг.

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
8555	10634	13593	17290	18638	20952	23369	26629	29792	32495	34030
112,6	113,3	117,2	111,5	96,5	105,2	102,8	108,4	104,8	101,2	91,0

Следует отметить и действующие в ВТО международные нормы, обуславливающие необходимость иметь в своей организации систему менеджмента качества, сертифицированную по международным стандартам, которые должны быть внедрены в нашей стране. Поэтому сейчас перед производителем остро стоит проблема «выживания», а это можно достичь только за счёт повышения технического и функционального качества продукции или снижения цены [5]. Для этого важно понимать цели, которые предприниматели ставят при решении проблем качества, которые можно свести к двум: улучшения или повышения уровня качества. Когда речь идёт об улучшении уровня качества, то эта проблема решается за счёт бездефектного выпуска продукции, т.е. максимального достижения требований применяемых стандартов ГОСТ или ИСО. В этом случае повышение качества позволяет существенно сократить затраты и снизить цену на производство продукции, создавая экономические условия для увеличения ёмкости рынка, повышая конкурентоспособность этой продукции. Такая возможность достигается, когда возникает синергетический эффект. Например, при сертификации системы качества на предприятии и используя такую продукцию при строительстве объектов, совокупные затраты производства изделий и возведения зданий сокращаются на 15-20% за счёт ликвидации доводочных работ, хотя считается, что такое улучшение качества неизбежно требует повышение цены.

Повышение уровня качества связано с инжинирингом и реинжинирингом, что обусловлено инновационным подходом к решению этой проблемы. Инжиниринг предполагает использование в производстве передового опыта других предприятий при использовании факторов производства, что не требует

серьёзных инвестиций. Реинжиниринг предполагает использование новых технологий, материалов, информации, организации труда и производства, и требует серьёзных инвестиций. При использовании инжиниринга и реинжиниринга совокупные удельные затраты снижаются, что свидетельствует об интенсификации производства и создают условия для снижения цен на выпускаемую продукцию. К сожалению, предлагаемый подход к формированию проблемы качества и цены на выпускаемую продукцию, мало интересует наших предпринимателей. Их главная цель – получить максимальную прибыль любой ценой в ущерб качеству жизни населения[2].

Сегодня на рынке конкурирует не продукция, а системы менеджмента качества.

Система менеджмента качества (СМК) – это составная часть общей системы управления предприятием, которая должна обеспечить стабильность качества продукции или услуг и повысить удовлетворенность потребителя.

Получив сертификат по стандарту ISO 9001, у предприятия больше шансов стать предпочтительным поставщиком для крупных компаний международного уровня. При правильном внедрении СМК растет конкурентоспособность на рынке.

Сертификат ISO на систему менеджмента качества служит доказательством способности организации выполнять взятые на себя обязательства.

В качестве примера рассмотрим Нижегородское предприятие.

История предприятия начинается в 1900 году как фабрика по выработке искусственной шерсти, с 2000-х годов является крупным производителем хлопковой целлюлозы и медицинской ваты. В 2003 году предприятие инвестирует около одного миллиона долларов в производство медицинской ваты высочайшего качества, соответствующего мировым стандартам под торговой маркой «UNIS», в дальнейшем под этой торговой маркой будет выпускаться весь ассортимент перевязочных средств – пластыри, бинты и т.д. Однако – это предприятие столкнулось с рядом проблем улучшения качества продукции, ранжирование которых приведено в таблице 3.

Таблица 3

Ранжирование глобальных проблем развития организации

Формулировка проблемы	Комментарий к проблеме	Ранг
1. Повышение качества продукции.	Поиск новых поставщиков сырья хлопковой целлюлозы	2
2. Вытеснение конкурентов.	Провести маркетинговые исследования конкурентов	6
3. Выход на новые рынки.	Участие в тендерах по государственным закупкам.	7
4. Расширение ассортимента.	Поиск новых поставщиков по дополнительным продуктам (бинты, шприцы и т.д.)	5
5. Поиск новых контрагентов.	Увеличение количества рекламы и холодных звонков.	4
6. Замена старого оборудования и модернизация существующего.	Закупка новой, более современной линии (чесальной машины)	3
7. Усовершенствование менеджмента компании.	Поиск новых менеджеров, с более высоким уровнем образования.	1

Для решения этой проблемы в таблице 4 приведены цели и критерии развития и улучшения качества продукции на предприятии.

Таблица 4

Цели и критерии развития и улучшения качества продукции

Управленческая цель	Техническая цель	Кадровая цель	Маркетинговая цель	Экономическая цель
Обеспечение эффективного менеджмента, повышение целеустремленности	Внедрение новых технологий, закупка нового оборудования,	Обучение персонала, повышение лояльности в коллективе.	Расширение рынка продукции, новые рекламные ходы. Участие во всех региональных и	Максимизация и оптимизация прибыли, повышение денежного потока,

коллектива, появление новых мотивационных проектов.	гарантия окупаемости новых технологий	Соблюдение численности руководящего состава и подчиненных	федеральных выставках.	оптимизация рентабельности.
---	---------------------------------------	---	------------------------	-----------------------------

Для достижения поставленных целей в таблице 5 приведён STEP — анализ внешней среды организации.

Таблица 5

Матрица STEP-анализа внешней среды организации

Факторы внешней среды	Пессимистичный вариант развития	Реалистичный вариант развития	Оптимистичный вариант развития
Социальные	Потребители в связи с ухудшением материального положения могут обратить внимание свое на более дешевые продукты заменители	Потребители не будут отказываться от тех продуктов к которым привыкли, которым дают предпочтения несмотря на финансовое положение.	Потребители будут выбирать продукты по высокой цене, обращая внимание на соотношение цена-качество
Технологические	Повышение технологии в производстве повлечет повышение затрат на их внедрение	Действующее оборудование давно пора менять с появлением новых технологий. Старое оборудование заметно тормозит производство	Закупка нового оборудования повысит производительность, и объем продаж, что в последствии приведет к повышению прибыли и окупаемости новых производственных линий.

		новых продуктов и их реализацию.	
Экономические	Инфляция, и дестабилизация экономического положения потребителей.	Небольшая инфляция мало чем отразится на экономическом положении потребителей.	Инфляция ни коим образом не отражается на экономическом положении потребителей.

Оценка внешней среды организации позволяет разработать стратегию решения проблем качества на предприятии.

Часто внешние условия изменяются так неожиданно, что нарушаются все предварительные планы. Окружение может быть таким нестабильным, что становится бессмысленной сама разработка долгосрочных планов, стратегий, и улучшение качества товаров и услуг.

Для принятия конкретных решений и разработки мероприятий было выявлено ряд дефектов, представленные в таблице 6, которые позволили сформировать факторы внутренней среды.

Таблица 6

Дефекты производства

Дефект/несоответствие	Причина возникновения	Рекомендации по предупреждению или устранению дефекта
Вкрапления в вате	Недостаточное прочесывание кипной ваты	Перенастроить чесальный станок на более редкую длину между зубьями
	Достаточное грубое сырье.	Заказывать более дорогое сырье из хлопка, более высокого качества.
Недостаточная стерильность ваты	Малое время стерилизации в стерилизаторе.	Увеличить время стерилизации.

Большие разрывы в бинтах	Дефект происходит от неналаженного оборудования.	Вызвать профессионального наладчика. В соответствии с ГОСТ по бинтам
Несоответствие по весу кипной ваты.	Невнимательный завес ваты, ошибка весов.	Более ответственный контроль при взвешивании и формировании кипной ваты, ремонт или замена весов.

Выявленные факторы внешней и внутренней среды, влияющие на деятельность предприятия, позволили разработать матрицу SWOT-анализа, приведённую в таблице 7.

Таблица 7

Матрица SWOT-анализа

Сильные стороны	Возможности
Одна из лидерских позиций на рынке производителей медицинских товаров. Достаточно новая линия по обработке и упаковке сырья Высококвалифицированный производственный персонал Отлаженное производство Твердая уверенность в поставщиках. Хорошая транспортная и ж/д развязка.	Увеличение номенклатуры закупаемых товаров и производимой продукции. Расширение клиентской базы Захват новых территорий рынка, не только в России, но и за рубежом. Повышение объема продаж за счет кредитуемых покупателей и отсрочки платежей.
Слабые стороны	Угрозы
Текучесть кадров Слабый кадровый состав отдела продаж, ввиду отсутствия грамотного начальника отдела продаж Отсутствие грамотного маркетинга	Возможность потери поставщиков хлопкового сырья. Нестабильность работы ГЖД(нехватка контейнеров разных объемов) Закрытие производства (сдача

Нет опытных наладчиков производственных станков (приходится нанимать иностранных	нежилых складских помещений окупается быстрее) Нестабильность курса валют(зависит цена сырья напрямую)
--	---

Указанные мероприятия, представленные в матрице SWOT-анализа, нашли отражение в плане мероприятий по улучшению качества продукта за счет введения СМК, что позволило добиться изменений в деятельности организации после внедрения СМК, которые представлены в таблице 8.

Таблица 8

Анализ показателей деятельности предприятия до и после внедрения изменений

Внесенные изменения	Показатели до изменений	Показатели после изменений.
Закуплена новая чесальная машина	Вкрапления в вате, из за этого продукцию не закупали в медицинские учреждения.	Появились новые контрагенты, клиники, больницы. Появился новый вид товара «Глазная вата»
Заклучен договор с иностранными наладчиками оборудования	Приходилось долго искать в России наладчика, готового работать с иностранными станками.	Устраняются дефекты оборудования в короткие сроки и с гарантией.
Изменение вида стерилизации товара	Показатели стерилизации были недостаточными (вата, бинты)	Показатели стерилизации в норме, нашу вату и бинты можно рекомендовать для хирургических отделений.
Внедрение СМК ISO 9001	Продукция распространялась по территории Нижегородской области.	Появилась возможность участвовать в Российских и Зарубежных тендерах на госпоставку изделий медицинского назначения.

Результаты внедрения системы менеджмента качества позволили более объективно обосновать прогноз показателей деятельности организации до 2018 года, показанные в таблице 9.

Таблица 9

Прогноз показателей деятельности организации после внедрения СМК

№ пп	Показатели	Фактические данные				Прогноз		
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Выручка, тыс.руб.	1771	3694	6436	8395	8700	9200	9600
2	Себестоимость продукции, тыс.руб.	1376	1765	4052	5800	6200	6500	6800
3	Валовая прибыль, тыс.руб.	394	1928	2383	2596	3000	3500	4000
4	Чистая прибыль, тыс.руб.	-206	59	274	293	300	325	360

Заключение

Таким образом, рассмотрев возможности предприятия, слабые и сильные стороны, как внешние, так и внутренние, проведя анализ угроз, исходящих из внешней среды, и производимых дефектов и ознакомившись с основными принципами выработки стратегии, можно определить стратегию организации, опираясь на цели организации и улучшение качества товара. Так как организация работает на развивающемся рынке с сильной конкуренцией, то для нее наилучшей будет комбинированная стратегия. Можно выделить компанию за счет внедрения нового продукта, качеством выше, чем у конкурентов, но с конкурентоспособной ценой.

В заключение можно сказать, что стратегией в управлении качеством является обоснование и выбор перспективных целей развития предприятия и повышения его конкурентоспособности, их закрепление в долгосрочных планах, разработка целевых программ, которые обеспечивают достижение намеченных целей.

Библиографический список

1. Кожин В.А., Шагалова Т.В., Иванов С.А., Жесткова И.С. Экономика предприятия (организации) Нижний Новгород, 2016. Сер. Высшее образование (2-е издание)
2. Кожин В.А., Шагалова Т.В., Жесткова И.С. Разработка инновационных подходов к формированию механизма реструктуризации предприятий. Экономика и социум. 2014. № 1-3 (10). С. 506-520.
3. Гуськова И.В., Шагалова Т.В. Перспективы повышения конкурентоспособности экономик стран - участниц евразийского экономического союза. Современная конкуренция. 2014. № 4 (46). С. 74-82.
4. Масютин С.А., Гуськова И.В., Шагалова Т.В. Экономические санкции в отношении России: угрозы или возможности для бизнеса. Актуальные проблемы экономики и права. 2015. № 1 (33). С. 75-87.
5. Краснова Н.А., Сартакова Е.М. Клиентоориентированный подход в управлении жизненным циклом инновационного продукта. Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. 2015. № 1 (33). С. 59-66.
6. Колосова Т.В. Управление инновационным развитием предприятия и проблемы конкурентоспособности. Проблемы современной экономики. 2010. № 2. С. 46-50.
7. Кожин В.А., Шагалова Т.В. Моделирование ценообразования для различных видов товаров и услуг в рыночных условиях с учётом ценностного подхода. Экономика и предпринимательство. 2013. № 12-4 (41-4). С. 539-543.
8. <http://www.gks.ru/> [дата обращения 25.09.2016 г.]

Electronic scientific editions

Professional Science

international scientific journal

№ 3/2016

По вопросам и замечаниям к изданию, а также предложениям к сотрудничеству обращаться по электронной почте mail@scipro.ru

Подготовлено с авторских оригиналов

ISBN 9781370258949

Формат 60x84/16. Усл. печ. л. 5,3. Тираж 100 экз.

Издательство Индивидуальный предприниматель Краснова Наталья Александровна

Адрес редакции: Россия, 603186, г. Нижний Новгород, ул. Бекетова 53-46

Publisher: Smashwords.Inc

Adress: USA, Los Gatos (CA) 15951 Gatos Blvd., Suite 16 Los Gatos, CA 95032.