

УДК 338.984
DOI: 10.26140/knz4-2019-0802-0037

ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ЭКСКУРСИИ НА АО «СПАССКЦЕМЕНТ»

© 2019

Сысоева Анастасия Алексеевна, бакалавр кафедры «Туризм и экология»

Михина Илона Сергеевна, доцент кафедры «Туризм и экология»

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
(690014, Россия, Владивосток, улица Гоголя, 41, e-mail: perekrestkiazii@mail.ru)*

Аннотация. В статье рассмотрен процесс организации производственной экскурсии, включающий структуру распределения ответственности за проведение мероприятия между всеми подразделениями предприятия АО «Спасскцемент», его разработку и оценку степени готовности. Кроме того, представлены этапы разработки экскурсии от идеи создания до момента продвижения в случае успешной апробации. Выявлено, что в основном производственная экскурсия рассматривается как средство формирования интереса к различным профессиям и инструмент выполнения социальной роли и повышения имиджа предприятия. Посредством привлечения молодежи предприятие решает кадровые и маркетинговые задачи. В статье определены преимущества и недостатки существующей производственной экскурсии и предложены рекомендации по ее изменению с учетом потребительских предпочтений.

Ключевые слова: организация, функция организации, производственная экскурсия, признаки экскурсий, маршрут экскурсии, этапы организации экскурсии, механизм организации экскурсии, распределение ответственности.

PRACTICAL ASPECTS OF THE ORGANIZATION OF INDUSTRIAL EXCURSIONS AT JSC "SPASSKCEMENT"

© 2019

Sysoeva Anastasiia Alekseevna, bachelor of "Tourism and Ecology"

Mikhina Ilona Sergeevna, associate professor of "Tourism and Ecology"

*Vladivostok State University of Economics and Service
(690014, Russia, Vladivostok, street Gogol, 41, e-mail: perekrestkiazii@mail.ru)*

Abstract. The article describes the process of organizing a production excursion, including the structure of the distribution of responsibility for the event between all divisions of the enterprise JSC Spasskcement, its development and assessment of the degree of readiness. In addition, the stages of the development of excursions from the idea of creation to the moment of advancement in case of successful testing are presented. It has been revealed that, basically, a production excursion is considered as a means of generating interest in various professions and a tool for fulfilling a social role and enhancing the image of an enterprise. By attracting young people, the company solves personnel and marketing tasks. The article identifies the advantages and disadvantages of the existing production excursion and offers recommendations for changing it, taking into account consumer preferences.

Keywords: organization, function of organization, industrial excursion, signs of excursions, excursion route, stages of excursion organization, excursion organization mechanism, distribution of responsibility.

Производственная экскурсия может быть способом решения основных задач предприятия – например, решение проблем, связанных с кадровым голодом на производстве, тем самым формируя систему управления предприятием. Производственные экскурсии создают правильный имидж предприятия, показывая свою готовность к приёму экскурсантов. Процесс организации производственных экскурсий может косвенно влиять и на формирование отношений между сотрудниками, он помогает отработать организационные схемы и многое другое [1-3]. Кроме того, производственная экскурсия направлена на профориентационную работу.

Целью данной статьи является исследование особенностей организации производственной экскурсии на АО «Спасскцемент».

Для знакомства потребителя с экскурсионной услугой необходимо провести ряд организационных мероприятий. Рассмотрим понятие «организация».

Организация как функция менеджмента – это работа руководителя по формированию и обеспечению деятельности структур предприятия в соответствии с ее целями и планами [4,5].

Функция организации реализуется двумя путями: через административно-организационное управление и через оперативное управление.

Административно-организационное управление предполагает определение структуры фирмы, установление взаимосвязей и распределение функций между всеми подразделениями, предоставление прав и установление ответственности между работниками аппарата управления [6].

Оперативное управление обеспечивает функционирование фирмы в соответствии с утвержденным планом. Оно заключается в периодическом или непрерывном сравнении фактически полученных результатов с ре-

зультатами, намеченными планом, и последующей их корректировке. Оперативное управление тесно связано с текущим планированием [7].

Организация должна предусматривать: разработку обобщенной организационной схемы предприятия, обеспечивающей возможность решения его задач; установление организационных отношений между работниками исходя из анализа процессов разделения и кооперации труда; формирование системы управления; составление штатного расписания; определение функциональных обязанностей работников (разработку должностных инструкций); отработку организационной схемы в динамике [8,9].

Основная цель процесса организации производственных экскурсий реализуется в рамках одной из основных функций менеджмента организации, в целом.

В современном менеджменте выделяется пять основных функций: прогнозирование и планирование; организация; активизация и стимулирование; координация и регулирование; учет, анализ и контроль [10]. Но организация не осуществляется без остальных функций менеджмента.

В литературе можно встретить следующую схему организации экскурсии.

Данная схема не учитывает специфику промышленного предприятия, технику безопасности, расстояние до производства и готовность предприятия провести экскурсию.

Для того чтобы обеспечить стабильный спрос на производственные экскурсии, мы предлагаем предприятиям на начальном этапе ориентироваться на экскурсии для школьников и прорабатывать маршруты экскурсии в соответствии с вышеизложенными стандартами. Кроме основной маркетинговой задачи, экскурсии на предприятие для школьников способствуют решению кадровой

задачи благодаря профориентационной и интерактивной составляющим. Экскурсия выполняет социальную роль и поддерживает имидж компании [18-20].

Таблица 1 – Этапы организации новой экскурсии

Предварительная работа	Непосредственная разработка самой экскурсии	Заключительная ступень
подбор материалов для будущей экскурсии, их изучение (т. е. процесс накопления знаний по данной теме, определение цели и задач экскурсии). Одновременно с этим происходит отбор объектов, на которых будет построена экскурсия	составление экскурсионного маршрута; обработку фактического материала; работу над содержанием экскурсии, ее основной частью, состоящей из нескольких основных вопросов; написание контрольного текста; работу над методикой проведения экскурсии; выбор наиболее эффективных методических приемов показа и рассказа во время проведения экскурсии; подготовку методической разработки новой экскурсии; написание студентами индивидуальных текстов	прием (защита) экскурсии на маршруте. Утверждение новой экскурсии научным руководителем, допуск студентов-экскурсоводов, защитивших свою тему, до работы на маршруте

* составлено автором по [11-17]

Существуют особенности в процессе организации производственной экскурсии на АО «Спасскцемент». Представленная схема не подходит данному предприятию, поэтому мы предлагаем скорректированные этапы организации с учетом специфики работы предприятия.

Таблица 2 – Этапы организации производственной экскурсии на АО «Спасскцемент».

1. Осознание необходимости проведения экскурсии	2. Распределение ответственности
3. Оценка степени готовности	4. Разработка экскурсии
5. Установление контактов, согласование заявки на проведение	6. Встреча группы и проведение экскурсии
7. Оценка результатов и ошибок	8. Продвижение экскурсии в случае успешной апробации

* составлено автором

Очень важно понимать, как взаимодействуют подразделения между собой при организации экскурсии.

1. Руководство понимает необходимость и полезность проведения производственной экскурсии. Управляющий АО «Спасскцемент» коммуницирует с заместителем директора по развитию предприятия. Генеральный директор ООО «Востокцемент» и управляющий АО «Спасскцемент» принимают и согласовывают самые важные решения.

2. На рисунке 1 представлена схема распределения ответственных за организацию экскурсии на предприятии.

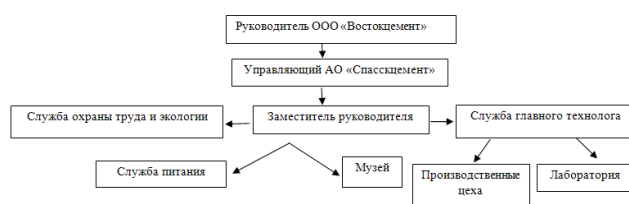


Рисунок 1 - Схема распределения ответственности (составлено автором)

На данном предприятии служба охраны труда и экологии отвечает за проведение инструктажа и обеспечение индивидуальными средствами защиты экскурсантов. Подразделение главного технолога от начала до конца проводит экскурсию, дополнительно коммуницирует с другими службами необходимыми при экскурсии. Директор музея проводит свою часть экскурсии. Служба питания обеспечивает экскурсантов обедом.

3. Предприятие проверяет готовность всех служб провести экскурсию.

Руководитель обговаривает с каждой задействованной службой готовность к проведению экскурсии и со-

блюдение норм безопасности.

4. Проанализируем разработку производственной экскурсии на АО «Спасскцемент»:

В разработке экскурсии участвуют все ответственные за свою часть сотрудники.

1) Тема экскурсии: АО «Спасскцемент» - градообразующее предприятие города. Традиции и инновации.

2) Целевая аудитория: школьники, студенты, жители города и туристы.

3) Актуальность экскурсии: экскурсия предназначена:

- для проведения уроков и внеклассных занятий по краеведению с целью развития интереса к истории родного края и города, воспитания чувства патриотизма, гордости и любви за свою малую родину;

- для создания условий развития интереса к истории родного города;

- предприятие нуждается в кадрах, поэтому проведение данной экскурсии может заинтересовать экскурсантов задуматься о работе на данном предприятии;

- для привлечения прибыли от туристов.

4) Цель экскурсии: сформировать знания о градообразующем предприятии АО «Спасскцемент».

5) Задачи:

- знакомство с историей завода АО «Спасскцемент», со способами производства цемента;

- воспитание у местных жителей чувства гордости за свой город, в котором есть завод, известный далеко за его пределами;

- воспитание патриотизма, любви к краю и родному городу;

- формирование интереса к профессиям у студентов, желающих работать на АО «Спасскцемент».

6) Маршрут экскурсии составляется в 3 этапа.

Первый этап включает в себя инструктаж по технике безопасности. Вторым этапом проходит обед в столовой АО «Спасскцемент» и посещение музея. Заключительная часть – это непосредственно экскурсия по заводу. Данный маршрут описывает самую полную и подробную производственную экскурсию данного предприятия.

Инструктаж является первым этапом данной экскурсии, так как без него невозможно находиться на территории завода. Завод располагает опасным оборудованием, поэтому существует ряд ограничений. Эти ограничения озвучиваются при прохождении инструктажа.

Предприятие может пригласить детей в возрасте 6 лет, провести инструктаж и экскурсию по музею.

Столовая предприятия кормит экскурсантов вкусной и свежей пищей.

Музей АО «Спасскцемент» один из самых важных этапов. В нём изучают историю старейшего предприятия Приморского края – как все начиналось, менялось и развивалось. Знакомятся с макетом завода и узнают первоначальную информацию о предприятии, производстве цемента.

Распишем более подробно этапность экскурсии по заводу АО «Спасскцемент»:

Экскурсия на завод начинается непосредственно с горного цеха, где рассказывают о добыче необходимых для производства цемента материалов. Экскурсанты воочию видят карьеры, где добывается известняк и глина.

Далее экскурсантов проводят в основные цеха приготовления сырьевой смеси, обжига, помола цемента, рассказывают о тарировке и отгрузке.

В цехе приготовления сырьевой смеси можно увидеть знаменитую мельницу Аэрофол и мельницу домола. Кроме того, пульт управления обжиго-сырьевого цеха – мозговой центр завода, где собирается и распределяется вся информация с цехов.

В цехе помола цемента экскурсанты видят мельницы, узнают особенности процесса помола цемента, а также чем отличается замкнутый цикл производства от открытого цикла.

Важным этапом экскурсии является посещение отделения упаковки цемента. Экскурсанты видят карусельную машину, пакетформирующую машину, установку тарирования МКР и склады хранения тарированного цемента.

В заключении экскурсии к посещению предлагается производственная лаборатория и ОТК. Где рассказывают о контроле качества при производстве продукции. Заведующая лабораторией знакомит экскурсантов с современным комплексом оборудования.

Цемент – это хлеб строительства. Цемент завода АО «Спасскцемент» используется при строительстве и реконструкции значимых строительных объектов на территории Приморского края и за его пределами.

Целевая аудитория данной экскурсии разнообразна, поэтому для каждой целенаправленной аудитории экскурсия будет составлена индивидуально.

Данная экскурсия имеет как преимущества, так и недостатки. Из преимуществ можно отметить то, что если начать приводить на экскурсию детей с самых ранних лет, то в будущем они будут более активно выбирать это предприятие для работы. Но есть и главный недостаток. АО «Спасскцемент» – это опасное производство, даже если проходить инструктаж. В целях безопасности предприятие приняло решение приводить детей только в музей предприятия.

Для школьников данная экскурсия уже более подробная. Их пускают на производство. Дети Спасска-Дальнего должны иметь представление о главном предприятии города. Ребята важны для предприятия, так как в старших классах они активно задумываются о будущей профессии. Экскурсии на предприятие потенциально помогут им с этим определиться.

АО «Спасскцемент» может предложить экскурсию студентам разных специальностей, так как на предприятии имеются разные отделы, от службы безопасности до юридического отдела.

Предприятие активно сотрудничает с местным техникумом и проводит экскурсии для студентов данного учреждения. Так как студенты этого заведения потенциальные будущие работники.

АО «Спасскцемент» можно развивать и с туристической стороны. Ведь туристы – это потенциальная прибыль для предприятия. В данном маршруте можно развить участок с карьером и показать видовую площадку. Это потрясающие виды на город и завод. Туристов можно привлекать и в сам город. Например, можно сделать маршрут на два дня с учётом ночи в заводской гостинице.

Для группы туристов будут интересны новшества, которые можно ввести. Например, небольшой сувенирный магазин на выходе из музея. С одной стороны это небольшая прибыль заводу, а с другой, турист, приобретая сувенир, запомнит экскурсию долго. Можно предлагать сладкие сувениры с символикой завода.

Обед в столовой можно сделать более интересным для туристов. В меню будет предложен рацион времён СССР. Это первое блюдо, второе, салат, компот, хлеб и стакан сметаны.

Для сотрудников холдинга ООО «Востокцемент» предлагается обзорная и производственная экскурсии, при этом с корпоративным сближением. Экскурсия будет проходить между заводами и управлением. На данной экскурсии будет возможен заезд на озеро Ханка по желанию сотрудников.

5. Рассмотрев состав экскурсии, перейдём к особенностям взаимодействия предприятия с партнёрами. На рисунке 2 представлен процесс установления контактов.

АО «Спасскцемент» активно сотрудничает со школами и институтами. Данными вопросами занимается отдел кадров. Установление контактов – это важный этап. В школах, техникумах, институтах, туристических агентствах рассказывается о наличии производственной экскурсии. Затем подаётся заявка и определяются сроки

и время проведения экскурсии. Планируется добавить участие ООО «Форт-цемент» в виде экскурсионного бюро.

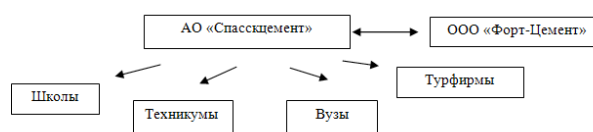


Рисунок 2 - Установление контактов (составлено автором)

6. После вышеизложенных пунктов происходит встреча группы и проведение самой экскурсии по разработанной и заранее согласованной программе.

7. Оценка результатов и ошибок осуществляется методом анкетирования. От предприятия рассылается онлайн-анкета, где экскурсанты отвечают на вопросы по поводу проведённой экскурсии, рассказывают про плюсы и минусы экскурсии.

8. План продвижения производственной экскурсии создаётся при успешной апробации.

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод, что предприятие имеет возможность проведения интересной экскурсии. Однако нет специальной службы, которая занималась бы организацией, продвижением и проведением производственной экскурсии.

Таким образом, в настоящее время в России наблюдается тенденция формирования промышленного туризма. Многие предприятия открывают свои производства для публичного осмотра с целью формирования лояльности потребителей к бренду своей продукции. Необходимо провести тщательную подготовку к экскурсии для того, чтобы решить маркетинговые и кадровые задачи. Развитие промышленного туризма в целом – это стимул для более качественной работы предприятий и метод формирования лояльности потребителей к отечественным производителям.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Скобельцына, А. С. Технология и организация экскурсионных услуг / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. - М.: Academia, 2013. - 176 с.
2. ГОСТ Р 54604-2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования-Введ. от 08.12.2011. - М.: Стандартинформ, 2012. - 8 с.
3. Емельянов Б.В. Экскурсоведение / Б.В. Емельянов. - М.: Советский спорт, 2007. - 216 с.
4. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с.
5. Балашихин, А.П. Основы менеджмента: Учебное пособие / А.П. Балашихин. - М.: Вузский учебник, ИНФРА-М, 2012. - 288 с.
6. Коротков, Э.М., Солдатова, И.Ю. Основы менеджмента: Учебное пособие / Э.М. Коротков, И.Ю. Солдатова. - М.: Дашков и К, 2013. - 272 с.
7. Теория управления: учебник / [Ю. П. Алексеев и др.]; под общей редакцией: А. Л. Гапоненко, А. П. Панкратова. - М.: Издательство РАГС, 2010. - 557 с.
8. Азарков, А.П. Теория организации. Организация производства: Интегрированное: Учебное пособие для бакалавров / А.П. Азарков, Р.С. Голов, А.М. Голиков. - М.: Дашков и К, 2013. - 272 с.
9. Белова, Т.А. Технология и организация производства продукции и услуг / Т.А. Белова, В.Н. Данилин. - М.: КноРус, 2013. - 238 с.
10. Васильева, И.Н. Организация делопроизводства и персональный менеджмент: Учебное пособие / И.Н. Васильева, Э.В. Островский, И.Ю. Юртаев. - М.: Вузский учебник, 2012. - 320 с.
11. Ганский В.А., Вовнейко Е.В. Экскурсоведение: учебно-методический комплекс для студентов спец. 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» / В.А. Ганский, Е.В. Вовнейко; под общ. ред. В.А. Ганского. - Новоолоцк: ПГУ, 2012. - 254 с.
12. Сляренко С.А., Панченко Т.М., Селиванов И.А., Головенко М.В. Перспективы развития промышленного туризма в России // Российское предпринимательство. - 2011. - № 10 Вып. 1 (193). - с. 146-150.
13. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях. Учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.Л. Жукова. - М.: КноРус, 2015. - 416 с.
14. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: Учеб. пособие. - Минск: Университетское, 1999. - 160 с.
15. Чумаков В. Сборочный цех впечатлений // Вокруг света. - 2017. - №11. - с. 116-126.
16. Веселова, Н. Ю. Организация туристической деятельности. Учебное пособие / Н.Ю. Веселова. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 256 с.

17. Топчиев А.Г. Основы теории общественной географии: Учеб. пособие. - Одесса: Астропринт, 2011. - 560 с.
18. Корецкий Л.М. Промышленность // Географическая энциклопедия. Т. 3. - М.: Энциклопедия, 2013. - с. 99-101.
19. Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М. Практика экскурсионной деятельности. - СПб.: Издательский дом Герда, 2007. - 208 с.
20. Клейменова Е. О. Диверсификация экономики моногородов за счет развития промышленного туризма / Е. О. Клейменова, А. О. Чулакова // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). - СПб.: Заневская площадь, 2014. - С. 256-259.

Статья поступила в редакцию 03.05.2019

Статья принята к публикации 27.05.2019