

ФОРМУЛА МЕНЕДЖМЕНТА

ISSN 2587-8891



**Периодическое издание
Выпуск № 4
Казань, 2019**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ НАУЧНЫЙ
РЕЦЕНЗИРУЕМЫЙ ЖУРНАЛ**

"ФОРМУЛА МЕНЕДЖМЕНТА"

**Выпущено под редакцией
Научного объединения
«Вертикаль Знаний»**



РОССИЯ, КАЗАНЬ

2019 год

Основное заглавие: Формула менеджмента

Параллельное заглавие: The formula of the management

Языки издания: русский (основной), английский (дополнительный)

Учредитель периодического издания и издатель: Научное объединение «Вертикаль Знаний»

Место издания: г. Казань

Формат издания: электронный журнал в формате pdf

Периодичность выхода: 1 раз в месяц

ISSN: 2587-8891

Редколлегия издания:

1. Алексеев Алексей Викторович - канд. экон. наук, Кубанский государственный университет, филиал в г. Тихорецке.

2. Алкадырова Чолпон Мукамбетовна - канд. экон. наук, доцент, Кыргызский экономический университет, г. Бишкек, Кыргызстан.

3. Алымбеков Кенеш Асанкожоевич - д-р техн. наук, профессор, Кыргызский экономический университет, г. Бишкек, Кыргызстан.

4. Палий Наталья Сергеевна - канд. экон. наук, доцент, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, г. Донецк, Украина.

5. Семенов Андрей Анатольевич - канд. экон. наук, доцент, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, г. Донецк, Украина.

ISSN 2587-8891



9 772587 889002 >

ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ ВЫПУСКА:

Формула менеджмента. - 2019. - № 4 (11).

**МЕЖДУНАРОДНОГО
РЕЦЕНЗИРУЕМОГО
НАУЧНОГО ЖУРНАЛА
«ФОРМУЛА МЕНЕДЖМЕНТА»**

Выпуск № 4

2019 год

Стр. 5 Горбунова О.В.

Актуальные приёмы ведения деловых встреч и переговоров. Деловые связи

Стр. 15 Горбунова О.В.

Коучинговая методика: особенности применения в рамках профессиональной деятельности

Стр. 25 Топольник В.Г.

Разработка информационно-модельной организации работы службы безопасности гостиницы

УДК 65

**АКТУАЛЬНЫЕ ПРИЁМЫ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ
ВСТРЕЧ И ПЕРЕГОВОРОВ. ДЕЛОВЫЕ СВЯЗИ**

Горбунова Оксана Владимировна,
Автономная некоммерческая организация
дополнительного образования
«Центр деловой практики», г. Тюмень

E-mail: centrdelovojpraktiki@list.ru

Аннотация. Актуальность исследования и в тоже время проблема в менеджменте вызвана наличием в периодических изданиях отдельных аспектов, связанных с ведением переговоров в деловой среде и формированием, а также поддержанием деловых связей. Целью данного исследования является разработка универсальных инструкций в рамках решения данной задачи. В работе использованы методы сопоставительного анализа и методического подхода. Ключевой вывод исследования заключается в необходимости использования конструктора, различных приёмов и свод-карты для подготовки, проведения деловой встречи и поддержания деловых связей. В статье приведены результаты исследований принципов, механизмов, приёмов ведения деловых встреч, переговоров, совещаний (в целом, деловых разговоров). Указанные результаты представлены через призму построенного универсального «конструктора» проведения совещаний, деловых встреч и переговоров, сформированного «вопросного фундамента» для успешного проведения деловых разговоров, а также сопоставительного анализа технических приёмов и навыков ведения делового разговора путём использования «способа убеждать» и «способа понравиться». Вместе с тем, показана связь делового разговора с установлением и поддержанием связей, благодаря чему в статье приведена свод-карта – инструмент для руководителя по работе с деловыми партнёрами. Результаты исследования могут найти применение при проведении лекций-семинаров на тему управления коммуникациями, а также послужить подспорьем в разработке упражнений для проведения тренингов.

Abstract. The relevance of the study and at the same time the problem in management is caused by the presence in periodicals of certain aspects related to the negotiation in the business environment and the formation, as well as the maintenance of business connections. The purpose of this study is to develop universal instructions for solving this problem. We used the methods of comparative analysis and methodical approach. The key conclusion of the study is the need to use a designer, various techniques and a set of maps for the preparation, holding of a business meeting and maintaining business connections. The article presents the results of studies of principles, mechanisms, methods of conducting business meetings, negotiations,

meetings (in general, business conversations). These results are presented through the prism of a built universal “designer” of meetings, business meetings and negotiations, a “question foundation” for successful business conversations, as well as a comparative analysis of technical techniques and skills for conducting a business conversation by using the “persuade method” and “the way to please” . At the same time, the connection of a business conversation with the establishment and maintenance of connections is shown, thanks to which the article presents a summary map - a tool for the head of work with business partners. The results of the research can be used in conducting lectures and seminars on the topic of communication management, as well as help in the development of exercises for conducting trainings.

Ключевые слова: деловая встреча, переговоры, способ убеждать, способ понравиться, «вопросный фундамент», технические приёмы ведения переговоров, переговоры с властями, деловые связи, капитализация деловых связей, деловой диалог, свод-карта по работе с деловыми контактами.

Key words: business meeting, negotiations, a way to persuade, a way to please, a “question foundation”, technical methods of negotiating, negotiations with the authorities, business relations, capitalization of business relations, business dialogue, a set of cards for working with business contacts.

«Успешные люди готовятся к любым
встречам, а неудачники – импровизируют»

В рамках данной статьи внимание будет уделено не только самим переговорам, но и деловым встречам, с помощью которых можно формировать необходимые связи. Поэтому в рамках одного контекста рассмотрим эти составляющие, в связи с чем, «переговорить» будем использовать в широком понимании как «встречаться», «совещаться» и «беседовать», конечно, в деловых кругах.

В каждой из представленных ранее статей стараемся продемонстрировать инструменты, взяв которые руководитель сможет решить стоящие перед собой задачи: будь то эффективное управление временем или проведение продуктивного делового разговора.

Разработка «конструктора» для проведения деловых встреч

В начале разработаем конструкцию переговоров, элементы которой будут раскрыты позднее.

Известно, что конечной целью проведения деловых встреч, переговоров, совещаний будет являться принятие управленческого решения и последующий результат, которые в идеале управленческой практики должны удовлетворять обе стороны участников. Поэтому в нашей конструкции в виде пирамиды именно решения и результат будут находиться на её вершине.

«Костяк» пирамиды составит формуляр ускоренной подготовки к совещанию, представленный Анохиной Н.Ф. в своей статье, касающейся подготовки и проведения эффективного совещания [1, с. 131]. Пирамида будет интегрирована и для деловых бесед и встреч (рис. 1).

Таким образом, для того, чтобы деловая встреча (переговоры, совещание) прошла эффективно, к ней необходимо подготовиться.

Фаза начала передачи информации предполагает определение цели проведения деловой встречи. От этого будет зависеть, какой формат она примет.

Встреча двух деловых партнёров может быть информативной, на которой компания презентует свой продукт или услугу, консультативной, цель которой заключается в обсуждении сложившихся проблем (или делятся мнением относительно проекта) и в последующем поиске решения (или поднимаются вопросы о сотрудничестве), а также исполнительской, когда необходимо принять конкретное решение, подписать договор [2].

Более того, важным моментом при проведении такой встречи является учёт уровня работоспособности партнёра, ведь чем она выше, тем проще пройдёт намеченное мероприятие. Рекомендуется использовать понедельники в силу наличия «свежих мыслей» по состоянию на начало недели. А пятница, напротив, в плане работоспособности не сравнима с первым днём.

Пакет документов для эффективного проведения встречи в деловой среде весьма своеобразен. В состав пакета целесообразно, чтобы входили документы, отражающие список вопросов, планируемых к обсуждению, разработанные проекты по деятельности обеих сторон, а также документы с планом действий и намерений [2].

Основной составляющей подготовки к проведению деловой встречи выступает пакет вопросов как относительно самой встречи, так и относительно делового партнёра. Т.е. это та информация, которой руководитель должен обладать (табл. 1).

Фаза аргументации и контраргументации предполагает проведение конструктивного диалога. Уместны слова И. Манна, автора книги «Номер 1. Как стать лучшим в том, что ты делаешь», утверждающего, что «Отличный организатор – тот, кто провёл совещание коротко, по существу и с результатом» [1, с. 131]. Эти слова как нельзя лучше раскрывают суть конструктива.



Рис. 1 Универсальный «конструктор» проведения совещаний, деловых встреч и переговоров

Таблица 1

**«Вопросный фундамент» для деловой встречи, или о чём следует
знать руководителю до начала проведения деловой встречи?**

Для планирования встречи	Для аккумуляции информации о партнере
Какова цель?	Что объединяет вас как обоих партнёров?
Степень важности встречи?	Увлечения и интересы собеседника?
Каков итоговый результат и степень готовности уступить собеседнику?	Любимые темы для разговора?
Какие вопросы необходимо задать в рамках разговора?	Его отношение к политике?
Степень готовности ответить на возникшие вопросы партнёра?	Его мнение по поводу Вас, Вашей продукции / услуге, в целом, компании?
Насколько убедительна и естественна речь?	Его положение в настоящее время?
Как повлиять на собеседника?	Готов ли к обсуждению предложенной темы?
Как себя вести в случае отсутствия желания у собеседника контактировать / в случае желания сотрудничать?	Какую тактику использует партнёр?
Насколько логичен план встречи? Необходимы ли доработки? Остался бы доволен сам проведением такой встречи?	Преследуемые им цели?
Степень уверенности проведения встречи на 100%?	О чём может он спросить у Вас?

Во время проведения деловой встречи необходимо излагать мысли в краткой форме, но объективно, обосновывать суждения, подстраиваться под партнёра (понять его мышление), используя его язык, проявлять уважение, обращаясь по имени и отчеству, в меру говорить комплименты относительно его работы, его компании, проинформировать о результатах с момента последней встречи, задать интересующий вопрос, способный заинтересовать партнёра, использовать вопросы для получения открытого и полезного Вам ответа: «как?», «почему?» и «зачем?», внимательно слушать и записывать, ничего не упуская из виду, уточняя: «Вы имеете в виду...?», «Правильно я Вас понимаю, что...?» (подводим итоги – значит, контролируем процесс [3]). Из этого всего и состоит деловое общение.

Исследование вопроса о технических приёмах ведения делового диалога

В интригующей науке под названием «имиджеология» утверждается аксиома общения, заключающаяся в доброжелательности и корректности. Учитывая способы воздействия на людей, такие как «способ убеждать» и «способ понравиться» можно сгруппировать предлагаемые правила [4] и техники эффективного делового общения (табл. 2). Для того чтобы достичь нужного результата, «порой достаточно нескольких ярких фраз, намёков, жестов или других невербальных средств» [5, с. 53].

Таблица 2

**Технические приёмы и навыки ведения делового диалога,
исходя из способов воздействия на окружающих**

СПОСОБ УБЕЖДАТЬ	СПОСОБ ПОНРАВИТЬСЯ
Уверенность и корректность	Открытость в общении (развёрнутые ответы для естественной формы общения)
Стимулирование «обратной связи» (начало диалога с множества вопросов – техника стимулирования)	Внушение симпатии, отсутствие конфронтации (конфликта)
Использование несколько вариантов поведения в однотипной ситуации	Применение верного расположения относительно партнёра (дистанция – 60 см (вытянутый локоть), боковое расположение стульев, сам партнёр – спиной к стене)
Начало разговора – с главного, затем – детали, ссылка на Вас при использовании рекомендаций значимых для партнёра людей	Владение психологическими навыками (произнесение имени партнёра, разговор о том, чего ждёт партнёр)
Прямое обозначение своих интересов (доведение до сведения об опыте работы, о том, кто Вы такой – техника «зацепка»)	Применение навыка активного слушания (не перебивая, вникание, кивание, слова-дополнения, «понимаю», «действительно», «очень интересно», «хорошо»)
Репетиция (произношение вслух ключевых реплик, продумывание тезисов разговора, ответов на часто задаваемые вопросы))	Использование комплиментов делового характера (техника снятия напряжения, подбадривания)
Обладание достоверной информацией, использование визуальных средств: доски, рисунки, стикеры, маркеры, диаграммы	Исключение слов-паразитов, предмет для начала разговора - новости
Умение договариваться (направленность на конкретные действия – техника «ближе к делу», акцентируя внимание на преимуществах сотрудничества с Вами, говорить о неоспоримых фактах)	Отсутствие возвышения за счёт партнёра (не поправляя при допущенных партнёром ошибках)

Таким образом, при составлении такого «макета приёмов и техник» специально для руководителя были использованы различные техники эффективного взаимодействия, которые в нём прямо отмечены, техника «луч прожектора», предлагаемая американским экспертом в области психологии общения и коммуникаций – Лаундером Л. Взяты на вооружение также постулаты и аксиома общения, правила эффективного общения, качества, которые необходимы бизнесмену в части коммуникационных взаимодействий и методы привлечения внимания в процессе делового взаимодействия, предлагаемые автором книги по активным продажам Рысёвым М. Ю. [6]

Эффективность делового разговора будет сведена на «нет» в случае отсутствия готовности хотя бы одной из двух сторон к взаимодействию. Деловые встречи должны быть запланированы, а участники – готовы к сотрудничеству [1, с. 129]. В деловых встречах использование такого инструмента как диалог может выступать в качестве неформального элемента в форме разговора, а в процессе защиты интересов он приобретает уже черты формального элемента.

Так, к примеру, сосредоточенность на содержании, степень открытости, стремление снизить риски проявляется как бы неформально. В случае же учёта защиты интересов подрядчиков, использование гибкого подхода к технологии выполнения работ в ходе разработки сметы, выбор способа оплаты, размер издержек – формальный подход к делу, так как здесь появляется конструктив, то, что закреплено документально. Неформальный подход, скорее, связан с восприятием диалога с психологической точки зрения. Неоспорим тот факт, что оба элемента не могут эффективно осуществляться без доверия. Вся процедура делового сотрудничества основана на доверии и снижении издержек [7, с. 271].

Отдельного внимания заслуживают переговоры с чиновниками. Руководителю следует учесть ряд моментов: [8]

- бюрократический этикет (строгая одежда, официальный язык, терминология представителя власти, курирующего интересующую отрасль);
- сценарий деловой беседы (уточнение количества времени, использование простых фраз, акцентирование пользы для города, региона);
- договорённость (в обмен на помощь со стороны представителя власти предложить свои услуги, к примеру, по предоставлению части информации по общей клиентской группе, по сольному выступлению, оказание консультационных услуг, выражения экспертного мнения и др.);
- компетентность;
- цена взаимовыгодного сотрудничества (но не взятки).

Исследование принципа работы капитализации связей

Приятным результатом деловых встреч выступает знакомство деловых партнёров, которое имеет возможность перерасти в будущем во взаимовыгодное сотрудничество. Таким образом, в основе деловых связей лежит принцип «выиграл – выиграл», действие которого в конечном итоге приводит к увеличению прибыли деловых партнёров (рис. 2).



Рис. 2 Принцип работы капитализации связей

Следует помнить о том, что главным выступает, отнюдь, не сам продукт (услуга), а то, что обеспечивает покупка, а именно удовлетворённость, уверенность, спокойствие, статусность [9].

В основе естественного и комфортного способа ведения дел лежат личные отношения обоих партнёров (продавца и клиента), оттого так актуальна на сегодняшний день тема завязывания, укрепления и поддержания деловых связей. Деловому партнёру важно достойно работать, придерживаясь определённых принципов, быть открытым и верным собственным убеждениям.

Работа с деловыми контактами: свод-карта

Учитывая рекомендации по завязыванию и поддержанию связей между деловыми партнёрами, приводимые в различных статьях персонального журнала руководителя «Генеральный директор», представим структурированно в форме свод-карты по работе над деловыми контактами, которой может воспользоваться в качестве инструмента в своей деятельности любой руководитель.

Итак, по результатам свод-анализа, представленного в табл. 2, видно, что все три составляющие деловых связей держаться на фундаменте, представленным критериями взаимоприятного общения, интриг со стороны руководителя и его жизненного потенциала.

Для того, чтобы партнёр остался Вами заинтригован, рекомендуется говорить то, что он должен знать, но не всё, что знаете Вы, предлагать спорные решения, необычные идеи, говорить о признательности своим коллегам, о том, чем занимаемся и о достигнутых результатах, а также не забываем задавать провокационные вопросы.

Энтузиазм делает человека притягательнее (харизматичнее), поэтому его целесообразно демонстрировать. Для этого следует подумать о том, что заставляет вставать по утрам, что именно приводит в приподнятое состояние духа и сохранять этот настрой всегда. Необходимо помнить о том, что коммуникация не только из смысла слов, но и из энергии, «отпущенной» на его донесение. Конечно же, источником такой энергии является голова, которая позволяет быть убедительным и оказывать влияние на людей [5, с. 53].

Что касается критериев приятного делового разговора, то после встречи задается вопросами: помог ли этот разговор лучше разобраться с проблемой, понять её, испытать удовлетворение от общения, почувствовать заряд бодрости и желание продолжить беседу. Если ответ положителен, то всё в порядке. В ином же случае меняем тактику [10].

Таблица 3

Сварта для руководителя по работе с деловыми контактами

ДЕЛОВЫЕ СВЯЗИ		
Завязывание	Укрепление	Поддержание
- <i>заинтересовать собеседников</i> (обратиться с просьбой (сфотографировать, передать чашку кофе, одолжить ручку), делиться впечатлениями о мероприятии); - <i>нарушать молчание</i> (использовать запас ходовых вступительных фраз + заранее подготовить вопросы: «что?», «где?», «когда?», «в чём?», «как?», «какие?» и 3 содержательных вопроса к каждой встрече: «Какие варианты решения обсуждаемой проблемы Вы считаете наиболее предпочтительными?», «Какие аргументы спикера показали Вам наиболее убедительными?» и др.); - <i>использовать методику «активного слушания» во время разговора</i> (определить полезность); - <i>оценивать возможности при обещаниях</i> (сказав «через несколько дней», сделать раньше); - <i>не бояться говорить правду при непонимании, при ущемлении интересов</i> (интересы должны корреспондировать); - <i>думать о последствиях</i> (лучше не установить контакт, чем его потерять); - <i>заявить о себе как об эксперте в своей области</i> (вст упит ь в 2-3 профорганизации, прочитать 3 бестселлера по близкой Вам (компании) теме, принять участие в предметной конференции с написанной статьёй по Вашей теме, сообщив сотрудникам, прессе и контрагентам, провести собственный семинар с оповещением необходимых лиц, несколько раз повторно провести семинар, зарегистрироваться на профсайтах, особенно тех, которыми пользуются журналисты, предложить 1-2 статьи отраслевым журналам, завести блог и постоянно публиковать в нём новые посты); - <i>использовать неформальные обстановку</i> (бизнес-тусовки, тренинги, клубы по интересам (ищите темы, интересные Вам и Вашему потенциальному партнёру), фитнес-центры);	- <i>нацеливаться на полезные знакомства с нужными людьми</i> (в ходе конференций, форумов, тренингов, порядка 7-10 визиток (после выступлений) принести с мероприятия, лучше беседовать качественно с двумя коллегами); - <i>получив визитку, связаться с потенциальным партнёром в течение суток</i>, напомнив о себе, и договориться о дальнейших действиях); - <i>использовать возможности социальных сетей</i> (использование модели «от дел к контракту» (по стратегическим целям и тактическим задачам путём изучения профиля нужных людей через соцсети, посещаемых ими мероприятий, ссылаясь на их высказывания, представившись задайте профвопрос) и «необходимые контакты сами Вас найдут» (стать экспертом, участвовать в профессиональных отраслевых мероприятиях, выступать с докладами, презентациями, в тематических теле- и радиопередачах, писать и публиковать практические статьи, состоять в отраслевых и социальных профобществах)); - <i>избегать панибратства</i> (деловые связи не перестраивать в приятельские); - <i>укреплять свою репутацию</i> (человека, которому можно доверять); - <i>возобновите старые контакты</i>; - <i>ведение базы контактов</i>; - <i>стать интересным для тех, кто интересуется</i> (расти профессионально, расширять кругозор и быть открытым для общения); - <i>составить список успешных и известных людей, ещё не достигших пика карьеры</i> (еж емесечно вст речат ься с 3-мя людьми из списка, предлагая полезную информацию в виде идей, предложений, статей и книг, знакомить людей с коллегами той же сферы, оказать личную помощь, пригласить на совместное мероприятие); - <i>делать осознанные паузы</i> (интересоваться, всё ли понятно собеседникам, обмениваясь мнениями, отвечая на вопросы);	- <i>напоминать знакомым о себе</i> (выделять 1 раз в мес. целый день на звонки клиентам или в случае отсутствия большой необходимости в партнёре – минимум 2 раза в год, встречаться лично, разделив контакты на 3 группы: люди, без которых не справиться (3 раза в год), нужные люди, помогающие в решении текущих и важных задач (1 раз в год), все остальные, при отсутствии возможности личной встречи – использовать телефон, открытки, электронную почту, соцсети); - <i>поздравлять партнёров с днем рождения и праздниками</i>, в т.ч. профессиональными; - <i>не реже 1 раза в кв. посылать партнёрам интересные статьи и анонсы мероприятий</i> (или оставлять комментарии в блогах и соцсетях); - <i>организовывать совместный обед, ужин</i> (3-4 раза в год) <i>или деловые вечеринки в формате клуба по интересам</i>;
СТРЕМЛЕНИЕ К ПРИЯТНОЙ БЕСЕДЕ + ИНТРИГА СОБЕСЕДНИКА + ЖИЗНЕННЫЙ ЭНТУЗИАЗМ		

Список использованных источников:

1. Анохина Н.Ф. Как подготовиться и провести эффективное совещание? // Управление корпоративной культурой. – 2015. – № 2. – С. 126-132.
2. Как заводить связи и превращать их в деньги: советы успешных людей // Генеральный директор: персональный журнал руководителя. 28.08.14. – URL: <https://www.gd.ru/articles/3469-kak-zavodit-svyazi> (дата обращения: 26.02.2018)
3. 10 «фишек» переговоров, которые вы можете использовать прямо сейчас // Управление компанией. – URL: <https://www.zhuk.net/page.php?id=388> (дата обращения: 10.01.2018)
4. Как произвести хорошее впечатление: 7 правил эффективного общения // Генеральный директор: персональный журнал руководителя. 29.08.14. – URL: <https://www.gd.ru/articles/3474-kak-proizvesti-horoshee-vpechatlenie> (дата обращения: 13.02.2018)
5. Кочеткова А. Сотрясение воздуха. Как научиться быть правильно понятым // Тюменский бизнес-журнал. – 2012. – № 1. – С. 52-57.
6. Рысёв Н.Ю. Активные продажи / 2-е изд. – СПб.: Питер, 2009. – 416 с.
7. Арифова Э. Оценка эффекта элементов процедуры конкурентного диалога // Ресурсы. Информация. Снабжение. Конкуренция. – 2014. – № 3. – С. 269-271.
8. Как правильно вести переговоры. Правила и особенности ведения переговоров с властями // Генеральный директор: персональный журнал руководителя. 28.08.14. – URL: <https://www.gd.ru/articles/3465-kak-pravilno-vesti-peregovory> (дата обращения: 18.03.2018)
9. Как заводить связи и превращать их в деньги: советы успешных людей // Генеральный директор: персональный журнал руководителя. 28.08.14. – URL: <https://www.gd.ru/articles/3469-kak-zavodit-svyazi> (дата обращения: 24.04.2018)
10. Как заводить знакомства, которые будут полезны бизнесу // Генеральный директор: персональный журнал руководителя. 09.05.17. – URL: <https://www.gd.ru/articles/9221-kak-zavodit-znakomstva> (дата обращения: 26.03.2018)

УДК 65

**КОУЧИНГОВАЯ МЕТОДИКА:
ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ В РАМКАХ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Горбунова Оксана Владимировна,
Автономная некоммерческая организация
дополнительного образования
«Центр деловой практики», г. Тюмень

E-mail: centrdelovojpraktiki@list.ru

Аннотация. Актуальность исследования заключается во взаимосвязи профессионального успеха любого управляющего с развитием способностей коуча. Целью данного исследования является рассмотрение и анализ коучинга в качестве средства управления, что выступает ключевой аксиомой исследования и в то же время ключевым выводом. В работе использованы методы сопоставительного анализа и методического подхода. Автором статьи раскрыто понятие и назначение коучинга. Представлены принципы коучинга и направления его развития. Коучинг проанализирован в качестве средства управления, с точки зрения личной эффективности и стиля лидерства. В работе приведена связь коучинга с позитивным мышлением, способами саморазвития, способствующие его практикоориентированности. В силу того, что коучинг способствует профессиональному успеху, в заключение исследования приведены способы работы с телесной энергией и буддийские принципы в целях увеличения прибыльности дела.

Abstract. The relevance of the study lies in the relationship of the professional success of any manager with the development of coaching abilities. The purpose of this study is to examine and analyze coaching as a management tool, which is the key research axiom and at the same time the key conclusion. We used the methods of comparative analysis and methodical approach. The author of the article discloses the concept and purpose of coaching. Coaching principles and directions for its development are presented. Coaching is analyzed as a management tool in terms of personal effectiveness and leadership style. The paper shows the relationship of coaching with positive thinking, ways of self-development, contributing to his practice-oriented. Due to the fact that coaching contributes to professional success, the study concludes with ways of working with bodily energy and Buddhist principles in order to increase the profitability of a business.

Ключевые слова: коучинг, принципы коучинга, личная эффективность, руководитель-коуч, средства саморазвития, средство управления, мыслительная диета, позитивное мышление, энергия тела, буддийские принципы.

Key words: coaching, coaching principles, personal effectiveness, a head coach, self-development tools, management tools, mental diet, positive thinking, body energy, Buddhist principles.

«Чтобы достичь своей цели, важно сосредоточиться на том, куда ты едешь, а не на том, чего ты боишься»

Энтони Роббинс

Определение коучинга

В последнее время многие слышали о таком понятии как «коучинг». Сейчас он набирает всё большую популярность, так как ориентирован на достижение заинтересованным лицом конкретных позитивных результатов. Обычно коучинг связан с наставничеством, инструктированием и консультированием. Главное назначение коучинга заключается в осуществлении перехода из одного качества жизни в другое путём оказания специалистом помощи оказаться заинтересованному лицу в желаемых обстоятельствах и окружении с необходимыми качествами. То есть коучинг оказывает личностную поддержку деятельности лица. Коучинг раскрывает внутренние знания, способности, опыт, внутренний потенциал, тем самым, способствуя повышению результативности, обучению и развитию [1, с. 361].

Вместе с тем, коучинг ориентирован на творческое создание и реализацию значимых изменений для заинтересованного лица как в личной, так и профессиональной сферах, тем самым, формирует ясное понимание уникальности собственного пути во время продвижения к цели.

Обобщив понятие коучинга, приведём его определение, представленное Международной Федерацией Коучинга, - «процесс партнёрства, стимулирующий работу мысли и креативность клиента, в котором он с помощью коуча раскрывает свой личный и профессиональный потенциал» [2, с. 216].

На сегодняшний день коучинг – достаточно эффективный стиль управления персоналом, позволяющий ему осознать свои цели и отыскать эффективные способы их достижения через раскрытие внутреннего потенциала. Также приведём понятие коучинга от его основоположника Тимоти Гэлвэя: «Коучинг – это раскрытие потенциала человека с целью максимального повышения его эффективности. Коучинг не учит, а помогает учиться» [3].

Не смотря на все положительные моменты коучинга, сопротивление ему очевидно в силу отсутствия привычки думать, в силу нежелания сознательной ответственности и развития самостоятельного мышления [4].

В частности, для руководителя важно овладеть набором инструментов коучинга. Коучинг выступает средством управления. Посредством коучинга происходит углубление знаний, повышается результативность труда, улучшается качество жизни [5]. Заинтересованное лицо самосовершенствуется. Коучинг помогает осознанно управлять собственной жизнью, найти баланс в жизни, жить, вообще действовать эффективнее, что проявляется в решении определённых задач за относительно короткие сроки. Задача коучинга - научить навыкам, позволяющим в будущем решать похожие задачи самостоятельно, уметь разделять сложные задачи на более простые и знакомые, которые известно, как решать [6].

В целях формирования целостной картины о коучинге на рис. 1 представим принципы коучинга.



Рис. 1 Принципы коучинга

Выбор коуча: методические рекомендации

В таком случае возникает другой вопрос: как выбрать того самого коуча, который максимально сможет раскрыть потенциал?

Во-первых, необходимо, понимать, что цель коуча заключается в помощи в использовании своих знаний для того, чтобы отыскать свою стратегию успеха для дальнейшего использования. Он помогает ставить цели, использовать свой потенциал, имеющийся опыт с целью поиска оптимального пути к её достижению. Его предназначение – достичь веры заинтересованного лица в собственные силы и в свой успех, способствовать видению возможностей клиента. Он помогает внутренним знаниям и способностям заинтересованного лица раскрыться.

Во-вторых, как коуч «раскрывает» клиента, можно проанализировать в табл. 1.

Таблица 1

Направления развития коучинга

Цель коуча	Действия коуча
Выстраивание доверительных отношений	Ставит чёткие и понятные задачи, справедливо оценивает, обладает терпением, выполняет взятые обязательства
Предоставляет оценку действий	Оказывает помощь в постановке целей, помогает осознать себя, скрытые возможности, пути развития, реакции и поведение, которые хочет изменить заинтересованное лицо
Развивает мышление и принятие решений	Учит обдумыванию хода мыслей, задавая открытые вопросы, нацеливая на поиск альтернатив и воодушевляя на контролируемые риски
Осуществляет поддержку и воодушевление	Внимательно слушает, открыт к перспективам, поддерживает в прогрессе к целям и признаёт успехи
Стимулирование достижения результатов	Спрашивает о том, что готово сделать заинтересованное лицо для достижения цели

Иными словами, коуч ориентирует клиента на поиск ответов на поставленные им самим вопросы внутри себя путём обнаружения сильных и слабых сторон, ориентирует клиента на понимание его истинных желаний, на поиск ресурсов для достижения целей. Процесс коучинга заключается в фокусировании на результатах, причём положительных.

В-третьих, имеется ряд советов по выбору своего коуча. Коуч необходим в случае, когда заинтересованное лицо находится в «ресурсном» состоянии, когда есть идеи по решению возникшей задачи. Для него нужно сформулировать запрос, с помощью которого опытный коуч увидит проблему и покажет её грани, а также поможет сформулировать их в виде возможностей. Выбирая коуча, следует изучить его профиль, поинтересоваться наличием дипломов или сертификатов, подтверждающих его квалификацию, публикаций по имеющим значение темам, расспросить об опыте, отобрать 3-5 кандидатов и назначить им встречу, на которой следует оценить, насколько комфортно быть с данным коучем.

Каким образом можно провести такую оценку? К примеру, задавая «неудобные» вопросы про успешные кейсы, провальные кейсы, извлечённые уроки, особенности обучающихся у него клиентов, самые трудные моменты, возникающие в процессе коучинга. В итоге, обратить внимание на характер получившейся с коучем беседы, характер речи, стиль взаимодействия, степень проявленного коучем внимания слушать, и в общем на то, что входит в состав пакета предоставляемых им услуг (письменный отчёт о встрече, выдача заданий и их проверка).

Исследование вопроса: Коучинг - средство управления?

Различные стили управления грамотным руководителем применяются в зависимости от ситуации. Эффективным стилем управления выступает коучинг, вызывающий определённые позитивные изменения как в восприятии себя, так и восприятии других (коллег, подчинённых), улучшая атмосферу внутри компании. Поэтому идеальной ситуацией является та, в которой коучем выступает сам руководитель для своих же подчинённых. В этом случае для руководителя-коуча

важно научиться задавать правильные вопросы подчинённым, они, в свою очередь, предоставляют информацию и дают обратную связь. В этом вопросе именно открытость – важное условие эффективного коучинга [5].

На рис. 2 представим коучинг как средство управления.



Рис. 2 Коучинг как средство управления

Эффективность такого средства управления проявляется в применении вопросного подхода, который заключается в том, что руководитель-коуч даёт сотруднику не просто указания или инструкции, он выясняет у сотрудника, насколько правильно понята им задача, какие затруднения могут возникнуть при её выполнении, что необходимо для её выполнения, выясняет отдельные нюансы по задаче.

Руководитель-коуч, в свою очередь, приобретает навыки лидерства и делегирования, управления конфликтами, командообразования, а также наставничества и развития талантов. Более того, за счёт всего этого, повышается эффективность управления в целом, экономится время и совершенствуются коммуникации внутри компании.

Таким образом, обсуждая с персоналом проблемы, ценя то, что делают сотрудники, признавая успех и принимая во внимание каждого из них, коучинг, внедрённый в компании, становится эффективной методикой достижения серьёзных результатов.

Навыки коучинга, применяемые руководителем, относятся к коучингу в сфере менеджмента, лидерства. Но следует учесть, что коучинг может иметь отношение непосредственно и к личной эффективности, направленный на личностный и профессиональный рост. Ведь цели могут касаться различных сфер: и личной жизни, и бизнеса, и карьеры, и здоровья. Любые вопросы разрешимы с помощью коучинга в силу того, что в каждом человеке заложен необходимый потенциал для решения практически любых задач. Основная сложность заключается именно в поиске того самого потенциала и его последующая реализация в полной мере.

Методический подход к личной эффективности

О личной эффективности поговорим отдельно. Имеются методики по её оценке. К примеру, разным сферам жизни следует давать оценку по 10-бальной шкале. Такими сферами могут выступать повседневные занятия, карьера, финансы, спорт, здоровье, образование, интеллектуальное развитие, взаимоотношения, общественная жизнь, дом, семья, духовное развитие, жизненная цель [7].

В целях повышения личной эффективности полезно развить ряд привычек на каждый день: каждодневная постановка целей, классификация дел по времени выполнения, ранний подъём с последующим выполнением важных дел, набирание темпа при выполнении задач («второе дыхание»), последовательный переход от одного дела к другому, чтение книг (по 15 минут), приветствие 10-минутного отдыха после каждого часа работы, решение мелких дел оптом, выражение благодарности оказавшим помощь Вам, обязательное выполнение пугающих дел, практика навыка быстроты принятия решений (не более минуты), периодическое отключение телефона, проверка почты дважды в день, отказ тем, кто занимает очень много времени, моделирование стратегии, приёмов и тактик ведения дел у успешных людей, мотивация себя, чёткая постановка сроков для выполнения задач, рассказ о своих делах, планах, обязательствах близким для контроля с их стороны, определение с крупным делом для себя, отказ от телевидения, резонансная практика (представление ситуации, когда цель достигнута). Также для повышения персональной эффективности советуют систематически заниматься спортом, выбрав тренера и вырабатывая стратегию и тактику, которые, порой, важнее выносливости [8].

Повышению персональной эффективности руководителя препятствует отсутствие страсти к работе. В этом случае целесообразно сделать перерыв в работе, попытавшись понять, что заставляет нервничать, чего хочется на самом деле, отметить в графике специальное время для размышлений (2-3 часа в неделю). Также следует найти новый смысл в работе, пересмотреть цели, внести изменения в график, методы, в систему работы [9]. Если и это не помогает, то можно заняться и реализацией своей идеи. Прочувствовав удовлетворение от своих целей, задач, от принимаемых самостоятельно решений, от ответственности за успехи и неудачи, персональная эффективность руководителя станет расти. В этом случае гарантия возврата инвестиций – собственные результаты [10].

Не менее важным является то, что результативность связана с силой воли. Для её развития и закрепления имеется несколько стратегий: выбор конкретной цели (обязать себя), предпочтение одного в целях мобилизации силы воли (принять решение), быть сильным в любых обстоятельствах (выстоять), вознаграждать себя за обучение, для разумной экономии силы воли создать шаблоны поведения (сформировать полезные привычки) [11].

Поддерживать высокую работоспособность можно с помощью чётко сформулированной цели, правильной организации управления временем, рабочего пространства, уделения времени пассивному отдыху (аутотренинг,

релаксация, медитация, прослушивание музыки), избегания стрессов, регулярных перерывов, позднего реагирования на негатив (через час, к примеру), самодисциплины (список дел), физиологии (питание, витамины, разминка), обязательной установки на завершение дел, формулирования базовых установок (доводить дело до конца, быть лучшим в том, чем занимаешься, поиск возможностей в любой ситуации и др.), обращений за помощью к сотрудникам, поисковым системам, прислушивания к себе и отсутствия возможности потери концентрации [12].

Известно, что руководитель в своей деятельности обязан заниматься саморазвитием. Несмотря на его загруженность, предлагаем ряд средств саморазвития [13]. В табл. 2 приведем сводный анализ способов и результатов саморазвития.

Методики позитивного мышления

В целом, чтобы коучинг сам по себе был эффективен, необходимо, чтобы и мысли были позитивны. Энтони Роббинсом предложена 10-и дневная «мыслительная диета», заключающаяся в проведении десяти дней без негативных мыслей [14].

Таблица 2

Анализ положительного эффекта от использования средств саморазвития

Средства саморазвития	Способы саморазвития	Результаты
<i>Жизненный опыт</i>	Фиксация ответов на вопросы: Какие люди оказывают наибольшее влияние? Какие события вспоминаете чаще? Что послужило открыть своё дело, стать руководителем? Какие цели ставили три, пять, десять лет назад? Что из запланированного удалось осуществить? Что и почему оказалось значимым на пути к достижению цели? Что можете назвать большим успехом? Благодаря чему достигли таких успехов?	Полная оценка своих достоинств и недостатков (причины успехов и неудач), план развития личное развитие
<i>Тренинги</i>	Популярное средство – тренинги и курсы МВА, компенсирующие нехватку знаний и навыков для качественного управления. Необходимо дополнительное посещение таких курсов для нейтрализации личных недостатков.	Преодоление личных недостатков
<i>Окружающая среда</i>	Регулярные поездки, не связанные с проблемами своей деятельности. В поездке исключить всё знакомое для возникновения ситуаций, требующих постоянной оценки действий, внимания, нестандартных решений.	Развитие аналитического мышления, необходимого для принятия решений, развитие навыков общения
<i>Конференции</i>	Участие в профильных отраслевых конференциях. Целесообразно посещать конференции других отраслей для видения перспектив своего бизнеса, поиска новых идей.	Расширение кругозора и социальных контактов
<i>Круг общения</i>	Поддержка контактов с представителями других областей деятельности для формирования широкого круга знакомых из различных сфер.	Формирование разносторонней развитой личности
<i>Новизна</i>	Совершение чего-то впервые: написание статьи, организация круглого стола, нахождение нового способа привлечения клиентов.	Формирование примера для сотрудников, выработка силы воли
<i>Знания</i>	Создание базы знаний, которая может быть использована и другими, к примеру: коллекционирование прочитанных книг, успешных практик управления, интересных идей из профессиональных журналов.	Формирование объективного взгляда на вещи
<i>Наблюдение</i>	Обращение внимания на то, как работает персонал в других организациях, какие операции там выполняют, отмечая, какие действия впечатляют, какие раздражают, и то, что могло бы помочь компании, стараясь найти идею, которую можно применить в своей компании.	Навыки поиска и формирования идеи для применения в своей компании

Её особенность в том, чтобы сосредоточиться на решениях, задавая определённые вопросы («Что можно сделать? Что хорошего в сложившейся ситуации? Как это можно усовершенствовать?»). Такой тренинг, продолжающийся десять дней, должен проходить без перерыва. Не лишним будет завести дневник для отметок ощущений и их анализа. Вместе с тем, в утренние часы задаваться вопросами: «Чему я рад? Чем горжусь? За что благодарен?», - а вечером – «Чему новому сегодня научился? Что могу сделать завтра на основании уроков, полученных сегодня?».

Таким образом, позитивное мышление позволяет видеть возможности. Позитивный человек ищет преимущества во всём, заинтересован в получении новых знаний, дающих новые возможности, занимается улучшением своей жизни, планирует время, фиксирует идеи, трудолюбив, позитивно относится к людям, наблюдает за личностями, достигшими успеха, учится у них успеху, вызывает интерес факт реализации запланированного дела до мелочей, спокойно относится к собственным достижениям, в меру щедр в эмоциях и материальном плане [15].

В целях настройки мышления на позитивный лад следует отказаться от новостей, изменить речь (более оригинальный ответ на вопрос о том, как идут дела), использовать ключевые слова («Сейчас у меня не получилось это сделать, но в следующий раз я смогу»), быть щедрым на похвалу и благодарность, исключить негативное окружение.

Более того, существуют упражнения для развития позитивного мышления, в число которых входят: «Ищем достоинства» (140 личных качеств каждый день две недели отмечая по десять), «Недостатки бывают полезными» (подумать о своих недостатках, превратив их в преимущества), «Что хорошего ты видишь?» (учиться видеть лучшее в людях, которые раздражают), «Журнал счастья» (фиксация в тетради своих успехов, желаний, достоинств, радостных событий и благодарностей), «Всегда говори «да» (исключение использования отрицательных высказываний), «Мой идеальный день» (подробное описание дня с учётом предпочтений и жизненных ценностей), «Пять плюсов» (отыскать пять положительных черт к каждой из тревожных ситуаций), «Мирный договор с прошлым» (контроль за мышлением с помощью прощения тех, кто обидел, концентрации на текущем моменте, чувствуя радость от того, кто сейчас и чем заняты), «Визуализация» (создание позитивного образа себя, своей жизни, оказывающего влияние на сознание, качество которого отражается на действиях, выборе) и «Медитация» (спокойствие ума и концентрация на позитиве).

Вместе с тем, существует ряд простых правил для развития позитивного образа мыслей, заключающиеся в принятии жизни во всех её проявлениях, в избегании конфликтных ситуаций и раздражений, понимании своих достоинств и грамотном их использовании, соблюдении режима дня, выборе любимого занятия, окружении себя вдохновляющими вещами, целевом планировании и совершении добрых дел.

Таким образом, развитое позитивное мышление способствует принятию правильных решений и получению положительных результатов.

Рекомендации по увеличению дохода

В заключение отметим, что и от мышления, и от тела зависит, к примеру, увеличение прибыли компании, размер которой, как известно, в бизнесе ассоциируется с успешностью. Стоит обратить внимание на наличие способов превращения телесной энергии в денежный эквивалент [16]. Конечно, такая практика связана с медитацией, позволяющей выходить за рамки мышления, накапливать энергию и фокусироваться на плане для быстрого достижения цели.

В связи с недавно изложенным, упомянем буддийские принципы, способствующие увеличению прибыли [17]: дело (бизнес) должно приносить деньги (важно каким способом получена прибыль, осознание, откуда приходит прибыль), нужно наслаждаться жизнью и возможностями, приносимыми вместе с деньгами (исключить моральное и физическое истощение организма), бизнесмен должен честно признаться себе в том, что все годы развития дела не были бессмысленны и оставили добрый след.

Список использованных источников:

1. Аллаярова Ж., Данилова Н. Лидерство в стиле коучинга // Ресурсы. Информация. Снабжение. Конкуренция. – 2015. – № 3. – С. 359-361.
2. Троцик А. Навык коучинга в арсенале современного лидера. Эффективность и степень распространенности среди менеджеров Восточной, Западной Европы и Северной Америки // Ресурсы. Информация. Снабжение. Конкуренция. – 2017. – № 1. – С. 216-220.
3. Коучинг личной эффективности // Управление компанией. – URL: <http://www.zhuk.net/page.php?id=434> (дата обращения: 31.01.2018)
4. Коучинг в управлении: препятствия // Управление компанией. – URL: <http://www.zhuk.net/page.php?id=386> (дата обращения: 31.01.2018)
5. Коучинг как средство управления // Управление компанией. – URL: <http://www.zhuk.net/page.php?id=441> (дата обращения: 14.02.2018)
6. Как выбрать своего коуча, если вы топ-менеджер или генеральный директор // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 30.03.17. – URL: <https://www.gd.ru/articles/9088-qqq-17-m3-30-03-2017-kak-vybrat-koucha> 441 (дата обращения: 28.02.2018)
7. Личная эффективность. 20 лучших привычек на каждый день // Генеральный директор: персональный журнал руководителя. 14.11.14. – URL: <https://www.gd.ru/articles/3721-lichnaya-effektivnost> (дата обращения: 15.03.2018)
8. Персональная эффективность: 7 правил спорта, применимых в жизни и в бизнесе // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 22.01.15. – URL: <https://www.gd.ru/articles/3886-personalnaya-effektivnost>. (дата обращения: 31.01.2018)
9. Что делать, если ничего не хочется делать, или как вернуть страсть к работе // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 01.08.14. – URL: <https://www.gd.ru/articles/3359-red-cto-delat-esli-nichego-ne-hochetsya-delat> (дата обращения: 11.03.2018)

10. Как начать работать с вдохновением // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 12.01.17. – URL: <https://www.gd.ru/articles/8844-kak-nachat-rabotat-s-vдохновением> (дата обращения: 14.03.2018)

11. Как закалить силу воли до твёрдости стали // Генеральный директор: персональный журнал руководителя. 31.01.17. – URL: <https://www.gd.ru/articles/9016-qqq-17-m1-31-01-2017-kak-zakalit-silu-voli> (дата обращения: 13.04.2018)

12. 30 способов поддержать высокую работоспособность, когда силы на исходе // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 06.01.17. – URL: <https://www.gd.ru/articles/8266-podderzhanie-rabotosposobnosti> (дата обращения: 01.04.2018)

13. Средства саморазвития: как совершенствоваться, даже когда времени нет // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 05.03.15. – URL: <https://www.gd.ru/articles/4000-sredstva-samorazvitiya> (дата обращения: 12.04.2018)

14. 10-и дневная «мыслительная диета» Тони Роббинса // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 17.06.17. – URL: <https://www.gd.ru/articles/9269-myslitelnaya-dieta-toni-robbinsa> (дата обращения: 25.04.2018)

15. 10 упражнений на развитие позитивного мышления, которое изменит вашу жизнь // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 07.09.17. – URL: <https://www.gd.ru/articles/9421-10-uprajneniy-na-razvitie-pozitivnogo-myshleniya-kotoroe-izmenit-vashu-jizn> (дата обращения: 10.03.2018)

16. 3 способа превратить энергию тела человека в деньги // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 03.04.15. – URL: <https://www.gd.ru/articles/4065-red-energiya-tela-cheloveka> (дата обращения: 04.02.2018)

17. 3 буддийских принципа, позволяющих получать огромную прибыль день // Генеральный-директор: персональный журнал руководителя. 01.07.15. – URL: <https://www.gd.ru/articles/4273-3-buddiyskih-printsipa-pozvolayayushchih-poluchat-ogromnuyu-pribyl> (дата обращения: 25.01.2018)

УДК 338.46

РАЗРАБОТКА ИНФОРМАЦИОННОЙ МОДЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Топольник Вера Григорьевна,
Донецкий национальный университет
экономики и торговли имени Михаила
Туган-Барановского, г. Донецк

E-mail: topolnik.v@gmail.com

Аннотация. С помощью стандартизированной методологии IDEF0 и CASE-средств проведена функциональная декомпозиция процесса организации службы охраны гостиницы. Разработана контекстная диаграмма, которая была декомпозирована на четыре функциональных блока, и дочерние диаграммы процессов контроля доступа в номер и видеонаблюдения. Для каждого функционального блока определены: входы, выходы, механизмы, управление. Разработанная модель дает четкое представление деятельности, необходимые ресурсы, что является конечным результатом каждой функции в отдельности и всего процесса в целом. На основе анализа модели «как есть», предложена модель «как должно быть». Модель может быть использована для выявления слабого звена в работе, разработки стандарта организации, обучения сотрудников. Работа актуальна, способствует развитию и применению цифровой экономики в гостиничном бизнесе.

Abstract. With the help of standardized methodology IDEF0 and CASE-tools the functional decomposition of the process of organizing the security service of the hotel was carried out. A context diagram was developed, which was decomposed into four functional blocks, and child diagrams of the processes of access control in the room and video surveillance. For each function block are defined: inputs, outputs, mechanisms, control. The developed model provides a clear view of the activities, the necessary resources, which is the end result of each function individually and the entire process as a whole. Based on the analysis of the "as is" model, the "as it should be" model is proposed. The model can be used to identify a weak link in the work, develop a standard of organization, training of employees. The work is relevant, contributes to the development and application of the digital economy in the hotel business

Ключевые слова: цифровая экономика, гостиница, служба безопасности, процесс, модель «как есть», «как должно быть», диаграмма, IDEF0, вход, выход, управление, механизм.

Key words: digital economy, hotel, security service, process, model "AS- IS", "TO-BE", diagram, IDEF0, input, output, control, mechanism.

В утвержденной 9 мая 2017 г. Указом Президента Российской Федерации «Стратегии развития информационного общества РФ на 2017-2030 годы», среди других задач, поставлена задача применения информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), направленных на развитие информационного общества, формирование национальной цифровой экономики (ЦЭ).

Для обеспечения национальных интересов при развитии информационного общества предусматривается создание и применение российских ИКТ. Наряду с этим предусматривается принятие мер по использованию современных информационных платформ российского производства. Одним из показателей этой Стратегии является использование ИКТ [1].

Перед экономикой России поставлена задача массового внедрения цифровых технологий [2]. К преимуществам ЦЭ можно отнести: рост производительности труда, повышение конкурентоспособности компаний, снижение издержек производства, создание новых рабочих мест, возникновение новых возможностей, позитивно отражающихся на жизни человека [3].

По развитию ЦЭ на 2017 г. Россия занимает 45-е место из 195 стран, по вовлеченности людей в ЦЭ – 7-е место (86% населения пользуются интернетом каждый день).

В статистическом справочнике [4], цифровая экономика представлена пятью разделами: население в цифровой реальности, электронный бизнес, электронное государство, рынок телекоммуникаций, кадры цифровой экономики.

Важная составляющая часть туризма – интенсивно развивающейся отрасли экономики – гостиничное хозяйство, не может стоять в стороне от глобальных процессов, происходящих в мире.

Так, по данным [4], использование программных средств для ведения бизнеса, в частности для решения организационных, управленческих и экономических задач осуществляется в 57,4% от общего количества предприятий гостинично-ресторанного хозяйства (ГРХ) (весь предпринимательский сектор – 54,3%); 12,2% ГРХ предприятий используют ERP-системы (ERP-система – целостная система управления компании); использование интернета для продаж в ГРХ составляет 17,9% (весь предпринимательский сектор – 12,6%); использование «облачных» сервисов в организациях ГРХ на 2017 г. составляет 27,5% от общего количества предприятий, и уступает по уровню только сектору связи (31,2%); использование средств защиты информации в ГРХ 69,9%, весь предпринимательский сектор – 75,2%, max – 87,0%.

В то же время, очень важным вопросом для реальной экономики является внедрение процессного подхода в организации и управлении деятельностью компаний.

В любой организации процессов множество. Любую деятельность можно рассматривать как систему процессов, во время функционирования (выполнения) которых входные продукты и материалы превращаются в выходные продукты. Бизнес-процесс представляет собой горизонтальную иерархию внутренних и зависимых между собой функциональных действий, конечной целью которых является выпуск продукции или отдельных ее элементов [5]. Процессно-ориентированное управление может охватывать всю компанию или одно из ее подразделений.

Исходя из вышеизложенного, работы, связанные с использованием компьютерных технологий при анализе процессов гостиничных предприятий являются актуальными.

Цель данной статьи – разработать модель процесса организации работы службы безопасности гостиницы, что является определенным вкладом в развитие цифровой экономики в данной сфере и может служить для обучения персонала в качестве стандарта организации.

Модель разработана с применением стандартизированной в России методологии функционального моделирования IDEF0 и компьютерной программы AllFusion Process Modeler 4.1.4 [6, 7].

Назначение службы безопасности в гостинице обусловлено потребностью гостя в сохранении принадлежащих ему вещей (постоялец гостиницы привозит с собой разнообразные материальные ценности и находясь в гостинице всегда хочет, чтобы они оставались неприкасаемые), в сохранении его здоровья и жизни (в чрезвычайных ситуациях – при пожаре, террористической угрозе, природных и техногенных катастрофах). Гостиничное предприятие всегда стремится сохранить свои коммерческие секреты и интеллектуальную собственность коллектива.

На рисунке 1 представлена контекстная диаграмма «Организовать работу службы безопасности гостиницы».

Как видно, работа службы обусловлена необходимостью удовлетворить потребность гостя в сохранности принадлежащих ему вещей и в сохранении жизни и здоровья, а также в сохранности коммерческой тайны гостиницы (вход), в результате правильной организации ее работы гость сохраняет свои вещи, жизнь и здоровье, а гостиничное предприятие сохраняет коммерческую тайну и интеллектуальную собственность (выход).



Рис. 1 Контекстная диаграмма организации работы службы безопасности в гостинице

Для получения нужного результата необходимо руководствоваться соответствующими нормативными документами: законами Российской Федерации, внутренними правилами работы гостиницы и инструкциями министерств (управление). Определены исполнители (персонал) тех или иных функций и используемые при этом технические и специальные средства, а также при необходимости привлечение государственных ведомств (механизм).

На рисунке 2 раскрыто содержание основных выполняемых функций службой безопасности.

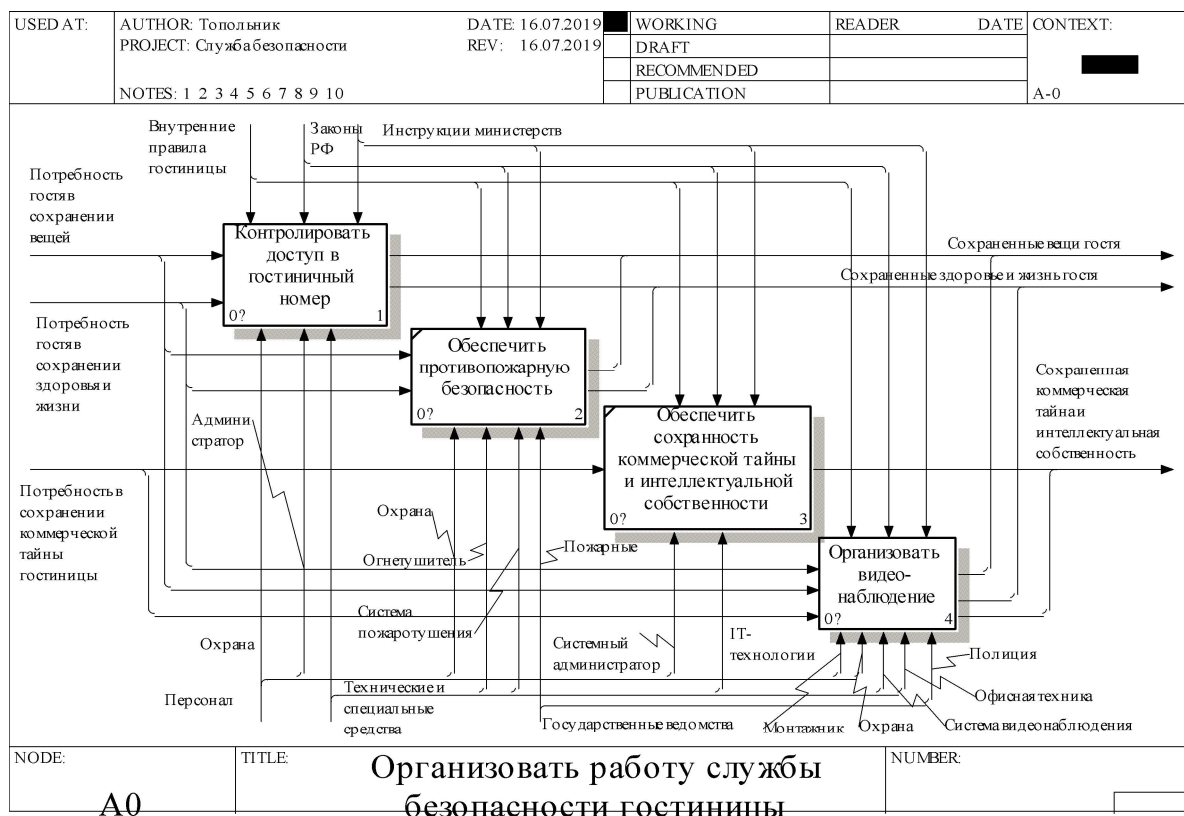


Рис. 2 Дочерняя диаграмма организации работы
Службы безопасности гостиницы

В данном случае служба безопасности гостиницы выполняет 4 главные функции: контролирует доступ в номер, обеспечивает противопожарную безопасность, обеспечивает сохранность коммерческой тайны и интеллектуальной собственности, осуществляет видеонаблюдение.

Входом в блоки 1, 2 и 4 является «Потребность гостя в сохранении вещей» и «Потребность гостя в сохранении жизни и здоровья», а вход в блок 3 только один - «Потребность в сохранении коммерческой тайны и интеллектуальной собственности гостиницы». Указанные функции выполняются службой автономно, в зависимости от вида опасности, возникающей в гостинице. Все четыре функции управляются с учетом нормативной документацией разного уровня: законодательной, ведомственной и внутренними (предприятия) регламентами (например, устав гостиничного предприятия, коллективный договор, трудовые договоры, правила внутреннего трудового распорядка сотрудников, должностные обязанности руководителей и персонала гостиницы).

У каждого блока есть свои механизмы процесса. Для блока 1 - «Контролировать доступ в гостиничный номер» - это персонал (администратор гостиницы и охрана), технические и специальные средства;

Механизмами блока 2 «Обеспечить противопожарную безопасность» служат: персонал (пожарные), технические средства (система пожаротушения и огнетушители), государственные ведомства (пожарная охрана).

Механизмами блока 3 «Обеспечить сохранность коммерческой тайны и интеллектуальной собственности» служат: персонал (системный администратор), технические средства (информационные технологии).

Выполнение функций блока 4 «Организовать видеонаблюдение» обеспечивают: персонал (монтажники, охрана), технические средства (офисная техника и система видеонаблюдения), государственные ведомства (полиция);

Для блоков 1,2 и 3 выходом процесса являются «Защищенное имущество гостя» и «Сохраненное здоровье и жизнь», «Сохраненная коммерческая тайна и интеллектуальная собственность». Все три выхода присущи блоку 4.

Блок «Контроль доступа в гостиничный номер» (рис. 3) представлен в виде трех параллельно выполняемых функций 1 — «Контролировать вход посетителей»; 2 — «Контролировать выдачу ключей»; 3 — «Организовать внутреннее видеонаблюдение». Блок «Организовать видеонаблюдение» (рис. 4) включает пять функций, расположенных в порядке доминирования:



Рис. 3 Декомпозированная диаграмма процесса «Контролировать доступ в номер»

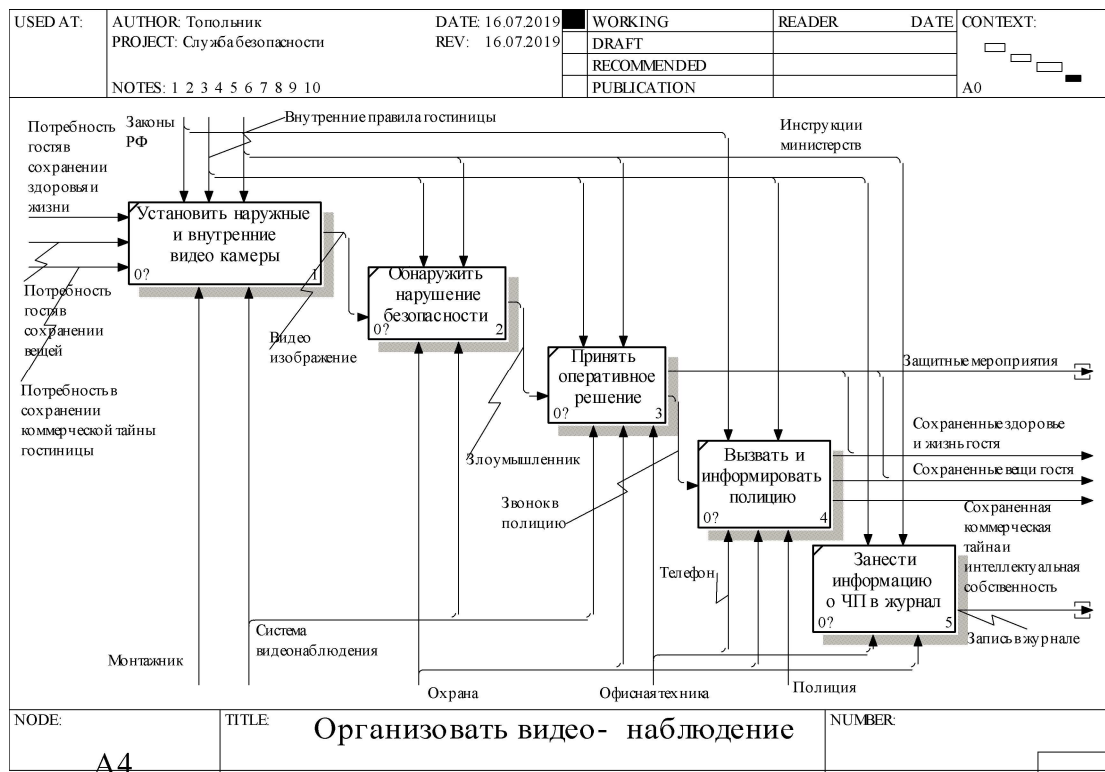


Рис. 4 Декомпозированная диаграмма процесса «Организовать видеонаблюдение»

1 - «Установить наружные и внутренние видео камеры»; 2 - «Обнаружить нарушение безопасности»; 3 - «Принять оперативное решение»; 4 - «Вызвать и информировать полицию»; 5 - «Занести информацию о ЧП в журнал».

Анализ диаграммы А4 (рис. 4) процесса службы охраны «Организовать видеонаблюдение» показал, что все указанные на контекстной диаграмме входы инициируют процесс, выполняемый блоком 1 «Установить наружные и внутренние видеокамеры». В результате работы установленной системы видеокамер (блок 1) появляется «Видео изображение». В случае несанкционированного проникновения на территорию гостиничного предприятия злоумышленника, видеокамеры фиксируют этот момент. При обнаружении нарушения безопасности служба охраны оперативно принимает решение – самостоятельно предпринимает необходимые меры (защитные мероприятия) или, при необходимости, звонит в полицию. После завершения предпринятых действий против нарушителя безопасного функционирования гостиницы, работник службы охраны с использованием камер видеонаблюдения готовит отчет об инциденте и делает запись в регистрационном журнале.

Директор гостиницы проанализировал в целом организацию работы службы охраны и сделал заключение, что процесс «Организация видеонаблюдения» в гостиничном комплексе организован удовлетворительно, и

на данном уровне развития предприятия в усовершенствовании не нуждается, а процесс «Контролировать доступ в гостиничный номер» (A1, рис. 3) требует усовершенствования. Им принято решение – установить систему контроля и управления доступом (СКУД).

Усовершенствованный процесс представлен на рисунке 5. Он дополнен тремя блоками: установить датчики (блок 1), организовать пропускную систему (блок 2), зарегистрировать вход посетителей (блок 4).

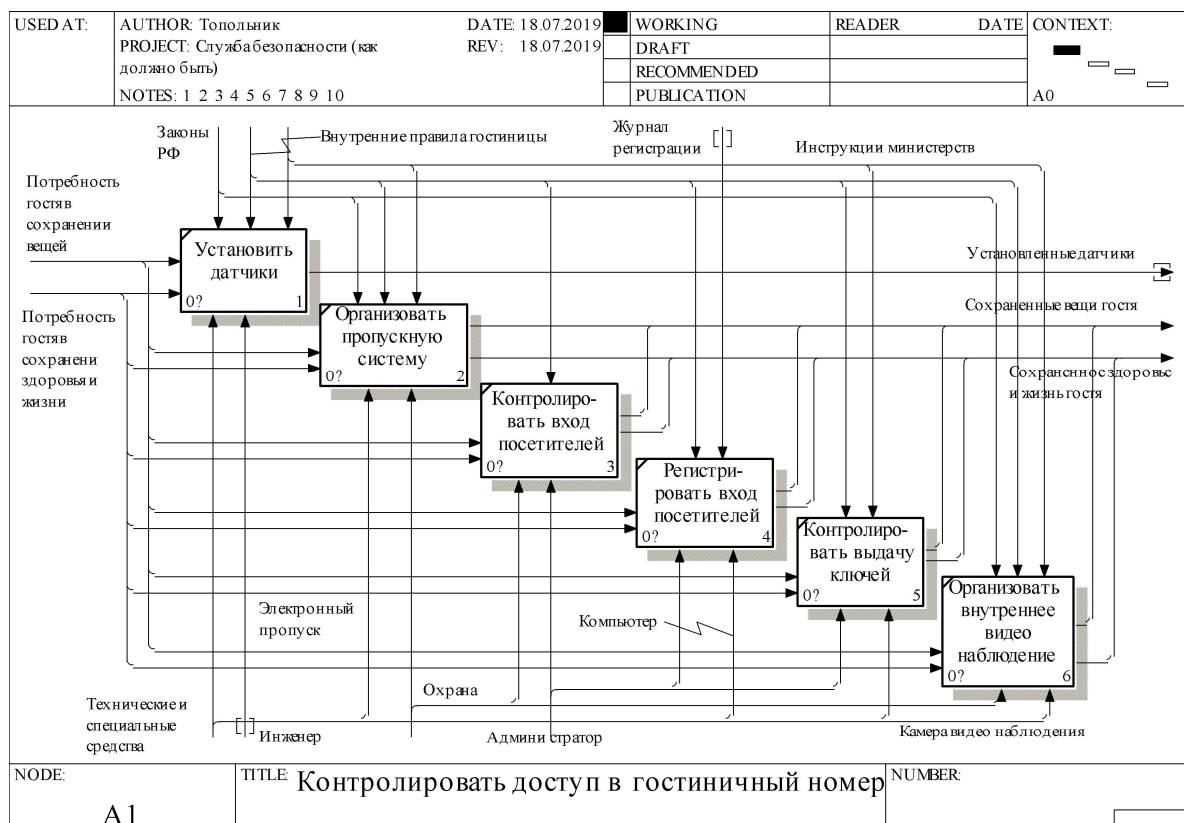


Рис. 5 Усовершенствованный процесс «Контролировать доступ в гостиничный номер»

Для гостиничных предприятий используют разнообразные датчики, в зависимости от возможностей и потребности гостиничного комплекса:

- датчики, применяемые для охраны дверей здания, в том числе лифтов (магнито-контактные, вибрационные, инфракрасные активные и пассивные);
- датчики, реагирующие на разбитие стекла (акустические);
- датчики, реагирующие на проникновение в помещения (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические и др.);
- датчики, используемые для охраны отдельных, особо ценных объектов: сейфов, витрин с ценностями (емкостные, вибрационные и др.).

Для выполнения этой функции привлекаются инженерные службы, управляется процесс внутренними правилами гостиницы, инструкциями министерства внутренних дел по эксплуатации данной системы и законами РФ. На выходе получаем установленные датчики.

С помощью организованной пропускной системы СКУД обеспечивается беспрепятственный санкционированный доступ в помещения и предотвращается несанкционированный доступ, учитывается время пребывания посетителей, вся информация документируется. СКУД контролируется доступ в номера, служебные помещения, на лестничные площадки.

Так как гости постояльцев не имеют специального пропуска, то необходимо контролировать вход посетителей в помещения гостиничного предприятия. При выполнении данного процесса нужно узнать данные посетителя, цель визита и согласовать с постояльцем время пребывания гостя в гостиничном предприятии. Вся эта информация регистрируется. Регистрация входа посетителей помогает службе охраны и ведомственным структурам в раскрытии правонарушений на территории гостиничного предприятия.

Таким образом, с помощью стандартизированной методологии IDEF0 и CASE-средств проведена функциональная декомпозиция процесса организации службы охраны гостиницы. Разработана контекстная диаграмма, которая была декомпозирована на четыре функциональных блоков, и дочерние диаграммы процессов контроля доступа в номер и видеонаблюдения. Для каждого функционального блока определены: входы (что преобразуется), выходы (каков результат выполнения функции), механизмы (исполнители функции), управление (чем руководствуются исполнители). Разработанная модель дает четкое представление деятельности, необходимые ресурсы ее обеспечивающие, и, самое главное, дает ответ на то, что конкретно является конечным результатом каждой функции в отдельности и всего процесса в целом. На основе анализа модели «как есть», предложена модель «как должно быть». Модель может быть использована для выявления слабого звена в работе гостиницы, для разработки стандарта организации, для обучения ее сотрудников. Результаты вносят определенный вклад в развитие и применение цифровой экономики в гостиничном бизнесе.

Список использованных источников:

1. «Стратегия развития информационного общества Российской Федерации на 2017-2030 годы». Утверждена Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203. – URL: <http://kremlin.ru/acts/bank/41919> (дата обращения: 25.06.2019)
2. Савина Т.Н. Цифровая экономика как новая парадигма развития: вызовы, возможности и перспективы // Финансы и кредит. – 2018. – Т. 24. – № 3. – С. 579-590. – URL: <https://doi.org/10.24891/fc.24> (дата обращения: 25.06.2019)

3. Что такое цифровая экономика. – URL: <http://www.fingramota.org/teoriya-finansov/item/2198-что-такое-tsifrovaya-ekonomika> (дата обращения: 25.06.2019)

4. Цифровая экономика: краткий статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, Л.М. Гохберг, А.В. Демьяненко и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2018. – 96 с. – 250 экз. – ISBN 978-5-7598-1743. – URL: <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/direct/216154671> (дата обращения: 25.06.2019)

5. Топольник В.Г. Процессный подход к деятельности гостинично-ресторанных комплексов: монография / В.Г. Топольник, Л.В. Крылова. – Донецк: ДонНУЭТ, 2017. – 152 с.

6. Р50.1.028–2001. Рекомендации по стандартизации. Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования. – М.: Госстандарт России, 2001. – URL: <http://www.gosthelp.ru/text/R5010282001Informacionnye.html> (дата обращения: 05.07.2017)

7. Маклаков С.В. Моделирование бизнес-процессов с AIFusion Process Modeler. – М: Диалог-МИФИ, 2004. – 240 с.

ФОРМУЛА МЕНЕДЖМЕНТА

Международный научный рецензируемый журнал

Выпуск № 4 / 2019

Подписано в печать 15.08.2019

Рабочая группа по выпуску журнала

Главный редактор: Барышов Д.А.

Верстка: Сятынова А.В.

Корректор: Хворостова О.Е.

Издано при поддержке

Научного объединения

«Вертикаль Знаний»

Россия, г. Казань

Научное объединение «Вертикаль Знаний» приглашает к сотрудничеству студентов, магистрантов, аспирантов, докторантов, а также других лиц, занимающихся научными исследованиями, опубликовать рукописи в электронном журнале **«Формула менеджмента»**.

Контакты:

Телефон: +7 965 585-93-56

E-mail: nauka@znanie-kzn.ru

Сайт: <https://znanie-kazan.ru/>

