

эффективной реализации государственной экономической и социальной политики, особенно при решении долгосрочных задач и реализации крупных инфраструктурных проектов.

#### Список литературы

1. <http://www.minregion.ru/activities/fcp/fcp/2284.html>

### НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ВЫБОРА ПРОЕКТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРОИТЕЛЬНОГО ПРОЕКТА

Маринкина Н.В., Комкова А.В.

*Московский государственный открытый университет им. В.С. Черномырдина, Москва, e-mail: marinkinanata@mail.ru*

На сегодняшний день управление проектами является одной из самых структурируемых и стандартизованных областей менеджмента. Проектные работы выполняются в последовательности: выбор проектировщиков и заключение контрактов по результатам конкурса; планирование проектно-сметной работ и услуг; собственное проектирование и согласование проектно-сметной документации.

А так как в нынешнее время во всяком крупном регионе нашей страны имеется огромное количество разного рода проектных фирм, то, как и обычно, при большом выборе очень просто запутаться, тем более пока нет мастера, который бы не утверждал, что он наилучший.

Тщательная проверка поможет избежать контакта с фирмой-однодневкой. Необходимо ознакомиться с уставом организации и сроком ее деятельности. Это может быть даже и серьезная строительная фирма, но возводить она может и должна вовсе не дома, а, например, объекты нежилого назначения, такие как склады, ангары, бензоколонки или гаражи. Нужно внимательно прочитать в лицензии, на какой именно вид деятельности и кем она выдана, когда заканчивается. Не будут лишними сведения и о самой компании.

Основным документом, регулирующие правовые и финансовые отношения, взаимные обязательства и ответственность сторон, является договор.

Договор между заказчиком и проектной организацией – генеральным проектировщиком на выполнение проектных работ, а также договор между генеральным проектировщиком и субподрядными специализированными проектными организациями должны соответствовать требованиям Гражданского кодекса Российской Федерации 1997 г., ч. II, § 4, гл. 37. Проектно-сметная документация разрабатывается преимущественно на конкурсной основе, в том числе через торги в соответствии с действующими нормативными документами.

Статьей 743 ГК РФ установлено, что «подрядная строительная организация обязана осуществлять строительство и связанные с ним работы в соответствии с технической документацией, определяющей объем, содержание работ и другие, предъявляемые к ним требования, и со сметной, определяющей цену работ». То есть техническая документация и смета являются обязательными приложениями к договору строительного подряда.

#### Список литературы

1. <http://www.rosinv.ru/service/designing/>
2. <http://www.gge.ru/vop-otv/1.php>
3. <http://www.indeks.ru/>

### МЕТОДЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Матвеевко А.А., Радина О.И., Пономарев П.А.

*Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса, Шахты, e-mail: matvey710@mail.ru*

Успех в карьере занимает особое место в структуре потребностей человека, что предполагает огромную работу над самим собой и своими профессиональными качествами. Ответственная работа отбирает немало энергии, делая человека эмоционально нестабильным, что приводит к стрессу.

На современном этапе развития социально-трудовых отношений между работником и работодателем все больше времени уделяет психологическим аспектам в работе со своими штатными сотрудниками. Наличие на предприятии психолога в развитых экономических странах – это уже не инновация, а аксиома, чего нельзя сказать об отечественных компаниях. Перед отечественными предприятиями остро встает вопрос актуальности использования психологических приемов и методов при приеме на работу, а также постоянная работа над стрессоустойчивостью человека на рабочих местах, позволяющая увеличить производительность и качество труда.

Особенностью изучения феномена «стрессоустойчивость» в сфере услуг является определение влияния отношений между производителем и потребителем, где главным элементом становится клиент. Наша страна уже более 20 лет перешла на рыночные отношения, а проверка методом тестирования на стрессоустойчивость до сих пор вызывает у наших граждан удивление. Если, к примеру, в Европе, проверка на стрессоустойчивость при приеме на работу в сервисном секторе экономики является обязательным условием, то у нас до сих пор на собеседовании с соискателем присутствуют родственные связи, либо же формальное отношение при приеме на работу. Возрастающий интерес оценки стрессоустойчивости не только при приеме на работу, но и тестирование самих работников сферы услуг должен носить обязательный характер в современной отечественной экономике.

Стрессоустойчивость – слово, которое часто упоминается в объявлениях о приеме на работу, это слово в тексте вакансии позволяет соискателю примерно определить, какие возможны сложности. (6) Проверка и тестирование будущих работников на стрессоустойчивость в нашей стране и на нашем рынке явление абсолютно новое. Однако стоит выделить, что в современных условиях такое качество, как стрессоустойчивость необходимо абсолютно всем работникам различных профессий (в частности в сфере услуг). Таким образом, большинство HR-менеджеров и специалистов по персоналу выделяют основные специальности, которые должны подвергаться проверке на стрессоустойчивость:

Менеджер (в торговле);

Специалист банка;

Помощник руководителя;

Администратор (метродотель, администратор гостиницы, администратор торгового зала, администратор зала общественного питания);

Продавец -консультант;

Парикмахер;

Работники органов и служб безопасности;

Руководители отделов и предприятий.

Как мы видим, преимущественно работники предприятий сферы услуг чаще всего должны подвергаться

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, выбывая 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 выдержку, 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](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