

которая будет отражать его ценности, миссию и цели. Для этого необходимо проводить специализированные тренинги и семинары, на которых сотрудники будут учиться основам гостеприимства, обслуживанию клиентов, коммуникации и другим навыкам, необходимым для успешной работы в данной отрасли. Вторая особенность подготовки кадров в сфере индустрии туризма и гостеприимства связана с необходимостью развития лидерских качеств у сотрудников.

Успешная корпоративная культура не может существовать без эффективного руководства. Поэтому компании должны инвестировать в развитие лидерских навыков у своих сотрудников, чтобы они могли эффективно управлять командой, принимать решения и достигать поставленных целей.

Этого можно достичь через проведение тренингов по развитию лидерства, менторинг и другие методы развития персонала. Третья особенность подготовки кадров в сфере индустрии туризма и гостеприимства связана с необходимостью обучения сотрудников межкультурным навыкам.

В данной отрасли работают люди из разных стран и культур, поэтому важно, чтобы сотрудники были готовы к работе с разнообразными клиентами.

Обучение межкультурным навыкам поможет сотрудникам лучше понимать и уважать различия в культуре, обычаях и традициях клиентов, что в свою очередь приведет к улучшению качества обслуживания и удовлетворенности клиентов.

Подготовка кадров в сфере индустрии туризма и гостеприимства с целью совершенствования корпоративной культуры предприятия является важным фактором успеха в данной отрасли. Компании должны обучать своих сотрудников в соответствии с требованиями отрасли, развивать лидерские качества и межкультурные навыки. Только такие предприятия смогут создать уникальную корпоративную культуру, которая будет отличать их от конкурентов и привлекать клиентов.

### **Список литературы**

1. Алексеев В.В. Заемный труд в гостинице / В.В. Алексеев // Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение. – 2016. – № 2. – С. 52-54.
2. Мировой Атлас Данных Прямой вклад туризма в ВВП – Туризм, прямой вклад в ВВП (доля, %). – URL: <http://knoema.ru/atlas/topics>.
3. Шоул Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество Achieving Excellence Through Customer Service / Д. Шоул / под ред. В. Григорьевой; пер. И. Евстигнеева. – 8-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 347 с.

**УДК 658.5**

***В.И. Богданова***

### **АНАЛИЗ НАУЧНЫХ ПУБЛИКАЦИЙ НА ТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ. ЗАРУБЕЖНЫЙ И ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ ОПЫТ СОЗДАНИЯ ПРОЕКТОВ**

**Аннотация.** На сегодняшний день в научной литературе рассмотрены и изучены различные вопросы, связанные с управлением бизнесом. Многие компании как в России, так и за рубежом практикуют на своих предприятиях современные технологии управления предприятием и, соответственно, имеют тот или иной опыт в создании проектов в области услуг.

**Ключевые слова:** современные технологии, 3D проектирование, САПР, базы данных, управления предприятием, процесс оказания услуг.

## ANALYSIS OF SCIENTIFIC PUBLICATIONS ON THE TOPIC OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT. FOREIGN AND DOMESTIC EXPERIENCE IN CREATING PROJECTS

**Abstract.** To date, various issues related to business management have been considered and studied in the scientific literature. Many companies both in Russia and abroad practice modern enterprise management technologies at their enterprises and, accordingly, have some experience in creating projects in the field of services.

**Keywords:** modern technologies, 3D design, CAD, databases, enterprise management, service delivery process.

Перед непосредственным внедрением современных технологий в процесс оказания услуг руководителям предприятий важно понимать всю значимость данного решения. Иными словами, руководство и все сотрудники предприятия должны не просто сидеть и ждать каких-то положительных результатов от автоматизации процесса управления, а принимать непосредственное участие в происходящих изменениях и прикладывать огромные усилия для того, чтобы услуги, разработанные таким образом, действительно были успешными. Только в таком случае внедрение подобной технологии принесёт максимальную эффективность.

В общем, упрощённом виде, процесс внедрения проектного офиса в деятельность компаний рассмотрен в статье И.О. Зыковой «Организация проектов по оказанию услуг ремонта» [2]. В свою очередь, вывод, к которому приходит автор в статье, действительно даёт понять руководителям предприятий, что «разработка проектов услуг отрасли может способствовать упорядочиванию работ и сокращению кризисных ситуаций» [2]. Однако этого удастся достичь только при условии должного подхода к данному процессу.

Не менее важная роль в процессе управления предприятием сервиса отводится работе отделов, занимающихся разработкой проектной документации (то есть созданием проектов в области услуг). Об этом, в частности, говорят авторы статьи «Создание системы информационных технологий при моделировании и проектировании в услугах» [3].

О важности уровня квалификации и профессиональной подготовки сотрудников (разной категории), занятых в создании проектов в области услуг, и разработки с этой целью соответствующей проектной документации рассуждает и С.В. Бирюков – автор статьи «Внедрение новых инструментов в сфере проектирования систем сервиса на этапе подготовки кадров» [4]. Автор подчёркивает, что в настоящее время, к сожалению, сохраняются вопросы качества образования и подготовки профессиональных кадров в сфере услуг.

Что касается возможного решения сложившейся ситуации, то автор предлагает: «Для поддержания высокого уровня знаний, а также их соответствия современным технологиям и оборудованию, необходимо строить процесс обучения с постоянным и оперативным контролем знаний, повторением пройденного материала... Наилучшим образом на подготовку выпускников влияют: правильное сочетание лекционных, практических, лабораторных и специальных занятий. Необходимо делать акцент на специальные дисциплины, при этом постоянно проверяя базовые знания, поскольку без них сложно будет обучить специальным знаниям» [4].

Положительного результата обучения удалось достичь только благодаря тому, что соблюдался принцип «от простого – к сложному». Иными словами, при освоении ранее упомянутых программных комплексов обучение начиналось с элементарного: построения и расчёта элементарной схемы проектирования услуги «один источник и один потребитель».

О необходимости применения в процессе проектирования (разработки, модернизации, реконструкции) тех или иных объектов сферы услуг автоматизированных систем (САПР) говорят авторы статьи «Использование средств SQL SERVER для разработки базы данных к САПР ЗРУ CAD» [5]. Они исходят из того мнения, что в процессе проектирования различных

объектов услуг инженеры-проектировщики обрабатывают большое количество разной информации: технические параметры оборудования, нормативно-техническую документацию и прочие документы, так или иначе влияющие на конечный результат проекта [5].

Продолжая развивать тему с внедрением систем автоматизированного производства в процесс проектирования, стоит обратить внимание на статью Д.С. Сарычева – директора по стратегическому развитию предприятия по разработке программного обеспечения для проектирования, строительства и эксплуатации ООО «ИндорСофт» (г. Томск) – «Информационное моделирование при разработке проектной и рабочей документации» [6]. По мнению автора, несмотря на существенные успехи технологии САПР, в большинстве случаев передаётся не сама модель будущего объекта, а соответствующая документация, что требует повторного воспроизведения модели объекта. Чтобы исключить это, автор предлагает применять методику разработки проектной документации на стадиях «П» и «Р» («проект» и «рабочий проект» соответственно) в виде единого процесса, использующего технологию моделирования информации, в рамках которой приоритет с разработки чертежей и прочей документации смещается в сторону разработки моделей, что в дальнейшем позволит повысить производительность предприятия [6, с. 20–21].

Стоит отметить, что подобные автоматизированные технологии при проектировании тех или иных объектов промышленности уже давно используются на предприятиях смежных отраслей. Так, например, О.Н. Сватаненко в своей работе «Применение современных технологий проектирования, включая 3D проектирование, и создание цифровых моделей производственных объектов ОАО «Газпром» для применения на всех стадиях жизненного цикла» [7] приводит отличный пример функционирования подобной технологии на предприятии

«Газпром» – одной из ведущих энергетических компаний.

Ко всему прочему, автор акцентирует своё внимание на Multi-D проектировании В связи с этим автор приходит к следующему: «Технология Multi-D позволяет на этапе проектирования избежать тех ошибок, стоимость которых видна только на этапе эксплуатации услуги. При использовании Multi-D проектирования уменьшаются сроки изготовления проекта за счёт программных продуктов, которые позволяют быстро принять решение, подобрать или заменить оборудование, вычислить риски – то, что раньше занимало много времени» [7].

К сожалению, в нашей стране применение систем информационного моделирования пока ещё находится на уровне локальных решений, стадии проектирования, так и при непосредственном управлении фирмой. К такому же мнению приходит и Н.Г. Акопян – в диссертации на соискание учёной степени кандидата технических наук по теме «Адаптивная система управления проектной деятельностью на основе цифровых технологий» [8].

Вообще, надо сказать, что вопрос о необходимости совершенствования объектов услуг является актуальным для многих стран мира (в том числе и для России). Среди возможных способов совершенствования систем управления бизнесом были названы:

- применение современных методов диагностики;
- переход к иерархической структуре построения системы;
- создание единого предприятия;
- разработка перспективной схемы проектирования услуг;
- внедрение автоматизированных технологий в процесс проектирования услуг, уход от традиционных способов разработки проектов [9].

Последний вариант совершенствования как раз и предполагает использование в процессе проектирования объектов услуг современных технологий. По мнению А.С. Дмитриевой, переход от традиционных способов составления проектной документации позволит существенно повысить эффективность деятельности предприятия, снизить затраты на реализацию проекта, а также ускорить процесс выполнения всех его этапов [9].

Возвращаясь к вопросу о внедрении современной технологии на предприятия отрасли сервиса, об этом в частности, говорит и А.С. Лушников в своей работе на тему «Обеспечение

качества, стоимости и сроков реализации инвестиционных проектов на основе внедрения информационного моделирования» [10], рассматривая понятие моделирования в качестве новой ступени развития проектирования в сфере услуг.

По мнению автора, современные технологии на любое предприятие следует внедрять комплексно: не только менять компьютерные программы, а изменять технологии проектирования, организацию процесса проектирования и психологию персонала. Кроме того, необходимо опираться на инициативу сотрудников, которые готовы перейти на новые технологии, а также стремиться к сохранению работоспособности предприятия, учитывая при этом тот факт, что разные категории людей по-разному относятся к тем или иным новшествам [10]. В заключение автор подчеркивает, что в самом начале внедрения новых технологий нужно быть готовым к тому, что производительность труда упадёт, ведь сотрудникам нужно время на то, чтобы привыкнуть к новым механизмам работы.

К сожалению, подобные исследования не способны затронуть все практические вопросы внедрения современных технологий в деятельность предприятий, а потому многим российским компаниям, исходя из специфики своей деятельности, приходится самостоятельно на практике разрабатывать инструментарий оценки внедрения автоматизированных систем, который включал бы в себя непосредственно современные технологии, а также пошаговую методику, дающую возможность оценить эффективность внедрения технологии в деятельность фирмы.

Таким образом, анализируя имеющиеся на сегодняшний день научные работы на тему разработки системы управления предприятием с использованием автоматизированных технологий, можно сделать следующие выводы:

- современные технологии на российских предприятиях сервиса ещё мало распространены, однако уже имеются наглядные примеры того, как их внедрение позволяет существенно повысить производительность труда и снизить затраты;
- важная роль в процессе проектирования услуг должна отводиться отделам, занимающимся разработкой проектной документации (только слаженная работа персонала даст положительный результат);
- в России использование систем информационного моделирования пока находится на уровне применения локальных решений, однако вопросом перехода предприятий на современные технологии [1].

### **Список литературы**

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.03.2021 № 331 «Об установлении случая, при котором застройщиком, техническим заказчиком, лицом, обеспечивающим или осуществляющим подготовку обоснования инвестиций, и (или) лицом, ответственным за эксплуатацию объекта капитального строительства, обеспечиваются формирование и ведение информационной модели объекта капитального строительства». – URL:<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202103100026> (дата обращения: 08.06.2023)
2. Зыкова И.О. Организация проектов по ремонту теплотрасс в теплоэнергетических компаниях / И.О. Зыкова // Концепции фундаментальных и прикладных научных исследований: сборник статей Международной научно-практической конференции (Оренбург, 20 мая 2018 г.). – Оренбург: Общество с ограниченной ответственностью «Аэтерна», 2018. – С. 50-52.
3. Оскорбин Н.М. Создание системы информационных технологий при моделировании и проектировании в теплоэнергетике / Н.М. Оскорбин, В.С. Беднаржевский // Известия алтайского государственного университета. – 2003. – №1. – С. 34-36.
4. Арустамов Э.А. Организация предпринимательской деятельности: учеб. пособие / Э.А. Арустамов, А.Н. Пахомкин, Т.П. Митрофанова. – М.: Изд.-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 336 с.
5. Широков Б.М. Малый бизнес: финансовая среда предпринимательства: учебно-

методическое пособие / Б.М. Широков. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 496 с.

6. Мельник М.В. Ревизия и контроль: учебник / М.В. Мельник, А.С. Пантелеев. – М: Изд-во КноРус, 2009. – 640 с.

7. Елина Л.А. Упрощенный бухучет для малых предприятий (Комментарий к поправкам в Положения по бухгалтерскому учету / Л.А. Елина // Главная книга. – 2011. – № 2.

8. ГОСТ Р 58184-2018 Система менеджмента проектной деятельности/ Основные положения [Текст]: Национальный стандарт Российской Федерации. – М.: Стандартинформ, 2018.

9. Производственная структура: Управление производством. – ». – URL: <https://up-pro.ru/encyclopedia/proizvodstvenaya-struktura/> (дата обращения: 15.02.2023)

10. Совершенствование бизнес-процессов: практические подходы: Стандарт качества. – URL: [https://standart.no.by/blog/interviews-with-experts/sovershenstvovanie-biznes-protsessov-practic-heskie-podkhody/#fifth](https://standart.no.by/blog/interviews-with-experts/sovershenstvovanie-biznes-protsessov-praktic-heskie-podkhody/#fifth) (дата обращения: 17.03.2023)

УДК 371.11

*А.В. Клычева*

## **ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ В ФИНАНСОВОЙ СФЕРЕ РУКОВОДИТЕЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Аннотация.** Целью статьи является определение алгоритма формирования компетенции в финансовой сфере руководителя образовательной организации, что выступает инструментом повышения финансовой устойчивости образовательных учреждений в России. Низкий уровень финансовой компетенции управленцев образовательной организации, у которых нет необходимых знаний в области финансов и умений управления ими, приводит к появлению различных финансовых проблем в деятельности образовательной организации. В итоге, формируется угроза финансовой неустойчивости. В работе проанализировано значение компетенции в финансовой сфере руководителя образовательной организации для обеспечения успешной деятельности в российской сфере образования. Рассмотрены возможные результаты формирования компетенции в финансовой сфере руководителя образовательной организации и предложены методы формирования этой компетенции для повышения финансовой устойчивости образовательной организации.

**Ключевые слова:** финансовая компетенция, финансовая сфера, руководитель образовательной организации, финансовая устойчивость, образовательная организация, сфера образования.

*A.V. Klycheva*

## **COMPETENCE FORMATION IN THE FINANCIAL SPHERE OF THE HEAD OF AN EDUCATIONAL ORGANIZATION**

**Abstract.** The purpose of the article is to determine the algorithm for the competence formation in the financial sphere of the head of an educational organization, which acts as a tool to increase the financial stability of educational institutions in Russia. The low level of financial competence of the managers of an educational organization, who do not have the necessary knowledge in the field of finance and its management, leads to various financial problems in the activities of an educational organization. As a result, the threat of financial instability is being formed. The paper analyzes the importance of competence in the financial sphere of the head of an educational organization to ensure successful activity in the Russian field of education. The possible results of the formation of competence in the financial sphere of the head of an educational organization are considered. The methods of formation of this competence to increase the financial stability of an