

Обзорная статья
УДК 339.13.0.024
DOI: 10.25683/VOLBI.2022.60.311

Tatyana Borisovna Vaneeva

Candidate of Pedagogy, Associate Professor of the Department of General Educational Disciplines, Ural Institute of State Fire Service of the EMERCOM of Russia Ekaterinburg, Russian Federation om3ga70@mail.ru

Olga Vladimirovna Shmurygina

Candidate of Philosophy, Associate Professor of the Department of Public Service and Personnel Policy, Ural Institute of State Fire Service of the EMERCOM of Russia Ekaterinburg, Russian Federation shmur-olga@yandex.ru

Татьяна Борисовна Ванеева

канд. пед. наук, доцент кафедры общеобразовательных дисциплин, Уральский институт ГПС МЧС России Екатеринбург, Российская Федерация om3ga70@mail.ru

Ольга Владимировна Шмурыгина

канд. филос. наук, доцент кафедры государственной службы и кадровой политики, Уральский институт ГПС МЧС России Екатеринбург, Российская Федерация shmur-olga@yandex.ru

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЦЕННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ МЧС

08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством

Аннотация. В современном мире происходит множество событий, которые требуют проведения разного рода спасательных и гуманитарных операций, в которых принимают участие сотрудники МЧС. Естественно, что это требует проявления от них таких важных духовных ценностей, как профессиональный долг, служение Отечеству, ответственность и др. Значимость и рост чувства профессионального долга сотрудников МЧС все более явно показывают необходимость корректировки представлений мирового сообщества о гуманитарных ценностях и способах защиты человечества в различных кризисных ситуациях. Основой взаимодействия между сотрудниками становится профессиональный долг, который можно охарактеризовать как ответственность и духовные ценности, проявляющиеся в определенных нравственных качествах. Выбор профессиональной деятельности молодыми людьми априори подразумевает наличие у них повышенного чувства ответственности и гуманистических ценностей как основополагающих человеческих качеств, которые обостряются в процессе жизнедеятельности.

Это такие качества, как контроль собственных действий, воля, эмоциональная устойчивость, взвешенное отношение к риску, степень наличия которого влияет в том числе и на успешность и карьерный рост, а также на возможность управления сотрудниками МЧС [1, с. 23]. В рамках статьи выявлены противоречия между требованиями современного общества к профессиональной подготовке спасателей, сталкивающихся с неожиданными поворотами и аспектами предметов жизнедеятельности, и наличием всевозрастающей степени ответственности и гуманистических ценностей как личностных качеств специалистов-спасателей. В статье также предпринята попытка разрешения изложенных противоречий и вопросов комплексного подхода к развитию показателей ответственности и профессиональных ценностей у сотрудников и служащих противопожарной службы.

Ключевые слова: профессиональные ценности, ответственность, сотрудники МЧС, менеджмент системы МЧС, профессиональный долг, спасатели, патриотизм, товарищество, взаимовыручка, мужество, бескорыстие

Для цитирования: Ванеева Т. Б., Шмурыгина О. В. Профессиональные ценности и ответственность сотрудников как показатель эффективного управления в системе МЧС // Бизнес. Образование. Право. 2022. № 3 (60). С. 37—43. DOI: 10.25683/VOLBI.2022.60.311.

Review article

PROFESSIONAL VALUES AND RESPONSIBILITY OF EMPLOYEES AS AN INDICATOR OF EFFICIENT MANAGEMENT IN THE EMERCOM

08.00.05 — Economics and management of national economy

Abstract. Numerous processes taking place today in the modern world involve large-scale rescue and humanitarian operations in many situations. This inevitably requires the employees of the EMERCOM of Russia to display such important spiritual values as professional duty, service to the Fatherland, responsibility, etc. The growing importance of professional duty sense of rescuers more and more clearly reveals the conflicting ideas of the world community about humanitarian values and

ways to protect humanity. At the same time, professional duty, characterized by the quality of responsibility and spiritual values of the EMERCOM employee, is formed under the influence of objective and subjective factors and manifests itself in such moral qualities as humanism, selflessness, readiness for a feat in the name of saving people in danger, etc. Choice of this professional activity by young people already, a priori, implies that they have an increased sense of responsibility and humanistic

values, as fundamental human qualities that become aggravated in the process of life. Professionally important qualities for a rescuer are responsibility, self-control of one's own actions, will, emotional stability, a balanced attitude to risk, the level of which affects success and career growth [1, p. 23]. Within the framework of the article, contradictions are revealed between the requirements of modern society for the professional training of rescuers who are faced with unexpected turns and aspects of life objects and the presence of an ever-increasing degree

of responsibility and humanistic values, as personal qualities of rescuers. The article also presents an attempt to resolve the above contradictions and issues of an integrated approach to the development of indicators of responsibility and professional values among employees of the fire service.

Keywords: professional values, responsibility, employees of the Ministry of Emergency Situations, management of the EMERCOM, professional duty, rescuers, patriotism, camaraderie, mutual assistance, courage, selflessness

For citation: Vaneeva T. B., Shmurygina O. V. Professional values and responsibility of employees as an indicator of efficient management in the EMERCOM. *Business. Education. Law*, 2022, no. 3, pp. 37—43. DOI: 10.25683/VOLBI.2022.60.311.

Введение

Актуальность. Во все времена существования человечества люди нуждались и нуждаются в помощи при возникновении каких-либо неожиданных чрезвычайных ситуаций, как природного, так и техногенного характера. Одному человеку справиться в таких условиях сложно. Поэтому объединенная профессия спасателей (военнослужащие, врачи, психологи и др.) существует давно. Это те люди, для которых спасение является профессиональной обязанностью.

Важная роль в предотвращении кризисных ситуаций, ликвидации их последствий, оказании помощи людям отводится специалистам системы Министерства чрезвычайных ситуаций (далее — МЧС России). Однако необходимо помнить, что они выполняют свои должностные обязанности во многих случаях при максимальном физическом и эмоциональном напряжении, на пределе своих возможностей. Именно поэтому очень важное значение для сотрудников МЧС России имеет не только степень профессионализма и качество выполнения ими своих обязанностей, но и внутреннее отношение к выполнению своих обязанностей, которое выражается в ответственности и особых профессиональных ценностях. И это лежит в основе системы управления лицами, которые осуществляют служебную или трудовую деятельность в системе МЧС.

Изученность проблемы. Анализ литературы и аналогов исследования доказал актуальность изучения аспектов ответственности и системы ценностей, поиска и измерения практических данных о взаимосвязях показателей ответственности и профессиональных ценностей в интересующей нас профессиональной среде.

В работах недостаточно представлена идея многопланового изучения ответственности и ценностных показателей у специалистов МЧС и их влияния на эффективность управления системой МЧС.

Целесообразность разработки темы определяется противоречиями между требованиями современного общества к профессиональной подготовке спасателей, сталкивающихся с неожиданными поворотами и аспектами предметов жизнедеятельности, и наличием всевозрастающей степени ответственности и гуманистических ценностей как личностных качеств специалистов-спасателей. В данной работе представлена попытка разрешения изложенных противоречий и вопросов комплексного подхода к развитию показателей ответственности и профессиональных ценностей у сотрудников и служащих противопожарной службы.

В этой связи **целью** данного исследования является обоснование значения качеств ответственности и профессиональных ценностей в эффективности управления системой МЧС на основе комплексного изучения ответственности и профессиональных ценностей.

Цель определила решение следующих задач:

1. Осуществить теоретический анализ ответственности и профессиональных ценностей специалистов и работников системы МЧС.

2. Установить статистические и значимые различия, а также взаимосвязи показателей ответственности и профессиональных ценностей специалистов МЧС с разным стажем работы в эффективности управления подразделениями МЧС.

Элементом **научной новизны** являются найденные научные аналоги и развернутые представления о взаимосвязи компонентов ответственности и профессиональных ценностей у специалистов МЧС с разным стажем работы; выявленные статистически значимые показатели ответственности и профессиональных ценностей специалистов МЧС с разным стажем работы.

Теоретическая значимость. В статье осуществлен обобщающий анализ теоретического и эмпирического материала научных аналогов в рамках проблемы исследования, посвященный взаимосвязи компонентов ответственности и профессиональных ценностей у специалистов МЧС с разным стажем работы в эффективности управления системой МЧС. Проведенное исследование представляет актуальные механизмы формирования компонентов ответственности и ценностных ориентиров, аналитические выводы о их взаимосвязи и наличии у специалистов МЧС и их влияние на эффективность управления системой МЧС.

Практическая значимость работы состоит в том, что полученные данные могут быть использованы в качестве руководства к анализу и будут способствовать эффективности управления системой МЧС.

Основная часть

Первые представления о профессиональном долге представителей отдельных профессий появились очень давно. Самые первые люди, которые оказывали помощь людям, попавшим в беду, делали это не потому, что получали денежное вознаграждение за выполнение своих обязанностей, а из чувства милосердия, готовности помочь в сложной ситуации, сострадания или, как принято говорить в современном мире, из гуманистических убеждений.

В современном мире происходит множество событий, которые требуют проведения разного рода спасательных и гуманитарных операций, в которых принимают участие сотрудники МЧС России. Естественно, что это требует проявления от них таких важных духовных ценностей, как профессиональный долг, служение Отечеству, ответственность и др. Значимость и рост чувства профессионального долга сотрудников МЧС все более явно показывают необходимость корректировки представлений мирового сообщества о гуманитарных ценностях и способах защиты человечества в различных кризисных ситуациях.

Основой взаимодействия между сотрудниками становится профессиональный долг, который можно охарактеризовать как ответственность и духовные ценности, проявляющиеся в определенных нравственных качествах. Выбор профессиональной деятельности молодыми людьми априори подразумевает наличие у них повышенного чувства ответственности и гуманистических ценностей как основополагающих человеческих качеств, которые обостряются в процессе жизнедеятельности. Это такие качества, как самоконтроль собственных действий, воля, эмоциональная устойчивость, взвешенное отношение к риску, степень наличия которого влияет в том числе и на успешность и карьерный рост, а также на возможность управления сотрудниками МЧС [1, с. 23].

Во всем мире считается, что быть спасателем — это очень опасно. А в век, когда развитие технологий приводит к риску возникновения новых и еще более опасных техногенных аварий, особую значимость в управлении сотрудниками МЧС России приобретают их психическое состояние, готовность выполнять свои обязанности, несмотря на слож-

ности, руководствуясь чувством профессионального долга и ответственности на основе гуманности.

Наиболее важным и одновременно универсальным качеством, влияющим на эффективность управления системой МЧС, является ответственность сотрудников как показатель их зрелости (не только социальной, но и психологической). Ответственное отношение к своему поведению и отдельным поступкам лежит в основе организации жизнедеятельности человека, в основе того, как и какой он осуществляет жизненный выбор. Особенно ярко ответственность любого человека, а сотрудника МЧС России в первую очередь, проявляется в экстремальных условиях деятельности [2].

Можно выделить два подхода, связанных с изучением ответственности: это исследование ее отдельных аспектов и рассмотрение ответственности как системного качества личности.

Рассмотрение отдельных элементов ответственности на основании анализа, проведенного В. П. Прядиным, включает ряд направлений (рис. 1).



Рис. 1. Направления изучения ответственности

Проблеме ответственности посвящены работы многих исследователей, и, по мнению ученых, рассматривающих ответственность в качестве профессионально важного качества, она относится к тем свойствам личности, которые позволяют достичь успеха в профессиональной деятельности.

Наряду с этим исследователи подчеркивают, что ответственность сотрудников в качестве профессионально важного качества обеспечивает не только успешность в профессиональной деятельности, но и эффективность управления системой МЧС в целом.

Это обуславливает актуальность проблемы формирования ответственности, ответственного поведения личности и ценностных ориентиров специалистов МЧС, их профессиональной ответственности, которая является значимым свойством личности. И именно степень ее наличия влияет на принимаемые решения и профессиональные обязательства специалистов МЧС, что в итоге сказывается на эффективности управления системой МЧС и благополучии общества.

Существует несколько подходов к феноменальному характеру понимания ответственности. В зависимости от подхода ее относят:

- к морально-нравственной стороне личности;
- к свойствам и качествам самоорганизации личности;

– к эмоциональному плану личности, где ответственность представляет импульс для человека к принятию решений и деятельности.

В отечественных исследованиях, посвященных изучению ответственности в профессиональной сфере, наблюдается рост исследований, которые направлены на изучение ответственности как важного свойства личности, которое, кроме эффективности в профессиональной деятельности, обеспечивает процесс саморазвития и самореализации личности (О. В. Мухлынина, В. П. Прядин, О. Н. Шалдыбина, А. Н. Яковлева и др.), а также оказывает значительное влияние на эффективность управления организацией или отдельными подразделениями.

В научных исследованиях имеется множество подходов к понятию «ответственность». Как считает Э. А. Смирнов, ответственность — это «необходимость человека отдавать отчет в своих действиях, деятельности, поступках и компенсировать неисполнение или ненадлежащее исполнение или негативные последствия выполняемой деятельности» [3, с. 213].

В акмеологических подходах А. А. Бодалева ответственность рассматривается несколько шире. Человек, как носитель ответственности, берет на себя ответственность перед другим человеком за определенное событие, результат действия или само действие, которое совершил в адрес

этого второго человека. При этом ответственность также возникает и перед определенной инстанцией, которая оценивает ответственность по определенным стандартам и критериям. В качестве инстанции может служить другой человек, который является авторитетом (например, мама), это может быть Бог, общество, человечество в целом, а может быть образ судей или даже собственная совесть [4].

А. И. Крупнов при проведении собственных исследований сделал вывод о том, что ответственность — это система устойчивых характеристик человека, которые обеспечивают готовность и стремление лица брать на себя ответственность за результаты конкретных дел, заданий, деятельности, принятия решений, а также возможность предвидеть последствия выполняемых заданий и деятельности и исход принятых решений и, кроме того, стремление к качественному выполнению обязанностей, заданий, поручений [5, 6].

Помимо основных компонентов, которые выделил А. И. Крупнов, в нашем исследовании мы также рассматриваем дополнительные компоненты феномена «ответственность», среди которых можно отметить стремления личности, трудности при принятии ответственных решений, трудности, связанные с недостатком самоконтроля, личностные трудности, трудности, связанные с усвоением профессиональных навыков, прогноз предполагаемых результатов и исход выполняемой деятельности.

Данный подход в нашем исследовании мы взяли за основной аналог, так как в нем представлены не только гармонические, но и агармонические составляющие ответственности.

По мнению К. Муздыбаева, «ответственность может проявляться эпизодически, в каких-то лишь особых и редких ситуациях, которые к этому располагают и провоцируют, а может быть и устойчивой чертой характера, свойства личности» [7, с. 10]. Автор отмечает, что «ответственность является социальной чертой, так как ориентирована на нормы и правила, которые являются общепринятыми в обществе». Социальную ответственность автор определяет как «склонность личности придерживаться в своем поведении общепринятых в данном обществе социальных норм, исполнять ролевые обязанности и ее готовность дать отчет за свои действия» [7, с. 42].

В. П. Прядзин так же, как и А. И. Крупнов, при изучении ответственности руководствуется системным подходом и под ответственностью понимает подтверждение конкретным лицом достижения результата собственными силами и на основе самостоятельно принятых решений, осознанного долга и совести [8].

Оба ученых едины во мнении, что ответственность «является интегративным свойством личности и взаимосвязана с такими личностными характеристиками, как целеустремленность, уверенность в себе, инициативность». Кроме того, авторы подчеркивают, что ответственность не может существовать без таких личностных характеристик, как самоконтроль со стороны воли и адекватная самооценка личности.

В трудах Л. И. Дементия ответственность — это такое свойство личности, которое состоит из трех структурных компонентов: когнитивного, эмоционально-мотивационного и поведенческого. Все компоненты обязательно взаимосвязаны, однако их развитие и проявление составляющих может происходить неравномерно. Поэтому в процессе формирования и развития профессиональной ответственности необходимо использовать индивидуальный подход, который будет учитывать личностные особенности человека, его способности и умения в профессиональной деятельности [9].

Л. И. Дементий предлагает считать определение термина «мера ответственности» как определение количества ответственности, которое конкретный человек берет на себя в самых разных жизненных обстоятельствах и ситуациях. При этом количество ответственности — это количество ситуаций, поступков и действий, за которые личность готова самостоятельно нести ответственность [9].

Проанализировав различные подходы, можно отметить, что структурными компонентами ответственности являются когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты.

Особое внимание в различных исследованиях уделяется профессиональной ответственности, так как именно эта ответственность обеспечивает успешность деятельности и качественное выполнение должностных обязанностей в любом виде профессий, а также способность личности брать на себя вину за ненадлежащее исполнение своих обязанностей или за исход принятого решения и исход собственной деятельности.

В научных аналогах подчеркивается, что ответственность носит социальный характер, так как ориентирована на нормы и правила, которые приняты в обществе.

Исходя из вышеизложенного, под ответственностью мы будем понимать готовность личности принять на себя обязанности и обязательства за принятие решений и результат выполняемых профессиональных задач.

В свою очередь, готовность человека к выполнению должностных обязанностей во многом определяется тем, какими знаниями, умениями и навыками он обладает, а также той системой ценностей (как личностных, так и профессиональных), которая у него сложилась.

Личностные ценности находятся в основе регулирования деятельности человека, задают направленность всех видов активности. Профессиональные же ценности выступают в качестве ориентиров, которые помогают человеку осуществить выбор в профессиональной деятельности и могут быть рассмотрены в узком смысле, как отражающие явления, непосредственно связанные с профессиональной деятельностью. А также их можно понимать в более широком смысле, как реализацию в профессиональной сфере содержания общей системы ценностей индивида или группы. В профессиональной сфере ценности тесно связаны с тем, что для индивида будет показателем успеха в карьере и приемлемого способа достижения этого успеха. На этапе профессионального обучения формирование ценностей приводит к выбору индивидуально-го стиля деятельности [10—12].

Следовательно, под профессиональными ценностями будем понимать такие идеи, концепции, нормы, взгляды, убеждения, принципы, значимые для конкретного профессионального сообщества и отдельного специалиста, которые необходимы для успешного выполнения профессиональной роли. И на основании рассмотрения отдельных подходов к изучению ценностей (В. А. Сластени, С. Г. Вершловский, Г. Риккерт, Б. Т. Лихачев и др.) можно построить следующую структуру профессиональных ценностей специалиста МЧС, основываясь на структуре деятельности и тех профессионально-этических требованиях, которые к ней предъявляются (рис. 2).

С точки зрения Э. Ф. Зеера, исследование личности специалиста той или иной профессии, его отношения к миру невозможно без учета системы его ценностных ориентаций, которые являются одним из центральных личностных компонентов [13].



Рис. 2. Профессиональные ценности специалиста МЧС

Человек начинает осознавать профессиональные ценности с того момента, как выбирает профессию. В дальнейшем происходит их корректировка, наращивание, упорядочивание, выстраивание в собственную иерархию. Во многом на эти процессы влияют исторические и социально-экономические условия, в которых специалист выполняет свои должностные обязанности. И тут главное не сохранять приверженность устаревшим ценностям, которые потеряли свою актуальность, а, наоборот, поддерживать принципы, которые соответствуют той или иной профессиональной деятельности.

В современных условиях переоценки системы ценностей, нравственных целей ценностные ориентиры сотрудника МЧС приобретают особую значимость.

На основании нормативных правовых документов, которые регулируют деятельность сотрудника МЧС, можно выделить следующие профессиональные качества, которыми он должен обладать: ответственность, добросовестность, обязательность, внимательность, правдивость, принципиальность, беспристрастность, смелость, тактичность, дисциплинированность, исполнительность, инициативность, организованность и т. д. При этом необходимо хранить и приумножать лучшие традиции МЧС России: патриотизм, верность служебному долгу, товарищество, взаимовыручка, мужество, бескорыстие, благородство, самопожертвование, профессионализм, особый командный дух корпоративной культуры МЧС России, а также внимание к людским чувствам и горю [14].

Теоретический анализ ответственности и профессиональных ценностей у сотрудников МЧС России позволил выявить и обосновать основные пути повышения эффективности управления сотрудниками в современных условиях.

Одним из самых важных путей повышения эффективности процесса управления сотрудниками МЧС является формирование и развитие культуры профессионального общения руководящего и рядового состава, которые выполняют задачи в чрезвычайных ситуациях. С этой целью необходимо привлекать руководящий состав системы МЧС к участию в спасательных операциях по профильному назначению, для того чтобы в реальности продемонстрировать значимость ответственности и профессиональных ценностей при выполнении служебных обязанностей [15].

Другим путем повышения эффективности процесса сотрудниками системы МЧС России является формирование и развитие ценностных установок на понимание профессионального долга, своевременное и умелое использование руководящим составом предоставленной им дисциплинарной власти, в том числе обеспечение личной примерности в вопросах профессиональной дисциплины, выполнения ими служебного и профессионального долга.

Но наибольшую эффективность в процессе управления будет оказывать постоянное самосовершенствование сотрудников МЧС по формированию ответственности и профессиональных ценностей.

Заключение

Проведенный в процессе работы анализ выявил, что эффективность управления в системе МЧС во многом зависит от уровня ответственности сотрудников и тех профессиональных ценностей, которые у них сформированы. В ходе выполнения должностных обязанностей сотрудник постоянно должен принимать огромное количество неординарных быстрых решений, нести за них ответственность, как юридическую, так и моральную. Поэтому сотрудник постоянно должен соотносить свои поступки, профессиональную деятельность с задачами социума и стремлением быть полезным ему. Естественно, с учетом интересов и потребностей самой личности. Осознание исполненного долга позволяет личности ощутить полноту и радость жизни. Органическая связь долга спасателя и убежденности его в правоте и необходимости своей деятельности является итогом разумного познания жизнедеятельности личности и оказывает положительный эффект в целом на систему управления МЧС [16].

Также сделано заключение, что успех профессиональной деятельности сотрудника МЧС России как специалиста определяется такими его качествами, как авторитетность, коммуникативность, перцептивность, эмпативность, соучастность, умение работать с людьми, сопереживание, инициативность, самостоятельность, креативность, умение работать в команде и др. [9].

Результатом процесса формирования профессиональных ценностей специалистов МЧС, опирающихся на гуманистические ценностные ориентиры и чувство ответственности, становится профессиональная готовность к осуществлению эффективной по должностному предназначению службе на благо государства и общества. А это, в свою очередь, складывается в управление всей системой целиком.

Изучив научные подходы к понятию «ответственность», можно сделать вывод, что ответственность в научных исследованиях используется для характеристики психологических свойств личности и личностных качеств, а также состояний и психических процессов личности.

Таким образом, для эффективного управления сотрудниками МЧС России необходимо, чтобы они обладали целым комплексом профессионально важных качеств, характеризующихся как ответственность и определенные профессиональные ценности (ответственность, добросовестность, внимательность, беспристрастность, смелость, дисциплинированность и др.).

Измерение эффективности управления, в свою очередь, основывается на оценке достигнутых результатов. В системе противопожарной службы они во многом направлены на сохранение человеческих жизней и материальных ценностей. А в этом огромное значение имеют ответственность и профессиональные ценности отдельных сотрудников и в целом всей системы [17].

Следовательно, особенностью функционирования силовых структур и ведомств является условие надежности деятельности специалистов экстремального профиля. Особенно велика цена ошибки при принятии неверного управленческого решения для персонала объектов, определяющих координацию и интеграцию деятельности всей организации. Очевидно, что стрессогенное влияние нервно-психического

напряжения в таких условиях возрастает пропорционально продолжительности профмаршрута (с его увеличением не только вырабатываются механизмы адаптации, но и происходит повышение по службе, определяющее новый уровень ответственности и хронического психического напряжения) [18].

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Мазур Е. Психическая травма и психотерапия // Московский психотерапевтический журнал. 2003. № 1. С. 31—52.
2. Беспалова Т. М. Специфика психологической структуры ответственности военнослужащих как профессионально важного личностного свойства // Вестн. РУДН. Сер. : Психология и педагогика. 2012. № 3. С. 46—51.
3. Смирнов А. В. ПТСР и некоторые базовые убеждения человека // Психологические и психиатрические проблемы клинической медицины : сб. науч. тр., посвящ. 100-летию кафедры им. Павлова. СПб., 2000. С. 125—127.
4. Бодалев А. А. О событиях в жизни человека и человеке как событии // Мир психологии. 2000. № 4. С. 66—70.
5. Крупнов А. И., Новикова И. А. История и концептуальные основы системно-функционального подхода к исследованию свойств личности // Системные исследования свойств личности к 30-летию научной школы А. И. Крупнова в РУДН : коллектив. моногр. / Науч. ред. А. И. Крупнов, С. И. Кудинов, И. А. Новикова. М. : РУДН, 2014. С. 9—30.
6. Крупнов А. И. Системно-диспозиционный подход к изучению личности и ее свойств // Вестн. РУДН. Сер. : Педагогика и психология. 2006. № 1. С. 63—74.
7. Муздыбаев К. Психология ответственности / Под ред. В. Е. Семенова. Л. : Наука. Ленингр. отд-ние, 1983. 240 с.
8. Прядеин В. П. Ответственность как системное качество личности : учеб. пособие. Екатеринбург : Изд-во УрГПУ, 2001. 208 с.
9. Дементий Л. И. Ответственность личности как свойство субъекта жизнедеятельности : автореф. дис. ... д-ра психол. наук. М., 2005. С. 22—28.
10. Зеленова М. Е., Лазебная Е. О., Тарабрина Н. В. Психологические особенности посттравматических стрессовых состояний у участников войны в Афганистане // Психологический журнал. 1997. № 2. С. 18—32.
11. Королева С. В. Разработка универсальной психофизиологической модели прогнозирования надежности деятельности сотрудников МЧС России (с учетом гендерных различий) // Современные проблемы гражданской защиты. 2021. № 2(39). С. 5—11.
12. Королева С. В., Курпеева Ю. А. Разработка модели прогнозирования надежности деятельности сотрудников-женщин в системе МЧС России // Современные проблемы гражданской защиты. 2021. № 1(38). С. 5—11.
13. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования : практикум. М., 2008. 144 с.
14. Стеглянникова С. В. Моральные регулятивы культуры: совесть, стыд, долг и вина. Норильск, 2006. С. 99.
15. Чупракова А. А. Психология эффективного управления персоналом: профессиональные деформации сотрудников МЧС в контексте жизнестойкости личности // Человеческий капитал. 2020. № 9(141). С. 170—179.
16. Дик В. П. Ответственность в системе общественных отношений: взаимосвязь общих и особенных свойств : автореф. дис. ... канд. филос. наук. Улан-Удэ : Бурят. гос. ун-т, 2013. С. 8—21.
17. Особенности оценки служебной деятельности должностных лиц пожарно-спасательных подразделений Государственной противопожарной службы МЧС России / Н. В. Мартинович, А. А. Мельник, А. В. Антонов, И. Н. Татаркин // Интернет-журнал «Наукоедение». 2016. Т. 8. № 6. URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/10TVN616.pdf>.
18. Аверина Е. Х. Совершенствование системы оценки эффективности деятельности подразделений системы МЧС России // ГосРег: государственное регулирование общественных отношений. 2020. № 3(33). С. 9—16.

REFERENCES

1. Mazur E. Psychic trauma and psychotherapy. *Moscow Journal of Psychotherapy*, 2003, no. 1, pp. 31—52. (In Russ.)
2. Bespalova T. M. The specifics of the psychological structure of military personnel's responsibility as a professionally important personal property. *RUDN Journal of Psychology and Pedagogics*, 2012, no. 3, pp. 46—51. (In Russ.)
3. Smirnov A. V. PTSD and some basic human beliefs. In: *Psychological and psychiatric problems of clinical medicine. Collection of scientific papers dedicated to the 100th anniversary of the Pavlov Chair*. Saint Petersburg, 2000. Pp. 125—127. (In Russ.)
4. Bodalev A. A. About events in a person's life and a person as an event. *World of Psychology*, 2000, no. 4, pp. 66—70. (In Russ.)
5. Krupnov A. I., Novikova I. A. History and conceptual foundations of the system-functional approach to the study of personality traits. In: *Systemic studies of personality traits for the 30th anniversary of the A. I. Krupnov scientific school at PFUR. Collective monograph*. Moscow, RUDN University, 2014. Pp. 9—30. (In Russ.)
6. Krupnov A. I. System-dispositional approach to the study of personality and its properties. *RUDN Journal of Psychology and Pedagogics*, 2006, no. 1, pp. 63—74. (In Russ.)
7. Muzdybaev K. *Psychology of responsibility*. Ed. by V. E. Semenov. Leningrad, Nauka, 1983. 240 p. (In Russ.)
8. Pryadein V. P. *Responsibility as a systemic quality of personality. Textbook*. Ekaterinburg, Ural State Pedagogical University, 2001. 208 p. (In Russ.)
9. Dementiy L. I. *Responsibility of the individual as a property of the subject of life. Abstract of diss. of the Doc. of Psychology*. Moscow, 2005. Pp. 22—28. (In Russ.)
10. Zelenova M. E., Lazebnaya E. O., Tarabrina N. V. Psychological features of post-traumatic stress states among participants in the war in Afghanistan. *Psikhologicheskii zhurnal*, 1997, no. 2, pp. 18—32. (In Russ.)
11. Koroleva S. V. Development of a universal psychophysiological model for predicting the reliability of the activities of employees of the EMERCOM of Russia (with regard to gender differences). *Modern problems of civil protection*, 2021, no. 2, pp. 5—11. (In Russ.)

12. Koroleva S. V., Kurpeeva Yu. A. Development of a model for predicting the reliability of female employees of the EMERCOM of Russia. *Modern problems of civil protection*, 2021, no. 1, pp. 5—11. (In Russ.)
13. Zeer E. F. *Psychology of vocational education. Workshop*. Moscow, 2008. 144 p. (In Russ.)
14. Steklyannikova S. V. *Moral regulations of culture: conscience, shame, duty and guilt*. Norilsk, 2006. P. 99. (In Russ.)
15. Chuprakova A. A. Psychology of effective personnel management: professional deformations of employees of the EMERCOM in the context of personality resilience. *Human capital*, 2020, no. 9, pp. 170—179.
16. Dick V. P. *Responsibility in the system of public relations: the relationship of general and special properties. Abstract of diss. of the Cand. of Philosophy*. Ulan-Ude, 2013. Pp. 8—21. (In Russ.)
17. Martinovich N. V., Mel'nik A. A., Antonov A. V., Tatarin I. N. Peculiarities of assessing the performance of officials of the fire and rescue divisions of the State Fire Service of the EMERCOM of Russia. *Internet journal Naukovedenie*, 2016, vol. 8, no. 6. (In Russ.) URL: <http://naukovedenie. en/PDF/10TVN616.pdf>.
18. Averina E. Kh. Improving the system for evaluating the effectiveness of the activities of units of the EMERCOM of Russia. *GosReg: state regulation of public relations*, 2020, no. 3, pp. 9—16. (In Russ.)

Статья поступила в редакцию 22.06.2022; одобрена после рецензирования 29.06.2022; принята к публикации 05.07.2022.
The article was submitted 22.06.2022; approved after reviewing 29.06.2022; accepted for publication 05.07.2022.

Научная статья

УДК 338.48

DOI: 10.25683/VOLBI.2022.60.314

Irina Evgenievna Polyakova

Candidate of Philology, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Tourism
and Hotel Business,
Bunin Eleys State University
Elets, Russian Federation
iepolakova@mail.ru

Ирина Евгеньевна Полякова

канд. филол. наук, доцент,
доцент кафедры туризма
и гостиничного дела,
Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина
Елец, Российская Федерация
iepolakova@mail.ru

Galina Yurievna Karaseva

Senior Lecturer of the Department of Tourism
and Hotel Business,
Bunin Eleys State University
Elets, Russian Federation
www26466gk@mail.ru

Галина Юрьевна Карасева

старший преподаватель кафедры туризма
и гостиничного дела,
Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина
Елец, Российская Федерация
www26466gk@mail.ru

НОВЫЕ МАРКЕТИНГОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ: ТЕНДЕНЦИИ ФОРМИРОВАНИЯ И ВЫБОРА

08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством

Аннотация. Статья посвящена изучению принципов формирования и выбора новых маркетинговых инструментов туристским предприятием в актуальных экономических условиях. Успешная деятельность современного туристского предприятия базируется на тщательно продуманной маркетинговой политике, которая является залогом его развития, поддержания имиджа, повышения конкурентных преимуществ и роста продаж. Стратегия маркетинга предприятия формируется как система взаимосвязанных приемов и инструментов. При этом большинство этих инструментов, как правило, располагается в области цифрового (диджитал) маркетинга. Данная тенденция продиктована быстрыми темпами развития цифровой экономики, в частности цифровизацией туристской сферы, в которой параллельно и согласованно происходит процесс «цифровизации туриста». Рост числа самостоятельных туристов, являющихся «продвинутыми» интернет-пользователями, способными и предпочитающими самостоятельно совершать все необходимые действия по подбору тура, выбору объектов посещения, средства размещения, покупке билетов с помощью приложений на гаджете или специ-

ализированных веб-сайтов, поставил перед туроператорами и турагентами задачу адаптации к подобного рода запросам клиентов и формирования таким образом нового, цифрового маркетингового инструментария. Однако выбор маркетинговых инструментов не должен являться спонтанным и хаотичным процессом для туристского предприятия. Корректно проведенные маркетинговые исследования позволяют грамотно определить целевую аудиторию фирмы и осуществить выбор методов, приемов и инструментов маркетинга. Тем не менее существует ряд наиболее предпочтительных инструментов, лежащих в области цифрового маркетинга, которые используются большинством современных турфирм с эффективным результатом. Авторы статьи уделяют большое внимание описанию преимуществ и недостатков данных инструментов, отражающихся на тенденции их выбора.

Ключевые слова: индустрия туризма, диджитал-маркетинг в туризме, цифровой маркетинг, туристское предприятие, маркетинговые инструменты в туризме, маркетинговые исследования, маркетинговая стратегия, маркетинговые коммуникации, таргетинг, лэндинг пэйдж