Таким образом, функция педагога, в частности преподавателя сольфеджио, заключается в умелом содействии развитию творческого мышления учащегося. В итоге, данные тенденции креативной педагогики направлены на преодоление психологической дистанции (учитель – ученик), эстетической (автор –

исполнитель – слушатель) способствуют постижению Культуры как целостного явления – с одной стороны, с другой же являются залогом успешного формирования эмоциональной культуры личности.

Теоретические и прикладные социологические, политологические и маркетинговые исследования

**РОЛЬ СОЦИАЛЬНОГО МАРКЕТИНГА В
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ
НАСЕЛЕНИЯ**

Вахитов Ш.М., Курбатина О.Н.
ЗАО «Шрея Корпорэйшнл»,
Казань

Маркетинговая деятельность медицинской или фармацевтической организации, должна быть направлена на удовлетворение потребностей потребителя, как составной части общества.

Таким образом, общество и маркетинг оказываются в постоянной взаимообуславливающей связи, так как маркетинг, изучает нужды потребителей и целевых рынков и обеспечивает им желаемую удовлетворенность с одновременным сохранением и укреплением благополучия потребителей и общества в целом.

Для разработки и реализации технологии оказания услуг потребителям, необходимо проводить маркетинговые исследования, включающие: анализ приобретения лекарственных средств, получение информации о потребителях и их предпочтениях в выборе товара (услуги). Результатом исследования будет являться определение реальных и потенциальных потребителей, на основе чего могут вноситься изменения в ассортиментную, ценовую и сбытовую политику (изучение номенклатуры позиций, которые необходимо включить в ассортиментный перечень, определение размеров и условий скидок, способствующих повышению доступности лекарственных средств различным категориям потребителей, достижение высокого уровня обеспечения сервиса). В ходе маркетинговых исследований целесообразно анализировать различные стороны деятельности организации. При этом особого внимания заслуживает изучение ассортимента реализуемых лекарственных средств и изделий медицинского назначения, на административной территории, где осуществляет свою деятельность фармацевтическая организация. Результатом изучения ассортимента будет определение ассортиментной стратегии фармацевтической организации, что позволит ей иметь в своем ассортименте все необходимые для клиента наименования в нужном количестве. Процедура ассортиментного планирования должна предусматривать определение стратегических приоритетов по поддержанию всего спектра хорошо продаваемых лекарственных средств, поскольку это может быть ключевым фактором для аптечных учреждений к увеличению закупок, по сравнению с которым ценовой фактор может отойти на второй план. Важное значение имеет анализ потребительских

предпочтений в выборе услуги, мероприятий, направленных на увеличение объемов продаж.

Проведение маркетинговых исследований является необходимым условием разработки стратегии и тактики функционирования фармацевтической организации на современном фармацевтическом рынке. Ибо постоянное и тщательное исследование рынка позволяет организации разрабатывать и предлагать новые виды услуг обеспечивающие, удовлетворенность нужд потребителей на более высоком уровне по сравнению с конкурентами, успешное функционирование на рынке в данный период времени путем реализации конкурентоспособных услуг

Акцентуация маркетинговой деятельности на социальных вопросах будет не только способствовать успешной деятельности организации, но и окажет существенное влияние на благосостояние всего общества, в котором функционирует данная организация.

**СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ
РЕЗУЛЬТАТОВ ВНЕДРЕНИЯ
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ**

Долинина О.Н.

Информационные технологии являются одним из факторов успешного функционирования современной организации. С другой стороны, внедрение новых технологий управления не является очевидным процессом, который подчиняется набору простых правил. Опыт внедрения проектов информатизации показывает, что не существует методологий, гарантирующих успешность таких проектов.

Говоря о проектировании информационных систем, нужно помнить о важных аспектах учета различных срезов этого процесса. В особенности это взаимодействие различных групп влияния в таких проектах, которые действуют на соревновательной основе, имеют часто противоречивые интересы. Привлечение к процессу проектирования специалистов из различных областей знания, использование технологий для документирования процесса проектной разработки, способов разрешения конфликтов или расгласования среди участников проектной группы, регламентации деятельности, презентации всего проекта – все это позволяет говорить о комплексной проблеме, решение которой невозможно только в технологических рамках. Необходим учет социальной составляющей, который позволит получить жизнеспособную информационную систему.

Структура современной организации в каждый данный момент оказывается результатом компромисса между объективными требованиями, выполнение которых обеспечивает реализацию целей организации, и давлениями на нее со стороны групп, занимающих в соответствии со сложившимся укладом сил и привилегий положение в обществе, позволяющее контролировать организацию. Одним из серьезных препятствий в полноценном использовании информационных решений является именно неспособность и нежелание акторов адаптироваться к новой ситуации, к изменению стратификационных иерархий в организации. Отметим, что сами эти информационные решения зачастую являются продуктом разработки западных компаний и не учитывают специфические особенности организационного управления и коммуникации в современной России.

Рассмотрим важные аспекты внедрения информационных систем в управление организацией, позволяющие учитывать типичные ошибки, допускаемые в этом процессе. Понимание того, что без высокоэффективных информационных систем выживание, а тем более преуспевание любой организации в современном конкурентном мире становится практически невозможным, побуждает руководителей предпринимать усилия по активному внедрению новых ИТ. Однако негативный мировой и отечественный опыт проектов в информационной сфере доказывает, что в современных условиях вероятность успеха этих проектов для большинства организаций крайне мала и, зачастую наоборот пропорциональна размерам вложенных средств и усилий.

Обобщая результаты аналитических исследований, приведем краткий перечень наиболее типичных негативных черт, характеризующих сложившуюся в современной России ситуацию⁴.

Отношение менеджеров высокого уровня к информационным технологиям очень противоречиво. С одной стороны, они воспринимаются как панацея. С другой стороны, информационные технологии — это дорогостоящая расходная часть бюджета. Целью информатизации часто становится сама информатизация, а не улучшение параметров деятельности предприятия. Для большинства российских организаций характерно отсутствие руководителей, непосредственно отвечающих за развитие информационной системы организации в целом. Руководители информационных отделов не в счет — в сферу их ответственности обычно попадают отдельные проекты и выполнение сервисных функций по поддержанию работоспособности технических инструментов.

Необходимость применения проектного подхода и внедрения необходимых практик управления информационными решениями осознается большинством руководителей организаций, но сдерживается отсутствием специалистов и методик их использования. Подтверждением этому могут служить результаты исследований, проведенных на предприятиях ма-

лого и среднего бизнеса Саратовской области в 2002-2003 году⁵.

В 95% обследованных организаций не применялись методы оценки экономической эффективности вложений в информационные технологии.

В 65% компаний руководители, считающие результаты внедрения информационных систем удовлетворительными, не смогли назвать источники окупаемости инвестиций в эти проекты или, хотя бы, показать связь результатов внедрения с изменениями основных показателей деятельности их организаций.

В 92% организаций руководители не смогли назвать критические бизнес-процессы и, соответственно, критически важную для обеспечения непрерывности бизнеса информацию.

В 99% организаций не анализируются риски, сопутствующие внедрению новых технологий.

Сложившуюся ситуацию поддерживает и ряд внешних по отношению к ней факторов. Так, носители специальных знаний в области эффективного управления информационными системами не заинтересованы в распространении собственных технологий, которые являются источником их благополучия. Значительная доля участников рынка, в первую очередь, продавцы программных и технических решений, стремясь продать свою продукцию, усиленно навязывают ложные стереотипы («новые технологии всегда лучше старых», «купи нашу продукцию и решишь все проблемы» и т.д.). Очевидна нехватка качественных учебных программ для руководителей, способных дать им знания и навыки необходимые для качественного управления развитием информационных систем.

В результате, чаще всего, решения о том или ином пути развития информационной системы предприятия принимаются людьми далекими от ИТ (собственники, директора, финансовые менеджеры и проч.) без комплексного анализа перспектив развития бизнеса, наличия необходимой информации, готовности инфраструктуры, процедур, технологий и других значимых факторов. Директора информационных служб — если такие и есть в организации — даже имея специальные знания, часто не наделены необходимыми полномочиями и не имеют достаточного влияния на принятие управленческих решений. Большинство ИТ-менеджеров имеют только техническое образование, и не имеют бизнес-образования, хотя уже начала наблюдаться тенденция получения «технарями» экономического или бизнес-образования в рамках второго диплома. Немалую роль в этой положительной динамике сыграла Президентская программа подготовки управленческих кадров народного хозяйства РФ.

Рассмотрим проблему «человеческого фактора» на примере внедрения на российских предприятиях систем электронного документооборота. Проблемы, которые возникают при этом являются типичными и для других сегментов информационной инфраструктуры — систем финансового, товарного учета, комму-

⁴ Грутнев Д. На чем опыте учиться будем? Открытые системы. №10. 2003.

⁵ Долинина О.Н. Социальные аспекты использования информационных технологий в управлении, Вестник СГТУ, №(1)2, СГТУ, 2004.

никационных систем, практически любых комплексных систем, которые жестко требуют кооперации их пользователей при совместном использовании общих ресурсов. Для социологии эта задача (совместное использование ресурсов в этом случае подразумевает именно электронный способ коммуникации) является относительно новой.

Одной из важнейших является проблема сотрудничества пользователей при коллективном доступе к бесплатным ресурсам на примере части информационного пространства, одним из первых исследованная А.Б. Бахминым⁶.

Системы электронного документооборота имеют особенность: система либо должна быть внедрена повсеместно, на всех рабочих местах, связанных с созданием, редактированием и хранением информации, либо эффективность от ее использования будет минимальной. Такая постановка вопроса сразу выявляет одну из основных проблем внедрения: в любой организации найдутся люди, стремящиеся избежать чего-либо нового. Консерватизм персонала обычно обусловлен нежеланием обучаться и переобучаться. Эта проблема может завести в тупик весь процесс внедрения. В особенности это касается организаций, в которых сама кадровая политика очень консервативна и никто, даже руководитель, не свободен в перемещении или обновлении кадров. Среди путей разрешения этой проблемы выделим постепенный переход от внедрения электронной почты к простейшей информационной системе, а затем уже к системе электронного документооборота. Одновременно необходимо проводить обучение персонала, активно привлекая к обучению сотрудников организации, положительно воспринимающих внедрение новых информационных технологий. Отметим также, что подготовка персонала к внедрению новых информационных систем является составной частью современных стандартов ISO и отечественных ГОСТов.

Появление виртуальных офисов, основанных на использовании Интернет-технологий, открыло возможность работы с документами, материалами, базами данных конкретной организации в домашних условиях, в гостинице, в транспортных средствах. Такие автоматизированные информационные технологии основываются на работе локальной сети, соединенной с территориальной или глобальной сетью. Благодаря этому абонентские системы сотрудников учреждения независимо от того, где они находятся, оказываются включенными в общую для них сеть. Внедрение подобных технологий позволяет людям, с физически ограниченными возможностями, а также лицам, вынужденно не имеющими возможности работать в удалении от дома, например, домохозяйкам, чувствовать себя полноценно включенными в реальную бизнес-среду. Негативной характеристикой внедрения Интернет-технологий в управление предприятием по данным опроса сотрудников промышленных компаний города Саратова является страх замены полно-

ценного человеческого общения общением с компьютером, особенно это отмечают женщины (70%) респондентов.

Отметим также, что положительную динамику сегодня имеет тенденция повышения квалификации в области ИТ бизнес-руководителей и персонала. Значительно повысилась мотивация сотрудников предприятий к обучению новым информационным технологиям. Проведенный социологический опрос сотрудников предприятий Саратовского региона, а также сотрудников информационных или компьютерных служб предприятий показал, что на первом месте среди видов мотивации стоит получение высокого стабильного дохода т.е. материальное обеспечение, на втором, соответственно, повышение профессионализма. По данным опроса 500 учащихся международного образовательного центра (МОЦ) АРТЕСН Саратовского государственного технического университета (СГТУ), пришедших для получения профессионального ИТ – образования, являющегося вторым образованием у 95% учащихся, этот же мотив преобладает и у респондентов, чей возраст лежит в диапазоне 18-30 лет, для более старшей возрастной группы, уже имеющей значительный практический опыт, на первое место выходит мотив, связанный с карьерным ростом и, соответственно, достижением признания и уважения. Для сравнения по данным подобного опроса, проведенного в 1999 году, первое место среди видов мотивации занимал страх быть уволенным в связи с отсутствием навыков работы за компьютером. При этом только 10% женщин по всем возрастным группам на первое место в желании получить ИТ-образование поставили получение признания, для 80% основным мотивом была возможность повысить свой материальный доход, для 10 оставшихся процентов – желание самореализации. Среди 150 безработных, пришедших на профессиональную переподготовку в МОЦ АРТЕСН по направлению центров занятости населения, 145 человек определили основной мотив выбора ИТ-специальности как возможность повысить свой материальный уровень на будущей работе после окончания обучения.

Значительно вырос за последние годы спрос на ИТ-специальности в рамках высшего профессионального образования. По данным опроса поступающих в СГТУ (возраст 16-18 лет) для получения высшего образования на специальности: «Информационные системы и технологии», «Программное обеспечение вычислительных систем», «Прикладная информатика», проведенного в 2002- 2004 гг., основным мотивом выбора специальности также является возможность высокого стабильного дохода после окончания обучения.

⁶ Бахмин А.В. Сотрудничество и конфликт в виртуальных сообществах // Социологический журнал. № 1 / 2. 1997. С. 65-92.

**СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ
ПРОСТРАНСТВО КАК ОСНОВА ДЛЯ
ФОРМИРОВАНИЯ ВНУТРЕННЕГО
ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА РЕСПУБЛИКИ:
СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Никитина О.А.

*Филиал СПб государственного инженерно-экономического университета в г. Чебоксары,
Чебоксары*

Социально-психологические аспекты туризма весьма разнообразны и, в то же время, универсальны. В социальном значении туризм можно представить как средство экономического и социального оздоровления народа, его духовного и физического здоровья. Различают следующие социально-психологические аспекты туризма:

-познавательные, образовательно-гностические, просветительские;

-воспитательные, обеспечивающие социализацию и ресоциализацию личности, развитие и совершенствование нравственных норм социального поведения, усвоение личностью нормативных основ прав и свобод человека и гражданина;

-оздоровительные, способствующие поддержанию и укреплению здоровья;

-гедонистические, создающие состояние эмоционального удовольствия и наслаждения жизнью;

-рекреационные, обеспечивающие активный отдых, восстановление жизненных сил, работоспособности и хорошего функционального состояния и самочувствия человека;

-коммуникативные, создающие объективные основы социальной адаптации человека и развивающие межличностные и благоприятные взаимосвязи между общностями;

-социо-культурные, обеспечивающие прогрессивную социальную динамику и солидарность при взаимодействии множества людей и общностей;

-гуманитарные, развивающие гуманизм, миролюбие, взаимопонимание и дружеские отношения между непосредственно общающимися при туристской деятельности людьми, а также между народами, как на национальном, так и на международном уровне.

Экономическая эффективность туризма предполагает, что туризм в стране должен развиваться параллельно и во взаимосвязи с другими отраслями социально-экономического комплекса.

Анализ территориального социально-экономического развития Российской Федерации в рассматриваемом периоде показывает, что позитивные тенденции, сложившиеся в экономике большинства регионов, приобрели устойчивый характер: положительная динамика промышленного производства, рост объемов производства сельскохозяйственной продукции, инвестиций в основной капитал, стабилизация ситуации на рынке труда. В период 2002-2003 гг. сохранялась финансовая стабильность, которая обеспечивалась последовательным улучшением собираемости налогов в бюджет и умеренной финансовой политикой. Группа регионов с уровнем развития ниже среднего (12 регионов, среди них: Нижний Новгород,

Татарстан) и группа регионов с низким уровнем развития (в основном национальные республики и депрессивные регионы Центральной части России (25 регионов): в том числе Чувашия, Марий-Эл, Ульяновская область) характеризуются более низкими, по сравнению со средне российскими основными экономическими показателями на душу населения, низкими значениями финансовой обеспеченности, покупательной способности населения, уровнем потребления товаров и услуг и уровнем развития социальной инфраструктуры.

Социальная политика Чувашской Республики на современном этапе ориентирована на повышение уровня жизни населения. В сборнике «Социально-экономическое развитие Чувашской Республики в 2003 году и приоритетные задачи на 2004 год (Материалы к посланию Президента Чувашской Республики Государственному Совету Чувашской Республики)» приводятся следующие данные: денежные доходы населения составили 2661,8 рубля на человека и увеличились по сравнению с 2002 годом на 31,1%, реальные располагаемые денежные доходы населения – на 15,4%. Численность населения, имеющего доходы ниже прожиточного минимума, сократилась с 42,3% в 2002 году до 31,5% в 2003 году. При этом численность населения, имеющего среднедушевые доходы до 500 рублей в месяц, уменьшилась в 4,3 раза, с доходами свыше 4000 рублей в месяц увеличилась в 2,5 раза. Номинальная среднемесячная заработная плата в 2003 году составила 3225,3 рубля и возросла по сравнению с 2002 годом на 30,4%, реальная – на 14,2%. Рост заработной платы произошел во всех отраслях экономики. На селе заработная плата возросла на 27,9%, в городе – на 24,5%.

Средний размер пенсии в Чувашской Республике составлял 119,6% от прожиточного минимума пенсионера против 117,9% по Приволжскому федеральному округу и 108,2% по Российской Федерации. Данный показатель выше, чем в Нижегородской (114%), Кировской (118%), Самарской (108,7%), Саратовской (116,3%), Ульяновской (116,8%) областях и республиках Мордовия (115,2%) и Удмуртия (114,3%).

Приведенные цифры вселяют оптимизм, однако заметим, что они более соответствуют городскому населению республики и не отражают в полной мере социологического аспекта сельского населения республики и чувашской диаспоры в регионе в целом. А сельское население и диаспора играют одну из ключевых ролей как в целостном культурно-экономическом пространстве, как и в социальном, внутреннем, туризме (туристском пространстве региона).

В республике в 2001-2003 гг. был осуществлен проект «Чуваши Приволжского федерального округа», как часть работы по созданию историко-этнографического атласа чувашского народа. Была проведена комплексная экспедиция по чувашам, проживающим в Республике Татарстан, Мари-Эл, в Ульяновской области и др. Общая численность чувашей в охватываемом экспедицией регионе составляла около 47 тыс. человек, был создан этнокультурный паспорт поселений чувашей. Населенные пункты находятся на