

Научно-исследовательский  
центр «Иннова»



## **АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ НАУКИ И ПРАКТИКИ**

Сборник научных трудов по материалам  
X Международной научно-практической конференции,  
5 июля 2019 года, г.-к. Анапа

Анапа  
2019

УДК 00(082) + 001.18 + 001.89

ББК 94.3 + 72.4: 72.5

A43

**Редакционная коллегия:**

**Бондаренко С.В.**, к.э.н., профессор (Краснодар), **Дегтярев Г.В.**, д.т.н., профессор (Краснодар), **Хилько Н.А.**, д.э.н., доцент (Новороссийск), **Ожерельева Н.Р.**, к.э.н., доцент (Анапа), **Сайда С.К.**, к.т.н., доцент (Анапа), **Климов С.В.** к.п.н., доцент (Пермь), **Михайлов В.И.** к.ю.н., доцент (Москва).

**A43** **Актуальные вопросы науки и практики.** Сборник научных трудов по материалам X Международной научно-практической конференции (г.-к. Анапа, 5 июля 2019 г.). [Электронный ресурс]. – Анапа: ООО «НИЦ ЭСП» в ЮФО (НИЦ «Иннова»), 2019. - 53 с.

**ISBN 978-5-95283-118-6**

В настоящем издании представлены материалы X Международной научно-практической конференции «Актуальные вопросы науки и практики», состоявшейся 5 июля 2019 года в г.-к. Анапа. Материалы конференции посвящены актуальным проблемам науки, общества и образования. Рассматриваются теоретические и методологические вопросы в социальных, гуманитарных и естественных науках.

Издание предназначено для научных работников, преподавателей, аспирантов, всех, кто интересуется достижениями современной науки.

Материалы публикуются в авторской редакции. За содержание и достоверность статей, а также за соблюдение законов об интеллектуальной собственности ответственность несут авторы. Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов статей. При использовании и заимствовании материалов ссылка на издание обязательна.

Информация об опубликованных статьях размещена на платформе научной электронной библиотеки (eLIBRARY.ru). Договор № 2341-12/2017К от 27.12.2017 г.

Электронная версия сборника находится в свободном доступе на сайте:  
[www.innova-science.ru](http://www.innova-science.ru).

**УДК 00(082) + 001.18 + 001.89**  
**ББК 94.3 + 72.4: 72.5**

**ISBN 978-5-95283-118-6**

© Коллектив авторов, 2019.  
© ООО «НИЦ ЭСП» в ЮФО  
(Научно-исследовательский центр «Иннова»), 2019.

## СОДЕРЖАНИЕ

### ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

#### КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

*Катун Евгений Сергеевич* ..... 5

#### ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

#### ЦИФРОВИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ

*Лисицын Максим Олегович*..... 9

#### ИНТЕГРАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

#### В ЦЕПОЧКУ УПРАВЛЕНИЯ ПОСТАВКАМИ В ЦЕЛЯХ

#### ОПТИМИЗАЦИИ ЗАПАСОВ КОМПАНИИ

*Платонова Ксения Константиновна*..... 13

### ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

#### МОТИВАЦИЯ СТУДЕНТОВ К ЗАНЯТИЯМ ФИЗИЧЕСКОЙ

#### КУЛЬТУРОЙ

*Евдаков Александр Тимофеевич*..... 20

#### СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК СРЕДСТВО

#### ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ АГРЕССИВНОГО

#### ПОВЕДЕНИЯ МЛАДШЕГО ШКОЛЬНИКА

*Евсюкова Наталья Ивановна*

*Алешкина Анна Анатольевна* ..... 25

#### КОУЧИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ С МОЛОДЕЖЬЮ

*Онисимова Ксения Андреевна* ..... 31

#### ЭКСКУРСИЯ КАК ЭФФЕКТИВНАЯ ФОРМА ОРГАНИЗАЦИИ

#### УЧЕБНО-ВОСПИТАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В НАЧАЛЬНОЙ ШКОЛЕ

*Солдаткина Мария Александровна*

*Цветева Нина Викторовна* ..... 34

#### ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ИЗОБРАЗИТЕЛЬНОЙ

#### ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕТЕЙ СТАРШЕГО ДОШКОЛЬНОГО

**ВОЗРАСТА НА ПРИМЕРЕ ДОШКОЛЬНОЙ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

*Судьбина Анна Николаевна* ..... 37

**МЕДИЦИНСКИЕ НАУКИ****РЕГЕНЕРАТОРНЫЕ СВОЙСТВА ГЕЛЯ НА ОСНОВЕ  
ЭКСТРАКТА ТЫСЯЧЕЛИСТНИКА ОБЫКНОВЕННОГО**

*Пустохайлов Иван Викторович* ..... 45

**ХИМИЧЕСКИЕ НАУКИ****МЕТОДЫ АНАЛИЗА МОЛОКА**

*Шкуракова Елена Анатольевна* ..... 49

## ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

---

УДК 33

### КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

**Катун Евгений Сергеевич**

старший научный сотрудник

Научно-исследовательский институт (военно-системных исследований  
МТО ВС РФ), г. Санкт-Петербург

***Аннотация:** общественное питание является одним из основным экономическим сектором в сфере услуг, и пути повышения его качества напрямую зависят от его адаптации и ориентированности на клиента.*

*Public catering is one of the main economic sectors in the service sector, and ways to improve its quality directly depend on its adaptation and customer focus.*

***Ключевые слова:** общественное питание, ориентированность, клиентская среда, маркетинг.*

***Keywords:** catering, orientation, customer environment, marketing.*

Рыночные условия хозяйствования диктуют и условия конкуренции между организациями общественного питания. И если буквально несколько лет назад конкурентоспособной можно было считать организацию, отвечающую нормативным коэффициентам платежеспособности и финансовой устойчивости и имеющей положительный финансовый результат, то в настоящее время на первый план выделяются интеллектуальный потенциал бизнеса и конкретно выявленные результаты его использования.

Динамическое развитие в сфере питания, достижение поставленных целей, эффективная реализация стратегий во многом зависят от репутации, товарного

знака, человеческого фактора и других нематериальных активов. Финансовые показатели постепенно уходят на вторые роли, и их следует рассматривать только как результат наличия и использования интеллектуального потенциала [1].

Вследствие этого появляются новые подходы, в маркетинговых аспектах, которые основываются на инновационных приемах работы с нематериальными активами.

Среди относительно недавно появившихся концепций в маркетинге за последние несколько лет одной из наиболее обсуждаемых является концепция клиентоориентированности [2].

Понятие клиентоориентированности можно сопоставить с понятием конкурентоспособности, отличие лишь в том, что конкурентоспособность подразумевает соответствие рынку в целом, а клиентоориентированность показывает уровень соответствия требованиям потребителей.

Клиентоориентированный подход основан на повышении качества обслуживания клиентов и удовлетворения их потребностей, вследствие этого происходит привлечение клиентов, который влечет за собой рост прибыльности фирмы. Наиболее удачно, по нашему мнению, был охарактеризован термин клиентоориентированности Б. Рыжковским: «Клиентоориентированность – это инструмент управления взаимоотношениями с клиентами, нацеленными на получение устойчивого прибыли в долгосрочном периоде и базирующийся на трех критериях: ключевая компетенция, целевые клиенты и равенство позиций» [3].

Для области общественного питания, как и для любой другой индустрии, немаловажное значение имеет привлекательность организации для клиентов, а клиентоориентированность становится тем самым качеством, которое способствует повышению уровня привлекательности организации и ее услуг для клиентов. Анализируя данные маркетологов, можно сделать вывод, что в индустрии общественного питания именно клиенты, которые представляют собой группу лояльных клиентов организации, приносят высокую и стабильную величину

прибыли, доля которой составляет 65 % выручки от реализации.

Если проанализировать обобщенные статистические сведения по регионам страны, то можно сделать вывод, что улучшение качества обслуживания является более действенным инструментом продаж, чем реклама или продвижение, что повышает уровень клиентоориентированности, как наиболее эффективного неценового преимущества организации [4].

Продукция и услуги, представленные индустрией общественного питания, являются альтернативой проведению свободного времени клиентов. Следовательно, клиентам, посещающим данные заведения, свойственно ожидать, что качество продукции должно соответствовать заявленному ценовому уровню, блюда должны быть вкусные и полезные, так же возможность провести свободное время в новом необычном месте. Все это приведет к удовлетворению своих нужд в развлечении, комфорте, эстетизму.

Если же данные факты совпадают между собой, и клиенты остаются удовлетворены, обслуживанием в данном заведении и полученном блюде, они являются мощнейшим рекламным средством, рассказывая своим знакомым о положительных эмоциях, полученных от посещения заведения. Так же, если посетитель остался недоволен посещением, разрушительный эффект будет еще больше, так как клиент будет рассказывать о недостатках обслуживания в заведении при любом удобном случае. У каждой точки общественного питания есть свои клиенты, но в какой фирме лучшее отношение к клиенту и качество услуги выше, туда клиенты и обращаются. Для более слаженной автоматизации различных процессов, а также стандартизации управления работы с клиентами, необходимо внедрение CRM - системы. Цель данной системы - получение общей для организации стандартизированной базы клиентов, статистику и аналитику с запросами и звонками, которая приведет к планированию повышения качества работ [5].

Можно сделать вывод, что организациям остается только вовремя определить потребности своих клиентов, сформировать такие процессы и системы обслуживания, которые позволяли удовлетворять эти потребности, что позволит

повысить уровень организации в конкурентной борьбе и называться клиентоориентированной.

Для улучшения многих показателей и повышение качества обслуживания в организации необходимо дополнительное обучение и развитие компетенций персонала через возможные тренинги, коучи, обучающие программы и т. п.

### Список литературы

1. Клиент - ориентированность: бизнес без серости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://eduardk.livejournal.com/93553.html>
2. Комаров С.В. Клиентоориентированность и ее эффективность: сколько стоят клиенты [Текст]. – М: Инфра - М, 2017. – 206 с.
3. Лосев С. В. Принципы построения клиентоориентированной организации [Текст] / С. В. Лосев // Менеджмент в России и за рубежом. – 2018. - №6. – С. 38 - 42.
4. Официальный сайт Московской школы бизнеса. Клиентоориентированный подход в развитии организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mbschool.ru/journal/articles.php?p=1&art=389>
5. Юрков А. Н. Совершенствование клиентоориентированного подхода в деятельности на примере общественного питания// Научное исследование как основа инновационного развития общества: сборник статей Международной научно-практической конференции (11 июня 2019 г, г. Самара). / в 4 ч. Ч.1 - Уфа: OMEGA SCIENCE, 2019. – 274 с.



УДК 334

**ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА  
ЦИФРОВИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ****ЛИСИЦЫН МАКСИМ ОЛЕГОВИЧ**

аспирант

ФГБОУ ВО Национальный исследовательский университет "МЭИ",

г. Москва

***Аннотация:** в статье изучена сущность проблемы, возникающей в государственных бюджетных образовательных учреждениях (ГБОУ) при организации и использовании услуг ИТ-аутсорсинга – контроля качества - и рассмотрению путей её решения применительно к современным российским экономическим условиям. Анализ проблем и их оценки были получены с помощью проведенного исследования госзакупок ГБОУ услуг ИТ-аутсорсинга и анкетирования руководителей ГБОУ на тему качества технической поддержки ИТ-инфраструктуры ГБОУ Школ г. Москвы. Сделан вывод о плохой текущей ИТ-поддержке. Предложена структура организации ИТ-поддержки ГБОУ.*

*The article examines the essence of the problem that arises in state budgetary educational institutions (GBOU) when organizing and using IT outsourcing services - quality control - and considering ways to solve it in relation to modern Russian economic conditions. The analysis of the problems and their assessment were obtained using the conducted research of state procurement for the HBO of IT outsourcing services and the questioning of the leaders of the HBO on the quality of technical support of the IT infrastructure of the HBO of Moscow Schools. Concluded about bad current IT support. The structure of the organization of IT support for GBOU is proposed.*

***Ключевые слова:** ИТ, поддержка, образование, школа, цифровизация,*

*информатизация.*

**Keywords:** *IT, support, education, school, digitalization, informatization.*

Одним из важных направлений развития нашей страны государство ставит развитие цифровизации всех сфер экономики. Одной из первых областей, с которой началась активная работа в этом направлении - сфера образования.

Цифровизация в образовании - применение в образовании компьютерных инструментов, использующих цифровые образовательные ресурсы [1].

Начиная с 2016 года общеобразовательным комплексам стали проводить централизованные закупки услуг ИТ-аутсорсинга. Это, по мнению ДОГМ решило бы проблему технической поддержки ИТ-инфраструктуры и повысило бы качество работы ИТ. Однако этого не случилось, и согласно статистике проведенных закупок, около 90% досрочно расторгли договора. Это было связано: с проведением электронного аукциона, где победителем становилась компании предложившая только наилучшую цену (на 67 % ниже НМЦК). По такой низкой цене ИТ-компании часто не могут предложить качественные услуги, поскольку около 70 % их затрат – это ФОТ инженеров техподдержки. Соответственно при низкой стоимости они стараются оптимизировать затраты (время работы инженера) и устранением проблем чаще занимаются самые низкоквалифицированные недорогие инженеры. Так же в ГБОУ нет компетентного сотрудника, который мог бы квалифицированно оценить качество работы ИТ-компании в процессе их работы.

Для решения проблемы, автором была разработана концепция централизованной организации ИТ-поддержки Государственных Бюджетных Образовательных Учреждений, заключающаяся в определении необходимого комплекса услуг для ИТ-поддержки общеобразовательных учреждений, создании единого центра ответственности - Единого Центра Информационного Обеспечения (ЕЦИО), предоставляющего эти услуги, разграничении полномочий между центром и компаниями, представляющими услуги ИТ-аутсорсинга. В предлагаемой автором концепции аутсорсинг выступает в качестве инструмента решения задач

технической поддержки ИТ-инфраструктуры. ИТ-аутсорсинг предлагается организовывать ЕЦИО. Плюсы: централизованная структура позволяет объединить несколько компетентных сотрудников для организации ИТ-аутсорсинга – организовать экспертную группу на этапе подготовки к госзакупке, квалифицированно составить требования, необходимые для качественной ИТ-поддержки; осуществление качественной оценки ИТ-компаний на первом этапе проведения двухэтапного конкурса, и отбора из этих компаний наилучшего предложения по цене на втором этапе конкурса. Далее сотрудники центра смогут оценить качество работы ИТ-компаний независимо и произвести анализ оценок ИТ-компаний выставляемых ведущими специалистами по ИТ (далее ВС по ИТ), работающими на территории общеобразовательных комплексов от ЕЦИО (сотрудник ЕЦИО). Он организует и контролирует работу ИТ внутри общеобразовательного комплекса.

Работа с ИТ-компанией без контроля результатов её работы и оценки качества предоставления ими услуг порождает риски плохой работы ИТ-инфраструктуры ГБОУ, простоя работы вплоть до всего образовательного комплекса в результате выхода из строя ИТ-оборудования и пр. Контроль и оценку качества необходимо проводить тем людям, кто разбирается в ИТ и может оценить проведенные ИТ-компанией работы по устранению проблем, а также их качество [2]. Сейчас таких людей в ГБОУ нет. В результате внедрения ЕЦИО и организации работы ВС по ИТ в ГБОУ, автором предлагается возложить данные обязанности на них. ЕЦИО проводит работу по организации и контролю качества работы всех ИТ-компаний, обеспечивающих техническую поддержку ИТ-инфраструктур ГБОУ (собирая данные с предоставляемых ИТ-компаниями согласованных отчетов о выполненных работах (в т.ч. отчет по заявкам из систем заявок ИТ-компаний) и получаемых данных от ВС по ИТ).

Проводить оценку качества услуг ИТ-аутсорсинговой компании можно с использованием метода построения обобщённой функции желательности (вербально-числовой шкалы Харрингтона) [3]. Оценивать предлагается по

критериям оценки: Качества фактического разрешения инцидентов; качества работы на этапе разрешения инцидентов; оценки обеспечения бесперебойной работы ИТ-инфраструктуры и доступности сервисов; оценки удовлетворенности пользователей ГБОУ качеством обслуживания ИТ-компанией в целом; оперативности обслуживания: соблюдение SLA договора [4].

Фактическую оценку ИТ-компании должен производить ВС по ИТ в каждом ГБОУ, после чего результаты передаются в ЕЦИО, где данные показатели ранжируются по весам экспертами. Центром производится агрегация данных оценок по каждой ИТ-компании и принимается решение о дальнейших действиях в их отношении (в зависимости от оценки как конкретных критериев, так и общего показателя оценки работы компании в усредненном значении).

Согласно шкале Харрингтона, в случае значений обобщенной функции желательности больше 0,64 принимается положительное решение о продолжении работы с анализируемой ИТ-компанией. При значениях равных промежутку 0,37-0,64 корректировка условий выполнения SLA-договора или переговоры по улучшению качества предоставления ИТ-услуг. Меньшие значения предполагают разрыв договора и поиск новой ИТ-компании.

Так ЕЦИО сможет проводить более детальную работу над улучшением оказываемых услуг ГБОУ и проверять корректность предоставляемых данных ВС по ИТ в ходе работы с ИТ-компаниями над улучшением предоставляемых услуг.

### Список литературы

1. Асмолов А. В. Главный тренд российского образования – цифровизация. IX Гайдаровский форум [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ug.ru/article/1029> (дата обращения: 10.02.2018).
2. Головин А.С. Система менеджмента качества в вопросах и ответах / А.С. Головин. Управляем предприятием - №10. - 2014. – 204 с.
3. Кристенсен Ж. Человеческий фактор: Т.1 Эргономика – комплексная

научно-техническая дисциплина / Ж. Кристенсен, Д. Майстер, П. Фоули и др. – М.: Мир. – 1991. – 599 с.

4. Ингланд Р. Овладевая ИТІЛ / Роб Ингланд; Пер. с англ. — М.: Лайвбук, ISBN 978-5-904584-13-9. - 2011. — 200 с.

---

УДК 339

**ИНТЕГРАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА  
В ЦЕПОЧКУ УПРАВЛЕНИЯ ПОСТАВКАМИ В ЦЕЛЯХ  
ОПТИМИЗАЦИИ ЗАПАСОВ КОМПАНИИ**

**Платонова Ксения Константиновна**

аспирант

ФГБОУ ВО МИРЭА – Российский технологический университет

РТУ МИРЭА, г. Москва

***Аннотация:** в данной статье рассмотрена модель интеграции клиентского сервиса в цепочку управления поставок, основные преимущества и методы анализа качества предоставляемых услуг.*

***Abstract:** In this article described the model of customer service integration in to the supply chain management, the main advantages and methods of analysis, which help to estimate service level and quality provided to customers.*

***Ключевые слова:** цепь поставок, клиентский сервис, SCM, CS, QFD, TQM.*

***Key words:** supply chain, customer service, SCM, CS, QFD, TQM.*

Понятие клиентский сервис (Customer Service или CS) – это уже своего рода философская концепция, позволяющая выстраивать крепкие взаимоотношения с текущими клиентами и привлекать новых, с текущей продуктовой

линейкой. Если раньше реклама и маркетинг были двигателем торговли (наделяли товар или услугу конкурентным преимуществом и меняли приоритеты при покупке), то сегодня рынок настолько насыщен и доступен, что каждый может сам подобрать себе нечто ему подходящее.

Сегодня, в эру интернета, информации о том или ином продукте или услуге стала максимально доступной, профессиональные сообщества ведут активную деятельность по оценке качества товара, имиджа компании и конкурентной среды. И это прямой индикатор того, что клиент сегодня важнее продукта или услуги. Если раньше можно было позволить себе потерять одного клиента, но при этом за счет рекламы привлечь десяток новых, то сейчас потерянный клиент – источник негативной информации на рынке. Сегодня клиент покупает не только товар или услугу, а собственно сервис. Именно поэтому единственный вариант увидеть высокий доход от инвестиций – это наладить качественный клиентский сервис.

Исследования американской фирмы Genesys в области клиентского сервиса наглядно представлены в следующих выводах: 85% потребителей готовы отказаться от товаров и услуг из-за плохой работы службы поддержки, причем в качестве основных недостатков работы службы потребители называют:

- длительное время ожидания;
- нелогичные системы самообслуживания;
- необходимость несколько раз повторять ту же информацию;
- недостаточную компетенцию оператора для ответа на вопрос;
- недостаточный уровень ответственности для принятия решения;
- отсутствие понимания оператором ценности клиента для компании;
- платные звонки в клиентскую службу;
- сложность переключения по меню.

Для 56 % клиентов хорошая работа сервисной службы является ключевым фактором, влияющим на лояльность к компании, а 89 % покупателей готовы совершить повторную покупку, даже если с товаром или услугой были проблемы,

но служба поддержки оперативно их решила [1].

А вот само понятие сервиса претерпело значительные изменения, если ранее сервис в классическом понимании – это быстрый ответ на письмо или звонок, улыбка и вежливое обращение, и в целом проявление заботы - то сейчас это решение реальных проблем, в том числе с наличием продукции на складе, оптимизацией сроков доставки, экстренным реагированием на изменение рыночного спроса.

Тенденция сегодняшней ситуации на рынке в том, что клиентский сервис оказывается не сопутствующим бонусом, но наиболее важной частью продукта или услуги, ее дополнительной ценностью. Более того, клиентский сервис помогает развитию бизнеса, ведь креативное решение многих поступающих со стороны клиентов проблем приводит к созданию нового продукта или сервиса [12].

Учитывая все выше описанное логичным является интеграция службы клиентского сервиса в действующую цепочку поставок, ведь именно качественно организованная цепь поставок, позволяет иметь оптимальный уровень запаса продукции на складах, обеспечивать наличие запасных и расходных материалов для сервисных служб, обеспечивать сырьевые запасы на производстве, и осуществлять всю эту деятельность в соответствии с финансовым планированием и с минимальными затратами, а соответственно и обеспечивать максимальный уровень лояльности и удовлетворенности клиента

### ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ИНТЕГРАЦИИ CS И SCM

Для наиболее безболезненного и эффективного слияния внутренних подразделений компании необходимо произвести анализ текущих бизнес-процессов и выяснить какие из них и каким образом связывают клиентский сервис и управление цепями поставок. Пример простого функционального анализа в коммерческой организации приведен на Рисунке 1. Используется типичная модель компании, в которой клиентский сервис и отдел управления цепями поставок выступают в роли back office, а с точки зрения процессного подхода – основным процессом является реализация готовой продукции. Данные подразделения

выполняют как элементы основного процесса (непосредственная физическая отгрузка товара), так и различные вспомогательные и поддерживающие процессы. Коммерческая деятельность осуществляется непосредственно отделом продаж, что позволяет более эффективно использовать ресурсы front office, и более эффективно проводить оптимизацию поддерживающих бизнес процессов back office, за счет объединения их в одной структуре.

Описание и характеристики смежных функций	Функции клиентского сервиса	Функции SCM	Результат интеграции
обработка заявок на покупку продукта	Занести данные в корпоративную ERP систему, проверить наличие, проинформировать клиента о возможных сроках поставки	Обеспечить наличие в нужном кол-ве, в указанные сроки	Удовлетворенность клиента сроками и наличием, сокращение времени реакции на запросы клиента
выставление счетов	Выставление счетов на поступившую по заказам продукцию	Организация процессов поставки заказанного ассортимента	Перераспределение продукции между заказами с учетом приоритетности и срочности, в зависимости от результатов анализа клиентских запросов
анализ и обработка претензий по качеству, оформление возвратов	оформление претензионного процесса в корпоративных системах, в зависимости от принятого решения по претензии	замена из текущих запасов или закупка аналогичного товара	оперативный результат претензионной работы
анализ и обработка претензий по уровню сервиса (доставка, проблемы с наличием согласованных складских запасов, замена ассортиментной линейки)	оформление претензионного процесса в корпоративных системах, в зависимости от принятого решения по претензии	анализ проблемных зон, и устранение причин	корректирующие действия, направленные на улучшение уровня сервисов
контроль работы смежных подразделений по вопросам решения проблем клиентов;	обращение к техническим специалистам за решением проблем	поставка оборудования или продукции, направленная на решение технической проблемы	прозрачность процесса контроля решения тех проблемы, и предоставление
отчетность перед клиентом по всем вопросам взаимодействия с компанией;	выгрузка отчетов из корпоративной ERP системы (дебиторка, статусы заказов, ориентировочные даты поставок)	своевременное занесение информации о статусах поставок (сроки, поставщики, склады прибытия)	повышение актуальности предоставляемой информации
прогнозирование спроса и анализ статистических данных	запрос прогнозов закупок у клиента, и предоставление статистических данных за прошлые периоды	управление запасами согласно вкладу от клиентских прогнозов (перераспределение объемов, оптимизация уровня складских запасов, формирование страховых запасов)	обеспечение потребностей клиента в плановом режиме, сокращение срочных операций
организация мероприятий по улучшению бизнес-процессов.	опросы уровня удовлетворенности клиентов	анализ проблемных зон, и устранение причин	повышение качества оказываемых услуг

Рис 1. Пример функционального анализа в CS и SCM

Даже беглый анализ существующего функционала позволяет понять, насколько тесен уровень взаимодействия этих двух внутренних структур и насколько эффективным может быть потенциальное объединение. Одним из плюсов подобной интеграции также является повышение уровня предкомпетентности сотрудников клиентского сервиса за счет общего погружения в процессы управления запасами и цепями поставок, с одной стороны, а с другой стороны - распространение ценностей клиентоориентированного подхода в SCM.

Следующим этапом объединения может выступать разработка единых стандартов качества, включающая не только стандарты качества продуктов и



услуг, но и стандарты общения как с внешним, так и с внутренним клиентом. При этом не следует концентрировать все силы на предоставлении идеального сервиса – на это может не хватить ни сил, ни финансов, а вот спроектировать отвечающую минимальным стандартам службу, а затем выводить ее на новые уровни качества - вполне реальная задача [2].

#### МЕТОДЫ TQM ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ SCM И CS.

Для решения задачи оценки качества предоставляемых услуг можно применять существующие методики Total Quality Management (TQM). В данной статье рассмотрим использование ФСА, QFD и FMEA методик.

Метод QFD представляет собой технологию проектирования продуктов и процессов, позволяющую преобразовывать пожелания потребителя в технические требования. Это экспертный метод, использующий табличный способ представления данных, причем со специфической формой таблиц, которые получили название «домиков качества». Основная идея технологии QFD заключается в понимании того, что между потребительскими свойствами («фактическими показателями качества») и установленными в стандартах параметрами продукта («вспомогательными показателями качества») существует большое различие. вспомогательные показатели качества важны для производителя, но не всегда существенны для потребителя. Идеальным случаем был бы такой, когда производитель мог проконтролировать качество продукции непосредственно по фактическим показателям, но это, как правило, невозможно, поэтому он пользуется вспомогательными показателями. С точки зрения SCM и CS данный метод позволяет структурировать и ранжировать основные требования клиентов и соотнести их с внутренними возможностями компании, а также визуализировать преимущества и недостатки конкурентов. После проведения такого анализа выявляются сильные и слабые места, над которыми необходимо работать для достижения, заданного стратегией компании уровня качества.

Отдельное внимание следует уделить функционально стоимостному анализу (ФСА), ведь вопрос сокращения и оптимизации затрат – одна из ключевых

задач SCM, а высвобождающиеся финансовые ресурсы можно использовать в том числе, и для повышения уровня удовлетворенности клиента. Функционально-стоимостной анализ (ФСА, Activity Based Costing, ABC) — это технология, позволяющая оценить реальную стоимость продукта или услуги безотносительно к организационной структуре компании. Как прямые, так и косвенные расходы распределяются по продуктам и услугам в зависимости от объема ресурсов, требуемых на каждом из этапов деятельности. Цель ФСА состоит в обеспечении правильного распределения средств, выделяемых на производство продукции или оказание услуг, по прямым и косвенным издержкам. Это позволяет наиболее реалистично оценивать расходы компании. Применительно к работе подразделения управления цепями поставок и клиентского сервиса – ФСА позволяет выявить дорогостоящие функции, требующие особого внимания со стороны менеджмента, в части финансового и операционного контроля, а также выявить и сократить объем операций, не добавляющих ценности продукции [3].

Таким образом объединение функций управления цепями поставок и клиентского сервиса, а также дальнейшее совершенствование, и оптимизация, вроде бы стандартного и всем давно известного функционала, с помощью современных методик операционного менеджмента и управления качеством, позитивно сказывается как на внешней, так и внутренней среде компании. Повышается конкурентоспособность компании на рынке и качество предоставляемых услуг, растет вовлеченность персонала в систему создания дополнительных ценностей.

### Список литературы

1. Блинов А. О., Рудаков О. С. Процессный подход в системе менеджмента современных организаций. // Экономика и управление: проблемы, решения. 2014. №1. С. 56-62.
2. Носова Н. С. Лояльность клиентов, или как удержать старых и привлечь новых клиентов. – М.: Дашков и Ко, Анлейс, 2012. – 192 с.
3. Поляков Д. Исследование The Economist: топ-менеджмент оставляет

клиентский сервис под личным контролем // [www.nbj.ru](http://www.nbj.ru)

4. Стерлигова А. Н., Фель А. В. Операционный (производственный) менеджмент. М.: Инфра-М, 2009. — 187 с.

5. Страховая О. А. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 144 с.

## ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

---

УДК 796

### МОТИВАЦИЯ СТУДЕНТОВ К ЗАНЯТИЯМ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРОЙ

**Евдаков Александр Тимофеевич**

ст. преподаватель кафедры физической подготовки  
Российская таможенная академия, Ростовский филиал,  
г. Ростов-на-Дону

***Аннотация:** здоровый образ жизни и хорошее самочувствие - залог успеха во многих аспектах жизни, только не все люди это понимают, а у многих и желания нет понять это. Студенты одни из тех самых людей, которые не имеют желания приобщаться к этому, считая, что это пустая трата времени. Переубедить их и мотивировать к занятиям физическими упражнениями, спортивной деятельностью, как средствам, повышающим общую работоспособность, хорошее самочувствие, ощущение причастности к этому здорового организма - главная задача педагога по физической культуре.*

***Ключевые слова:** физические упражнения, студенты, учебный процесс, мотивация, физическая культура, здоровый образ жизни.*

Физическое воспитание развивает такие физические качества человека как выносливость, сила, ловкость, повышает сопротивляемость организма как заболеваниям, так и негативным проявлениям в нашей повседневной жизни и является частью профессиональной подготовки студентов, ориентированной на использование как в частной жизни, так и в профессиональной деятельности. В вузах физическое воспитание прививается в обязательном порядке путем

приобщения студентов к физкультурно - спортивной деятельности, в которую они включаются с целью осознанного понимания всех возможностей при реализации занятиями физическими упражнениями. Все это нужно для повышения сопротивляемости организма негативным воздействиям извне, повышению общей работоспособности в учебном процессе, умениям быстро реагировать на случившуюся ситуацию и принимать адекватное решение соответственно ситуации. К сожалению, на данный момент интерес студентов как к учебе в целом, так к физической культуре отдельно, минимален. У многих низкие знания о здоровье, о пользе физических упражнений, о правильном питании, о профилактике заболеваний, о возможностях человеческого организма, а у подавляющего большинства их нет совсем. Поэтому систематические занятия физическими упражнениями, физической культурой активной спортивной деятельностью, туристическими походами, постоянным «давлением» теорией и примерами из жизни о необходимости подобных занятий призваны, в свою очередь, обеспечить достижение необходимого уровня развития как физических качеств и навыков, так и осознанного понимания необходимости таких занятий [1].

Данная цель вполне может быть достижима благодаря педагогу по физической культуре. Преподаватель должен направлять свою деятельность конкретно на формирование у учащихся нужной мотивации потребности и значимости таких занятий физическими упражнениями с учетом интересов занимающихся. Все это может в дальнейшем способствовать их интересу и к физическим упражнениям, и к физической культуре в целом. Мотивация к активному образу жизни, к активной деятельности - особенное состояние личности, которое направлено на достижение рационального уровня ее физической подготовленности, физического самочувствия и работоспособности.

Приобщение студентов высших учебных заведений к физкультуре и спорту начинается, прежде всего, с учета общей физической подготовленности каждого студента, их физических возможностей и состояния здоровья. И здесь связь физических упражнений, физической культуры и здоровья чувствуется

особенно ясно. Как учеба сейчас становится неизменным фактором жизни члена общества, так и физкультура должна стать неотъемлемой частью жизни каждого человека любого возраста. Поэтому так необходимо прививать студенту стремление к развитию себя не только в учебном плане, но и в физкультурной и спортивной жизни [5].

Главное, что необходимо для решения поставленной цели - учитывать возможности каждого студента индивидуально, и следует формировать осознанную потребность в физкультуре и в своем отношении к здоровому образу жизни.

Для формирования мотивации к занятиям физической культурой необходимо постоянно создавать интерес у студентов к занятиям, к их значимости и возможностям, формировать потребность к самосовершенствованию, получению новых знаний, навыков. Для этого в процессе обучения необходимо выходить за рамки обычных занятий, разнообразить занятия по физкультуре, включая в процесс обучения в высших учебных заведениях игровые или же соревновательные методы, нетрадиционные виды физических упражнений, виды единоборств, позволяющие в процессе обучения каждому студенту реализовать собственные потребности в движении, как необходимых в жизненной деятельности, профессиональной, так и в его личном самосовершенствовании.

Донесения до студентов информации с необходимыми сведениями о взаимосвязи занятий физической культурой и физическими упражнениями с его дальнейшей жизнедеятельностью, и в личном плане, и в профессиональном, как заботой о своем физическом состоянии, имеет на сегодняшний момент наибольшее значение. В этом как раз и является цель обучения - сформировать у студентов необходимую потребность заниматься активной физкультурной деятельностью на протяжении всей последующей жизни [3].

Из вышеперечисленного следует, что основной целью в приобщении студентов к занятиям физической культурой, физическими упражнениями и спортивной деятельностью проводимых в учебных заведениях является осознанное отношение к физической культуре отдельной личности, подготовки ее к

социально - профессиональной деятельности в будущем. Для этого и необходимо прививать студентам стремление к осознанному овладению системой умений и навыков, которые помогут им обеспечить укрепление здоровья, развитие индивидуальных способностей, физических качеств и свойств [2].

Сам процесс формирования мотивации к осознанию, что здоровье зависит только от тебя, от осознания, что этому способствуют физические упражнения, а не пилюли, и что занятия физической культурой и спортом - это не одномоментный, а многоступенчатый процесс: от первых элементарных общефизических, гигиенических знаний и навыков до глубоких психофизиологических знаний теории и методики физического воспитания и интенсивных занятий спортом, и осознание необходимости самих занятий именно для укрепления собственного организма в его противостоянии негативным факторам в жизни [4].

Чтобы эффективность физического воспитания для студента имела положительную динамику роста, стоит отметить, что она повысится, в том случае, если будет значительно повышен уровень положительной мотивации к регулярным занятиям физической культурой. Для этого и педагоги физкультуры, и руководства вузов в целом, должны стремиться выработать у студентов осознанную потребность заниматься физическими упражнениями, не только на период обучения, не только для получения зачетов, но и понимание зачем нужна физкультура, ее возможности и значения в нашей жизни, а значит и в дальнейшей жизни самого студента.

### **Список литературы**

1. Айвазова Е. С., Карева К. В. Комплексное использование средств физического воспитания в укреплении здоровья студентов // Актуальные проблемы педагогики и психологии на современном этапе: сборник материалов II Международной научно-практической конференции. 2018. С. 44-47.

2. Зенкова Т. А. Воспитание самостоятельности и настойчивости средствами физической культуры // Физическое воспитание и спорт: актуальные

вопросы теории и практики: сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции. 2018. С. 205-211.

3. Лисейкина О. В., Прядченко В. В., Селиванов О. И. Системный подход к контролю функционального состояния и физической подготовленности студентов вуза // Вестник Российской таможенной академии. 2013. № 1. С. 95 – 103.

4. Морозова Ю. Ю. Влияние занятий спортом на развитие личности в современном обществе // Транспорт: наука, образование, производство: сборник материалов Международной научно-практической конференции Том. 5. Гуманитарные и юридические науки. 2018. С. 156-158.

5. Семькина И. Н., Киселёва Л. Е., Стращенко И. Ю. Влияние физической культуры и спорта на процесс формирования всесторонне развитой личности и здорового стиля жизни студентов // Физическая культура и спорт: интеграция науки и практики: сборник материалов XV Международной научно-практической конференции. 2018. С. 53-55.



УДК 1.740

## СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ МЛАДШЕГО ШКОЛЬНИКА

**Евсюкова Наталья Ивановна**

к.п.н., доцент

**Алешкина Анна Анатольевна**

студент

Педагогического института, ВлГУ им. А. Г. и Н. Г. Столетовых  
г. Владимир

***Аннотация:** в данной статье раскрывается сущность и факторы проявления агрессивного поведения младшего школьника. Описываются особенности организации социально-психологического тренинга для решения и профилактики данной проблемы.*

***Annotation:** this article reveals the essence and factors of the aggressive behavior of the younger student. The features of the organization of social and psychological training for solving and preventing this problem are described.*

***Ключевые слова:** агрессия, агрессивное поведение, дезадаптация, социально-психологическая помощь, социально-психологический тренинг.*

***Keywords:** aggression, aggressive behavior, maladjustment, socio-psychological assistance, socio-psychological training.*

Поступая в школу, ребенок сталкивается с новым для него условиями, непривычными требованиями, иной социальной средой. В адаптационный период нередко наблюдаются трудности вовлечения младшего школьника в обучение.

Это связано с депривацией потребностей детей и как следствие дезадаптивности, проявление агрессивного поведения младших школьников.

Вопросами социальной дезадаптации и проявления агрессии занимались многие исследователи.

Английский социолог Г. Вильсон считает, что современная агрессия в подавляющем большинстве случаев – это своеобразная форма протеста личности против различного рода стрессовых факторов и условий социальной жизни, в которых ей трудно адаптироваться. Именно поэтому агрессивное поведение ребенка в школе целесообразно рассматривать как противоположное адаптивному поведению в новой социальной среде [5, с. 44].

Свой взгляд на классификацию определения агрессивных (девиантных) поступков предложил Мертон Р. К. Он заключается в следующем:

- инновация – согласие с целями коллектива, но отрицание социально-одобряемых способов их достижения;
- ритуализм – отрицание целей коллектива, но использование социально одобряемых средств;
- ретритизм – одновременное отвержение социально-одобряемых целей и средств;
- бунт – высшая форма агрессии, при которой происходит одновременное отрицание коллективно одобряемых целей и средств и формирование новых, собственных, замещающих старые [2, с. 352].

Социологи Селин и Миллер считают, что агрессия возникает в том случае, когда человек усваивает нормы культуры, которые противоречат нормам господствующей культуры. Далее они утверждают, что в случае школьной агрессии, правила и нормы образовательного учреждения, основной среды младшего школьника, уходят для него на второй план. Ведущими становятся нормы иной социальной среды, отвлеченных общественных групп (к примеру, друзей), которые могут контролировать его поведение [5, с. 46].

Проявление агрессивного, девиантного поведения как следствие

дезадаптивности младшего школьника посвящены исследования отечественных педагогов, психологов (Глинского Я. И., Кокшаровой О. Н., Холостовой Е. И., Шаниной Г. Н. и других).

Сущность понятия «агрессия», Я. И. Гишинский, определяет как форму девиантного поведения, которая влечет за собой поступок, действие, не соответствующее официально установленным или сложившимся в данном обществе нормам, порядкам в классном коллективе и школе [2, с. 116].

Педагог-психолог О. Н. Кокшарова считает, что возраст проявления агрессии за последние годы значительно помолодел. Ее исследования показали, что статистика свидетельствует о росте агрессивного поведения, в том числе физической агрессии, не только среди младших школьников, но и в дошкольном возрасте [3, с. 29]. Она отмечает, что виды данного поведения могут являться причиной, так называемого негативизма - оппозиционной манеры поведения, сопротивления законам. А высшие формы могут повлечь за собой как вербальную (выражение негативных чувств через жесты, крик, угрозы), так и физическую агрессию (использование физической силы против другого лица) [3, с. 29]. Как утверждает Кокшарова О. Н., равнодушное отношение к данной проблеме замедляет и нарушает правильность и последовательность влияния образовательного процесса на формирование личности ребенка [3, с. 29].

Шанина Г. Н. определяет агрессивное поведение как специфическую форму действий человека, характеризующаяся демонстрацией превосходства в силе либо применением силы по отношению к другому человеку или группе лиц, которым субъект (в нашем случае учащийся) целенаправленно стремится причинить ущерб [2, с.44]. Она говорит о том, что в момент, когда человек старается обходить зоны конфликта, появление агрессии свидетельствует о наличии особой эмоциональной реакции. Шанина Г. Н. сравнивает данную реакцию с поведением животных, как они скалят зубы или рычат при угрозе своей безопасности, также агрессивность человека проявляется как инстинктивная программа психологической защиты [5, с.44].

Одним из возможных способов решения данной проблемы является использование социально-психологического тренинга, в ходе которого решаются вопросы применения адаптивных ресурсов личности младшего школьника, формирование коммуникации, оказание всесторонней психологической поддержки. В целом тренинги наиболее уместны там, где требуется развить у участников определенные социальные навыки. Их специфика состоит в том, что они направлены не только на решение существующих проблем участников, в данном случае – агрессии, но и на профилактику их возникновения в будущем, в частности за счет предоставленной возможности «научиться решать проблемы».

Л. А. Петровская и Л. Ф. Анн предлагают положение о социально-психологическом тренинге, как активном обучении, осуществляемом с опорой на механизмы группового взаимодействия, на основе которой учитель сможет разработать индивидуальную программу помощи при адаптации к школьному обучению [1, с. 119].

В ходе разработки и реализации социально-психологического тренинга решаются следующие задачи:

- диагностируется уровень адаптированности обучающихся в новые социальные условия, осуществляется обучение новым эффективным способам межличностного взаимодействия, развиваются коммуникативные навыки.

Основными принципами данной работы являются:

- принцип учета возрастных психологических особенностей каждого обучающегося;
- принцип добровольности;
- принцип диалогического общения [1, с. 122].

При проведении тренинговых занятий учитель может использовать следующие методы, формы и приемы работы: игровые приемы: игровое моделирование, имитационные игры, игровые упражнения на развитие эмпатии; приемы формирования чувства принадлежности к коллективу; дискуссионный метод обсуждения различных психологических проблем; методы анализа и проигрывания

конкретных ситуаций; экспрессивные методы самовыражения в письменных и устных работах, рисунках; психологические методы самоисследования.

Ребенок усваивает необходимую информацию быстрее, если обучение осуществляется интерактивно, когда существует возможность одновременно с получением информации обсуждать неясные моменты, закреплять полученную информацию и формировать навыки поведения. В таких условиях благополучно проходит взаимодействие участников группы, ориентирование в обстановке, правилах и нормах поведения в группе, устанавливаются первичные доверительные взаимоотношения, развивается чувство принадлежности к образовательной среде классного коллектива. Тренинги способны сформировать эффективные, адекватные способы общения, развивать чувства самоконтроля, собственного достоинства и самопознания. Применяемые упражнения дают возможность смоделировать проблемную ситуацию, в которой тренируются навыки правильной коммуникации в группе сверстников, проигрываются способы конструктивного разрешения споров и конфликтов. Такая работа способствует переносу нового позитивного опыта в реальную жизнедеятельность и формирует правильные модели поведения [4, с. 57].

Объективно оценить эффективность реализации тренинга при решении проблемы агрессивного поведения позволяют такие диагностические методики как рисуночный тест «Несуществующее животное» М. З. Дукаревича, шкала социально-психологической адаптированности (шкала СПА) разработанная К. Роджерсом и Р. Даймондом. Анализ результатов работ педагогов позволяет сделать вывод о том, что применение в профилактической деятельности тренинговых занятий дает достаточно высокой результат. Вновь прибывшие воспитанники адаптируются к новым условиям обучения и проживания, не испытывая эмоционального дискомфорта, благополучно устанавливают здоровый контакт и дружеские межличностные взаимоотношения. Благодаря навыкам коммуникации, развитому чувству эмпатии практически отсутствуют проявления девиантного поведения [4, с. 80].

Таким образом, социально-психологический тренинг позволяет решить проблему агрессивного поведения и социальной дезадаптации младших школьников, способствует установлению гуманных взаимоотношений в школьном коллективе, развивает умение с достаточной полнотой и точностью выражать свои мысли в соответствии с задачами и условиями коммуникации, обучает способам конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

### Список литературы

1. Анн, Л. Ф. Психологический тренинг с подростками [Текст] / Л. Ф. Анн. – СПб.: Питер, 2005. – 292 с.
2. Белокопытов, В. В. Агрессия как форма девиантного поведения: теоретический анализ [Текст] / В. В. Белокопытов // Социально-гуманитарные знания. - 2010. - №6. - С. 350-356.
3. Гишинский, Я. И. Девиантность, преступность и социальный контроль в «новом мире». Сборник статей/ Гишинский Я. И. Девиантность, преступность и социальный контроль в «новом мире». Сборник статей // СПб.: Издательский Дом «Алеф-Пресс», 2012. – 352 с. 183.
4. Петровская, Л.А. Теоретические методологические проблемы социально-психологического тренинга [Текст] / Л. А. Петровская. – М., 1999. – 198 с.
5. Шанина, Г. Е. Агрессивность как проявление дезадаптации: ее диагностика и коррекция [Текст] / Г. Е. Шанина // Вестник психосоциальной и коррекционной работы. - 2010. - № 4. - С. 44-55.

---

УДК 378.14

## КОУЧИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ С МОЛОДЕЖЬЮ

**Онисимова Ксения Андреевна**

студент

Российский государственный университет физической культуры, спорта,  
молодёжи и туризма, г. Москва

***Аннотация:** в статье рассматривается актуальность применения технологии коучинга в молодежной среде. Изучены основные особенности и характеристики технологии, делающие ее привлекательной для данной возрастной группы, рассмотрена гипотеза ее универсальности. Были отмечены, так же, недостатки данной технологии и сделан вывод о возможности коучинга положительно влиять на психоэмоциональное состояние молодежи.*

***Ключевые слова:** молодежь, коучинг, коучинговые технологии в молодежной среде.*

Молодежь, будучи наиболее информационно и технически подкованным слоем населения требует наличия наиболее современных и передовых подходов в организации работы с ней, то есть в арсенале специалиста по работе с молодежью. Специалист, умеющий на практике применить актуальные технологии организации деятельности, будь то образовательный процесс, творчество или организация досуга, всегда будет располагать к себе молодого человека, вызывать у него интерес. На сегодняшний день заинтересовать молодежь в работе, какой бы ни была ее сущность, крайне сложная задача. Для выполнения которой, как было сказано ранее, профессиональный арсенал специалиста по работе с молодежью должен постоянно пополняться новыми знаниями и технологиями.

Одна из наиболее перспективных технологий в работе с современной молодежью-коучинг.

Коучинг представляет собой процесс создания условий, облегчающий процесс движения человека к своим целям. Данная технология максимально универсальна и применима в молодежной среде, так как именно для молодежи характерно, зачастую, не до конца оформленное понимание своих жизненных целей и желаний. Молодой человек, в процессе своего взросления переживает большое количество кризисных ситуаций, пытается найти себя и определиться в жизни. Коучинг помогает активировать мотивационные ресурсы человека, сформировать как краткосрочные, так и долгосрочные цели, именно с этим и испытывают затруднение современные молодые люди, в связи с тем, что доступность огромного количества информации и желание «всего и сразу» часто вводит человека в состояние растерянности, не способности приступить к конкретным действиям. Универсальность данной технологии обусловлена тем, что «коучу» совершенно не обязательно быть специалистом в той области, в которой он работает. Если говорить о применении коучинговой технологии в процессе обучения в вузе, коучу совершенно не обязательно иметь ученую степень и разбираться в вопросах образования, так как за счет своей работы и задаваемых им вопросов он помогает студентам самостоятельно прийти к тем или иным выводам относительно построения своей дальнейшей карьеры, повысить личную эффективность. Так же важным преимуществом данной технологии является то, что в процессе работы, обучаемый к результату целиком и полностью приходит самостоятельно, коуч является, своего рода, «наставником», который задает вопросы и направляет поток мыслей в нужное, для решения поставленных задач, русло. Приобретённые подобным путем знания являются наиболее эффективными.

Молодой человек, в результате такого взаимодействия начинает яснее видеть свои перспективы, в нем укрепляется чувство уверенности в том, что он делает, возрастает вера в себя. В результате большого количества личных переживаний и чувства неуверенности в себе, характерных для данной возрастной



группы, поддержка, на всех уровнях, молодежи необходима. Данный аспект является неоспоримым преимуществом коучинговой технологии, так как в результате ее грамотного применения оказывается положительное воздействие на психоэмоциональное состояние человека. Формат коуч-сессии не подразумевает строго регламентированного занятия, а скорее представляет собой общение в доброжелательной обстановке, что делает его максимально привлекательным для молодежи. Стоит отметить, что для успешного применения коучинговой технологии в молодежной среде особенно важен личный авторитет коуча, его умение расположить к себе, вызвать уважение и доверие.

На сегодняшний день, во всем мире коучинговые технологии считаются наиболее перспективными и широко применяются в сферах, преимущественно, образования и бизнеса. Единственным недостатком коучинга является отсутствие достаточного количества профессиональных кадров, но последние годы эта проблема активно решается, на сегодняшний день, в России существуют, признанные в мировом сообществе, образовательные учреждения, готовящие профессионалов высокого класса, что говорит о росте динамики спроса на специалистов в данной области.

### Список литературы

1. Дауни М. Эффективный коучинг. Уроки тренера коучей. М. Добрая книга 2009 г.
2. Уитмор Д. Коучинг. Основные принципы и практики коучинга и лидерства. М. Альпина Паблишер 2018 г.
3. Самоукина Н. В., Туркулец Н. Ф. Коучинг-Ваш проводник в мир бизнеса. С-Пб.: Питер, 2006 - 95 с.
4. Коноплёва Г. И., Борщенко А. С. Коучинг как основа развития персонала в условиях инновационной среды// Современные наукоемкие технологии. — 2013. — № 10-2. — С. 190-191.
5. Гибнер Я. М. Коучинг как инструмент эффективного обучения и развития персонала // Молодой ученый. — 2011. — № 8. Т. 1. — С. 121-124.

УДК 37.013

## ЭКСКУРСИЯ КАК ЭФФЕКТИВНАЯ ФОРМА ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНО-ВОСПИТАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В НАЧАЛЬНОЙ ШКОЛЕ

**Солдаткина Мария Александровна**

студентка

**Цветаева Нина Викторовна**

канд. пед. наук, доцент

Владимирский государственный университет

имени А. Г. и Н. Г. Столетовых, г. Владимир

***Аннотация:** в статье рассматриваются понятие «экскурсия» и ее основные цели, и задачи. Проводится анализ учебников по окружающему миру А. А. Плешакова, для выявления количества предложенных экскурсий.*

***Annotation:** the article discusses the concept of "tour" and its main goals and objectives. The analysis of textbooks on the world around A.A. Pleshakova, to identify the number of proposed tours.*

***Ключевые слова:** экскурсия, учебно-воспитательный процесс, подготовка к проведению, окружающий мир, младший школьник.*

***Keywords:** excursion, educational process, preparation for the conduct, world around, junior high school student.*

В настоящее время проблемы методики обучения, внедрения новых форм и средств общения с природой для младших школьников стоят остро. Экскурсии занимают незначительное место в системе образования младших школьников, что приводит к излишней теоретизации образования по познанию мира. В толковом словаре русского языка экскурсия рассматривается, как посещение

достопримечательных чем-либо объектов [3, с. 895].

Лазарева О. Н. считает, что экскурсия является одним из основных видов занятий по всестороннему развитию школьников, нравственно-патриотическому, эстетическому воспитанию, а также одна из очень трудоёмких форм обучения [2, с. 144].

Сластенин В. А. характеризует экскурсию как: «Специальное учебно-воспитательное занятие, перенесенное в соответствии с определенной образовательной или воспитательной целью на предприятии, в музее, на выставке» [4, с. 179].

На экскурсии учащиеся наблюдают за окружающей природой, а также знакомятся с культурой и достопримечательностями родного края.

Основной целью экскурсии является формирование представлений о предметах и явлениях природы в реальном виде.

Лазарева О. Н. выделяет основные задачи экскурсии:

- активизировать учебную и внеурочную деятельность обучающихся;
- воспитывать интерес к исследовательской работе, выявление научно-творческого потенциала школьников;
- расширение кругозора учащихся [2, с. 144].

Рассмотрим учебники по окружающему миру А. А. Плешакова и проанализируем, какие экскурсии включены в них.

1 класс:

- знакомство со школой; знакомство с дорогой от дома до школы и правилами безопасности в пути;

2 класс:

- наблюдение осенних, зимних, весенних изменений в природе;
- ознакомление с формами земной поверхности и водоемами родного края;

3 класс:

- знакомство с дорожными знаками, расположенных недалеко от школы.

4 класс:

- знакомство с растениями и животными леса, луга, водоема;

- знакомство с достопримечательностями родного края.

Проанализировав учебники А. А. Плешакова с 1 по 4 класс, мы можем сделать вывод, о том, что в них представлено большое количество разнообразных экскурсий. Основная проблема их проведения заключается в ответственности, которую придется нести учителю.

Бакулин М. В. считает, что прежде, чем вести детей на экскурсию, следует провести инструктаж по правилам безопасного поведения. Кроме того, важна и подготовка самого учителя. Она заключается, прежде всего, в определении цели экскурсии и отборе программного содержания. Для того чтобы определить место экскурсии, учитель выбирает не утомительный и безопасный и путь.

Перед проведением экскурсии нужно осмотреть выбранное место. Побывав на нём, учитель находит нужные объекты, намечает содержание и объём тех знаний, которые должны получить дети о данном круге явлений. Чтобы экскурсия была насыщенной и интересной, педагогу следует заранее подготовить разнообразные стихи, загадки, игры [1, с. 180].

Таким образом, экскурсия как эффективная форма организации учебно-воспитательного может дать младшим школьникам возможность повышения своего интеллектуального уровня, способности воспринимать красоту окружающего мира, развития наблюдательности, то есть способствуют многостороннему развитию личности.

### **Список литературы**

1. Бакулин, В. М. Экскурсии как способ активизации учебно-познавательной деятельности детей / В. М. Бакулин// Начальная школа Плюс Минус. - 2001. - № 5. - С. 12-17.
2. Лазарева, О. Н. Методика преподавания естествознания в начальной школе / О. Н Лазарева. - Учеб. пос. Ч. 1. Екатеринбург, 2003. - 223 с.
3. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. – 4-е изд., доп. – Москва: Азбуковник, 2000. - 998 с.
4. Сластенин, В. А. Педагогика. Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб.

заведений / В. А. Слостенин, И. Ф. Исаев, Е. Н. Шиянов. – М.: Академия, 2009.-  
228 с.

---

УДК 373

**ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ИЗОБРАЗИТЕЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕТЕЙ СТАРШЕГО ДОШКОЛЬНОГО  
ВОЗРАСТА НА ПРИМЕРЕ ДОШКОЛЬНОЙ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Судьина Анна Николаевна**

магистрант

ФГАОУ ВО Национальный исследовательский Нижегородский  
государственный университет им. Н. И. Лобачевского (АФ), г. Арзамас

***Аннотация:** в статье рассмотрены вопросы качества дошкольного образования в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта и определено понятие качества образования. Особое внимание уделено практике управления качеством развития изобразительной деятельности детей старшего дошкольного возраста.*

*The article deals with the quality of preschool education in accordance with the requirements of the Federal state educational standard and defines the concept of quality education. Particular attention is paid to the practice of quality management of visual activity of children of preschool age.*

***Ключевые слова:** качество образования, художественно-эстетическое развитие, оценка качества изобразительной деятельности, эффективность работы по развитию изобразительной деятельности, функции управления.*

***Keywords:** quality of education, artistic and aesthetic development, assessment*

*of the quality of visual activity, the effectiveness of the development of visual activity, management functions.*

Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования (далее — ФГОС) представляет собой совокупность обязательных требований к дошкольному образованию. Одной из целей ФГОС является обеспечение государством равенства возможностей для каждого ребенка в получении качественного дошкольного образования [1].

По определению О. Сафоновой, качество дошкольного образования есть совокупность свойств и характеристик, осуществление которых в педагогической практике способствует разностороннему развитию детей, укреплению здоровья, благополучному переходу к следующему этапу развития [6].

Согласно мнению И.А. Рыбаловой, управление качеством образовательного процесса в дошкольном учреждении есть целенаправленное и комплексное взаимодействие управляющей и управляемой подсистем в целях достижения максимального соотношения параметров функционирования, развития образовательного процесса и его результатов поставленным задачам [5].

В последнее время все большее внимание ученых привлекает проблема повышения качества развития изобразительной деятельности дошкольников.

Мониторинг оценки качества развития изобразительной деятельности складывается из трех категорий: организация педагогического процесса, качество условий и качество результатов.

В категорию оценки качества образовательного процесса входят вопросы об организации изобразительной деятельности в группе, подготовке педагогов к занятиям, планирование управления развитием изобразительной деятельности, использовании форм и методов работы педагога с детьми, поддержка педагогом детской инициативы и самостоятельности и т. д.

Оценка качества условий включает в себя вопросы для оценки свойств РППС:

- содержательная насыщенность – наличие средств обучения, материалов,

инвентаря и оборудования, которые обеспечат развитие изобразительной деятельности детей;

- вариативность – наличие пространств для занятий изобразительной деятельностью во время ООД и свободной деятельности детей, разнообразных материалов и их периодическая сменяемость;

- трансформируемость – возможность изменений в зависимости от образовательной ситуации, интересов и возможностей детей;

- доступность – свободный доступ в помещения, к оборудованию и материалам;

- безопасность – соответствие санитарно-эпидемиологическим нормативам и правилам пожарной безопасности.

Достижения воспитанников говорят о качестве результатов образовательного процесса.

Оценка качества результатов предполагает: педагогические наблюдения, портфолио дошкольника и результаты педагогической диагностики. Чтобы узнать степень управления качеством изобразительной деятельности в группе, проводится контроль результатов изобразительной деятельности детей, компетентности педагогов по данному направлению, выявление степени удовлетворенности родителей качеством работы воспитателя.

Для изучения состояния управления качеством развития изобразительной деятельности на основе образовательной деятельности Березовского детского сада № 35 «Лесная сказка» мы применили эмпирические методы исследования: наблюдения за детьми в процессе организованной взрослым деятельности и в повседневной жизни, беседы, анкетирование родителей и педагогов, изучение продуктов детской деятельности.

На начальном этапе мы рассмотрели анализ управления качеством развития изобразительной деятельности в старшей группе детского сада, через важнейший компонент управленческой деятельности - *функцию целеполагания* [6].

Перед собой мы поставили цель- изучение процесса управления качеством

развития изобразительной деятельности педагога в старшей группе, посредством изучения постановки целей в ряде документов, за счет которых, осуществляется планирование изобразительной деятельности в группе.

В календарных планах воспитателей планируется ООД по рисованию, лепке, аппликации при этом недостаточно внимания уделяется знакомству с художественными произведениями и индивидуальной работе по рисованию во 2 ой половине дня.

Воспитатели группы планируют следующие формы работы: непосредственно ООД, различные дидактические игры, беседы, индивидуальную работу. Формы работы по изобразительной деятельности планируются в различных видах ООД, как её часть, а также в режимных моментах, в самостоятельной деятельности детей.

Крайне мало внимание уделено педагогами педагогами планированию досугов и развлечений, не отражена работа с родителями.

Следующий аспект управления качеством развития изобразительной деятельности мы рассмотрели через планово-прогностическую функцию управления.

Изучив календарное планирование педагогов старшей группы на 2017-2018 год, мы пришли к выводу, что уделяется крайне мало внимания проблеме ознакомления дошкольников с декоративно-прикладным творчеством. Из 64 тематических тем по рисованию, на ознакомление с декоративно-прикладным творчеством отведено лишь 6. Знакомство детей с декоративно-прикладным творчеством остается на поверхностном уровне и не задерживается надолго в памяти. На основе анализа, сделан вывод, о необходимости расширения тематического содержания ознакомления детей с декоративно-прикладным творчеством.

Ознакомившись с перспективным и календарным планированием по изобразительной деятельности на старшей группе, сделан вывод, что в структуру планов входят:

- 1) Программное содержание: обучающая, воспитательная, развивающая



задачи;

2) Предварительная работа: наблюдения в природе, чтение художественной литературы, рассматривание иллюстраций

3) Материалы и оборудование, подобранные в соответствии с тематикой ООД.

Взаимосвязь с другими направлениями воспитательно-образовательной работы: развитием речи, чтением художественной литературы, музыкальным воспитанием, музейной работой.

Был проведен анализ соответствия календарного планирования перспективному; содержательность учебно-воспитательных мероприятий по ИЗО в течение дня, в частности отражение в ежедневных планах воспитателями не только занятий, но и планирование работы кружков, индивидуальной работы, самостоятельной художественной деятельности.

Результаты показали следующее: для воспитателей является проблемой перспективное планирование по основным направлениям развития для возрастной группы, в том числе и по художественно-эстетическому развитию воспитанников. Содержание перспективного планирования соответствует среднему уровню, требует доработки, пересмотра содержания в соответствии с новыми государственными образовательными стандартами.

Следующим аспектом анализа управления качеством развития изобразительной деятельности стало исследование мотивации педагогов и детей с применением *мотивационной функции управления* [6].

В ходе наблюдения за деятельностью воспитателя старшей группы, анализа документации, отмечается, что педагоги знают программные задачи по данному разделу. Но не все педагоги могут правильно руководить детским творчеством. С детьми работают молодые педагоги, они, прежде всего, понимают личную готовность к занятию только как подготовку материалов, ознакомление с методическими рекомендациями или уже разработанными кем-то конспектами.

Недостаточно развитое эстетическое восприятие педагогов является

причиной формирования штампов, которые внедряются в сознание детей (так бывает, а так не бывает).

По итогам анализа наблюдения за педагогами во время проведения ООД с детьми по художественно-эстетическому развитию, можно сказать, что мотивационный компонент занятия отсутствует, что влияет на низкую работоспособность и заинтересованность дошкольников.

У педагогов формальный, не творческий подход к организации занятий: используются одни и те же методы и приемы обучения. При организации деятельности в работу не включены игровые приемы и ситуации, часто дается непосредственный прямой показ способа изображения.

Для оценки условий РППС соответствующим требованиям ФГОС ДО, анализа структуры ООД педагогов, выбранных форм и методов работы с детьми по управлению развитием изобразительной деятельности, оценке выбранных форм взаимодействия с родителями, была применена *организационная* функция управления [6].

В детском саду разработан оценочный лист самоанализа развивающей предметно-пространственной среды групповых помещений ДООУ. В нем отслеживаются следующие критерии, которые оцениваются по бальной системе: - доступность, - безопасность; - насыщенность; - трансформируемость; - полифункциональность; - вариативность; - соответствие гендерным особенностям детей группы; - комфортность среды.

Дети группы имеют свободный доступ к играм и игрушкам, полки в центрах активности расположены на уровне руки ребенка, а сохранность материалов и оборудования ежедневно контролируется воспитателем и помощником воспитателя и, по мере необходимости, своевременно ремонтируется.

Проанализировав центры развития изобразительного творчества в группе детей старшего дошкольного возраста, можно сделать вывод, что наличие элементов декоративно-прикладного творчества находится в группе в недостаточном количестве (отсутствуют наглядные пособия с видами росписей,

методические пособия в данном направлении для педагогов, отмечено малое количество народных игрушек и изделий). Для полноценного развития изобразительного творчества детей необходимы материалы для нетрадиционных техник рисования: пастель, восковые мелки, пальчиковые краски, ватные палочки, салфетки, угольные палочки и т. д.).

В группе необходимо дооборудовать уголки творчества недостающим нестандартным оборудованием, необходимо больше внимания уделить эстетическому оформлению уголков творчества для детей.

Знания и умения воспитателей проверялись в ходе наблюдения педпроцесса (просмотр и анализ занятий, а также в ходе собеседования с воспитателем.) Воспитатель (*молодой специалист*) провела ООД в старшей группе «*В гости в зоопарк*». К ООД не была проведена предварительная работа (*показ мультфильмов, картинок животных и др*). В начале ОД использовался прием активизации внимания. Применялась технология ИКТ, проблемного обучения. Воспитатель разобрала с детьми приемы лепки, проговорила последовательность действий. Слон состоял из большого количества деталей, дети работали индивидуально. Не был введен прием – примазывание. ОД заняла очень много времени. Воспитателю нужно внимательнее проработать приемы лепки, следить за временем, использовать работу в парах, микрогруппах.

Для изучения качества развития изобразительной деятельности в ДООУ на основе анализа мониторинга мы применили *функцию контроля* [6].

Особая роль в управлении качеством образования в дошкольном учреждении принадлежит мониторингу.

Проанализировав сводные таблицы мониторинговых карт по каждой теме перспективного планирования педагогов в старшей группе, можно сделать вывод, что показатели находятся на среднем уровне. Замечено достаточное количество детей, у которых выявлены трудности в формировании знаний, умений и навыков в изобразительной деятельности.

Результаты внутреннего мониторинга по управлению качеством развития

изобразительной деятельности в старшей группе МБДОУ №35 «Лесная сказка» определили векторы коррекции и совершенствования образовательной деятельности по повышению качества управления развитием изобразительной деятельности дошкольников.

### Список литературы

1. Закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г.
2. Веракса Н. А. Критерии оценки качества работы дошкольных образовательных учреждений (по видам учреждений) в рамках перехода на новую систему оплаты труда [Текст] / Н. А. Веракса, Т. Н. Богуславская, Т. А. Никитин. — М.: Центр психологического сопровождения образования «ТОЧКА ПСИ», 2010.
3. Крулехт М. В. Инновационные программы дошкольного образования: научно-методические и организационные методы их реализации [Текст] / М. В. Крулехт // Дошкольное воспитание. — 2003. — № 5. — С. 74–79.
4. Погодина С. В. Теория и методика развития детского изобразительного творчества: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / С. В. Погодина. -3-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 352 с.
5. Рыбалова, И. А. Управление проектами: Учебное пособие [Электронный ресурс] / И. А. Рыбалова. — Томск: ТУСУР, 2015. — 206 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5032>
6. Сафонова О. А. Управление качеством образования в дошкольном образовательном учреждении/ О. А. Сафонова. - М, 2011.

## МЕДИЦИНСКИЕ НАУКИ

---

УДК 615.322

### РЕГЕНЕРАТОРНЫЕ СВОЙСТВА ГЕЛЯ НА ОСНОВЕ ЭКСТРАКТА ТЫСЯЧЕЛИСТНИКА ОБЫКНОВЕННОГО

**Пустохайлов Иван Викторович**

студент 4 курса лечебного факультета

ФГБОУ ВО Астраханский ГМУ Минздрава России, г. Астрахань

***Аннотация:** данное исследование направлено на изучение регенераторных свойств гелеобразного средства для наружного применения на основе водно-спиртового экстракта травы тысячелистника обыкновенного. Установлено, что использование исследуемого геля путем наложения на раневую поверхность оказывает регенераторное действие, превосходящее эффективность препарат сравнения – Актовегин-гель.*

***Annotation:** this study is aimed at studying the regenerative properties of gel-like agent for external use on the basis of water-alcohol extract of grass yarrow. It was found that the use of the gel under study by applying to the wound surface has a regenerative effect that exceeds the effectiveness of the comparison drug – Actovegin-gel.*

***Ключевые слова:** регенераторное действие, гель, тысячелистник обыкновенный, термический ожог.*

***Key words:** regenerative action, gel, yarrow, thermal burn.*

Не оставляет сомнений тот факт, что наиважнейшей барьерной системой, обеспечивающей первичную защиту организма от факторов внешней среды, является кожа. Кроме того, кожные покровы обеспечивают обменную, дыхательную, секреторную, терморегуляторную, а также иммунную функцию. В связи с чем, поддержание целостности кожных покровов и обеспечение условий их

быстрой регенерации является важной задачей дерматологии [3, с. 33].

На сегодняшний день ассортимент дерматологических средств представлен в основном мягкими формами, в состав которых включены синтетические глюкокортикоидные, противомикробные, противовоспалительные и др. компоненты, оказывающих, как правило, однонаправленное действие. Однако, частое применение сильнодействующих препаратов неотвратимо приводит к развитию разнообразных осложнений, что актуализирует задачу создания новых многокомпонентных, эффективных и безопасных средств [1, с. 68]. С этой задачей справляются компоненты растительного происхождения, которые наряду с многопрофильностью фармакологического воздействия, исключают развитие побочных эффектов, присущих синтетическим веществам [4, с. 122].

Одним из перспективных является Тысячелистник обыкновенный, произрастающей на территории Астраханской области. Доказано, что уникальный состав биологически активных веществ данного растения способен обеспечивает противовоспалительный, регенераторный, противомикробный и кровоостанавливающий эффекты [2, с. 169; 6, с. 573].

Цель работы: изучение регенераторных свойств гелеобразной лекарственной формы, в состав которой входит водно-спиртовой экстракт тысячелистника обыкновенного, произрастающего на территории Астраханской области.

Объектом исследования явился образец мягкой наружной формы в виде геля, приготовленный путем тщательного смешивания гелеобразующего компонента - натрий карбоксиметилцеллюлозы с водно-спиртовым экстрактом, который был получен настаиванием измельченной травы Тысячелистника обыкновенного в соотношении 1:1, в течение 3 часов на водяной бане при температуре 45 °С, с последующей отгонкой спирта этилового на ротационном испарителе.

Регенераторные свойства геля оценивали с помощью моделирования термического ожога в области межлопаточного пространства спины крыс-самцов [5, с. 147].

Все животные были разделены на несколько групп: контрольная группа

(контроль I) – животные с термическим ожогом, регенерация которого проходила естественным путем; контроль II – группа животных, получавшая в качестве средства лечения ожоговой раны Актовегин-гель; опытная группа животных, ожоговую поверхность которых обрабатывали гелем с экстрактом тысячелистника обыкновенного. Гели накладывали на раневую поверхность один раз в день. Выраженность регенераторных свойств исследуемого геля оценивали по площади ожоговой раны на 3, 5, 7, 10 и 14 день.

Изменение площади ожоговой раны под воздействием Актовегин-геля и гелеобразной мягкой формы на основе экстракта тысячелистника обыкновенного представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Изменение площади ожоговой раны

Группы животных	День наблюдения				
	3-й	5-й	7-й	10-й	14-й
Контроль I	1,9±0,12	1,83±0,18	1,78±0,17	1,68±0,12	1,51±0,04
Контроль II	1,75±0,10	1,72±0,13	1,65±0,14	1,48±0,14	1,23±0,11*
Опыт	1,63±0,11	1,53±0,03	1,46±0,02*	1,37±0,01*	1,23±0,02*

*Примечание:* \* -  $p < 0,05$  – степень достоверности относительно контроля I

Из результатов, представленных в таблице следует, что на 3-й день после ожога в контроле II отмечено снижение размера ожоговой раны на 8%, на 5-й день – на 6%, на 7-й день – 7%, на 10-й день – на 12%, на 14 день – на 18% ( $p < 0,05$ ) по сравнению с контролем I. В опытной группе было отмечено уменьшение раневой поверхности в сравнении с контролем I на 3-й день на 14%, на 5-й день – на 16%, на 7-й день и 10-й день – 18% ( $p < 0,05$ ), на 14 день – на 19% ( $p < 0,05$ ). Анализируя данные, можно прийти к выводу, что выраженность регенераторного действия исследуемого геля превышает таковое при применении Актовегин-геля.

Таким образом, гелеобразная форма для наружного применения, в состав которой входит водно-спиртовой экстракт тысячелистника обыкновенного, произрастающего на территории Астраханской области, является средством с выраженными регенераторными свойствами.

### Список литературы

1. Адаскевич В. П. Наружная кортикостероидная терапия дерматозов // Рецепт. – 2006. – № 3 (47). – С. 67-71.
2. Асланова Д., Кароматов И. Д. Тысячелистник обыкновенный в народной и научной фитотерапии // Биология и интегративная медицина. – 2018. – № 1. – С. 167-186.
3. Евсеева С. Б., Сысуев Б. Б. Современные защитные дерматологические средства: назначение, состав, основные пути совершенствования рецептуры // Безопасность здоровья человека. – 2017. – № 4. – С. 32-43.
4. Никитина Н. В., Манджиголадзе Т. Ю., Арчинова Т. Ю., Кундрюкова Ю. Н. Поиск новых лекарственных форм на основе фитокомплексов // В сборнике: Разработка, исследование и маркетинг новой фармацевтической продукции сборник научных трудов. Министерство здравоохранения Российской Федерации, Пятигорская государственная фармацевтическая академия. Пятигорск. – 2006. – С. 122-123.
5. Пустохайлов И. В., Ерижепова Ж. У. Оценка качества противоожогового геля на основе экстракта травы *Astragalus vulpinus* // В сборнике: Научно-технический прогресс как фактор развития современного общества. Сборник статей Международной научно-практической конференции. – 2019. – С. 145-149.
6. Сиромля Т. И., Мяделец М. А. Содержание химических элементов в тысячелистнике обыкновенном (*Achillea millefolium* L.) // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 6. – С. 573.



## ХИМИЧЕСКИЕ НАУКИ

---

УДК 543.5

### МЕТОДЫ АНАЛИЗА МОЛОКА

**Шкуракова Елена Анатольевна**

кандидат технических наук, доцент

Донской государственной аграрный университет, п. Персиановский

***Аннотация:** из-за повышенного спроса молочных продуктов перед работниками агрокомплекса ставятся задачи по увеличению объемов производства высококачественного молока. В последние годы получаемая основная масса товарного молока производится в частном секторе агропромышленного комплекса, поэтому очень важно изучить качественные показатели данной продукции.*

***Ключевые слова:** молоко, физико-химические показатели молока, лактоза, кислотность, стандарт.*

***Abstract:** due to the increased demand for dairy products, the employees of the Agrocomplex are tasked to increase the production of high-quality milk. In recent years, the bulk of commercial milk produced in the private sector of agriculture, so it is important to study the quality of these products.*

***Keywords:** milk, physical and chemical parameters of milk, lactose, acidity, standard.*

Среди большого разнообразия пищевых продуктов, потребляемых человеком, молоко и продукты его переработки занимают важное место в питании человека. Молоко и молочные продукты в рационе питания жителей России входят в приоритетную группу продовольственных товаров. Национальный фонд защиты потребителей делает акцент на пропаганду производства и потребления

натуральных свежих молочных продуктов с малым сроком хранения. Пищевая ценность молока характеризуется, прежде всего, исключительным значением его для детского питания.

К молоку как сырью для производства высококачественных молочных продуктов согласно ТУ РБ 00028493.380-98 «Молоко коровье».

В последние годы из-за повышенного спроса молочных продуктов ставятся задачи перед работниками агрокомплекса в увеличении объемов производства высококачественного молока. Основная масса товарного молока производится в частном секторе агропромышленного комплекса, поэтому очень важно изучить качественные показатели данной продукции. В последние годы наметилась тенденция к выпуску молока с увеличенным сроком годности. Однако, влияние технологических параметров и режимов хранения на химический состав, органолептические свойства и микробиологические показатели исследовано недостаточно. Остается открытым вопрос о влиянии температурной обработки на изменение физико-химических свойств молока и максимальную продолжительность хранения. Поэтому наиболее актуальным является усовершенствование исследования показателей молока.

Были проведены исследования молока фирм - производителей «Кубанская буренка», «Староминское», «Веселый молочник». Соответствие молока стандарту проводилось по органолептическим и физико-химическим показателям. Физико-химическим анализом устанавливают содержание массовой доли жира, титруемой кислотности, плотности.

Свежее доброкачественное молоко, поступающее для непосредственного употребления, в соответствии с ГОСТом 13277—67 должно быть однородным, иметь белый цвет со слегка желтоватым оттенком, приятный запах и вкус, жидкую консистенцию.

Плотность является одним из определяющих показателей оценки сортности молока заготавливаемого.

Относительная плотность (удельный вес) молока зависит от его

химического состава. Плотность молока или объемная масса при 20 °С колеблется от 1,027 до 1,034 г/см<sup>3</sup>, выражается в г/см<sup>3</sup>. Определяют плотность ареометрическим методом [1, с.243-249].

Кислотность молока зависит от состояния обмена веществ в организме животных, которая определяется кормовыми рационами, породой, возрастом, физиологическим состоянием, индивидуальными особенностями животного, стадией лактации и т. д.

Кислотность молока, заготавливаемого определённой сырьевой зоны в течение года практически стабильна и колеблется от 17,10 до 17,80 °Т, что в соответствии с условиями стандарта на молоко заготавливаемое отвечает высшему и первому сорту. Минимальная кислотность фиксируется зимой в 1-м и 1V-м кварталах и колеблется от 16,86 до 17,42 °Т, а максимальная – во II-III кварталах: 17,38-17,80 °Т. Титруемую кислотность молока определяют в условных градусах °Т (Тернера). Под условным градусом 1°Т понимают количество миллилитров децинормального раствора (0,1 Н) щелочи (NaOH или KOH), необходимое для нейтрализации 100 мл молока. Индикатором служит 1% раствор фенолфталеина.

Жирность и содержание лактозы в молоке определяют рефрактометрическим методом. Метод основан на способности молочной сыворотки преломлять проходящий через нее луч света на определенный угол в зависимости от концентрации молочного сахара в ней. По шкале преломления в таблице находят массовую долю лактозы в исследуемом молоке и его жирность [2, С.6].

Определение органолептических показателей питьевого пастеризованного молока производителей («Весёлый молочник» 2,5%; «Кубанская буренка» 2,5 % и «Староминское» 2,5 %) показал, что пищевая и биологическая ценность продукта питания, оценка доброкачественности продукта соответствует ГОСТу 13277-79.

Физико-химические показатели качества исследованного молока соответствуют ГОСТу 13277-79. В составе питьевого молока не обнаружены примеси, крахмала и перекиси водорода.

Актуальными на данный момент являются методы исследования молока на фальсификацию. Самый распространенный вид фальсификации питьевого молока – это качественная фальсификация. В России трудно встретить нефальсифицированное молоко.

Имеются следующие методы выявления этой фальсификации [3, с.23-24].

При смешивании молока в соотношении со спиртом 1:2 неразбавленное молоко сворачивается через 5-7 секунд. Если же хлопья появятся через больший промежуток времени, то молоко разбавлено водой. Молоко с примесью воды дает у стенок посуды на границе широкое синее кольцо, на ногте не образует выпуклой капли, она расплывается, и если в нем есть еще и твердые примеси (мука, мел, поташ и др.), то на ногте остается осадок. Определять уровень разбавленности молока водой можно с помощью ареометра по плотности жидкости. При взбалтывании фальсифицированное молоко дает мало пены, а капля не оставляет почти никакого следа на ногте. При фальсификации молока водой понижаются плотность (менее 1,027 г/см<sup>3</sup>), жирность, сухой остаток (менее 11,2 %), СОМО (менее 8 %), а также кислотность. При фальсификации молока водой изменяется его натуральный цвет. Молоко становится немного прозрачнее, с менее выраженным желтым оттенком и вкусом, консистенция водянистая. Разбавление молока водой определяют по плотности, которая должна быть в пределах 1,027-1,032 г/см<sup>3</sup>.

### Список литературы

1. Логинов Н. Я., Воскресенский А. Г., Солодкин И. С. Аналитическая химия. Просвещение, 1975. – 350 с.
2. Арсеньева, Т. П. Основные вещества для обогащения продуктов питания [Текст]. / Т. П. Арсеньева, И.В. Баранова // Пищевая промышленность. 2007. - № 1. - С. 6-7.
3. Григоренко, И. А. Проблемы качества продуктов питания / И. А. Григоренко, Т. И. Наволокина // Воронежский агровестник. 2004. - №5. - С. 23-24.

«Актуальные вопросы науки и практики»  
**X Международная научно-практическая конференция**  
*Научное издание*

ООО «НИЦ ЭСП» в ЮФО  
(Научно-исследовательский центр «Иннова»)  
353440, Краснодарский край, г.-к. Анапа,  
ул. Крымская, 216, оф. 32/2  
Тел.: 8 (918) 38-75-390; 8 (861) 333-44-82  
Подписано к использованию 08.07.2019 г.  
Объем 372 Кбайт. Электрон. текстовые данные

ISSN 978-5-95283-118-6



9 785952 831186 >