

цедуры, обеспечивающие получение информации от потребителя туристкой услуги. Анализ информации, получаемой от потребителя, необходим для того, чтобы обеспечить:

- Правильное установление требований к туристкой услуге и условиям обслуживания и их отражение в документации;
- Разрешение вопросов, связанных с расхождением требований, заложенных в туристскую систему, от требований потребителя;
- Уверенность исполнителя туристкой услуги в своей способности выполнить требования потребителя.

Источниками получения соответствующей информации от потребителей являются: социологические исследования, информация обществ потребителей, средств массовой информации.

В случае необходимости туристская организация должна разрабатывать и использовать в практике своего бизнеса статистические методы, которые обеспечат достоверность результатов контроля и проверок, стабильность технологических процессов, достоверность анализа дефектов, прогнозирование спроса и требований потребителя, обработку результатов социологического исследования по удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг и условий обслуживания.

ЛИТЕРАТУРА

1. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в сфере услуг. – Москва, 2006. – 188 с.
2. ГОСТ Р 50691 – 94 «Модель обеспечения качества услуг».
3. Ильина Е.Н. Менеджмент туроперейтинга. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 251 с.
4. Саратовцев Ю.И., Тюкова С.Ю. – Организационные основы приема и обслуживания туристов. – Санкт-Петербург, 2002 г.

А.С. МИХЕЕВ

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ РЕГИОНА

В статье рассматривается содержание и особенности системы принципов управления качеством жизни населения региона.

В настоящее время существует объективная необходимость изучения вопросов, связанных с процессом управления качеством жизни населения в регионе. Во многом, это связано с низким качеством жизни населения регионов, недостаточным методическим обеспечением процесса управления качеством жизни населения и др. Так, в Псковской области система управления качеством жизни населения имеет фрагментарный характер, в связи с чем процесс определения целей управления качеством жизни и их достижения является затруднительным.

Несмотря на востребованность в современных условиях, вопросы управления качеством жизни населения региона остаются недостаточно изученными в научном плане. До сих пор не сформирован методический инструментарий, позволяющий применять методы управления качеством жизни населения в практической деятельности региональных органов власти. Анализ изученной нами литературы, показывает, что в настоящее время нет единого подхода к формированию системы принципов управления качеством жизни населения в регионе. При этом авторы предлагают различные принципы, которые, на наш взгляд, целесообразно рассматривать в единой системе.

Управление качеством жизни населения региона является частным видом управления, как деятельности по достижению определенных целей. Проведенное нами исследование позволяет определить управление качеством жизни населения региона как вид деятельности различных субъектов, ядром которых являются региональные органы власти. Содержанием данной деятельности является определение целей и направлений поддержания и повышения уровня обеспеченности населения региона необходимыми блага-

ми и уровня удовлетворенности населения региона жизнью, а также определение необходимых методов и средств для достижения поставленных целей.

В соответствии с общепринятой методологией управления, в основе управления качеством жизни населения региона лежит система принципов управления. В общем случае, под принципом понимают оптимальное правило (норму), которое сформулировано людьми и носит объективный характер [1, с. 123]. На наш взгляд, принцип управления качеством жизни населения региона – это объективное правило осуществления субъектами управления деятельности, направленной на повышение качества жизни населения региона.

Результаты проведенного нами исследования позволили выявить наиболее распространенный подход к формированию системы принципов функционирования социально-экономической системы региона. В соответствии с данным подходом, эти принципы делятся на три группы: общесистемные принципы, принципы федерального регулирования социально-экономических процессов в регионе, собственно региональные принципы [2, с. 18-25; 3, с. 36-43].

Поскольку качество жизни населения региона представляется определенной системой, субъектами управления которой являются как федеральные, так и региональные органы власти, то, на наш взгляд, принципы управления качеством жизни населения региона также целесообразно разделить на три группы (см. рис. 1): общесистемные принципы управления качеством жизни населения региона; принципы федерального управления качеством жизни населения региона; принципы собственно регионального управления качеством жизни населения.



Рис. 1. Принципы управления качеством жизни населения региона

1. Необходимость учета общесистемных принципов связана с тем, что качество жизни населения региона является подсистемой регионального управления, в связи с чем

характеризуется общими свойствами систем. На наш взгляд, в данную группу целесообразно включить принципы системности, иерархичности, целенаправленности, легитимности, учета влияния факторов внешней среды, обязательного ресурсного обеспечения, информационной достаточности, адекватности.

Принцип системности означает рассмотрение управления качеством жизни населения региона в качестве относительно самостоятельной системы, которая состоит из множества взаимодействующих элементов, и которая является подсистемой более крупных систем, таких регион и государство.

Тесным образом с принципом системности связан *принцип иерархичности*, который предполагает включение управления качеством жизни населения региона в общую иерархию государственного управления. В этой связи, субъект управления качеством жизни населения будет иметь несколько иерархических уровней.

Любая система существует для достижения определенной цели/целей, в связи с чем *принцип целенаправленности* обеспечивает эффективное функционирование системы. Для большинства регионов основной целью управления качеством жизни населения является повышение качества жизни. Для обеспечения высокой результативности достижения данной цели необходимо ее закрепление в региональных нормативно-правовых документах. Так, в Псковской области действует Программа экономического и социального развития на 2006-2010 годы, среди основных целей которой можно выделить формирование благоприятного социального климата для деятельности и здорового образа жизни населения. Как видно, данная цель напрямую не связана с повышением качества жизни населения, в связи с чем можно говорить о необходимости более тщательной проработки целевых ориентиров развития области.

Закрепление целей управления качеством жизни населения региона в нормативно-правовых и программных документах региона обеспечивается с помощью *принципа легитимности*. Соблюдение данного принципа при формировании нормативно-правовой базы управления качеством жизни населения региона означает учет международного и федерального законодательства в данной сфере. На современном этапе отсутствует законодательное закрепление понятий «качество жизни населения», «управление качеством жизни населения», критериев оценки качества жизни населения страны в целом и регионов, в частности. Незавершенность законодательства в данной сфере также затрудняет процесс управления качеством жизни населения на региональном уровне.

Наличие *принципа учета влияния факторов внешней среды* связано с тем, что любой регион России представляет собой сложную открытую социально-экономическую систему, на которую оказывают влияние большое количество факторов внешней среды, как общегосударственных, так и глобальных (мировых). В этой связи, разрабатываемая в регионе политика по повышению качества жизни населения должна учитывать возможное влияние этих факторов, при этом разрабатываемые программные документы должны иметь возможность адаптироваться к меняющимся условиям внешней среды.

Принцип обязательного ресурсного обеспечения процесса управления качеством жизни населения предполагает стабильное обеспечение данного процесса различного рода ресурсами: информационно-правовыми, финансовыми, кадровыми, институциональными, материальными. На наш взгляд, среди данного перечня ресурсов нельзя выделить более или менее приоритетные виды ресурсов. Это связано с тем, что такие ресурсы как информационно-правовые, институциональные и кадровые создают основу для управления качеством жизни населения региона, в то время как финансовые и материальные ресурсы призваны обеспечивать реализацию данного процесса.

Особое значение в современных условиях играет информационное обеспечение процесса управления. В этой связи *принцип информационной достаточности* управления качеством жизни населения региона призван обеспечивать сопровождение данного процесса полной, своевременной, достоверной информацией. Данная информация должна собираться от всех участников процесса управления качеством жизни населения: властных структур, организаций, населения. Недостаток информации приведет к принятию необоснованных решений в данной сфере.

Принцип адекватности управления качеством жизни населения предполагает отнесение принимаемых решений в данной сфере с общей ситуацией в стране и мире,

учет имеющихся возможностей и ограничений, соответствие структуры субъекта управления структуре объекта управления.

2. Развитие каждого региона России осуществляется в рамках единой федеральной социально-экономической политики. В этой связи, принципы федерального уровня управления направлены на создание основы для социально-экономического развития регионов. На наш взгляд, управление качеством жизни населения в регионах должно обеспечиваться следующими принципами федерального уровня управления: равноправия регионов, разделения ответственности между федеральным и региональными уровнями управления, децентрализации власти, учета дифференциации регионов по уровню социально-экономического развития.

Принцип равноправия регионов во взаимоотношениях с центром призван обеспечивать равные условия доступа каждого региона к возможностям, имеющимся у федерального центра.

В группе принципов федерального управления качеством жизни населения региона особое значение имеют *принцип разделения ответственности между федеральным и региональным уровнями власти* и *принцип децентрализации власти*. В соответствии с Конституцией РФ, федеральный уровень управления призван реализовывать функции, обеспечивающие одинаковый уровень качества жизни населения на территории всех субъектов РФ. При этом региональный уровень управления обеспечивает социально-экономическое развитие территории исходя из интересов населения и потребностей региона. Таким образом, федеральный центр несет ответственность за обеспечение минимального уровня качества жизни населения на территории всей страны. В то время как, региональные органы управления обеспечивает его повышение до того уровня, который достижим исходя из имеющихся у региона возможностей и ограничений.

Тесным образом с вышеназванными принципами связан *принцип согласования интересов РФ и интересов субъектов*. Данный принцип обеспечивает увязку федеральной социально-экономической политики с политикой регионов России. Управление качеством жизни населения в регионах должно осуществляться в рамках государственного управления в России, не игнорируя при этом собственные региональные интересы и потребности.

Принцип учета дифференциации регионов по уровню социально-экономического развития связан с тем, что регионы России характеризуются различными природно-климатическими, социально-экономическими, политико-правовыми условиями. Таким образом, федеральные органы власти призваны, в первую очередь, содействовать управлению качеством жизни населения в тех регионах, которые имеют негативную динамику развития.

3. Региональные принципы управления качеством жизни населения обеспечивают эффективное достижение целей в данной сфере, в частности, повышение качества жизни населения региона. В эту группу мы включили принципы комплексности, устойчивости, учета потребностей и баланса интересов социальных групп населения региона, полисубъектности, инновационности, научности, преемственности, операциональности показателей, эффективности,

Принцип комплексности управления качеством жизни населения региона обеспечивает развитие всех составляющих качество жизни населения элементов. При этом необходим учет взаимосвязей между всеми его элементами, поскольку они существенным образом взаимовлияют друг на друга.

Принцип устойчивости предполагает единое развитие трех основных сфер жизнедеятельности региона: экономики, социальной сферы, экологии. Управление качеством жизни населения в регионе обеспечивается за счет сбалансированного развития этих составляющих, при этом развитие региональной экономики призвано создавать условия для функционирования отраслей социальной сферы и не ухудшать экологическую ситуацию в регионе.

Особую важность на региональном уровне управления качеством жизни населения приобретает *принцип учета потребностей и поддержания баланса интересов социальных групп населения*. В рамках региона можно выделить множество социальных групп, различающихся между собой по ключевым социальным потребностям. Так, в рамках основных социально-демографических групп населения региона (дети, трудоспособ-

ное население, пенсионеры) можно выделить такие группы как дети-сироты, дети с замедленным умственным развитием, безработное население, матери-одиночки, «средний класс», работающие пенсионеры и др. Каждая социальная группа будет отличаться от других специфическими запросами и потребностями, в связи с чем субъекты управления качеством жизни населения призваны поддерживать баланс интересов между ними. Несоблюдение данного принципа может привести к существенным перекосам в социальной структуре населения, снижению уровня социальной безопасности в обществе.

Во многом, реализация принципа учета потребностей и поддержания баланса интересов социальных групп населения региона связана с *принципом полисубъектности*. Данный принцип предполагает включение в субъект управления качеством жизни населения региона не только региональных органов власти, но и таких негосударственных субъектов, как общественные организации, профсоюзы, политические партии, коммерческие организации и само население.

Принцип инновационности предполагает учет в управлении качеством жизни населения региона как можно большего числа инноваций различного рода. Речь идет о технологических инновациях, современных информационных технологиях, управленческих инновациях, научных нововведениях, экономических нововведениях. Управление качеством жизни населения региона с привлечением инноваций позволит создавать потенциал развития для будущих поколений.

Реализация *принципа преемственности* предполагает учет существующей положительной динамики развития основных составляющих качество жизни населения элементов. Достигнутые положительные результаты развития той или иной сферы должны закрепляться разработкой и реализацией очередных направлений и мероприятий по развитию. Нарушение этого принципа способно перечеркнуть все усилия региональных органов власти по повышению качества жизни населения.

Управление качеством жизни населения в регионе непременно должно базироваться на *принципе научности*. Данный принцип направлен на применение на практике разработанных методических инструментов управления. На сегодняшний день существует недостаток методического обеспечения управления качеством жизни населения региона. Большинство научных разработок посвящено вопросам оценки качества жизни населения, определению критериев оценки и др., в то время как вопросы применения методов управления качеством жизни населения региона характеризуются фрагментарным методическим обеспечением.

Немаловажное значение имеет *принцип операциональности показателей* при управлении качеством жизни населения на региональном уровне. Применение данного принципа предполагает разработку системы показателей планирования, мониторинга, оценки и контроля качества жизни населения в регионах. Данная система показателей должна удовлетворять таким требованиям как, измеримость, сопоставимость, доступность для исследователей, обоснованность, достоверность, возможность агрегации и дезагрегации. Как показывает анализ практики управления качеством жизни населения в РФ, только в немногих регионах разработаны такие системы показателей. Так, например, в г. Санкт-Петербурге разработаны стандарты проживания, в то время как, в Псковской области не разработана даже система критериев оценки качества жизни населения. Это существенно затрудняет процесс постановки целей управления качеством жизни населения в области, а также процесс их реализации.

Принцип эффективности является необходимым для функционирования любой системы управления. Эффективное управление качеством жизни населения региона будет определяться преимущественно не соотношением затрат, связанных с повышением качества жизни населения, и достигнутых результатов, а в большей степени целевой (функциональной) и социальной эффективностью. Это связано с тем, что повышение качества жизни населения региона является крупнозатратным процессом, требующим объемных финансовых и материальных вложений как со стороны федеральных, так и региональных органов власти.

Таким образом, применение всей системы принципов должно обеспечить более эффективное достижение целей управления качеством жизни населения на региональном уровне. При этом особенно важна именно практическая реализация указанных принци-

пов, а не только их декларация в документах социально-экономического развития регионов. Также реализация всех вышерассмотренных принципов призвана обеспечивать успешное применение методов управления качеством жизни населения на региональном уровне.

ЛИТЕРАТУРА

1. Парахина В.Н., Федоренко Т.М. Теория организации: учебное пособие. – М. : КНОРУС, 2004. – 304 с.
2. Региональная социально-экономическая политика: разработка, реализация, оценка эффективности (учебно-методическое пособие) / Авт. колл. под рук. д.т.н., проф. Вертешева С.М.; д.э.н., проф. Рохчина В.Е. – СПб. : Изд-во СПбГПУ, 2003. – 320 с.
3. Стратегические приоритеты социального развития регионов: проблемы формирования и выбора / под ред. С.В. Кузнецова. ИПРЭ РАН. – СПб. : ГУАП, 2008. – 290 с.
4. Управление качеством жизни / под ред. члена-корр. РАН В.В. Окрепилова. – СПб. : Изд-во Санкт-Петербургской академии управления и экономики, 2006. – 384 с.
5. Управление социальной сферой региона: колл. монография / под научн. ред. С.В. Кузнецова и Е.Г. Слуцкого. – СПб. : ГУАП, 2007. – 380 с.

Н.Г. НИКАНДРОВА

ПРОБЛЕМА ВЫБОРА И ПОСТАНОВКИ СТРАТЕГИИ ОРГАНИЗАЦИИ

В статье даны общие подходы к формулированию стратегии, основные показатели, влияющие на ее выбор, рассмотрен процесс практического воплощения руководством выбранной стратегии.

Динамичность изменений в окружении организации, обострение конкуренции, усиление угроз и возможностей для осуществления бизнеса, глобализация экономических процессов и ряд других факторов обусловили переход к стратегическому управлению. Цель стратегического управления, осуществляемого высшим руководством организации, заключается в поиске и использовании возможностей, позволяющих организации выжить в долгосрочной перспективе в условиях жесткой конкурентной борьбы. Средствами осуществления стратегического управления являются стратегии поведения фирмы.

Стратегию в общем виде можно охарактеризовать как выбранное направление, путь дальнейшего поведения в среде, функционирование в рамках которого должно привести организацию к достижению стоящих перед ней целей. Трактовка стратегии как генерального направления действий организаций, следование которому в долгосрочной перспективе должно привести ее к поставленной цели, стратегии справедлива только при рассмотрении ее на верхнем уровне управления организацией. Для уровня, находящегося ниже в организационной иерархии, стратегия верхнего уровня превращается в цель, хотя для более высокого уровня она являлась средством. Так, например, стратегии поведения на рынке, разработанные для организации в целом, для маркетинговой службы этой организации выступают в виде целевых установок.

Как было сказано выше, стратегии формируются исходя из миссии и целей организации, на основе анализа окружения, потенциала фирмы, динамики жизни продукта и ряда других факторов. Определение и выбор стратегии представляет собой сложный многошаговый процесс, использующий в качестве одного из основных инструментов анализ портфеля продукции. Выполнение стратегии предполагает создание условий для ее реализации.

Для осуществления выбранной стратегии организация должна провести необходимые изменения. Двумя основными сферами стратегических изменений в организации являются проведение изменений организационной структуры фирмы и ее организационной культуры. Контроль осуществления стратегии предполагает фиксацию того, приведет ли выбранная стратегия к достижению поставленных целей, и выработку рекомендаций о проведении корректировки стратегии в соответствии со сложившимися условиями.