

Морозова Н.С., Бондаренко Ю.Н. Особенности программ лояльности...

4. *Morozov M.A., Morozova N.S. Informatsionnye tekhnologii v sotsial'no-kul'turnom servise i turizme. Orgtekhnika: uchebnik. 6-e izd., pererab. M.: Akademiya, 2008.*
5. *Morozov M.A., Morozova N.S. Informatsionnye tekhnologii v turistskoj industrii. M.: KnoRus, 2016. 276 s.*
6. *Morozov M.A., Morozova N.S. Predprinimatel'stvo i konkurentsia v turizme: monografiya. M.: Rossijskij novyj universitet, 2010. 136 s.*
7. PwC predstavila rejting gotovnosti krupnejshikh gorodov i aglomeratsij mira k vnedreniyu tekhnologij budushchego // D-Russia.ru. URL: <http://d-russia.ru/pwc-predstavila-rejting-gotovnosti-krupnejshih-gorodov-i-aglomeratsij-mira-k-vnedreniyu-tehnologij-budushhego.html> (data obrashcheniya: 08.04.2019).

DOI: 10.25586/RNUV9276.19.03.P.121

УДК 331

Н.С. Морозова, Ю.Н. Бондаренко

ОСОБЕННОСТИ ПРОГРАММ ЛОЯЛЬНОСТИ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Рассматриваются вопросы создания программ лояльности в образовательных организациях. Описывается специфика лояльности потребителей образовательных услуг, дается характеристика особенностей и факторов, влияющих на лояльность персонала образовательных организаций. Предлагаются пути повышения лояльности научно-педагогического состава.

Ключевые слова: управление персоналом, образовательная организация, лояльность, программы лояльности.

N.S. Morozova, Yu.N. Bondarenko

FEATURES OF LOYALTY PROGRAMS IN PERSONNEL MANAGEMENT OF AN EDUCATIONAL ORGANIZATION

The issues of creating loyalty programs in educational organizations are considered. The specificity of the loyalty of consumers of educational services is described, the characteristics and factors affecting the loyalty of the personnel of educational organizations are described. The ways of increasing the loyalty of the scientific and teaching staff are proposed.

Keywords: personnel management, educational organization, loyalty, loyalty programs.

Одним из важнейших факторов обеспечения конкурентоспособности организации является персонал, а преданность работников своему предприятию выступает в качестве значимого конкурентного преимущества [1; 2]. Особое значение приобретает формирование лояльности персонала, которая отражает верность

следования целям, идеям и ценностям организации.

Для российского образования характерен высокий уровень конкуренции между высшими учебными заведениями, что вынуждает образовательные организации искать новые пути повышения своей конкурентоспособности и привлекательности,

учитывая модернизацию образовательного процесса и системы образования в целом, глобализацию, объединение с международными образовательными системами и стандартами. Успешность вуза напрямую связана с лояльностью всех участников образовательного процесса, включая его персонал и обучающихся. Важнейшими составляющими лояльности обучающихся являются удовлетворенность качеством образовательных услуг, высокая степень доверия и преданность вузу. Особенность лояльности обучающихся заключается в сохранении длительных связей с последним, готовности порекомендовать его своим друзьям и коллегам.

Понятие лояльности многогранно, в каждой сфере лояльность персонала проявляется по-своему, дать однозначную дефиницию достаточно сложно [3; 4]. Можно выделить несколько ключевых признаков лояльности персонала образовательных организаций:

- чувство удовлетворенности всех участников образовательного процесса по отношению к образовательной организации;
- устойчивое предпочтение имиджа и политики образовательного учреждения всем остальным;
- долгосрочное желание работать в организации;
- преобладание эмоционального поведения над рациональным.

В изучении факторов формирования лояльности к образовательным услугам существует два направления: первое подчеркивает важность качества оказанной образовательной услуги, второе обращает большее внимание на длительные взаимоотношения, складывающиеся между обучающимся и вузом. В качестве определяющих факторов лояльности обучающихся следует выделять воспринимаемое каче-

ство образования, доверие и преданность образовательной организации.

Отметим, что степень удовлетворенности образовательной услугой зависит не только от удовлетворенности конкретной услугой, но и от других аспектов, в частности от уровня доверия образовательному учреждению со стороны обучающегося.

Выпускники могут продолжать оказывать поддержку своему вузу, входя в попечительские советы образовательной организации, рекламируя ее в своем кругу общения, содействуя трудоустройству выпускников.

Важным направлением повышения конкурентоспособности образовательной организации является использование программ лояльности персонала. Персонал образовательных учреждений включает научно-педагогических работников и административно-управленческий персонал, которые принципиально различаются функционалом, решаемыми ими задачами и, соответственно, содержанием программ лояльности.

Основные отличительные черты научно-педагогических работников образовательной организации состоят в следующем: они являются ключевым звеном в образовательном процессе, создают добавочную стоимость образовательных услуг; занимаются научной деятельностью, участвуют в конференциях, симпозиумах и других мероприятиях, формируют научный и творческий потенциал учебного заведения. Научно-педагогическим работникам высшей школы необходимо создавать условия для интеллектуального и научного роста.

Административно-управленческий персонал выступает в роли обеспечивающей инфраструктуры образовательной организации, не принимает непосредственного участия в оказании образовательных услуг и не создает добавочной стоимости. Лояльность административно-управленческого

персонала базируется на материальной стабильности, четко разграниченных обязанностях между сотрудниками, статусе образовательного учреждения, его присутствию в каких-либо рейтингах, престижности учебной организации, обладании административным ресурсом.

Процесс формирования лояльности подвержен влиянию разнообразных факторов, которые способны оказывать как положительный эффект на развитие лояльности персонала, так и понижать уже достигнутую лояльность вплоть до возникновения негативного отношения.

В образовательных организациях существует несколько проблем, которые подрывают лояльность научно-педагогических работников высшей школы и создают неблагоприятные условия для выполнения трудовых обязанностей:

- высокий уровень загрузки научно-педагогических работников, который существенно выше, чем, например, в зарубежных учебных заведениях;
- усиление бюрократической составляющей в работе научно-педагогических работников, связанной с необходимостью подготовки большого количества документации, которая, как правило, нужна только для проведения контроля и не влияет на качество учебного процесса;
- неблагоприятные условия по организации поездок с целью участия в конференциях, симпозиумах и прочих научных мероприятиях, обусловленные недостаточным уровнем финансирования;
- ограниченные возможности публикационной активности, которые связаны с тем, что большинство научных печатных изданий являются платными.

С целью повышения лояльности научно-педагогических работников рационально:

- повысить престиж и статус научно-педагогических работников как ключевых участников образовательного процесса;
- увеличить финансирование их участия в научных конференциях, семинарах, симпозиумах;
- оптимизировать нагрузку преподавателей и повысить важность и значимость научной составляющей.

Научно-педагогическим работникам следует предоставить больше возможностей для развития научной и образовательной деятельности. Следствием этого будет повышение их лояльности к образовательной организации. Научно-педагогические работники должны почувствовать свою значимость и авторитетность, ведь именно они оказывают основную образовательную услугу. Необходимо повышать ценность исследовательской деятельности кафедр и научных школ, которые являются базой для успешного долгосрочного развития образовательной организации. Не отрицая важности вспомогательных служб, следует усиливать статус профессорско-преподавательского состава как среди студентов, так и сотрудников вспомогательных служб образовательной организации.

Для завоевания и удержания конкурентных преимуществ образовательным организациям нужно активнее использовать программы лояльности персонала, в частности, для научно-педагогических работников, которые будут обеспечивать стратегическую конкурентоспособность образовательной организации.

Литература

1. Морозов М.А. Повышение эффективности управления персоналом (на примере предприятий туриндустрии) // Менеджмент в России и за рубежом. 2003. № 2. С. 96–104.

2. Морозов М.А. Управление предприятием туристской индустрии // Стандарты и качество. 2006. № 2. С. 54–58.
3. Морозова Н.С. Формирование лояльности как инструмент повышения конкурентоспособности в туризме // Туризм и рекреация: фундаментальные и прикладные исследования: труды III Международной научно-практической конференции (Москва, 24–25 апреля 2008 г.). М.: Диалог культур, 2008. С. 272–275.
4. Морозова Н.С. Формирование лояльности как инструмент повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия // Современные проблемы сервиса и туризма. 2010. № 2. С. 31–36.

Literatura

1. Morozov M.A. Povyshenie effektivnosti upravleniya personalom (na primere predpriyatij turindustrii) // Menedzhment v Rossii i za rubezhom. 2003. № 2. S. 96–104.
2. Morozov M.A. Upravlenie predpriyatiem turistskoj industrii // Standarty i kachestvo. 2006. № 2. S. 54–58.
3. Morozova N.S. Formirovanie loy'al'nosti kak instrument povysheniya konkurentosposobnosti v turizme // Turizm i rekreatsiya: fundamental'nye i prikladnye issledovaniya: trudy III Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferentsii (Moskva, 24–25 aprelya 2008 g.). M.: Dialog kul'tur, 2008. S. 272–275.
4. Morozova N.S. Formirovanie loy'al'nosti kak instrument povysheniya konkurentosposobnosti gostinichnogo predpriyatiya // Sovremennye problemy servisa i turizma. 2010. № 2. S. 31–36.

DOI: 10.25586/RNUV9276.19.03.P.124

УДК 338.48

Н.В. Савватеева

ВЛИЯНИЕ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ НА ФОРМИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ ПОТОКОВ

Рассмотрено понятие качества туристских услуг, описаны влияющие на него факторы. Проанализирована взаимосвязь возвратного туристского потока и качества туристских услуг. Показана важность информационного обеспечения туристской услуги с точки зрения качества, отмечена необходимость изучения потребностей туриста для создания туристской услуги, отвечающей этим потребностям.

Ключевые слова: качество, туристская услуга, туристский поток, потребности туриста.

N.V. Savvateeva

INFLUENCE OF QUALITY OF TOURIST SERVICES ON THE FORMATION OF TOURIST FLOWS

The concept of quality of tourist services is considered, factors affecting it are described. Analyzed the relationship of return flow of tourists and the quality of tourist services. The importance of information support of tourist services in terms of quality is shown, the necessity of studying the needs of the tourist to create a tourist service that according to these needs is noted.

Keywords: quality, tourist service, tourist flow, tourist needs.