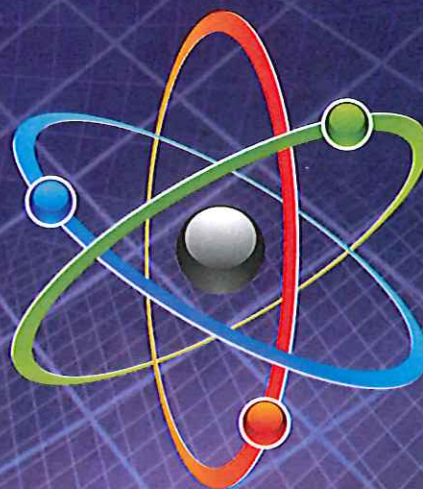


Образовательное частное учреждение высшего образования
«ГУМАНИТАРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ ЗНАНИЙ

Сборник статей



Издание включено в РИНЦ

Издательство «Перо»
Москва 2015

УДК 30+33+34+35+37

ББК 60+65+67+74 я43

А 43

А 43 АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ ЗНАНИЙ. Сборник статей. – Москва: Издательство «Перо», 2015. – 322 с.

ISBN 978-5-906851-03-1

В сборник включены статьи сотрудников Гуманитарно-социального института и представителей дружественных вузов и организаций: Московского государственного университета технологий и управления (МГУТУ) им. К.Г. Разумовского (Первый казачий университет), Московского государственного университета (МГУ) им. М.В. Ломоносова, Российской академии народного хозяйства и государственной службы (РАНХиГС) при Президенте РФ, Московского педагогического государственного университета (ФГБОУ ВО «МПГУ»), Московского государственного института международных отношений (МГИМО) МИД России, Московского государственного университета путей сообщения (МИИТ), Российского государственного социального университета (РГСУ), Филиал в г. Люберцы, Государственного социально-гуманитарного университета (ГОУ ВО МО «ГСГУ») г. Коломна МО, Рязанского государственного университета (ФГБОУ ВО «РГУ им. С.А. Есенин») г. Рязань, Гжельского государственного университета (ФГБОУ ВО «ГГУ») п. Гжель МО, Северо-Восточного государственного университета (ФГБОУ ВПО «СВГУ») г. Магадан, Николо-Угрешской духовной семинарии г. Дзержинский МО, Коломенского политехнического колледжа (ГБОУ СПО «КПК») г. Коломна МО, НОУ «Общеобразовательная Свободная школа» г. Жуковский МО, МБОУ гимназии №8 г. Коломна МО, МБОУ СОШ №30 г. Коломна МО, МБОУ СОШ №1 г. Коломна МО, МОУ СОШ №10 г. Жуковский МО, Международного благотворительного общества «Сохнут», Института иврита (ульпан Акава) г. Нетания (Израиль), Комитета по культуре и искусству администрации Раменского муниципального района, Отдела УДиР ГУ МВД России по Московской области.

Редколлегия:

Отв. редактор к.п.н., доц. Мысенко Г.В.

Редакторы: к.т.н., проф. Самсонова Т.С.,
к.ф.н., доц. Мартеева Л.В.,
к.ю.н., доц. Дугарская Т.А.,
к.ф.н., доц. Савчук Р.Р.

Представленные в сборнике материалы и выводы отдельных авторов не всегда совпадают с позицией редколлегии и отражают индивидуальные и субъективные их оценки.

УДК 30+33+34+35+37
ББК 60+65+67+74 я43

ISBN 978-5-906851-03-1

© Авторы статей, 2015

Секция экономики и менеджмента

Агарков М. Совершенствование управления качеством транспортных услуг на примере ОАО «РЖД»	220
Бош Е.А. Анализ финансовой отчетности как фактор прогнозирования доходов и расходов	224
Воронецкий А.В. Организация деловых переговоров на международном уровне	229
Голивец Е.А. Анализ и учет денежных средств и расчетов	232
Елисеев С.В. Спецификация прав собственности в строительстве	234
Ерохин М.А. Управление качеством продукции машиностроения	238
Занегин К.С. Особенности управления качеством продукции и услуг на предприятиях торговли	243
Зотова А.С. Связи с общественностью как платформа для трансляции услуг в социальной сфере	247
Каленская А.В. Банкротство предприятия	251
Карасев Е. Внедрение системы менеджмента качества в строительную отрасль как одно из эффективных направлений динамичного развития	255
Кокорин В.Н. Социально-экономические проблемы моногородов в России	259
Коломнец Д.М. Маркетинговая деятельность в современных условиях	261
Кольцова М.С. Сущность управления предприятием в современной экономике России	266
Кустова Т. Кредитоспособность заемщика банка и оценка кредитного риска	270
Кучина Е.А. Финансовое состояние предприятия	274
Лазарев М.П. Основные подходы к пониманию брендинга территорий как комплексного явления	277
Лейфер Г. Внедрение CRM-систем как фактор повышения конкурентоспособности предприятия	281
Ляпушкина А. Мероприятия, направленные на снижение аварийности с пешеходами при пассажирских перевозках наземным городским транспортом	286

Секция экономики и менеджмента

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ОАО «РЖД»

Агарков М., магистрант
И/рук. – к.ф.н., доц. Савчук Р.Р.
МИИТ

В современных экономических условиях политического сближения с азиатскими странами в рамках АТЭС особое внимание уделяется функционированию транспортной отрасли. Это объясняется целым рядом причин, прежде всего, увеличением транзита на железнодорожном транспорте, а также росту конкуренции между различными видами транспорта в целом и между компаниями конкурентами, в частности. Например, железные дороги КНР предлагают стабильный сервис и конкурентоспособные ставки для перевозок грузов из Республики Корея в государства Центральной Азии по Транскитайской магистрали, в данном случае Трансисиб теряет свою конкурентоспособность. Все вышесказанное диктует необходимость повышения качества предоставляемых транспортных услуг, в т.ч. в сфере железнодорожного транспорта – стратегической отрасли экономики.

В соответствии с ГОСТ Р 51006-96 «Услуги транспортные. Термины и определения» под качеством транспортных услуг понимается совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей или получателей в соответствующих перевозках и работах. [1]

Качество транспортных услуг обуславливается следующими обстоятельствами:

– показатели качества необходимо определять в абсолютном и в относительном выражении, но сравненно с соответствующими нормативами, стандартами и показателями, достигнутыми конкурентами;

– приоритет конечных потребительских оценок показателей качества перед внутриотраслевыми. Так, показатели качества эксплуатационной работы железных дорог (вес поезда, нагрузка и оборот вагона и др.) должны быть подчинены требованиям клиентуры и максимально возможно учитывать интересы пользователей транспортом;

– качество должно измеряться в натуральном, а не стоимостном выражении. В рыночных условиях цена перевозки должна определяться соотношением спроса и предложения на транспортные услуги. Так, например, цена за более низкое качество услуги может быть выше платы за более качественную, либо одинакова для различных условий транспортного обслуживания;

– показатели качества транспортного обслуживания должны быть унифицированы, сопоставимы по видам транспорта. Для потребителей транспортных услуг важен сам факт перемещения из одного пункта в другой, а не средство передвижения (поезда, автомобили, самолеты). Поэтому победит в конкурентной борьбе тот вид транспорта, который предоставит более комфортные и приемлемые цены услуги.

Таким образом, качество транспортного сервиса можно сформулировать как степень соответствия всего комплекса услуг транспорта и экспедирования потребностям и ожиданиям потребителей.

Часто используется понятие уровня качества транспортных услуг – это относительная характеристика качества предоставляемых транспортных услуг, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой транспортной услуги с базовыми значениями соответствующих показателей.

Принято выделять четыре уровня, определяющие качества транспортного сервиса (табл. 1).

Показатель качества транспортной услуги - количественная характеристика одного или нескольких потребительских свойств услуги (обслуживания), составляющих ее качество.

В зависимости от характеризующих свойств можно выделить несколько групп показателей качества услуг.

Таблица 1

Уровни качества транспортного сервиса

Номер уровня качества	Название уровня	Характеристика уровня
I Уровень	Соответствие стандарту	Производимые услуги соответствуют статьям федеральных законов (Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации, О железнодорожном транспорте, Правила перевозок и другим нормативным документам)
II уровень	Соответствие возможностям	Производство услуг должно отвечать техническим и технологическим возможностям железных дорог
III уровень	Соответствие требованиям рынка	Удовлетворение требований клиентуры в высоком качестве и низкой цене на транспортные услуги
IV уровень	Соответствие латентным потребностям	Удовлетворение неявных, скрытых потребностей в железнодорожных перевозках

Показатели эффекта (назначения) - показатели, характеризующие полезный эффект от получения услуг - маршрут доставки, время доставки, размер партии товара и т. д.

Показатели надежности - система показателей, характеризующая безотказность и сохраняемость услуг.

Показатели экономии - это показатели, характеризующие финансовые затраты потребителя при получении услуги: провозная плата и дополнительные сборы, потери вследствие длительной доставки, снижения качества груза и т. д.

Экологические показатели характеризуют уровень вредных воздействий на природу при производстве и потреблении услуги.

Показателям безопасности последнее время уделяется все большее внимание, т.к. они особенно востребованы со стороны потребителей.

Эргономические и эстетические показатели характеризуют качество услуг с точки зрения приспособленности к человеку. Это, прежде всего, оборудование станций, билетных касс, дресс-код персонала и т.д. Как правило, выражаются в баллах, например, от 1 до 5.

Все вышеперечисленные показатели взаимосвязаны.

Для такой сложной структуры, какой является ОАО «РЖД», нужны эффективные инструменты управления качеством. Главным инструментом достижения целевого состояния в области управления качеством является модель качества услуг ОАО «РЖД».

Данная Модель является инструментом определения и удовлетворения требований потребителей к качеству услуг, предоставляемых ОАО «РЖД», и включает в себя:

– совокупность требований потребителей к качеству услуг по видам бизнеса ОАО «РЖД»;

– содержание требований потребителей к качеству услуг по видам бизнеса ОАО «РЖД»;

– показатели степени обеспечения требований потребителей ОАО «РЖД» к качеству услуг.

По данным экспертов транспортной отрасли к числу основных требований потребителей услуг ОАО «РЖД» в различных сегментах транспортного рынка следует отнести [2]:

1) на рынке грузовых перевозок и услуг инфраструктуры: безопасность следования грузов и подвижного состава; соблюдение сроков доставки и сохранности грузов по договору; доступность услуги по экономическому, географическому, информационному и административному признакам; сохранение окружающей среды; соблюдение графика движения; гибкость тарифов; интермодальность грузовых перевозок, означающая возможность доставки груза по принципу «от двери до двери» или передачи грузов на другие виды транспорта в прямом сообщении; информационное сопровождение продвижения грузов и подвижного состава; наличие различных вариантов исполнения перевозки по цене, времени, условиям; оперативность оформления и удобство подачи заявок на предоставление услуг; культура и эстетика предоставления услуг; и т.д.

2) на рынке пассажирских перевозок: гарантия сохранения жизни, здоровья и личного имущества пассажиров в процессе перевозки; точность отправления, проследования и прибытия по расписанию пассажирских и грузовых поездов; удобство расписания пассажирских поездов в дальнем следовании и пригородном сообщении; сокращение времени нахождения пассажиров в пути; сохранность багажа; доступность услуги по экономическому и географическому признакам; сохранение окружающей среды; комфортность, качественный сервис и информационное обеспечение пассажиров на вокзале и в пути следования; обеспечение потребностей пассажиров в товарах и услугах; функционирование обратной связи с ОАО «РЖД», в частности, возможность сообщить ОАО «РЖД» о неудобствах и недостатках обслуживания; обеспечение транспортной коммуникативности (при стыковочных рейсах) с другими видами транспорта; культура и эстетика предоставления услуг;

3) на рынке ремонтных услуг: доступность услуг по экономическому и географическому признакам; выполнение видов ремонта подвижного состава в соответствии с правилами ремонта, регламентами технической оснащенности; соблюдение сроков ремонта по договору; предоставление услуг по технической модернизации подвижного состава; наличие гарантийного обслуживания; предоставление широкой номенклатуры выполняемых работ по ремонту подвижного состава; гибкость тарифов в соответствии с различными требованиями услуг; обеспечение недискриминационного доступа к ремонтной базе; сохранение окружающей среды; обеспечение бесперебойной и безаварийной работы отремонтированного подвижного состава; обеспечение сохранности подвижного состава, переданного в ремонт; культура и эстетика предоставления услуг;

4) в сегменте прочих продаж: сохранение здоровья и жизни потребителей в процессе оказания услуг и потребления товара; своевременность и срочность оказания услуг, продажи товара; доступность услуг, товара по экономическому, географическому, информационному и административному признакам; сохранение окружающей среды и обеспечение ее безопасного воздействия на потребителя; культура и эстетика предоставления услуг.

Уже более 8 лет (с 2007 г.) в ОАО «РЖД» функционирует Центр технического аудита, который производит оценку технологических и производственных систем предприятий - партнеров ОАО «РЖД», осуществляет инспекционный контроль и управление поставщиками в области обеспечения качества. Эта работа особенно

актуальна, т.к. анализ показывает, что 25% сбоев в работе происходит из-за поставок бракованной продукции.

С целью снижения данных показателей с 2007 г. в Российской Федерации и странах СНГ введены новейшие версии нормативов европейского стандарта железнодорожной промышленности IRIS (International Railway Industry Standard), который позволяет РЖД избавиться от поставок брака и обеспечить полную ответственность поставщиков за качество продукции.

План мероприятий по переходу к целевому состоянию системы управления качеством должен быть полностью реализован в соответствии с «Функциональной

На рис.1 приведена схема факторов качества транспортного обслуживания пассажиров.

В заключение хотелось бы отметить, особенности управления качеством транспортных услуг:

Во-первых, качество транспортных услуг напрямую связано с внедрением инноваций в транспортную отрасль в целом, и на железной дороге, в частности. Это, прежде всего, строительство и эксплуатация современных автоматизированных центров управления движением; использование спутниковых технологий; внедрение специального программного обеспечения и создание современной логистической инфраструктуры.

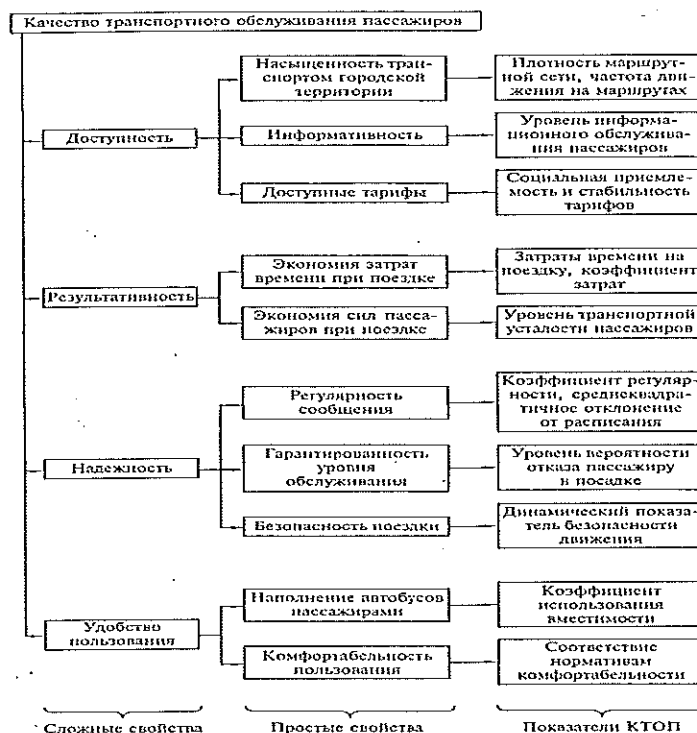


Рис. 1. Схема факторы качество транспортного обслуживания пассажиров.

Во-вторых, создание и использование современной техники и технологий, позволяющей существенно повысить удовлетворенность потребителей качеством транспортных услуг.

Работа по совершенствованию деятельности ОАО «РЖД», направленная на повышение качества транспортных услуг, требует серьезных материальных затрат, времени, но главное – она должна осуществляться постоянно, т.к. условия внешней среды изменчивы, а конкурентная борьба между участниками рынка обостряется, возникают новые возможности и угрозы, которые надо превращать в конкурентные преимущества.

Использованные источники:

1. ГОСТ Р 51006-96 «Услуги транспортные. Термины и определения» <http://standartgost.ru/> Точка доступа 12.12.2015 г.
2. Корпоративная система управления качеством ОАО РЖД - http://www.rzd-expro.ru/innovation/corporativnaya_quality_management_system/ Точка доступа 11.12.2015г.
3. Функциональная стратегия управления качеством ОАО РЖД (Утверждена распоряжением ОАО «РЖД» от 15.01.2007 г. №46р) // <http://www.rzd.ru/> Точка доступа 12.12.2015г.

АНАЛИЗ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ, КАК ФАКТОР ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ДОХОДОВ И РАСХОДОВ

Боиш Е.А., магистрант

Гуманитарно-социальный институт

Любая компания стремится максимизировать свою прибыль путем увеличения доходов и уменьшения расходов. Для того, что бы быть лидером на рынке, необходимо уметь обрабатывать огромное количество информации, а так же контролировать и прогнозировать свои расходы.

В наше время контроль над доходами и расходами предприятия осуществляет бухгалтерия, а так же ведет учет и отчетность. Все стандарты, правила формирования бухгалтерского учета и отчетности прописаны в «Положении о бухгалтерском учете». В нем раскрываются такие понятия, как учетная политика организации, учет основных средств, доходы организации, расходы, бухгалтерская отчетность и другие.

Финансовая отчетность - это показатели учета, отраженные в форме определенных таблиц, которые характеризуют движение обязательств, имущества и финансовое положение компании в целом, за определенный отчетный период.

Бухгалтерская (финансовая) отчетность, включает в себя следующие формы отчетности:

- Форма №1 «Бухгалтерский баланс»;
- Форма №2 «Отчет о прибылях и убытках» (отчет о финансовых результатах);
- Форма №3 «Отчет об изменениях капитала»;
- Форма №4 «Отчет о движении денежных средств»;
- Форма №5 «Приложение к бухгалтерскому балансу»;
- Форма №6 «Отчет о целевом использовании средств»

Формы отчетности, каждый год пересматриваются, меняются и утверждаются Министерством Финансов Российской Федерации. Бухгалтерская отчетность регулируется законом «О бухгалтерском учете», положениями "О формах бухгалтерской отчетности организаций" от 22.07.2003 г. № 67н, "О порядке публикации бухгалтерской отчетности открытыми акционерными обществами" от 28.11.96 № 101 и другими.[6]