

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный авиационный технический университет»

МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ
В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УФА – 2017

Менеджмент и маркетинг в различных сферах деятельности: сб. науч. тр.
/ под общ. ред. У. Г. Зиннурова; Уфимск. гос. авиац. техн. ун-т. – Уфа: РИК
УГАТУ, 2017. – 176 с.

Освещаются основные проблемы менеджмента и маркетинга в различных сферах деятельности. В подготовке сборника приняли участие преподаватели и студенты кафедры менеджмента и маркетинга Уфимского государственного авиационного технического университета, а так же других вузов.

Сборник адресуется широкому кругу читателей.

Ответственные за выпуск:

д-р экон. наук, проф. Зиннуров У. Г.,
ст. преподаватель Ихтисамова Г. А.

Материалы публикуются в авторской редакции. Для проверки материалов использована система «Антиплагиат» (<http://ugatu.antiplagiat.ru/>).

СОДЕРЖАНИЕ

Аглиуллина И.Р., Минибаев М.М. МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК ИНСТРУМЕНТ СНИЖЕНИЯ БАРЬЕРОВ ДЛЯ РАЗВИТИЯ РЫНКА ОРГАНИЧЕСКИХ ПРОДУКТОВ В РОССИИ.....	7
Амирханова Л.Р., Ямалова В.В. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО ИПП «НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ».....	13
Ахмедьянова А.Р. НЕФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ КАК ИНСТРУМЕНТ КОММУНИКАЦИЙ СО СТЕЙКХОЛДЕРАМИ.....	19
Ахметшина Е.К., Ахкамутдинова В.А., Галяутдинова Э. Р., Баязитова А.Н. ЛОГИСТИЧЕСКИЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ОБУЧЕНИЯ.....	24
Ахметшина Е.К., Галяутдинова Э.Р., Гуссамова Г.Р., Баязитова А.Н. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ СИСТЕМ.....	30
Баталева В. В. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БРЕНД-МЕНЕДЖМЕНТА КОМПАНИИ КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТИ.....	35
Галиахметова А.И., Хилажева Г.А., Ергунов А.Н. ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕННОЙ КОМПАНИИ С ПОМОЩЬЮ PR-СРЕДСТВ (НА ПРИМЕРЕ НЕФТЯНОЙ ОТРАСЛИ).....	39
Голиков С.В., Голикова Е.А. КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УРОВНЯ РАБОТНИКОВ.....	43
Гумерова З.Ж., Цветкова К.А. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ МЕНЕДЖМЕНТА И УСЛОВИЯ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ.....	49
Гумерова З.Ж., Гумерова Н.Ж. ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКАМ.....	53

Дементьева О. В. СПЕЦИФИКА ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРОФИОРИЕНТАЦИОННОЙ РАБОТЕ.....	59
Дементьева О. В. СИСТЕМА ПРОФИОРИЕНТАЦИОННОЙ РАБОТЫ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ГО ГОРОД УФА РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАН.....	63
Гордиенко А. К., Ергунов А. Н. ОСОБЕННОСТИ ПОДБОРА ПЕРСОНАЛА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ИННОВАЦИОННЫХ НАУЧНЫХ РАЗРАБОТОК.....	67
Касимова Э. Р., Чернова Е. А. ЭФФЕКТИВНЫЕ СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ.....	71
Касимова Э. Р., Литвинова А. Р. МЕЖДУНАРОДНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ.....	77
Касимова Э. Р., Ардисламова Ю. И. ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСПОРТА ПРОДУКЦИИ АО «УФИМСКИЙ МЯСОКОНСЕРВНЫЙ КОМБИНАТ» В КАХАЗСТАН.....	85
Кильмаметов А.Р., Суровцева О.В., Исмагилова В.С. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫХОДА НА РЫНОК В2В КИТАЯ.....	90
Кузнецова Е. В., Муллаянова Л. И. ИННОВАЦИОННЫЕ СТРАТЕГИИ В НЕФТЯНОМ БИЗНЕСЕ.....	95
Кузнецова Е. В., Муллаянова Л. И. ИНЖИНИРИНГ В НЕФТЕГАЗОВОЙ ОТРАСЛИ.....	98
Кузнецова Е. В., Тагирова Э. И. ПРИЧИНЫ НЕВОСТРЕБОВАННОСТИ РОССИЙСКОЙ ПРОДУКЦИИ НА МИРОВОМ РЫНКЕ.....	100
Кутуева К. Р. ПРИМЕНЕНИЕ ПРОГРАММ ПОДДЕРЖАНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В МАРКЕТИНГЕ КОМПАНИИ.....	106

Максимова Э. А., Решетникова К. В. ВНЕДРЕНИЕ КОНЦЕПЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ.....	110
Минибаев М.М. МАРКЕТИНГОВАЯ ОЦЕНКА ПОТЕНЦИАЛА ВНУТРЕННИХ ИНВЕСТИЦИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА Г.УФЫ.....	113
Насретдинова Э. С. ПРОБЛЕМЫ И НАПРАВЛЕНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ КОМПАНИИ НА РЫНКЕ НЕФТЕПРОМЫСЛОВОГО ОБОРУДОВАНИЯ.....	117
Низамова А.И., Галяутдинова Э. Р., Баязитова А.Н. МОНИТОРИНГ В ОБРАЗОВАНИИ: ДОСТОИНСТВА И НЕДОСТАТКИ.....	122
Никонова И.А. ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АПТЕЧНЫХ СЕТЕЙ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН.....	127
Палатова Д.Р. ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ МАРКЕТИНГОВОЙ СТРАТЕГИИ КОМПАНИЙ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СФЕРЫ...	134
Смирнова А. О. ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ В МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА.....	139
Тарасова Д. В., Амирханова Л. Р. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ОПТИМИЗАЦИИ МЕРЫ ДОВЕРИЯ МЕЖДУ ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИМИ СУБЪЕКТАМИ.....	142
Тябин А.В. БРЕНГДИНГ ТЕРРИТОРИЙ.....	147
Филиппова К. А. МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ КОММУНИКАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ КОМПАНИИ.....	151
Филонова И. В., Зайкина К. А. МАНИПУЛЯЦИИ В МАРКЕТИНГЕ И ПРОДАЖАХ.....	155

Хилажева Г.А., Галиахметова А.И. РЕФЕРЕНТНЫЙ МАРКЕТИНГ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ.....	160
Яппарова Д.И., Пацков А.Е. ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ РАЗВИТИЯ БРЕНДА С ПОМОЩЬЮ ФРАНЧАЙЗИНГА.....	164
Яппарова Д.М., Яппарова Д.И. УПРАВЛЕНИЕ ГОЛОСОМ - ВАЖНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖЕРА.....	169

определенные рынки, но погубить бренд в целом. Франчайзинговая система требует тщательной подготовки и проработки всех аспектов ведения бизнеса, только в этом случае франшиза имеет шансы на успех.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Стивен Спинелли-мл., Роберт М. Розенберг, Сью Берли Франчайзинг = Franchising: Pathway to WealthCreation. М.: «Вильямс», 2006. 384 с.
2. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. СПб.: Питер, 2004. 575 с.

УДК 005

Яппарова Д.М.

Башкирский государственный педагогический университет им. М. Акмуллы

Яппарова Д.И.

Уфимский государственный авиационный технический университет

УПРАВЛЕНИЕ ГОЛОСОМ - ВАЖНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖЕРА

Аннотация: В статье раскрывается важность здорового голоса и функции дыхания, т.к. профессиональная деятельность менеджера осуществляется посредством коммуникаций. Автор также рассуждает о необходимости серьезного внимания психическому, нравственному, физическому здоровью человека. Автором предлагаются специальные упражнения для менеджеров для развития голосового аппарата, для более эффективного выполнения его функций.

Ключевые слова: коммуникация, перцепция, звукотерапия, интонация, эмоция, интеллект.

В современных условиях для развития успешных компаний личностные качества менеджеров становятся одним из факторов, определяющих преимущества в конкурентной борьбе. По мнению известного психолога Алексея Александровича Бодалёва «познание и взаимное воздействие людей друг на друга – обязательный элемент любой совместной деятельности» [1]. Повседневная работа менеджеров всех уровней состоит из постоянного взаимодействия с людьми во внешней и внутренней среде организации: подчиненными, клиентами, партнерами, конкурентами и пр. Продуктивная

работа не возможна без постоянных коммуникаций и связи со всеми социальными группами. Сотрудников нужно контролировать и взаимодействовать для эффективного выполнения ими поставленных задач. Общение включает в себя коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию «(от лат. perceptio – психологическое восприятие) – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения»[2].

В качестве механизма коммуникации при вербальном коммуникативном взаимодействии используется речь. Важным требованием к речи является четкость произношения, ясность, отчетливость. Поэтому для эффективности коммуникаций и успешности в деятельности желательно овладеть искусством риторики. Навыки работы с голосом, овладение правильным дыханием, артикуляцией, обогащение интонационного рисунка необходимы сотрудникам во время проведения переговоров, дискуссий, презентаций, совещаний, заседаний, брифингов, телефонных разговоров, пресс-конференций и пр.

В погоне за повышением прибыли многие компании пытаются стандартизировать и регламентировать различные аспекты работы своих сотрудников и сфера общения (как внутри компании, так и с клиентами) не является исключением. Начальники отделов продаж совместно с маркетологами разрабатывают скрипты и сценарии для различных каналов коммуникации, ограничивают время разговора, заставляют сотрудников придерживаться определённой терминологии и речевых оборотов. Однако все эти усилия бесполезны без практического обучения сотрудников. Как бы ни был хорош написанный маркетологом скрипт, 90% успеха будет зависеть от того, каким голосом, с какой интонацией и настроением он будет произнесен сотрудником.

Актуальность и важность управления голосовым аппаратом для менеджера высока, так как ему нужно убеждать людей, сотрудников и подчиненных, проводить переговоры, презентовать проекты, ставить задачи и контролировать их выполнение. В российском бизнесе нередка ситуация, когда

начальником отдела или менеджером проекта становится обычный сотрудник, который «дорос» до управленческой должности, а не специалист с менеджерским образованием. Такой подход приводит к тому, что на управленческие должности приходят люди без должной подготовки: они отлично знают производство, своих коллег и прекрасно справляются с техническими проблемами, однако, ставить и особенно правильно доносить до подчиненных стоящие перед ними задачи для них в новинку. Являясь прекрасными специалистами в своей области, они еще не имеют опыта правильной коммуникации с подчиненными. В особенности это касается голоса: четкость произношения, паузы, интонации – все это влияет на восприятие информации.

Человеческий голос – очень сложное явление, выражаясь и как акустический феномен, и как анатомо-физиологическое действие. Голос человека уникален, так же как и отпечатки пальцев, и строение сетчатки глаза. Известно, что общее впечатление о человеке на 55% зависит от мимики, на 38% - от голоса и всего лишь на 7% от того, что человек говорит, также доказано, что при общении 80% информации идет через голос. Когда Сократу нужно было высказать свое мнение о человеке, мудрец долго смотрел на него, а потом воскликнул: «Да говори же ты, наконец, чтобы я мог тебя видеть!» Голос является индикатором физиологического здоровья человека, и воздействует на все функции человеческого организма. По голосу можно оценить здоровье человека: обладатели сильного голоса, зачастую, имеют крепкое здоровье.

В связи с сегодняшним изменением ценностных ориентаций, накалом социальных проблем актуальность и необходимость серьезного внимания к духовной сфере человека, его психическому, нравственному, физическому здоровью очевидна. С ростом задач, проблем и нагрузок, с которыми сталкивается менеджер, его организм реагирует переутомлением, и как следствие стрессами. Профессия менеджера становится рискованной и опасной для здоровья. Так 29-летнего сотрудника японской фирмы нашли на рабочем

месте мертвым, произошло это в городе Кароши, что дало имя появившемуся термину – «синдром Кароши». Министерство труда Японии ведет статистику проявлений «синдрома Кароши» с 1987 года. В России, к сожалению, данная статистика не ведется.

Многие сотрудники не выдерживают высокой напряженности, степени и глубины ответственности задач, и предпочитают работу, пусть и менее оплачиваемую, но более спокойную. Появился даже специальный термин, описывающий данный процесс – «дауншифтинг» (downshifting) – переход с высокооплачиваемой работы, связанной с постоянными стрессами и выгоранием, на низкооплачиваемую, но спокойную, не требующую колоссального напряжения сил. Люди выбирают «золотую середину» между напряженностью, постоянными стрессами и душевным покоем и комфортом, за счет меньшей величины оплаты труда. Дауншифтер – человек, страдающий от депрессии, обострения хронических болезней, нервных срывов и пр.

Эмоциональное и психологическое состояние человека влияет на голос и дыхательную функцию. Почему человек может охрипнуть в споре? Когда человек ярко отстаивает свою позицию, эмоции накалены, нервы на пределе, иногда поднимается давление, происходит прилив крови к голове и к голосовым связкам, они набухают, появляется отек, при этом они сильно напряжены, отсюда - не полное смыкание связок, хрипота и даже временная потеря голоса. Это все происходит моментально и человек не замечает предупреждающих симптомов в состоянии нахлынувших эмоций.

Ещё одна причина потери голоса – зажим в области шеи, человеку трудно говорить громко, и в момент раздражения происходит эмоциональный срыв, когда хочется закричать, а не получается. Еще зажим возникает из глубинных психологических проблем

Психическое состояние человека непосредственно связано с функцией дыхания. Это - аксиома. Нельзя ли через «настрой» дыхания влиять на самочувствие человека? Можно! И нужно! В немецком языке от слова Stimme

(голос) происходит слово *Stimmung* (настроение). Для улучшения физического и нервно-психического состояния, снятия усталости в осенне-весенний период можно использовать звуковую настройку голоса, т.е. включать механизмы самоисцеления и саморегуляции с помощью голосовых вибраций [3]. Лечебный эффект звукотерапии состоит в том, что звуки находят отклик в каждой клетке нашего организма, делают дыхание более ровным и сдержанным, приводят в норму давление, пульс снижается, становится ровным. От работы органов дыхания зависит работоспособность человека. Пение и дыхательные упражнения оказывают терапевтический эффект. Правильно подобранные дыхательные и голосовые упражнения обеспечивают более качественное функционирование сердечно-сосудистой системы, поскольку большая нагрузка приходится на диафрагму, межрёберные мышцы, мышцы брюшного пресса, за счёт которых происходит массаж внутренних органов.

Отсутствие хорошо развитых коммуникативных умений и навыков у многих молодых менеджеров вызывает панику, когда нужно выступить перед аудиторией, сделать доклад, вести переговоры. Перед выступлением, нужно сделать паузу, сделать два-три вдоха через нос. Эта пауза между выходом и началом общения поможет слушателям сфокусироваться на информации, а докладчику сосредоточится. Также необходимо вырабатывать уверенность в своих силах (воля, устремленность, самодисциплина), концентрировать внимание перед выступлением. Систематически тренировать и совершенствовать дыхательную, голосовую и артистическую технику. Разговаривать нужно на певческой позиции, то есть на дыхании. Надо всегда говорить легко, «близко», на «высокой» позиции, тогда разговор не будет вас утомлять и вообще надолго сохранится голос. Нужно каждый день уделять внимание тренировке голосового аппарата, также как люди занимаются фитнесом, упражнения нужно делать систематически, голосовые связки тренируются как мышцы.

*Упражнения для развития интонационно-выразительных возможностей
голоса*

1. Придумайте нейтральную фразу, например: «Солнце светит ярко!». Далее произносите ее «голосами разных животных» - так, чтобы резко изменялся ритм, регистр голоса, интонации, окраска;

2. Выберите понравившиеся скороговорки и произносите их с различной интонацией: весело, грустно, по-деловому, гневно, жестко, оповещательно, по-дружески, раздумывающе, удивленно и т.д.

3. Учимся улыбаться. Когда человек улыбается рефлекторно улучшается его внутреннее состояние. Достаточно улыбнуться глазами или просто подумать об улыбке, мышцы щек автоматически сократятся. Итальянские педагоги требуют во время пения улыбаться, делать «ласковые глаза». Как улыбка связана с голосом? Улыбающийся человек гораздо более восприимчив к усвоению и передаче энергии, он находится в гармонии с самим собой. В таких условиях и вырастает настоящий голос. Эмоция радости – средство активизации резонансных механизмов звукоизвлечения.

Творческие возможности человека находятся в скрытом состоянии и реализуются лишь в малой степени. Эмоция – это мобилизующая и организующая сила во всех жизненных процессах. Об этом писали авторитетные физиологи П.К.Анохин, П.В.Симонов, а отец кибернетики Н.Винер сказал: «Эмоции ... способны управлять существенными стадиями в научениях и других подобных процессах» (Винер, 1958).

Эмоциональный интеллект менеджера способствует умению контролировать собственные эмоции и стрессоустойчивость, пониманию чувств и эмоций других людей, их потребностей. Поэтому эмоциональный интеллект можно назвать залогом успешной работы с клиентами и членами коллектива. Выполняя не сложные упражнения по развитию голоса, занимаясь с педагогом по вокалу, менеджер не только улучшает свои коммуникативные навыки в общении с подчиненными, эффективными выступлениями перед

публикой, а также приводит в норму свое психическое состояние и душевное равновесие, оставаясь здоровым, энергичным и эффективным руководителем.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком.- М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. - 200 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения. Энциклопедический словарь Под общ. ред. А.А. Бодалева. - М. Изд-во «Когито-Центр», 2011 г.
3. Яппарова Д.М. Использование вокалотерапии в образовательном процессе в рамках реализации здоровьесберегающих технологий (статья) // Педагогическое мастерство: материалы IV международной научной конференции (г. Москва, февраль 2014 г.). — М.: Буки-Веди, 2014.- С.16-18.

Научное издание

МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ
В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Ответственный за выпуск *Зиннуров У. Г.*
Оформление обложки Южакова М.В.

Подписано в печать 10.05.2017. Формат 60×84 1/16.
Бумага офсетная. Печать плоская. Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 11,0. Уч.-изд. л. 10,9.
Тираж 100 экз. Заказ № 24
ФГБОУ ВО «Уфимский государственный авиационный
технический университет»
Отпечатано с готового оригинал-макета
в редакционно-издательском комплексе УГАТУ
450008, г. Уфа, ул. К. Маркса, д. 12.