

ся проверке и тестированию на стрессоустойчивость. Данная закономерность не случайна. Если речь идет о предоставлении услуг, то предполагается прямой контакт с клиентами, а результат целиком и полностью зависит от умения продать услугу. В отличие от производственного предприятия в сфере услуг все зависит от социально-психологических качеств самого работника, который постоянно должен пребывать в доброжелательном настроении, в том числе обязан быть стрессоустойчивым.

Само по себе понятие «стрессоустойчивость» предполагает абсолютно адекватную реакцию индивида на определенную нестандартную ситуацию. Современные условия труда, к которым можно отнести: шум, напряженный ритм работы, постоянная суета, ненормируемый рабочий день уменьшают работоспособность людей. Стрессовые условия никак не должны влиять на профессиональные качества сотрудника, выбивая его из колеи, т.к. он не сможет выполнить свои профессиональные обязанности, что негативно скажется на финансовом результате клиентоориентированной фирмы.

Проверка на стрессоустойчивость на современном этапе может осуществляться различными способами и методами. Регламентированных проверок на сегодняшний день не существует. У каждого предприятия существуют свои излюбленные методы и способы проверки человека на стрессоустойчивость. На основе проведенных маркетинговых исследований внутренней среды предприятий сферы услуг выявили наиболее предпочтительные методы анализа уровня стрессоустойчивости:

- проверка на стрессоустойчивость соискателей посредством каверзных вопросов. Данный метод психологической проверки позволяет отслеживать реакцию соискателя на вопросы и наблюдение за ходом его дальнейших действий;
- тестирование соискателя посредством одного и того же вопроса, задающийся через определенные промежутки времени. Данный способ проверки стрессоустойчивости позволяет отследить, насколько будущий работник будет готов к нестандартным ситуациям на рабочем месте;
- выработка определенной системы проверки на стрессоустойчивость. Для тестирования сотрудника и соискателя должна быть выработана четкая иерархическая структура проверки и обследования, с участием психолога, а не только менеджерами по персоналу. Хаотичная и сумбурная проверка вызывает недоверие сотрудника к компании, что может привести к снижению уровня производительности труда и качества труда;
- собеседование с соискателем работы должно происходить, как минимум, три раза. Данный метод психологической проверки позволяет проследить поддержку, желание работать и приносить выгоду организации.

Безусловно, все системы и методы проверки соискателей должны производиться с участием профессиональных психологов, знающих специфику работы на предприятиях в сфере услуг. Разработка и внедрение данных методов проверки на стрессоустойчивость позволит современным российским предприятиям повысить значение таких показателей, как: производительность труда; качество труда; степень лояльности к клиентам; рентабельность.

Чем выше должность, которую занимает работник в компании, тем больше ответственность на него возлагается. В связи с этим, говорить о том, что любой руководящий состав определенной организации должен быть готов к стрессовым ситуациям и уметь

с ними бороться, даже не приходится, выделяя тот факт, что им это просто необходимо. Конфликтные и нестандартные ситуации заставляют предпринимателей не терять самообладания и уметь находить правильное решение в неадекватной обстановке. Но сегодняшняя практика такова, что конкурентная борьба и реалии нашего бизнеса все больше подвергают предпринимателей эмоциональным срывам и приводят к стрессу, как следствие – только совсем мизерное количество «старт-апов» продолжают свое функционирование, а в организациях постоянная «текучка». Поэтому, со стрессом необходимо бороться, т.к. он является «болезнью», мешающей нормальному функционированию предприятий на рынке. Но, как любую болезнь, ее легче предупредить, чем потом осуществлять лечение. В связи с этим, грамотный подход к управлению стрессоустойчивостью является необходимостью отечественных предприятий сферы услуг (8).

Список литературы

1. Влияние стресса. Материал из сайта о личностном и духовном развитии. URL: <http://www.mir-edin.ru/vliyanie-stressa.html>.
2. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений. Учебное пособие / Басенко В.П., Жуков Б.М., Романов А.А. – М.: Изд-во: «Академия Естественных наук», 2009.
3. Боронова Г.Х. Работа как источник стресса: Психология труда. Конспект лекций / Научно-исследовательское учреждение Институт экономики и права Ивана Кушнина. URL: <http://be5.biz/ekonomika/t005/20.htm>.
4. Результаты проверки на стрессоустойчивость-2010 в рамках Евросоюза / электронный журнал «Городская банковская газета», 2010. URL: <http://www.banker.ru/news/detail.php?ID=2130>.
5. Россияне боятся потерять работу больше, чем европейцы / Сайт rosbio.ru – Бизнес обучение в России. URL: <http://www.rosbio.ru/news.php?id=2337>.
6. Проверка на стрессоустойчивость / Кадровое агентство Центр налогоплательщика. URL: http://www.cnp-consult.ru/ru/helpful_info/employer/proverka-nastressoustoychivost.html.

ПЛАНИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ СЕЛЬСКОГО ТУРИЗМА В СЕРБИИ

Пантович Б.

*Российский университет дружбы народов, Москва,
e-mail: Biljana_pantovic@live.com*

Планирование развития туризма осуществляется на нескольких уровнях, в соответствии с характером туризма, очень важный вопрос – нахождение баланса между различными уровнями организации, особенно в туристических направлениях (отношение между государством и негосударственными органами на всех уровнях, с одной стороны, и индустрией туризма, с другой стороны).

Более 85 процентов территории Сербии является сельской, в них проживает около 44-55 процентов населения, и, по оценкам, более 40 процентов валового внутреннего продукта поступает из этих регионов. В дополнение в сельской местности больше безработица и низкий уровень экономической активности.

Такая ситуация должна быть изменена с помощью Мастер-плана по устойчивому развитию сельского туризма Министерства финансов и экономики, который был представлен региональной торговой палатой.

Целью этого плана является повышение качества обслуживания домашних хозяйств, и достижение в туризме международных стандартов, подчеркивая при этом традиции сербского содержания.

Сельский туризм также имеет ряд особенностей, которые должны соблюдаться при планировании и управлении. Главной целью планирования и управления развитием сельского туризма является создание баланса между спросом и предложением, или полная мощность для того, чтобы свести к минимуму конфликты и эксплуатацию природных ресурсов для

развития туризма, без нанесения ущерба окружающей среде.

Наличие достаточных ресурсов для развития туризма является основой. Различают три подхода к планированию и управлению развитием туризма, а именно:

- в сельских районах с традиционным туризмом;
- сельские районы со значительными ресурсами, но без достаточной инфраструктурой в сфере туризма;
- бедных сельских районах без ресурсов для развития сельского туризма.

Каждый из этих типов требует различные подходы и стратегии с существованием общей методологии планирования и управления. Одной из основных предпосылок для успешного планирования и управления устойчивым развитием сельского туризма является активное участие сельских общин и местного населения в данном процессе. Такое участие необходимо, потому что природа и природная среда, является важным фактором качества жизни в сельской местности. Любое использование этих ресурсов для целей развития туризма, без согласия местного сообщества может быть оценено со стороны местного населения как злоупотребление сдерживающим фактором в развитии сельского туризма.

Процесс планирования начинается с ситуационного исследования. Изучаются все соответствующие факторы развития туризма, а также характеристики сельских районов, которые имеют предпосылки для развития туризма. Включается несколько аспектов: природные и социально-культурные особенности регионов, экономическое развитие, занятость, уровень развития инфраструктуры, отношение местного населения к развитию туризма, конкурентные характеристики района для развития туризма, организации (государственные и коммерческие), которые прямо или косвенно участвуют в туристическом бизнесе, глобальные, региональные и местные тенденции в развитии туризма и транспортных потоков туризма и потребления.

Следующий этап процесса планирования определение целей развития. Динамичную политику развития сельских районов определяют прежде всего кратко- и среднесрочные цели, которые могут быть следующими:

– Создание рекреационной деятельности в туристических районах сельской местности. Туристическое регулирование сельской местности должно быть основано на создании условий, которые позволяют восполнять физические и духовные потребности современного человека. Таким образом, оборудования для развлечения и отдыха должны быть сосредоточены на следующих основных темах: вода (поверхностная вода для плавания, парусного спорта, быстрый байдарках воду, рафтинг и рыбалка), лес (ухаженные и обозначенные маршруты, прогулки, наблюдение за растениями и животных, сбор растений), чтобы открыть путь природе (походы, верховая езда, езда на велосипеде, беговые лыжи), культурные мероприятия (традиционные ремесла классы, фестивали, фольклор, памятники).

– Создание жилых помещений в аренду. Туристическое жилье в сельской местности в основном делается в домах друзей и родственников или в коттеджах, которые имеют богатые жители города. Коммерческие учреждения (гостиницы, бунгало, курорты) в сельских районах по-прежнему недостаточно развиты. Имея это в виду, есть много причин, которые указывают на необходимость принять меры для поощрения развития аренды жилых помещений

в сельской местности. Существование значительного жилищного фонда в деревнях, качество гостеприимства, которые могут обеспечить сельское население, тем самым увеличилась частота посещений сельских районов городскими жителями в выходные и праздничные дни; увеличилась географическая мобильность туристов (высокий уровень автомобилизации); повысились интересы сельского населения, особенно фермеров, чтобы обеспечить дополнительные источники доходов. Органы государственной власти должны принять соответствующие меры, чтобы стимулировать развитие аренды жилья в сельской местности.

– Продвижение туристических деревень. Самый оригинальный аспект зеленого туризма должно быть видным на переднем плане.

Основная функция этих принципов помочь более широкому сообществу. Охарактеризуем приоритетные задачи: модернизация малого бизнеса (семейный отель в сельской местности), развитие активного отдыха в летний период, систематизация и совершенствование троп для пеших прогулок, верховой езды и беговых лыж, и водные потоки (по рекам и каналам) для морского туризма, создание соответствующих органов технической помощи для сельских муниципалитетов для реализации своих проектов в области туризма, развития спортивной и культурной анимации в сельских районах в течение лета.

Для развития сельского туризма в Сербии, большое значение имеет тот факт, что качество сельскохозяйственной продукции на самом высоком уровне, и что сербские продукты высоко ценятся. Считается, что на 4,1 млн. га сельскохозяйственных земель ежегодно производят около 15 миллионов тонн сельскохозяйственной продукции на сумму 5,5 млрд. долларов. Кроме того, отметим тот факт, что три четверти его территории состоит из пространства, в котором насчитывается около половины населения.

Эксперты считают, что наиболее эффективное производство продуктов питания может быть индексировано в сербском туризме. Большое количество туристов со всего мира предпочитает сербские блюда. Мудрым шагом будет открытие «сербского дома» в каждом крупном (для начала) европейских городах. Это было бы возвращением в Сербию и в то же время со своей продукцией в мире. Иностранцы, которые любят сербскую пищу были бы постоянными клиентами нашей продукции, и это открыло бы возможности для дальнейшего сотрудничества, продажу и продвижение сербского сельского хозяйства.

Когда говорим о регионализации в сфере туризма в Сербии, можно иметь ввиду более предпочтительные туристические регионы. Области приоритетного туризма в Сербии являются Джердапска, Копаничка, Златибор, Стари горы, Фрушкогорски, Низкий-Сокобански, Врначка бана и Белград.

Рекомендуемые туристические регионы Сербии имеют различные позиции и роли в организации экономической и неэкономической деятельности, потому что они имеют разную степень туристического развития, осуществление внутреннего и внешнего туристического движения и видимость на рынке. Сфера экономического влияния туризм отстает от других секторов экономики. Эта проблема становится еще более заметной в слаборазвитых регионах. Влияние туризма на развитие слаборазвитых регионов является одной из целей развития отрасли. Туризм может значительно стимулировать быстрое развитие слаборазвитых районов.

Опыт Копаоник, где в течение последних 15 лет в учреждения для развития туризма и инфраструктуры фонды инвестировали больше, чем любой другой

регион горного туризма. Были решены и коммунальные проблемы, проблемы здравоохранения, образования, спорта и отдыха. Развитие Копаоник привело к значительному росту доходов и в то же время сократилась безработица.

Подход к планированию развития туризма в сельских районах Сербии имеет особое значение в маркетинговых исследованиях. В первую очередь необходимо определить целевые сегменты рынка, в которых позиционируется туристский продукт. На внутреннем рынке это в первую очередь городское население, дошкольные и школьные возрасты. С этой целью выпускаются брошюры, создаются фильмы, мультимедийные презентации, организуются ознакомительные поездки для журналистов и представителей туристических организаций, проводятся сельские ярмарки, презентации за рубежом, где главный промоутер, конечно, должен быть Туристической организацией Сербии.

Планирование развитие туристической деятельности соединяет все другие отрасли народного хозяйства и его мультипликативный эффект находит свое отражение в общем социальном развитии. Основные социологические исследования могут указывать на причины нынешнего или будущего социального и психологического сопротивления планируемые изменения в развитии сельских районов и подвергать табу, которые вкрались в общественное мнение в отношении сельского хозяйства, к фермерам и сельскому образом жизни.

Туризм в целом занимает скромное место в структуре экономики Сербии. В Сербии, можно сказать, скрытый, очень привлекательный туристический потенциал. Сербия располагает идеальными природными условиями для выращивания фруктов. Её земля по-прежнему, одна из самых чистых в Европе, в то же время, большинство фруктов выращивается в идеальных условиях, собирается руками, бережно хранится. Занимаясь выращиванием фруктов, сербы делают акцент на качество и вкус. В 2007 году было произведено 1,3558 млн. тонн фруктов, что составило 6,57% всего производства в ЕС. Кроме того, 244 тыс. га земли занято под выращиванием фруктов, из которых 50% составляют сливовые сады, доминирующие среди местных фруктов. Земля для выращивания овощей.

Таким образом, основным условием для активации материально-технической базы сельского хозяйства и нахождения подходящего места для сельского хозяйства и сельских районов является развитие в рамках комплексной территориальной сельской экономики, сохраняя при этом коренные ценности и культурные традиции.

Список литературы

1. Экономика и организация туризма: международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов / Моск. акад. турист. и гостинич.-рестор. бизнеса; [подгот. Е.Л. Драчева к.э.н., доц. и др.]; под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчевой. – М. : КНОРУС, 2005 – 453 с.: табл.; 22 см
2. Серова А. Побывать в параллельном мире даст возможность новая разработка в области российского туризма / А. Серова // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2006.– № 2.– С. 60-65.

РОЛЬ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В РЕШЕНИИ ЗАДАЧ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Сердюк Р.И., Радина О.И., Чеснокова А.В.

ГОУ ВПО «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса», Шахты, e-mail: 4335012@gmail.com

Система регулирования отношений бизнеса, власти и населения опосредуется в рамках «поля институционализации» связями и взаимодействия-

ми бизнеса, государственных органов управления, населения, общественных организаций. Формированию и укреплению таких связей способствуют создаваемые в российских регионах независимые исследовательские центры, службы «связей с общественностью», центры социального консультирования. Целью таких объединений является разработка стандартов по обслуживанию и их утверждение, упорядочение взаимоотношений, укрепление контактов с заказчиками и клиентами. Это придаёт институционализированным связям весьма ценный ресурс гибкости, который особенно важен для развивающегося российского бизнеса, определения форм его социализации, участия в социально значимых программах и проектах обслуживания населения.

Важной тенденцией развития сферы социальных услуг является то, что негосударственные некоммерческие организации играют все более значительную роль в решении общественного обслуживания, рассматривают его как приоритетное направление формирования гражданского общества. Цель некоммерческих организаций – прежде всего направление инициативы «снизу» в социально полезное русло. Этим создается уникальная возможность плавного, безболезненного объединения всеобщих государственных интересов, интересов бизнеса и населения через форму интереса определенных общественных групп – в рамках гармоничного, неконфликтующего гражданского общества.

В силу исключительности своего положения государство является монополистической организацией, несущей, с одной стороны, возможность стабильности, устойчивости, а с другой – негибкость, опасность реализации не общественных, а групповых и личных интересов, а при отсутствии продуманной экономической программы возможно развитие деформационных процессов, которые могут вызвать разрушительный экономический кризис. Важным элементом государственного регулирования и обеспечения стабильности экономики являются институты, социально-экономическая сущность которых с точки зрения участия в стабилизирующих и антикризисных процессах проявляется в следующих воздействиях:

- институты играют интегрирующую роль, способствуя консолидации средств субъектов общественного производства реализации их функций в целях решения задач, обеспечивающих целостность не только экономической системы, но и всего общества;
- информационное воздействие институтов заключается в накоплении, обработке и передаче специализированной экономической информации, необходимой как для деятельности хозяйствующих субъектов, так и для обеспечения иных экономических и социальных процессов. Выполняя информационную функцию, институты обеспечивают непрерывность общественного воспроизводства;
- институты оказывают и ориентационное воздействие, являясь одним из инструментов направления деятельности экономических субъектов по курсу, наиболее приоритетному для общества и экономики, и приостановления деятельности субъектов, приносящей отрицательные последствия.

Указанные воздействия способствуют обеспечению устойчивости, повышению уровня организованности национальной экономики, способности в определенной мере гасить возникающие кризисные явления на основе урегулирования возникающих противоречий. В свою очередь, выступая в качестве системы стабилизации, рыночные институты должны обладать механизмами адаптивности и устойчивости, которые формируются в результате взаимодействия