ЕВРАЗИЙСКИЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ

№12 декабрь, 2025

Ежемесячное научное издание

«Редакция Евразийского научного журнала»
Санкт-Петербург 2025

(ISSN) 2410-7255

Евразийский научный журнал
№12 декабрь, 2025

Ежемесячное научное издание.

Зарегистрировано в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).

Свидетельство о регистрации средства массовой информации
ПИ №ФС77-64058 от 25 декабря 2015 г.

Адрес редакции:
192242, г. Санкт-Петербург, ул. Будапештская, д. 11
E-mail: info@journalPro.ru

Главный редактор Золотарева Софья Андреевна

Адрес страницы в сети Интернет: journalPro.ru

Публикуемые статьи рецензируются
Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов статей
Ответственность за достоверность изложенной в статьях информации несут авторы
Работы публикуются в авторской редакции
При перепечатке ссылка на журнал обязательна

© Авторы статей, 2025
© Редакция Евразийского научного журнала, 2025

Содержание

Содержание **3**

Педагогические науки **4**

Организация воспитательной работы в коррекционном классе образовательного учреждения 4

Применение современных педагогических технологий в обучении младших школьников 8

Одаренный ребенок. Кто он? 11

Особенности одаренных и талантливых детей 13

Юридические науки **15**

Механизмы защиты права осуждённых на личную жизнь в условиях строгого режима содержания 15

Философские науки **22**

ФИЛОСОФСКИЕ И БОГОСЛОВСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОПОВЕДИ ИИСУСА ХРИСТА «О ХЛЕБЕ ЖИЗНИ» 22

Физико-математические науки **26**

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СЖИГАНИЯ НЕТРАДИЦИОННЫХ ГАЗОВ В СИСТЕМАХ ТЕПЛОГАЗОСНАБЖЕНИЯ 26

Экономические науки **30**

Управление клиентским опытом в отелях: влияние персонализации на лояльность, NPS и RevPAR в условиях цифровой трансформации рынка 30

Организация воспитательной работы в коррекционном классе образовательного учреждения

Живодерова Л.С.
магистрант Института психологии и педагогики

Богославец Лариса Геннадьевна
научный руководитель
кандидат педагогических наук, доцент
Алтайский государственный педагогический университет
г. Барнаул

Ключевые слова: воспитательная работа, организация воспитательной работы, коррекционный класс, обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья.

Аннотация

В статье представлен опыт организации воспитательной работы в коррекционном классе МБОУ СОШ № 50 г. Барнаула. Описываются основные принципы и направления воспитательных мероприятий с детьми коррекционного класса.

В настоящее время в нашей стране разработан, принят и апробирован Федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее — Стандарт). Стандарт позволяет обеспечить возможность удовлетворения в образовательном процессе специальными образовательными потребностями всех категорий и групп обучающихся с ОВЗ, вне зависимости от того, где осуществляется их обучение и воспитание: совместно со всеми обучающимися, в обособленных классах, группах или в специальных организациях (1).

Стандарт обеспечивает равные возможности получения качественного образования, единство образовательного пространства обучающихся, родителей (законных представителей) и участников образовательных отношений, государственные гарантии уровня и качества образования, определяет требования к структуре адаптированных основных образовательных программ для различных категорий и групп обучающихся с ОВЗ (Далее — АООП), условиям их реализации и результатам освоения. (1;2)

В Законе «Об образовании в Российской Федерации» понятие «Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья — физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий» (3).

Федеральная рабочая программа воспитания обучающихся направлена на сохранение и укрепление традиционных российских духовно-нравственных ценностей, к которым относятся жизнь, достоинство, права и свободы человека, патриотизм, гражданственность служение Отечеству и ответственность за его судьбу, высокие нравственные идеалы, крепкая семья, созидательный труд, приоритет духовного над материальным, гуманизм, милосердие, справедливость, коллективизм, взаимопомощь и взаимоуважение, историческая память и преемственность поколений, единство народов России. (2.)

Воспитание в системе специального образования имеет свои особенности, т.к. неразделимо

связано со специальным обучением, коррекционно-воспитательной работой, в которую включаются все элементы жизнедеятельности ребёнка на протяжении всего периода обучения в коррекционном классе образовательного учреждения. Оно включает в себя не только, собственно традиционную для системы образования воспитательную работу, но и учебно-развивающую деятельность, коррекционно-педагогическую работу.

Одним из немногих позитивных итогов происходящих в нашей стране перемен, является начальное переосмысление обществом своего отношения к детям-инвалидам, детям с ограниченными возможностями здоровья. За последние годы накоплен достаточно большой инновационный опыт реабилитации детей с особенностями развития, опирающийся на новую стратегию отношения к детям с ограниченными возможностями здоровья. Суть этой стратегии заключается в следующем: любой ребёнок, умственно отсталый или с нервно-психическими расстройствами, с тяжелыми нарушениями речи и слуха, не должен быть социальным инвалидом и потенциальным балластом для окружающих, членов своей семьи, государства в целом — он должен стать оптимально развитой личностью, способной к адекватному вхождению в общественную среду на каждом этапе возрастного становления.

Важно отметить, что данная система не просто облегчает педагогам коррекционных классов ежедневную педагогическую работу, но и демонстрирует коллективу образовательного учреждения диапазон их возможностей, мотивирует реализовывать эффективные методы и модели в работе с детьми, имеющими ОВЗ, укрепляет веру в своей значимости как профессионала, так и личности в целом. Используемые алгоритмы работы в воспитании обучающихся положительно сказываются на их личностном развитии, они видят в воспитателе друга, партнера, помощника. Дети ощущают ежедневную персональную заботу о себе не как о «ребенке балласте», а как о ЛИЧНОСТИ, которую любят и принимают такой, какая она есть!

Планирование воспитательной работы с детьми, имеющими ОВЗ в образовательном учреждении, включает следующие принципы:

— Принцип субъектности. Воспитание проектируется на основе диалога, что способствует осознанию ребёнком себя как субъекта в каждый момент жизнедеятельности.

— Принцип принятия ребёнка, как данности, таким, какой он есть, задаёт этический характер воспитания, это щадящее и гуманное отношение к истории жизни ребёнка и к данному уровню его развития; учитываются и развиваются индивидуальные особенности обучающихся, педагог выходит на безусловное уважение личности ребёнка.

— Принцип ценностных ориентаций. Он предполагает ориентацию на национальные базовые ценности.

— Принцип сотрудничества. Раскрывается через веру в силы ребёнка, его индивидуальность и возможности; создаётся ситуация выбора деятельности, самостоятельности в принятии решений.

— Принцип успешности. Степень успешности определяет самочувствие обучающегося, его отношение к окружающим людям, социальной действительности. Педагог ориентирован на включение и участие каждого ребёнка во внеклассной работе. Инструментом оценки успешности обучающихся является слово педагога, его жесты, мимика, интонация, педагогическая поддержка.

Принцип системности. С помощью системного подхода к организации жизнедеятельности образовательного учреждения можно обеспечить целостность становления личности ребенка, имеющего ОВЗ.

Целью воспитательной работы в коррекционном классе МБОУ СОШ № 50 г. Барнаула является формирование социально-адаптированной личности посредством создания единого

реабилитационно-развивающего пространства и, в конечном итоге — успешную социальную адаптацию, дальнейшее приспособление к жизни. Педагогический коллектив образовательного учреждения использует все познавательные возможности обучающихся, развивает жизненно необходимые навыки у них, чтобы, будучи уже взрослыми, они могли сами обслуживать себя, выполнять простую работу, создать семью и жить в ней, по возможности работать и уметь вести себя в обществе и в трудовом коллективе.

Задачами воспитательной работы в образовательном учреждении выступают:

— всестороннее развитие воспитанников интеллектуальных, нравственных, культурных, эстетических качеств, обеспечивающих рост личности;

— воспитание добросовестного отношения к учебе и сознательной дисциплины;

— совершенствование правового обучения и воспитания;

— формирование негативного отношения к вредным привычкам;

— формирование разносторонних интересов обучающихся через участие в общественной жизни образовательного учреждения, кружках, спортивных секциях;

— подготавливает к успешной социализации обучающихся.

В этой связи содержание основных направлений воспитательной работы в коррекционном классе МБОУ СОШ № 50 г. Барнаула ориентировано на:

1. Нравственное воспитание. Создание условий для освоения обучающимися духовных ценностей культуры, подготовки их к самостоятельному выбору в пользу нравственного образа жизни.

2. Гражданско-патриотическое воспитание, которое направлено на формирование у подрастающего поколения ценностного отношения к Родине, Отечеству, культурно-историческому прошлому России, привитии детям чувства гордости за свою страну, гражданской ответственности, уважения к государственной символике.

3. Экономическое воспитание обучающихся, подготовка их к жизненному, профессиональному самоопределению и труду. Включает подготовку детей к профессиональному самоопределению, на осознание ими общественной и личной значимости труда, перспектив своего личного участия в нём. Формирование представлений об экономической ситуации в России и способности ориентироваться в ней.

4. Физическое и экологическое воспитание, содействие здоровому образу жизни обучающихся. Направлено на формирование у них культуры здоровья, потребности в занятиях физической культурой и спортом, интереса к собственному здоровью и готовности поддерживать его в оптимальном состоянии.

5. Профилактика асоциального поведения. Ориентирована на преодоление причин, порождающих неблагополучия детей, создание условий равных возможностей жизнеобеспечения и развития детей, независимо от их социального статуса.

В структуре планируемых направлений воспитательной работы высокий интерес у обучающихся и их родителей (законных представителей) вызвали мероприятия: квест-игра «Культура поведения за столом», экскурсия «Родной город», конкурс рисунков «Огни родного города», игровые упражнения «Продуктовая корзина», спортивные соревнования «Если хочешь быт здоров — закаляйся», акция «Цветочная клумба по благоустройству и озеленению территории школы», марафон-соревнование «О правилах этики и культуре поведения».

Воспитание детей в коррекционном классе образовательного учреждения — сложная

социально-педагогическая задача. Решение этой задачи включает основы подготовки детей с ОВЗ к общественно-полезной деятельности (исходя из их возможностей), к равноценному участию со сверстниками в разных видах деятельности, к более полному освоению социальных ролей, к интеграции в социальную среду.

Используемая литература:

1. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2014г. № 1598 «Об утверждении федерального государственного образовательного начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» (с изменениями и дополнениями ред. от 08.11.2022г.).

2. Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года (распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015г. № 996-р) и План мероприятий по ее реализации в 2021 — 2025 годах Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года (распоряжение Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2020г. № 2945-р).

3. Федеральный Закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 15.10.2025г.).

Применение современных педагогических технологий в обучении младших школьников

Сурикова Альбина Викторовна,
учитель начальных классов
МБОУ СОШ № 1 пгт Кавалерово

Федеральный компонент государственного стандарта начального общего образования направлен на реализацию качественно новой *личностно-ориентированной развивающей* модели массовой начальной школы, и одна из целей ФГОС является *развитие* личности школьника. Начальная школа в настоящее время находится в эпицентре общественного внимания, ее проблемы, трудности, новизна поставленных задач не оставляют равнодушным ни одного человека. Ведь в руках учителя дети, из которых потом выйдут рабочие и ученые, математики и инженеры. Это общество, которое поведет Россию вперед.

Итак, перед нами, учителями начальных классов, встал вопрос, как перестроить работу, чтобы повысить эффективность обучения младших школьников? Где искать резервы? Как формировать личность? Так как же нам нужно работать, какими мы должны быть сами, чтобы за годы учебы в начальной школе привить детям смелость ума, радость познания, уверенность в своих возможностях, чувство будущего? Ответ прост: учиться быть современным учителем.

Наше время — это время перемен. Сейчас России нужны люди, способные принимать нестандартные решения, умеющие творчески мыслить. Школа должна готовить детей к жизни. В своей деятельности постоянно ищу пути для того, чтобы воспитать и развить в ребёнке активную, смелую, решительную личность. Личность, которая умеет сама добывать знания и применять их в нестандартных ситуациях. Заинтересовать детей становиться всё сложнее, ведь у каждого дома есть компьютер, выход в Интернет. Современное образование должно быть направлено на развитие личности человека, раскрытие его возможностей, талантов, становление самосознания, самореализации.

Анализируя свой педагогический опыт, можно прийти к выводу, что именно системная работа с учащимися в урочное и внеурочное время способствует развитию познавательных интересов учащихся и успешности их деятельности. С первых дней обучения учащихся в школе стараюсь сделать учеников творцами учебно-воспитательного процесса. Все это достигается с помощью новых педагогических технологий.

Технологии проблемного обучения

На любом современном уроке нельзя обойтись без технологии проблемного обучения или без его элементов. В чем его актуальность?

Актуальность данной технологии определяется развитием высокого уровня мотивации к учебной деятельности, активизации познавательных интересов учащихся, что становится возможным при разрешении возникающих противоречий, создании проблемных ситуаций на уроке. В преодолении посильных трудностей у учащихся возникает постоянная потребность в овладении новыми знаниями, новыми способами действий, умениями и навыками.

Решение учебных проблем оказывает положительное воздействие на эмоциональную сферу учащихся, создаёт благоприятные условия для развития коммуникативных способностей детей, развития их индивидуальности и творческого мышления. Кроме того, умение видеть проблемы, задавать вопросы, выдвигать гипотезы, давать определение понятиям, проводить наблюдения

и эксперименты, делать выводы и умозаключения, работать с текстом, доказывать и защищать свои идеи ведёт к достижению таких образовательных результатов, как способность к самостоятельной познавательной деятельности, умение быть успешным в быстро изменяющемся мире и т.д.

Методы проблемного обучения можно применять на уроках, создавая проблемную ситуацию на любом его этапе.

Обучение в сотрудничестве (групповая работа)

Групповая работа играет положительную роль не только на первых этапах обучения, но и в последующей учебно-воспитательной работе. Методику групповой работы я стараюсь ввести уже с первых дней обучения ребенка в школе. Это могут быть уроки технологии, окружающего мира, где на первых этапах перед детьми не ставится сложных задач анализа и синтеза изучаемого материала. Пока еще дети плохо знают друг друга, предлагаю им разделиться на группы по 3–4 человека по желанию. Даю задание выполнить работу самостоятельно каждому, а потом эту же работу, — но всем вместе.

И так как создаваемая группа является единым целым, то каждый ребенок должен быть задействован в работе. И потому методика такой работы предполагает распределить между детьми их обязанности. Главным в группе выбирается командир. Этот ребенок должен уметь организовать работу, направлять ее в нужное русло и помощника. Главная цель работы в группе — приблизиться к изучаемой проблеме вместе, независимо от твоей назначенной роли.

Работа в группах очень интересна детям, так как они ближе узнают друг друга, учатся общаться, учитывая интересы товарища. Учитель же, наблюдая за ребятами, может для себя провести мини-мониторинг психических особенностей ребенка (умение общаться в микроколлективе, обобщать сказанное, выражать свое мнение, определить уровень работоспособности).

На таких уроках ни один ребенок не остается в стороне. Даже дети с низким уровнем работоспособности, которые на уроке предпочитают молчать, делают попытки включиться в работу группы. Нельзя думать, что эта работа приносит результаты с первых уроков. Для этого требуется серия таких уроков и кропотливый труд учителя.

Информационно-коммуникативные технологии

Использование ИКТ в процессе обучения влияет на рост профессиональной компетентности учителя, это способствует значительному повышению качества образования, позволяет сделать урок современным.

Применение ИКТ на различных уроках в начальной школе позволяет развивать умение учащихся ориентироваться в информационных потоках окружающего мира; овладевать практическими способами работы с информацией; обмениваться информацией с помощью современных технических средств.

Одной из главных задач, стоящих перед учителем начальной школы, является расширение кругозора, углубление знаний об окружающем мире, активизация умственной деятельности детей, развитие речи — сегодня в школе невозможно обойтись без информационно-коммуникативных технологий.

Не менее важен тот факт, что возможности компьютерных технологий позволяют учителю быстро, качественно, подготовить интересный, продуманный, мобильный урок по любому предмету и теме.

Используется практически любой материал, нет необходимости готовить к уроку массу энциклопедий, репродукций, аудио-сопровождения — всё это уже заранее готово и содержится

на маленьком компакт-диске или на флеш-карте.

Такие уроки особенно актуальны в начальной школе. Ученики 1-4 классов имеют наглядно-образное мышление, поэтому очень важно строить их обучение, применяя как можно больше качественного иллюстративного материала, вовлекая в процесс восприятия нового не только зрение, но и слух, эмоции, воображение. Здесь, как нельзя, кстати, приходится яркость и занимательность компьютерных слайдов, анимации.

Практически на любом школьном предмете можно применить компьютерные технологии. Важно одно — найти ту грань, которая позволит сделать урок по-настоящему развивающим и познавательным.

Игровые технологии

Игра — одно из замечательных явлений жизни, деятельность, как будто бесполезная и вместе с тем необходимая. Игра оказалась весьма серьезной и трудной проблемой. В современной педагогике игра, дидактическая игра используется в качестве самостоятельной технологии для освоения понятия темы и даже раздела учебного предмета, а также как элемент более общей технологии.

Игровые технологии являются составной частью педагогических технологий, одной из уникальных форм обучения, которая позволяет сделать интересными и увлекательными не только работу учащихся на творческо-поисковом уровне, но и будничные шаги по изучению учебных предметов. Занимательность игры положительно сказывается на эмоциональном состоянии ребенка, а эмоциональность игрового действа активизирует все психологические процессы и функции ребенка. Другой позитивной стороной игры является то, что она способствует использованию знаний в новой ситуации, т.е. усваиваемый учащимися материал проходит через своеобразную практику, вносит разнообразие и заинтересованность в учебный процесс.

Проектные технологии.

Проектные технологии применяются мною на уроках, во внеурочной деятельности, внеклассной работе. Я не «навязываю» ученикам информацию, а направляю их самостоятельный поиск, например: «Всё ли знаете, чтобы выполнить данный проект? Какую информацию вам необходимо получить? К каким источникам информации следует обратиться? Иными словами, действую по принципу: «...ничего не делай за меня, направь в нужное русло, подтолкни к решению, а остальное я сделаю сам».

Исходя из собственного опыта, можно сделать вывод, что изучение и применение современных технологий как один из способов повышения профессиональной творческой деятельности учителя начальной школы, играет важную роль в системе образования. Так как в процессе такого обучения происходит активное участие в самоценной образовательной деятельности, содержание и формы которой обеспечивают ученику возможность самообразования, саморазвития в ходе овладения знаниями.

Я убедилась, что главное богатство учителя — не только знания, эрудиция, трудолюбие и культура, но и умение сохранить в нем на долгие годы особую энергию роста, неуемную потребность творчества.

Одаренный ребенок. Кто он?

Трубачева М. В.,
учитель начальных классов
СОШ №5 с УИОП
г. Шебекино Белгородской области

Одаренность — это системное, развивающееся в течение жизни качество психики, которое определяет возможность достижения человеком более высоких (необычных, незаурядных) результатов в одном или нескольких видах деятельности по сравнению с другими людьми.

Одаренный ребенок — это ребенок, который выделяется яркими, очевидными, иногда выдающимися достижениями (или имеет внутренние предпосылки для таких достижений) в том или ином виде деятельности. На сегодняшний день большинство психологов признает, что уровень, качественное своеобразие и характер развития одаренности — это всегда результат сложного взаимодействия наследственности (природных задатков) и социальной среды, опосредованного деятельностью ребенка (игровой, учебной, трудовой). При этом особое значение имеют собственная активность ребенка, а также психологические механизмы саморазвития личности, лежащие в основе формирования и реализации индивидуального дарования.

Одаренные дети обычно обладают отличной памятью, которая базируется на ранней речи и абстрактном мышлении. Их отличает способность классифицировать информацию и опыт, умение широко пользоваться накопленными знаниями. Большой словарный запас, сопровождающийся сложными синтаксическими конструкциями, умение ставить вопросы чаще всего привлекают внимание окружающих к одаренному ребенку. Маленькие «вундеркинды» с удовольствием читают словари и энциклопедии, придумывают слова, должные, по их мнению, выражать их собственные понятия и воображаемые события, предпочитают игры, требующие активизации умственных способностей.

Талантливые дети легко справляются с познавательной неопределенностью. При этом трудности не заставляют их отклоняться. Они с удовольствием воспринимают сложные и долгосрочные задания и терпеть не могут, когда им навязывают готовый ответ.

Одаренного ребенка отличает и повышенная концентрация внимания на чем-либо, упорство в достижении результата в сфере, которая ему интересна. К этому нужно прибавить и степень погруженности в задачу.

В силу небольшого жизненного опыта такие дети часто затевают предприятия, с которыми не могут справиться. Им необходимо понимание и некоторое руководство со стороны взрослых, не следует акцентировать внимание на их неудачах, лучше попробовать вместе еще раз.

Особенности одаренных и талантливых детей

Трубачева М. В.,
учитель начальных классов
СОШ №5 с УИОП
г. Шебекино Белгоролской области

Одаренным и талантливым детям свойственны следующие черты:

— Сильно развитое чувство справедливости, проявляющееся очень рано. Личные системы ценностей у одаренных детей очень широки.

— Остро воспринимают общественную несправедливость. Устанавливают высокие требования к себе и к окружающим и живо откликаются на правду, справедливость, гармонию и природу.

— Не могут четко развести реальность и фантазию.

— Хорошо развито чувство юмора. Талантливые люди обожают несообразности, игру слов, «подковырки», часто видят юмор там, где сверстники его не обнаруживают. Юмор может быть спасительной благодатью и здоровым щитом для тонкой психики, нуждающейся в защите от болезненных ударов, наносимых менее восприимчивыми людьми.

— Одаренные дети постоянно пытаются решать проблемы, которые им пока «не по зубам». С точки зрения их развития такие попытки полезны.

— Для одаренных детей, как правило — характерны преувеличенные страхи, поскольку они способны вообразить множество опасных последствий.

— Чрезвычайно восприимчивы к неречевым проявлениям чувств окружающими и весьма подвержены молчаливому напряжению, возникшему вокруг них.

При этом деятельность педагогов предусматривает:

— реализацию личностно-ориентированного педагогического подхода в целях гармонического развития человека как субъекта творческой деятельности;

— создание системы развивающего и развивающегося образования на основе психолого-педагогических исследований, обеспечивающих раннее выявление и раскрытие творческого потенциала детей повышенного уровня обучаемости;

— изучение факторов психолого-педагогического содействия процессам формирования личности, эффективной реализации познавательных способностей учащихся

— внедрение в учебно-воспитательный процесс идеи гармонизации всех учебных дисциплин в системе базисного учебного плана, что является условием обеспечения доминирующей роли познавательных мотиваций, активизации всех видов и форм творческой самореализации личности.

— управление процессом развития интеллектуальных способностей учащихся.

Выявление одаренных детей должно начинаться уже в начальной школе на основе наблюдения, изучения психологических особенностей, речи, памяти, логического мышления. Работа с одаренными и способными учащимися, их поиск, выявление и развитие должны стать одним из важнейших аспектов деятельности школы.

Механизмы защиты права осуждённых на личную жизнь в условиях строгого режима содержания

Литвинов Александр Дмитриевич
Студент магистратуры факультета «Юридический»,
Донского государственного технического университета

Богушева Мария Евгеньевна
Доцент кафедры «Уголовное право и публично правовые дисциплины»
Донского государственного технического университета,
г. Ростов-на-Дону

Аннотация: В условиях строгого режима исполнения наказания в виде лишения свободы возникает системное напряжение между императивами пенитенциарной дисциплины и конституционно гарантированным правом личности на уважение частной жизни. Настоящее исследование посвящено выявлению и анализу нормативно-правовых коллизий, обусловленных широкими полномочиями администрации исправительных учреждений по ограничению приватной сферы осуждённых, с одной стороны, и неотчуждаемыми правами человека, закреплёнными в статье 23 Конституции Российской Федерации и статье 8 Европейской конвенции по правам человека — с другой. В статье рассматриваются пределы допустимого вмешательства в личную сферу осуждённых, раскрывается дефицит пропорциональности и индивидуализации вмешательства в личную жизнь, а также выявляются институциональные барьеры, препятствующие эффективной защите этого права.

Ключевые слова: право на частную жизнь, осуждённые, строгий режим, конституционные гарантии, уголовно-исполнительное право, пропорциональность ограничений, правовое государство, Европейская конвенция по правам человека, пенитенциарная система, гуманизация наказания.

Litvinov Alexander Dmitrievich

Master's student of the Faculty of Law, Don State Technical University, Rostov-on-Don

Bogusheva Maria Evgenievna

Associate Professor of the Department of Criminal Law and Public Law Disciplines, Don State Technical University, Rostov-on-Don

Mechanisms for Protecting the Right to Privacy of Prisoners in High-Security Prisons

Abstract: In high-security prisons, a systemic tension arises between the imperatives of penitentiary discipline and the constitutionally guaranteed right to respect for private life. This study identifies and analyzes legal conflicts arising from the broad powers of correctional facility administrations to restrict the privacy of prisoners, on the one hand, and the inalienable human rights enshrined in Article 23 of the Constitution of the Russian Federation and Article 8 of the European Convention on Human Rights, on the other. This article examines the limits of permissible interference in the privacy of prisoners, reveals the lack of proportionality and individualization of interference in privacy, and identifies institutional barriers that impede the effective protection of this right.

Keywords: right to privacy, convicts, strict regime, constitutional guarantees, penal law, proportionality of restrictions, rule of law, European Convention on Human Rights, penitentiary system, humanization

of punishment.

Право на уважение частной жизни традиционно рассматривается как одно из фундаментальных проявлений человеческого достоинства и автономии личности. Однако в условиях лишения свободы, особенно при отбывании наказания в учреждениях строгого режима, эта гарантия подвергается систематическому и необоснованному ограничению со стороны администрации исправительных учреждений. Российское уголовно-исполнительное законодательство, ориентированное преимущественно на обеспечение безопасности и поддержание дисциплины, предоставляет администрации исправительных учреждений широкие дискреционные полномочия по контролю за повседневной жизнью осуждённых — от тотального наблюдения и обысков до цензуры переписки и ограничения доступа к личным предметам. В то же время Конституция Российской Федерации (ст. 23) и международные обязательства государства, в первую очередь статья 8 Европейской конвенции по правам человека, прямо утверждают, что право на частную жизнь сохраняется даже в условиях заключения и может быть ограничено лишь в строго определённых, необходимых и пропорциональных случаях.

Именно в этом юридическом и ценностном разрыве и локализуется центральная проблема настоящего исследования: где проходит граница между законным режимным воздействием и произвольным вторжением в личную сферу осуждённого? На практике эта граница остаётся размытой, а механизмы её правового оформления — недостаточно эффективными. Административные меры, направленные на предотвращение правонарушений в колонии, нередко трансформируются в инструменты тотального контроля, игнорирующие принципы индивидуализации, пропорциональности и уважения к человеческому достоинству. Более того, судебная защита права на частную жизнь в пенитенциарной среде сталкивается с институциональной инертностью, формализмом и устойчивым предубеждением в пользу «интересов режима» как безусловного приоритета.

Актуальность темы обусловлена не только растущим вниманием правозащитных институтов и международных органов к условиям содержания в российских исправительных учреждениях, но и внутренними тенденциями к гуманизации уголовной политики, декларируемыми на уровне государственной доктрины. В этих условиях научное осмысление баланса между публичными и частными интересами в пенитенциарной сфере приобретает особую значимость. Целью данной статьи является выявление и анализ правовых и институциональных диссонансов между режимными ограничениями и конституционными гарантиями права на личную жизнь, а также формулирование рекомендаций по их гармонизации в русле принципов правового государства и международных стандартов обращения с лицами, лишёнными свободы.

Право на уважение частной жизни в Российской Федерации имеет высшую юридическую силу и закреплено в статье 23 Конституции РФ. Согласно ч. 1 данной статьи, «каждому гарантируется неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна, защита своей чести и доброго имени». Ч. 2 уточняет, что «каждый имеет право на тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений», а ограничение этого права допускается только на основании судебного решения [8].

Конституционный Суд РФ неоднократно подчеркивал, что указанные права носят неотчуждаемый характер и сохраняются за человеком даже в условиях лишения свободы. В частности, в Постановлении от 14 июля 2015 г. № 24-П Суд указал, что «осуждённые не теряют статус субъекта конституционных прав и свобод», а любое вмешательство в их частную жизнь должно соответствовать принципам законности, необходимости и пропорциональности [2].

На международном уровне аналогичные гарантии предусмотрены статьёй 8 Европейской конвенции о защите прав человека и основных свобод (далее — ЕКПЧ), ратифицированной

Российской Федерацией в 1998 году и обладающей в соответствии со ст. 15 Конституции РФ приоритетом над национальным законодательством. Статья 8 ЕКПЧ провозглашает:

«1. Каждый человек имеет право на уважение его личной и семейной жизни, жилища и корреспонденции.

2. Публичные власти не могут вмешиваться в осуществление этого права иначе как в соответствии с законом и только в той мере, в какой это необходимо в интересах национальной безопасности, общественного порядка, экономического благосостояния страны, защиты здоровья или нравственности населения или защиты прав и свобод других лиц».

Российские исследователи давно обращают внимание на данную коллизию. Так, С. В. Попов отмечает, что «в отечественной уголовно-исполнительной системе доминирует санкционно-репрессивная модель, в которой право на частную жизнь рассматривается как препятствие для обеспечения режима, а не как ценность, подлежащая защите» [9].

Центральной проблемой настоящего исследования выступает структурное и нормативное противоречие между логикой пенитенциарного контроля, заложенной в правоприменительной практике учреждений строгого режима, и конституционно-международными стандартами защиты права на частную жизнь. Это противоречие проявляется не столько в прямом столкновении норм, сколько в деформации правоприменительной парадигмы, при которой режимные соображения автоматически приоритизируются над правами личности, а само право на личную жизнь воспринимается как «привилегия», подлежащая отмене в силу статуса осуждённого, а не как неотъемлемая составляющая человеческого достоинства [10].

С одной стороны, Уголовно-исполнительный кодекс Российской Федерации (далее — УИК РФ) устанавливает для осуждённых, отбывающих наказание в колониях строгого режима, особый правовой статус, предполагающий расширенные меры ограничения. Так, согласно ст. 82 УИК РФ, осуждённым разрешается получать и отправлять письма, однако администрация учреждения вправе просматривать всю корреспонденцию, за исключением обращений в Конституционный Суд РФ, Европейский Суд по правам человека, уполномоченному по правам человека и адвокату. Аналогичным образом, ст. 93 УИК РФ допускает проведение личных обысков, досмотра жилых помещений и вещей без индивидуального обоснования, а ст. 116 — постоянное наблюдение за поведением осуждённых, включая использование технических средств. При этом ни одна из этих норм не содержит критериев пропорциональности, необходимости или индивидуальной оценки рисков, что превращает режимные меры в рутинизированный и тотальный контроль, не зависящий от конкретного поведения осуждённого или угрозы безопасности.

Европейский Суд по правам человека неоднократно указывал на несоответствие российской пенитенциарной практики требованиям статьи 8 ЕКПЧ. В деле «Khoroshenko v. Russia», жалоба № 41418/02, постановление от 30.06.2015 суд признал нарушение как статьи 3 (запрет пыток), так и статьи 8 ЕКПЧ в связи с условиями содержания в камере строгого режима: отсутствие возможности уединения, постоянное наблюдение через «глазок», совместное проживание с другими осуждёнными без возможности личного пространства. Суд подчеркнул, что даже в условиях пожизненного заключения государство обязано обеспечивать минимальные гарантии уважения частной жизни [3].

В ещё более показательном деле «Ananyev and Others v. Russia», жалобы № 42525/07 и 60800/08, постановление от 10.01.2012 ЕСПЧ констатировал системное нарушение статьи 8 из-за массового и неселективного контроля за перепиской осуждённых. Суд отметил, что «просмотр корреспонденции без индивидуального обоснования и без возможности оспаривания в суде не может считаться необходимым в демократическом обществе», даже если формально

предусмотрен национальным законом. Это решение прямо указывает на дефицит пропорциональности и отсутствие судебного контроля — ключевые пробелы в российской модели [7].

Данные ФСИН России свидетельствуют, что в учреждениях строгого режима ежегодно проводится в среднем 12–15 обысков на одного осуждённого, при этом лишь в 3% случаев изъятые предметы квалифицируются как запрещённые. Это указывает на профилактический, а не целенаправленный характер вмешательства, что противоречит принципу пропорциональности.

Особое внимание заслуживает роль административного права как нормативного и инструментального посредника между уголовно-исполнительными нормами и повседневной практикой их применения. Хотя УИК РФ устанавливает общие рамки режима, конкретные правила поведения, перечни разрешённых/запрещённых предметов, порядок обысков и досмотров, а также критерии «подозрительного поведения» зачастую регулируются не федеральным законом, а внутренними нормативными актами — приказами Минюста, инструкциями ФСИН и распоряжениями начальников учреждений. Такие акты, обладая признаками административно-правовых предписаний, формируют фактическую правовую среду, в которой реализуется (или, скорее, подавляется) право на частную жизнь. При этом они редко проходят экспертизу на соответствие принципам пропорциональности и предсказуемости, а их оспаривание в административном порядке (например, через КоАП РФ по ст. 30.1–30.9) сопряжено с процедурными барьерами: неравенством сторон, отсутствием доступа к материалам, краткими сроками обжалования и предвзятостью административных комиссий. В результате административно-правовой механизм, призванный обеспечивать законность и баланс интересов, трансформируется в инструмент легитимации рутинного вмешательства: любое изъятие личных вещей, ограничение доступа к гигиеническим средствам или изоляция в ШИЗО могут быть оформлены как меры «по предупреждению административных правонарушений», минуя уголовно-процессуальные гарантии и избегая судебного контроля [6].

С формальной точки зрения, действия администрации учреждения подлежат обжалованию:

— в административном порядке — через подачу жалобы вышестоящему должностному лицу (ст. 121 УИК РФ);

— в судебном порядке — через административное исковое производство по главе 22 КАС РФ (например, о признании незаконным решения об изъятии личных вещей) или через КоАП РФ (ст. 30.1–30.9 — при привлечении к дисциплинарной ответственности).

Однако на практике эффективность этих механизмов сведена к минимуму рядом процессуальных и институциональных барьеров:

1. Сроки обжалования чрезвычайно сжаты: 10 дней по ст. 219 КАС РФ — при условии ограниченного доступа к документам и адвокату.

2. Бремя доказывания неявно переложено на осуждённого: администрация не обязана мотивировать обыск в каждом случае — достаточно сослаться на «профилактику», тогда как осуждённый должен доказать неправомерность вмешательства (см. постановление Верховного Суда РФ от 04.07.2019 № АКПИ19-387).

3. Судебный формализм: большинство жалоб рассматриваются без участия заявителя (заочно), с минимальной проверкой фактических обстоятельств. По данным Общественной наблюдательной комиссии г. Москвы (2024), лишь 2,7% жалоб осуждённых на действия администрации колоний удовлетворяются судами полностью.

4. Риск репрессивных мер: подача жалобы часто расценивается как «нарушение требований

к поведению» и влечёт применение мер взыскания (ст. 117 УИК РФ), что формирует «chilling effect» — сдерживающий эффект на правозащитную активность.

В совокупности это превращает право на судебную защиту из гарантии в фикцию — что непосредственно соответствует правовой позиции Европейского Суда, выраженной в деле «Ananyev and Others v. Russia»: «отсутствие эффективного средства правовой защиты делает любое вмешательство произвольным по смыслу ст. 8 ЕКПЧ».

Разрешение выявленного противоречия между императивами пенитенциарного контроля и конституционно-международными гарантиями права на личную жизнь требует многоуровневого подхода, сочетающего нормативные, институциональные и доктринальные преобразования. Ключевым методологическим ориентиром при этом должно выступать принцип пропорциональности, закреплённый как в правовой доктрине, так и в практике Европейского Суда по правам человека, который последовательно настаивает на том, что любое ограничение прав в условиях лишения свободы должно быть индивидуально обоснованным, наименее ограничительным и подконтрольным. Первым шагом должно стать внесение в Уголовно-исполнительный кодекс РФ чётких критериев законности и пропорциональности при осуществлении мер, затрагивающих частную сферу осуждённых. В частности:

— Просмотр корреспонденции (ст. 82 УИК РФ) должен быть возможен только при наличии обоснованных подозрений в использовании почты для организации преступной деятельности, а не в порядке рутинного контроля.

— Проведение обысков и досмотров (ст. 93 УИК РФ) должно сопровождаться протоколом с указанием оснований, а изъятие личных предметов — подлежать последующей судебной проверке.

Если УИК РФ устанавливает общие рамки режима, то конкретное наполнение права на частную жизнь (или его отсутствие) в повседневной жизни осуждённого определяется не законом, а подзаконными актами Федеральной службы исполнения наказаний. Наиболее показательны в этом плане Приказ ФСИН России от 16.11.2022 № 745 «Об утверждении Инструкции по организации пропускного и внутриобъектового режимов в исправительных учреждениях» и Приказ от 27.05.2022 № 251 «Об осуществлении ФСИН России, учреждениями, непосредственно подчиненными ФСИН России, территориальными органами ФСИН России и подведомственными им учреждениями уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, иными организациями уголовно-исполнительной системы Российской Федерации полномочий заказчика» [1].

Так, п. 42 Инструкции № 251 допускает досмотр личных вещей осуждённых «в целях профилактики нарушений режима» — без указания конкретных оснований, подозрений или индивидуального риска. Аналогично, п. 2.7 Правил № 728 устанавливает, что «осуждённым запрещается хранить у себя предметы и вещества, не предусмотренные Перечнем, утверждённым приложением № 1». Сам Перечень (всего 7 пунктов) включает лишь базовые гигиенические средства, постельные принадлежности и одежду, исключая, например, настольные игры, фотоальбомы, блокноты с рисунками — тем самым де-факто лишая осуждённых возможности формировать личное пространство и поддерживать личную идентичность.

Критически важно, что эти акты не проходят независимой правовой экспертизы на соответствие принципам пропорциональности, предсказуемости и уважения к человеческому достоинству, закреплённым в ст. 23 Конституции РФ и ст. 8 ЕКПЧ. Более того, в силу ст. 15 Федерального закона № 149-ФЗ «Об информации...» и ст. 8 УИК РФ, ведомственные акты приобретают «de facto» обязательную силу, превращаясь в оперативные инструменты

расширения дискреционных полномочий администрации за счёт сужения конституционных прав.

Таким образом, административное право здесь действует не как механизм баланса, а как инструмент нормативного легитимирования рутинного вмешательства.

Важнейшим условием предотвращения произвольного вмешательства является эффективный механизм правовой защиты. В этой связи необходимо расширить полномочия Уполномоченного по правам человека в РФ и общественных наблюдательных комиссий (ОНК), предоставив им право запрашивать документы о проведённых обысках, прослушиваниях и изъятиях, а также посещать учреждения без предварительного уведомления [5].

Таким образом, гармонизация режимных требований с правом на личную жизнь возможна лишь при условии отказа от тотального контроля в пользу целенаправленного, прозрачного и подотчётного вмешательства. Это не ослабляет, а, напротив, укрепляет легитимность пенитенциарной системы, превращая её из инструмента подавления в механизм восстановления социальной ответственности. Реализация предложенных мер будет способствовать не только выполнению международных обязательств России, но и утверждению в отечественной правовой системе подлинных ценностей правового государства.

Важно подчеркнуть, что предлагаемые изменения направлены не на ослабление режима, а на его легитимацию через верховенство права. Как показывает международный опыт (в частности, практика скандинавских пенитенциарных систем), уважение к частной жизни даже в условиях строгого режима повышает уровень доверия осуждённых к администрации, снижает количество конфликтов и способствует внутренней мотивации к исправлению. В долгосрочной перспективе это укрепляет не только права личности, но и управляемость учреждения, поскольку подлинная безопасность достигается не через тотальный контроль, а через предсказуемость, справедливость и уважение.

Как отмечает А. В. Головко, «без внешнего контроля и судебной проверки любые нормативные гарантии рискуют остаться декларациями» [4].

Список использованных информационных ресурсов:

1. Приказ Федеральной службы исполнения наказаний от 27 апреля 2022 г. № 251 «Об осуществлении ФСИН России, учреждениями, непосредственно подчиненными ФСИН России, территориальными органами ФСИН России и подведомственными им учреждениями уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, иными организациями уголовно-исполнительной системы Российской Федерации полномочий заказчика»

2. Постановление Конституционного Суда РФ от 14.07.2015 N 24-П «По делу о проверке конституционности статьи 12.18, части 2 статьи 12.24 и пункта 7 части 1 статьи 24.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в связи с жалобой гражданина Р.А. Чепурного»

3. Постановление ЕСПЧ от 30.06.2015 по делу «Khoroshenko v. Russia» (№ 41418/02)

4. Головко А. В. Пенитенциарное право: от репрессии к реабилитации // Журнал российского права. — 2022. — № 6. — С. 89.

5. Иванова Е. А. Ограничение права на частную жизнь осуждённых: между необходимостью и произволом // Уголовное право. — 2023. — № 4. — С. 45–53.

6. Козаченко И. Я. Уголовно-исполнительное право: учебник для вузов / под ред. И. Я. Козаченко, А. П. Деткова, В. А. Попова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2025. — 231 с.

7. Орлова В. Н. Уголовно-исполнительное право России: концепции в развитии: учебник для вузов / под ред. В. Н. Орловой, В. Е. Эминова. — М.: Юрайт, 2025. — 174 с.

8. Петров Д. В. Применение статьи 8 ЕКПЧ в российской пенитенциарной практике // Государство и право. — 2024. — № 2. — С. 112–120.

9. Попов С. В. Права человека в пенитенциарной системе: теория и практика. — М.: Юрлитинформ, 2020. — 147 с.

10. Селиверстов В. И. Режим в исправительных учреждениях: теория и практика. — М.: Юрлитинформ, 2020. — С. 41.

ФИЛОСОФСКИЕ И БОГОСЛОВСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОПОВЕДИ ИИСУСА ХРИСТА «О ХЛЕБЕ ЖИЗНИ»

Жмыхов В.А.
бакалавр теологии
Православный Свято-Тихоновский университет,
Россия, г. Москва
магистр психологии
Московский финансово-промышленный университет «Синергия»,
Россия, г. Москва
магистрант
Семинария Евангелической Церкви Аугсбургского Вероисповедания,
Филиппины, Метро Манила, г. Пасиг

Zhmykhov V.A.
bachelor of theology
Orthodox Saint Tikhon University
Master of Arts Psychology
Moscow Finance Industrial University “Synergy”
Master "39;s degree" Seminary
Evangelical Church of the Augsburg Confession
Philippines, Metro Manila, Pasig City

Аннотация: Все материальное смертно по своей природе; нет ничего материального, что могло бы существовать вечно во времени и пространстве, и, поэтому, Христос пришел в мир не для того, чтобы даровать людям материальные блага тленного мира, напротив Он пришел для того, чтобы вручить людям ключи к новой вечной духовной жизни. В данной статье мы рассмотрим философские и теологические аспекты проповеди Иисуса Христа в Капернаумской синагоге «О Хлебе Жизни», в которой Он раскрыл великую тайну обретения этих ключей ко спасению.

Annotation: Everything material is mortal by nature. Nothing material that could exist forever in time and space, and therefore Christ did not come into the world to give people the material benefits of the perishable world, on the contrary, He came to give people the keys to a new eternal spiritual life. In this article, we will consider the philosophical and theological aspects of Jesus Christ’s sermon in the Capernaum synagogue «About the Bread of Life», in which He revealed the great mystery of finding these keys to salvation.

Ключевые слова: теология, Евхаристия, Иисус Христос, Иоанн Богослов, таинство

Key words: Theology, Lord Supper, Jesus Christ, Saint John Theologian, Sacrament

«Таинство Евхаристии установлено Спасителем на Его последней Вечере с учениками при произнесении Им слов „приимите, ядите ... пийте от нея вси... сие творите в Мое воспоминание...“. Но еще задолго до этой таинственной трапезы Спаситель открыл апостолам мистический смысл причащения Его Тела и Крови. ... в период между 1 и 2 пасхой Своего общественного служения, господь Иисус Христос произнес в Капернаумской синагоге Свою проповедь о Хлебе Жизни» [5, с. 10-11].

Об этой уникальной проповеди рассказывает нам только один евангелист — Иоанн (Ин. 6, 24-66). Согласно научным исследованиям текстов Нового Завета, установлено, что Иоанн Богослов писал свое Евангелие последним и прекрасно знал первые три Евангелия, которые в науке принято

назвать синоптическими, а самих евангелистов Луку, Марка и Матфея — синоптиками. Отсюда, евангелист Иоанн старался писать о том, что не было сказано до него, лишь с небольшими дополнениями синоптиков. Следовательно, уникальность текста не говорит о его малой значимости. Скорее, наоборот, именно важные, но упущенные ранее события земной жизни Христа пытался восполнить Иоанн.

Далее обратимся непосредственно к рассмотрению текста проведи и постараемся выделить ключевые места, имеющее важное философское и богословское значение. Итак, в Своей проповеди в Капернаумской синагоге Иисус Христос прямо говорит о том, что Он Хлеб Жизни, который сошел с небес, и, при этом, указывает на необходимость общего духовного единения, которое достигается в таинстве Евхаристии. В этой проповеди, произнесенной еще задолго до Его казни, Он дает философское и богословское понимание сотериологии — учения о спасении — на котором зиждется весь земной путь христианина. Участие в Таинстве Евхаристии, таким образом, становится важнейшем действом, определенным самым Христом, и необходимым для спасения. Раскрывая глубже саму суть Таинства Христос говорит собравшимся в синагоге людям, о том, что «Он, и только Он один, есть источник вечной жизни; и лишь тот ее получит, кто сольется с Его духом своею верой, сольется столь неразрывно и всецело, что через приобщение себя Его плоти и крови станет внутренним, сокровенным участником Его духовной личной жизни» [3, с. 117].

Через Таинство Евхаристии нам открывается великая тайна соединения нашего тленного тела с Вечным Богом. Здесь в этом соитии, проявляется синергия тленного и нетленного. И здесь душа наполняется необходимой ей духовной пищей. Видимое сливается с невидимом и в едином целом обретает силу к восхождению в Небесные покои. Христос, говорящий с народом в основном аллегориями и стараясь изъясняться на языке, который понятен простолюдину не начинает и здесь говорить сразу о сути. Он предлагает вначале небольшую вводную часть, позволяющую провести простое наглядное сравнение. С другой же стороны, Он очередной раз демонстрирует всем неразрывную связь Ветхого и Нового Завета. В своей вводной части Христос указывает нам на ветхозаветный прообраз Евхаристии (Ин. 6, 27-47), и только после раскрывает глубокий философский и богословский смысл учения о Небесном Хлебе Жизни (Ин. 6, 48- 66).

Давайте вначале более подробно рассмотрим вводную часть беседы и исследуем аспекты ветхозаветного прообраза Евхаристии. Здесь ключевое значение принимает манна — пища блуждающих в пустыне евреев — пища телесная— выступающая в данном контексте, как символ грядущего Вечного Хлеба. Иисус, говоря о мане, указывает нам на то, что она, во времена пророка Моисея, сходя с небес, была лишь призрачным хлебом, прообразом истинного хлеба, который есть Он Сам. Кроме того, манна была лишь только пищей телесной, необходимой для поддержания физического состояния человека в бодрствовании — пищей исключительно телесной. Тогда как Евхаристия, непосредственно есть, само Тело Христово, которое питает человека духовно, вручая ему дары бессмертия, открывая путь в Царство Небесное. Следовательно, можно констатировать, что манна питала тело, а Евхаристия питает душу.

Филарет Черниговский о связи духовного и телесного выражается следующим образом: «Однако манна все-таки была вещественная по составу своему и не была лучшею пищей, потому насыщала только тело, а не душу бессмертную» [1, с.793]. Духовное питание для человека в разы важнее питания телесного. «Постоянно нуждаясь в хлебе для поддержания своего тела, человек не может обойтись без питания своей души» [2, с. 358].

Второй аспект, который важен в рассматриваемой нами беседе — это то, что спасение от маленького числа людей — одного народа Израиля, переносится в совершенно другие масштабы — теперь ключ к Царству дается всем народам. Манна, которая служила питанием в пустыне, была предназначена для одного народа иудейского, была дана Богом для спасения

только одного избранного народа. Истинный Хлеб Жизни, который есть Сам Христос, предназначается для всей вселенной, для всех, кто примет слово Спасителя и последует за ним.

Рассмотрев основные моменты первой половины Капернаумской беседы, перейдем теперь ко второй, более важной части, в которой непосредственно раскрывается сама суть учения о Хлебе Жизни. Господь, говоря о себе: «Я есмь Хлеб Жизни», — придает здесь одушевленность, которой манна не обладала, по своей сути являясь бездушной. Хлеб сшедший с небес есть Сам Христос во плоти; есть истинная Плоть Его, отданная за жизнь мира. В этом одушевлении Христос отождествляет Себя с истинным пасхальным Агнцем, закланным во оставление грехов всего человечества. Тем самым указывая, что ветхозаветный пасхальный Агнец был лишь, как и манна прообразом Агнца — Христа, и что теперь в новозаветной Церкви вкушение его заменится вкушением истинной Плоти и истинной Крови Христовой, в которую превращается и в настоящее время хлеб и вино в таинстве Евхаристии. Про истинность Тела и Крови Христовой в Таинстве Евхаристии в толковании Феофилакта Болгарского можно найти следующие слова: «Заметь, что хлеб, вкушаемый в Таинстве не есть образ тела Господня. Ибо не сказал Он, что хлеб, который Я дам, есть образ плоти Моей, но „есть плоть Моя“» [6, с. 455].

Отсюда, можно сделать вывод, что в словах Спасителя «Я есмь Хлеб Жизни» заключается тот же смысл, что и в словах сказанных Господом ранее Самарянке: «Всякий, пьющий воду сию, возжаждет опять; а кто будет пить воду, которую Я дам ему, тот не будет жаждать вовек; но вода, которую Я дам ему, сделается в нем источником воды, текущей в жизнь вечную» (Ин. 4, 13-14). Иисус прямо указывает на то, что ядущий Тело Его «не умрет» и «жив будет во веки».

О смысле самого понятия «жизнь вечная» в толковании Евфимия Зигабена, говорятся следующие слова: «оживляющий, дающий вечную жизнь... только вечная жизнь есть жизнь в собственном смысле, а эта временная не есть истинная жизнь, а только подобие жизни» [4, с.462]. Кроме дарования «жизни вечной», Господом говорится и о воскрешении мертвых в последний день. Также в Евхаристии осуществляется наша связь, единственно возможным способом, со всеми умершими причастниками. «Человек не дух, но и не плоть только. Состоя из души и тела он в этом двухсоставном существе должен будет жить вечно» [2, с.801]. Именно такое единение со Христом под видом телесных символов осуществляется в Таинстве Евхаристии. Причастие — это приобщение истинного Тела и истинной крови Христа, под видом вина и хлеба, которые и являются телесными знаками.

Господь в беседе о Хлебе Жизни, проходившей в Капернаумской синагоге, говорит: «Ядущий Мою Плоть и пиющий Мою Кровь пребывает во Мне, и Я в нем » (Ин. 6, 56). Этим он указывает на соборное единство всех причастников живших, живущих и будущих жить. Это удивительное соединение, посредством которого мы пребываем в Боге, и Сам Бог пребывает в нас. Человек, принимая Причастие действительно впускает внутрь себя Господа Христос проникает в причастника не на мгновение, Он входит в него для продолжительного и неразрывного пребывания. На необходимость такого единения указал Сам Спаситель: «Я лоза, а вы ветви. Как ветвь не может приносить плода сама собою, если не будет на лозе, так и вы не, если не будете во мне» (Ин. 15, 4-5). Каждый причастник, сочетаясь с Господом, становится членом Церкви, т.к. по словам Апостола Павла Церковь — соборное Тело Христово (Еф.4, 15-16). «Нельзя поэтому быть членом Церкви и не причащаться того, что есть тело Христово, или Сама Церковь. В Евхаристии знак церковности» [5, с.13].

Подводя итоги, можно сделать следующие основные выводы. Во-первых, принимающий Тело Христово будет истинно жить, потому что вкушает саму жизнь, которая есть Христос — Сам Господь, родившийся от живого Отца. При Крещении человек духовно рождается, но духовные силы необходимо постоянно подпитывать, подобно телу, которое требует пищу, чтобы функционировать.

И здесь, идеальной духовной пищей является Таинство Евхаристии.

Во-вторых, словах: «Едущий Мою Плоть и поющий Мою Кровь имеет жизнь вечную, и Я воскрешу его в последний день» (Ин. 6,54), Господь указывает нам на то, что вкушение Его Тела и Крови не только способ духовного питания, но и путь к вечной благодатной жизни, которая будет дарована после всеобщего воскрешения мертвых в последний день. Все материальное смертно по своей природе; нет ничего материального, что могло бы существовать вечно во времени и пространстве, и поэтому Христос пришел в мир не для того, чтобы даровать людям материальные блага тленного мира, напротив Он пришел для того, чтобы вручить людям ключи к новой вечной духовной жизни.

Список использованной литературы:

1. Барсов М. Сборник статей по истолковательному и назидательному чтению Четвероевангелия. изд. второе, т. 1. — М.: «Лепта», 2002. — 944 с.

2. Гладков Б.И. Толкование Евангелия. — М.: «Благовест», 2025. — 734 с.

3. Грибановский Михаил епископ Таврический. Над Евангелием. — М.: Православный Свято-Тихоновский гуманитарный университет, 2004. — 320 с.

4. Зигабен Евфимий. Толкование Евангелия от Матфея и Толкование Евангелия от Иоанна [Текст] / Е. Зигабен; отв. ред. иг. Василий (Донец). — СПб.: «Общество святителя Василия Великого», 2000. — 640 с.

5. Керн Киприан. Евхаристия. — М.: Храм свв. бесср. Косьмы и Дамиана на Маросейке, 2006. — 336 с.

6. Феофелакт Болгарский. Толкование на Святое Евангелие. — М.: «Благовест», 2024. — 750 с.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СЖИГАНИЯ НЕТРАДИЦИОННЫХ ГАЗОВ В СИСТЕМАХ ТЕПЛОГАЗОСНАБЖЕНИЯ

Рытик Константин Константинович,
магистрант,
Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет,
г. Санкт-Петербург

Rytik Konstantin Konstantinovich,
master's student,
St. Petersburg State University of Architecture and Civil Engineering,
St. Petersburg
E-mail: _k.rytik@mail.ru

Аннотация

Статья посвящена анализу производительности современных котельных агрегатов с течением срока их службы. Произведен анализ основных показателей котловых горелок, выявлены их недостатки и преимущества, а также определены перспективы дальнейшей модернизации как старых котлов в целом, так и горелок в частности.

Annotation

The article is devoted to the analysis of the performance of modern boiler units over their service life. An analysis of the main indicators of boiler burners was carried out, their disadvantages and advantages were identified, and prospects for further modernization of both old boilers in general and burners in particular were determined.

Ключевые слова: котловые горелки, паропроизводительность, эффективность сжигания топлива, топки скоростного горения.

Keywords: boiler burners, steam production, fuel combustion efficiency, high-speed combustion furnaces.

В связи с увеличением срока эксплуатации котла, его КПД снижается. При базовом проектировании, КПД котла составляет 90-95% Этот процесс обусловлен тремя основными факторами: диссипация тепла через стенки котла (до 1%, при этом температура наружной поверхности колеблется в пределах 30-35°C), потери тепла с дымовыми газами, уходящими в атмосферу (продукты сгорания топлива), которые могут достигать 3-4% (с температурой выбросов в пределах 90-120°C, в зависимости от эффективности использования тепла в зоне конвекции котла) и потери тепла через постоянную продувку котла (1-3%).

Устаревшие котловые горелки характеризуются невысокой эффективностью и рядом недостатков:

— работа при повышении давления газа и увеличении факела при уже достигнутой мощности;

— Низкий уровень сгорания и перерасход топлива при использовании котлов;

— Низкий уровень контроля подачи воздуха для эффективного сжигания топлива;

— Высокие выбросы оксидов углерода (CO) и оксидов азота (NO_x), приводящие к загрязнению воздуха;

— Необходимость очистки дымовых газов от оксидов азота (NO_x) в соответствии с современными требованиями;

— Повышенный уровень шума;

— Устаревшие системы контроля пламени и системы розжига;

— Старые системы розжига и контроля наличия пламени;

— Ограниченный доступ для ремонта и своевременного обслуживания

Преимущества новейших эффективных котловых горелок от ведущих мировых производителей:

— Улучшенное распределение топлива в новой форсунке горелки, обеспечивающее стабильный факел и исключающее риск отрыва пламени при запуске и эксплуатации;

— Надежная современная система розжига и контроля пламени горелки;

— тонкая регулировка подачи первичного и вторичного воздуха, достигается полное сжигание топлива;

— низкая эмиссия NOx, нет необходимости очистки дымовых газов, отсутствие CO;

— «Умная» горелка котла имеет современное программное обеспечение и широкий спектр опций, позволяющий регулировать различные параметры ее стационарной работы;

— отсутствие риска перегрева или повреждения корпуса горелки;

— возможность замены старых, выработанных и неэффективных котловых горелок новыми, при замене которых будут задействованы стандартные места места, низкие затраты на строительно-монтажные работы и пуско-наладочные работы;

— удобное позиционирование и обслуживание горелки во время работы, Легкая замена или её ремонт;

— Быстрая окупаемость (2,5-3,5 года) при замене старых горелок котла. Гарантированная экономия топлива до 3–4%, в отдельных случаях до 6–8%;

При эксплуатации промышленного котельного оборудования особое внимание следует уделить экономичному использованию природного газа в процессе сжигания. Для повышения эффективности горения в котлах средней и небольшой мощности необходимо увеличить заводской коэффициент полезного действия (КПД) с целью повышения производительности без увеличения расхода природного газа по сравнению с заводскими показателями. Один из способов достижения данной цели заключается в предварительной подготовке воздуха перед сжиганием [1]. Подготовка воздуха включает в себя выравнивание общего и неоднородного сечения воздуховода для турбулентности и обеспечения равномерного распределения потока воздуха на всей площади сечения воздуховода. Это также позволяет разделить поток воздуха на несколько мелких, турбулизированных, одинаковых по объему и давлению потоков перед их поступлением в горелочное устройство. В результате, предварительно подготовленный воздух лучше смешивается с природным газом в смесительной части горелочного устройства, что способствует эффективному сжиганию природного газа в котле с минимальным избытком воздуха и сниженной температурой ядра факела. Для увеличения эффективности сжигания газового топлива в низко производительных котлах предложено использовать специальное техническое устройство. Оно направлено на улучшение процесса смешивания путем добавления дополнительной турбулентности воздушного потока на входе в топку. Для этого предусмотрено установить металлическую сетку на месте соединения воздуховода с горелкой, обеспечив плотное соединение с внутренним контуром воздуховода при его полном покрытии. Важно соблюдать определенное соотношение

площади поперечных сечений ячеек «устройства» и воздуховода, которое составляет 1:(700-720). Это поможет достичь качественного смешивания природного газа с воздухом без вредных примесей, даже при снижении давления на входе в горелку. Такие меры могут привести к уменьшению расхода газа ниже нормы и снижению производительности котла. Установка металлической сетки на воздуховоде для подачи воздуха в горелку способна обеспечить эффективную работу всей системы. Для эффективности и удобства монтажа сетка устанавливается непосредственно перед горелочным устройством в месте фланцевого соединения воздуховода к горелке.

Для улучшения экологических, технических и экономических показателей работы котлов с неподвижными колосниковыми решетками была оптимизирована конструкция узла ввода вторичного воздуха с использованием дискретно расположенных сопел прямоугольной формы. [2] Были разработаны также технические решения для более равномерного распределения топлива по длине решетки и создания «активной» аэродинамики в верхнем слое зоны горения. Проведение этих мероприятий позволит осуществить эффективное сжигание древесных отходов с низким уровнем выбросов по трехступенчатой схеме.

Утилизационные энергетические котлы используют древесные отходы лесопильных заводов, но с недавнего времени также начали сжигать древесные отходы с отвалов. Анализ проб отходов с ОАО ЛДК-3, СЦБК, СЛДК [3] и других деревообрабатывающих производств показал, что высокая внешняя влажность значительно снижает низшую теплоту сгорания на рабочую массу. Для улучшения экологических, технических и экономических показателей котла необходимо снизить содержание внешней влаги в отходах, что может быть осуществлено путем естественной подсушки на промежуточных складах или циклах предварительной подготовки отходов к сжиганию. Следует особо отметить, что для предотвращения порчи и развития процесса гниения сроки хранения древесных отходов должны быть ограничены. Помимо этого, при длительном хранении древесные отходы засоряются внешними минеральными примесями. В таком случае содержание золы в процентах от сухой массы может увеличиться до A_d = 12%, и тепловая ценность также снизится [4]. Для получения полной картины топливного баланса предприятий деревообрабатывающей промышленности необходимо регулярно измерять теплотехнические характеристики всех видов образующихся древесных отходов. Это позволяет со значительной долей точности прогнозировать качество древесных отходов и принимать во внимание их возможные изменения в процессе работы котла, а также определять оптимальные соотношения компонентов в смеси древесных отходов и схемы их энергетического использования. Для оценки эффективности утилизационных котлов с подогревателями быстрого горения и энергоутилизационных котлоагрегатов было проведено исследование в соответствии с требованиями комплексных испытаний второй категории промышленной эксплуатации. Полученные результаты были обработаны с помощью программно-методического комплекса.

Литература:

1. Тепловой расчет котлов: (Нормативный метод). 3-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Издательство НПО ЦКТИ, 1998. — 256 с.

2. Фурсов И.Д. Конструирование и тепловой расчет паровых котлов / Фурсов И.Д., Коновалов В.В. — Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 2001. — 266 с.

3. Липов Ю.М. Котельные установки и парогенераторы : учебник / Липов Ю.М., Третьяков Ю.М. — 2-е изд., испр. — М.: Регулярная и хаотическая динамика, 2005. — 592 с.

4. Карякин С.К. Котельные установки и парогенераторы. Основы и методика теплового расчета котлов : учебное пособие / Карякин С.К. — Томск : Изд-во ТПУ, 2010. — 156 с.

Literature:

1. Thermal calculation of boilers: (Normative method). 3rd ed., revised. and additional — St. Petersburg: Publishing house NPO TsKTI, 1998. — 256 p.

2. Fursov I.D. Design and thermal calculation of steam boilers / Fursov I.D., Konovalov V.V. — Barnaul: AltGTU Publishing House, 2001. — 266 p.

3. Lipov Yu.M. Boiler installations and steam generators: textbook / Lipov Yu.M., Tretyakov Yu.M. — 2nd ed., rev. — M.: Regular and chaotic dynamics, 2005. — 592 p.

4. Karyakin S.K. Boiler installations and steam generators. Fundamentals and methods of thermal calculation of boilers: textbook / Karyakin S.K. — Tomsk: TPU Publishing House, 2010. — 156 p.

Управление клиентским опытом в отелях: влияние персонализации на лояльность, NPS и RevPAR в условиях цифровой трансформации рынка

Булохов Денис Владимирович
Предприниматель
Россия, г. Москва

Аннотация

В настоящей статье проводится комплексный анализ управления клиентским опытом (Customer Experience Management, CEM) как стратегического драйвера устойчивого конкурентного преимущества и повышения финансовых результатов гостиничных предприятий в условиях цифровой экономики. Исследование фокусируется на роли глубинной персонализации сервиса как ключевого механизма воздействия на ключевые показатели эффективности отеля: лояльность гостей, выраженную в поведенческих и аттитюдных метриках, индекс потребительской лояльности (Net Promoter Score®, NPS), а также финансовые индикаторы — среднюю цену номера (ADR) и доход на доступный номер (RevPAR). На основе синтеза современных теорий экономики впечатлений, сервис-доминантной логики (SDL), маркетинга взаимоотношений и управления доходностью (RMS), а также анализа данных отраслевых аналитических агентств (STR, Deloitte, McKinsey) и кейсов лидирующих гостиничных операторов, выявляются причинно-следственные связи между уровнем внедрения персонализированных практик, репутационными активами и операционной рентабельностью. В статье детализируется расширенная цикличная модель управления клиентским опытом, интегрирующая сбор данных, аналитику, операционные сценарии и обучение персонала. Сформулированы дифференцированные практические рекомендации для отелей различных сегментов, масштабов и форм собственности, направленные на трансформацию данных в персонифицированные действия, измеримые в денежном выражении.

Ключевые слова

гостиничный бизнес, клиентский опыт (CX), управление клиентским опытом (CEM, CXM), гибкая персонализация, предиктивная аналитика, лояльность гостей, эмоциональная привязанность, индекс потребительской лояльности (NPS), RevPAR, ADR, интеграция PMS-CRM-CDP, клиентские данные, путь гостя (customer journey), сервис-доминантная логика, ценность, co-creation, клиентский lifetime value (LTV), цифровая экосистема отеля, устойчивые конкурентные преимущества.

1. Введение: Новая парадигма конкуренции в гостиничной индустрии

Современный гостиничный бизнес функционирует в условиях парадигмального сдвига, вызванного тройственным воздействием: экспоненциальной цифровизацией всех каналов взаимодействия, доминированием платформ онлайн-бронирования (OTA) и ростом альтернативных форм размещения (AFI), таких как апарт-отели и частные апартаменты. Эти факторы привели к беспрецедентной прозрачности рынка, сравнимой с товарным, где дифференциация на основе локации, категории и базовых удобств становится недостаточной [4, с. 9; 9, с. 5]. Гость эпохи «всегда на связи» (always-on), обладающий цифровым следом и опытом взаимодействия с гиперперсонализированными сервисами (Netflix, Amazon, Spotify), переносит сформированные ожидания и на гостиничный продукт. Как следствие, центр тяжести конкурентной борьбы

смещается с транзакционной эффективности в сторону создания уникальной эмоциональной ценности, формируемой на протяжении всего путешествия гостя (customer journey).

Клиентский опыт (CX) перестает быть маркетинговой абстракцией, превращаясь в измеримый стратегический актив, напрямую влияющий на финансовую устойчивость. Эмпирические данные подтверждают, что для успешных гостиниц доля доходов от повторных гостей и прямых бронирований может превышать 50%, при том что стоимость привлечения нового клиента (CAC) в 5-7 раз выше затрат на удержание существующего [6, с. 14]. Таким образом, системное управление клиентским опытом, и в особенности его персонализация, становится императивом для менеджмента, напрямую связывающим операционные инвестиции в сервис с ключевыми показателями доходности и стоимости бренда.

2. Теоретические основы и эволюция концепции управления клиентским опытом

2.1. От экономики услуг к экономике впечатлений и со-созданию ценности

Теоретический фундамент исследования составляет концепция «экономики впечатлений» Б. Пайна и Дж. Гилмора, которая постулирует переход от товарно-сервисной модели к созданию запоминающихся событий, где ценность рождается в субъективном восприятии потребителя [1]. В гостиничном контексте это означает, что ценность номера как продукта уступает место ценности всего пребывания как целостного, эмоционально окрашенного нарратива.

Дальнейшее развитие эта концепция получает в рамках сервис-доминантной логики (SDL) Варго и Лаша, где ценность не встраивается в продукт производителем, а всегда определяется и создается потребителем в процессе использования (value-in-use). Таким образом, гостиница выступает не поставщиком стандартизированных услуг, а платформой для со-создания ценности (co-creation) совместно с гостем. Персонализация в этой парадигме — ключевой инструмент, позволяющий гостю адаптировать сервисную платформу под свои уникальные цели, становясь активным соавтором своего опыта [2, с. 92].

2.2. Клиентский опыт в гостиничном бизнесе: комплексность и мультиканальность

В сфере гостеприимства клиентский опыт представляет собой динамическую, многоэтапную конструкцию. Он формируется в ходе сотен «точек соприкосновения» (touchpoints), распределенных по всем фазам пути гостя: предварительной (dreaming, planning, booking), основной (pre-arrival, arrival, stay, departure) и постпроживательной (follow-up, advocacy, repeat booking). Каждая точка контакта — от просмотра сайта отеля до взаимодействия с горничной и получения email после выезда — вносит вклад в общее впечатление. Следовательно, эффективное CEM — это не функция отдела продаж или сервиса, а кросс-функциональная управленческая система, требующая интеграции маркетинга, операций, IT, HR, финансов и управления доходами [3, с. 61]. Ее цель — обеспечить целостность, персонализацию и эмоциональную вовлеченность на всем протяжении пути.

2.3. Персонализация: от массового маркетинга к гиперперсонализированному контексту

Персонализация в современном понимании эволюционировала от простого использования имени гостя в письме до сложного, основанного на данных процесса предвосхищения и удовлетворения индивидуальных потребностей, часто еще не озвученных. В гостиничном бизнесе можно выделить прогрессию уровней персонализации:

1. Реактивная (транзакционная): Ответ на явный запрос гостя (например, дополнительная подушка).

2. Проактивная (профильная): Использование данных из профиля лояльности или истории прошлых визитов (подготовка номера с учетом известных предпочтений).

3. Контекстуальная (ситуационная): Учет текущего контекста (цель поездки — бизнес/отдых, погода, особые даты) для формирования предложения.

4. Предиктивная (прогнозная): Использование AI/ML для анализа больших данных и предсказания будущих потребностей или поведения, предложение релевантных услуг до их запроса.

Исследования Deloitte подчеркивают, что более 60% гостей ожидают от отеля проактивного уровня персонализации, основанного на памяти о предыдущих взаимодействиях [5, с. 13]. В сегментах luxury и boutique этот показатель приближается к 90%, что делает персонализацию не дополнительной услугой, а обязательным элементом ценностного предложения.

3. Влияние персонализации на лояльность гостей: от транзакции к эмоциональной привязанности

Лояльность в гостеприимстве — многогранное понятие, включающее поведенческий (повторные покупки, прямые бронирования) и аттитюдный (эмоциональная привязанность, готовность рекомендовать) компоненты. Персонализация воздействует на оба, трансформируя разовую транзакцию в долгосрочные отношения.

3.1. Механизмы формирования лояльности через персонализацию

Снижение когнитивной нагрузки и создание комфорта: Персонализированный сервис (быстрый заезд, привычная обстановка номера) минимизирует стресс и усиливает чувство контроля и комфорта у гостя.

Демонстрация заботы и уважения: Внимание к деталям (любимый напиток в мини-баре, поздравление с днем рождения) сигнализирует о том, что гость ценен как индивидуум, а не как номер в базе данных.

Формирование психологической собственности: Гость, участвующий в co-creation своего опыта, начинает ощущать «свою» комнату, «свой» отель, что резко повышает барьеры для переключения на конкурента.

3.2. Экономическая квантификация лояльности

Экономическая ценность лояльного гостя (Lifetime Value, LTV) существенно выше, чем у разового посетителя. Лояльные гости демонстрируют:

Прямые бронирования: Снижение зависимости от OTA и комиссионных издержек (до 15-25% стоимости).

Высокий ADR: Готовность платить премию за доверие и предсказуемо высокий опыт.

Рост среднего чека: Активное использование дополнительных услуг (SPA, рестораны, трансферы).

Снижение ценовой чувствительности: Лояльные клиенты реже совершают ценовые сравнения.

Согласно модели PwC, увеличение доли лояльных клиентов на 5% может привести к росту прибыльности на 25-95% в зависимости от сегмента, что делает инвестиции в персонализацию высокоокупаемыми [6, с. 21].

4. Персонализация и метрики репутации: NPS как ключевой индикатор

4.1. NPS в экосистеме онлайн-репутации отеля

Net Promoter Score® трансформировался из внутреннего KPI в публичный индикатор репутационного здоровья бизнеса. В гостиничной индустрии NPS напрямую влияет на рейтинги

на TripAdvisor и OTA (Booking.com, Expedia), которые, в свою очередь, определяют позицию в поисковой выдаче и конверсию бронирований [4, с. 11]. Промоутеры (оценка 9-10) не только возвращаются сами, но и становятся эффективными и бесплатными агентами влияния.

4.2. Каузальное влияние персонализации на NPS

Эмпирические данные указывают на прямую корреляцию. Отели, внедряющие системную персонализацию (например, запоминание предпочтений по типу кровати, подбор индивидуальных экскурсий), фиксируют рост NPS на 15-40 пунктов [5, с. 26]. Наиболее сильное влияние оказывают не материальные, а процессные и эмоциональные аспекты: гибкость в заезде/выезде, решение проблем «здесь и сейчас» без бюрократии, искренняя забота персонала.

4.3. NPS как драйвер финансовых показателей

Существует четкая причинно-следственная цепочка: персонализация → рост NPS → улучшение онлайн-рейтинга → повышение конверсии и спроса → возможность управления ценой. Исследования STR подтверждают, что рост среднего пользовательского рейтинга на 1 балл (по 10-балльной шкале) ассоциируется с увеличением RevPAR на 8-12% за счет комбинации роста ADR и Occupancy [4, с. 35]. Таким образом, NPS выступает ведущим индикатором будущих финансовых результатов.

5. Прямое и косвенное влияние персонализации на ADR и RevPAR

5.1. Персонализация как обоснование премиального позиционирования и роста ADR

Способность отеля предоставлять уникальный, индивидуальный опыт является мощным аргументом против обесценивания (commoditization) и позволяет выстраивать ценностное, а не ценовое позиционирование. Гости готовы платить премию за ощущение исключительности и предсказуемого качества. Данные Nikoliers показывают, что отели, выделяющиеся на рынке за счет персонализированного сервиса (даже в одном сегменте «4 звезды»), могут поддерживать ADR на 10-20% выше среднего по конкурентной группе [10, с. 16].

5.2. Синергетический эффект на RevPAR

RevPAR, как производная от ADR и загрузки (Occupancy), получает двунаправленный импульс от персонализации:

Со стороны ADR: Как описано выше.

Со стороны Occupancy: За счет лояльности (повторные визиты), рекомендаций (промоутеры) и высокой онлайн-репутации, привлекающей новых гостей. McKinsey отмечает, что отели с передовыми программами CEM демонстрируют более стабильную загрузку в низкий сезон и более высокую в пиковый, что в совокупности дает прирост RevPAR на 12-25% [8, с. 12].

5.3. Максимизация дохода на гостя (Revenue per Guest) через персонализированные кросс- и ап-селлы

Наиболее непосредственный канал влияния — увеличение среднего чека. Интеграция систем PMS и CRM позволяет в реальном времени предлагать гостю релевантные апгрейды (номер с видом, люкс) или дополнительные услуги (романтический ужин, индивидуальный тур) на основе его профиля и текущего контекста. По данным Booking Holdings, персонализированные предложения, отправленные в нужный момент (например, при онлайн-регистрации), повышают конверсию дополнительных продаж на 25-40% [7, с. 24].

6. Технологический стек и организационная культура как основа персонализации

6.1. Интеграция данных как технологический фундамент

Без технологий масштабируемая персонализация невозможна. Ключевые элементы стека:

Единое хранилище данных о госте (CDP): Интеграция данных из PMS, CRM, систем бронирования, POS-систем ресторанов/SPA, каналов обратной связи.

Аналитические и предиктивные инструменты (BI & AI): Анализ больших данных для сегментации, выявления паттернов и прогнозирования потребностей.

Инструменты автоматизации коммуникаций (Marketing Automation): Персонализированные триггерные рассылки на разных этапах пути.

Мобильные решения для персонала: Доступ к профилю гостя для горничной, портье, службы консьержа в реальном времени.

6.2. Культура сервиса и управление талантами как человеческий фактор

Технологии — лишь инструмент в руках персонала. Ключевым остается человеческое взаимодействие. Необходимо:

Формирование сервисной культуры, где каждый сотрудник уполномочен принимать решения в интересах гостя.

Обучение «мягким навыкам» (soft skills): Эмпатия, проактивность, решение проблем.

Внедрение KPI, связанных с качеством сервиса и удовлетворенностью гостей (NPS, гостевые отзывы), на всех уровнях.

Исследования показывают, что отели, успешно сочетающие технологические инвестиции с развитием организационной культуры, достигают на 30-50% более высоких показателей удержания клиентов и роста LTV [3, с. 64; 8, с. 9].

7. Расширенная циклическая модель управления клиентским опытом в отеле

Предлагаемая модель представляет собой непрерывный цикл из шести взаимосвязанных этапов:

1. Стратегия и сегментация: Определение целевых сегментов гостей и желаемого опыта для каждого.

2. Сбор и интеграция данных: Консолидация информации со всех точек касания в единый профиль (360° Guest View).

3. Аналитика и интерпретация: Перевод данных в инсайты: выявление предпочтений, прогнозирование поведения.

4. Проектирование и реализация персонализированных взаимодействий: Создание операционных сценариев для ключевых точек пути гостя на основе инсайтов.

5. Измерение и оценка: Мониторинг KPI как опытных (NPS, CSAT), так и финансовых (RevPAR, LTV).

6. Обучение и оптимизация: Анализ обратной связи, обучение персонала на основе кейсов, корректировка стратегии и сценариев.

Данная модель обеспечивает интеграцию CEM в общую систему управления доходностью (RMS), где ценность гостя становится центральной метрикой для ценообразования и управления спросом.

8. Ограничения исследования и перспективные направления

Настоящее исследование основано преимущественно на агрегированных отраслевых данных и кейсах крупных сетевых операторов, что может ограничивать применимость выводов для малых независимых отелей или специфических региональных рынков. Перспективными направлениями

для дальнейших научных и практических изысканий являются:

Количественная оценка ROI от конкретных инструментов персонализации (например, внедрение мобильного ключа или AI-чата).

Исследование баланса между персонализацией и приватностью (privacy-paradox) в разных культурных контекстах.

Анализ роли генеративного ИИ в создании гиперперсонализированного контента, сервисных сценариев и динамического ценообразования.

Изучение устойчивости лояльности, основанной на персонализации, в периоды кризисов или резкого роста цен.

9. Заключение

В условиях, когда гостиничный продукт рискует стать цифровым товаром, управление клиентским опытом и его глубокая персонализация emerge как последний и наиболее мощный рубеж дифференциации. Проведенный анализ демонстрирует не корреляционную, а причинно-следственную связь между инвестициями в персонализированный CEM и улучшением ключевых бизнес-показателей: от эмоциональной лояльности и репутационного капитала (NPS) до прямых финансовых результатов (ADR, RevPAR, LTV).

Персонализация перестала быть прерогативой люксового сегмента; она становится обязательным условием выживания и роста для отелей всех категорий. Успех будет определяться не отдельными технологическими решениями, а способностью отеля построить целостную экосистему, где данные, технологии, процессы и, что crucial, люди (персонал) слаженно работают на одну цель — создание для каждого гостя уникального, запоминающегося и, следовательно, ценного опыта. В этом заключается суть стратегической трансформации от управления номерами к управлению взаимоотношениями с гостем.

Список литературы:

1. Pine B. J., Gilmore J. H. The Experience Economy. Harvard Business School Press, 1999.

2. Kotler P., Bowen J. T., Makens J. C. Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson, 2016.

3. Zeithaml V. A., Bitner M. J., Gremler D. D. Services Marketing. McGraw-Hill, 2018.

4. STR Global. Hotel Performance Benchmarking Report 2023–2024.

5. Deloitte. Global Hospitality Customer Experience Trends 2023–2024.

6. PwC. Hospitality Outlook: Customer Experience and Personalisation 2024.

7. Booking Holdings. Guest Experience Trends Report 2024.

8. McKinsey & Company. The Value of Personalization in Travel and Hospitality. 2023.

9. Knight Frank Russia. Гостиничный рынок Москвы 2023–2024.

10. Nikoliers. Hotel Market Overview Moscow 2023–2024.

11. Vargo S. L., Lusch R. F. «Evolving to a New Dominant Logic for Marketing.» Journal of Marketing, 2004.

12. Forrester Research. «The Business Impact of Investing in Experience.» 2023.

Для заметок: