


EUROPEAN RESEARCHER
Series A

Has been issued since 2010.
E-ISSN 2224-0136.
2021. 12(3). Issued 4 times a year

EDITORIAL BOARD

Magsumov Timur – Naberezhnye Chelny State Pedagogical University, Naberezhnye Chelny (Editor in Chief)
Makarov Anatoliy – Kazan Federal University, Kazan, Russian Federation (Deputy Editor in Chief)
Beckman Johan – University of Helsinki, Helsinki, Finland
Biryukov Pavel – Voronezh State University, Voronezh, Russian Federation
Goswami Sribas – Serampore College, West Bengal, India
Dogonadze Shota – Georgian Technical University, Tbilisi, Georgia
Malinauskas Romualdas – Lithuanian Academy of Physical Education, Kaunas, Lithuania
Markwick Roger – School of Humanities and Social Science, the University of Newcastle, Australia
Md Azree Othuman Mydin – Universiti Sains Malaysia, Penang, Malaysia
Müller Martin – University St. Gallen, St. Gallen, Switzerland
Ojovan Michael – Imperial College London, UK
Ransberger Maria – University of Bayreuth, Bayreuth, Germany

The journal is registered by Federal Service for Supervision of Mass Media, Communications and Protection of Cultural Heritage (Russia). Registration Certificate **EL № FS77-62396 14 July 2015**.

Journal is indexed by: **Academic Index** (USA), **CCG-IBT BIBLIOTECA** (Mexico), **Galter Search Beta** (USA), **EBSCOhost Electronic Journals Service** (USA), **Electronic Journals Index** (USA), **Electronic scientific library** (Russia), **ExLibris The bridge to knowledge** (USA), **Google scholar** (USA), **Index Copernicus** (Poland), **math-jobs.com** (Switzerland), **One Search** (United Kingdom), **OAJI** (USA), **Poudre River Public Library District** (USA), **ResearchBib** (Japan), **Research Gate** (USA), **The Medical Library of the Chinese People's Liberation Army** (China).

All manuscripts are peer reviewed by experts in the respective field. Authors of the manuscripts bear responsibility for their content, credibility and reliability.

Editorial board doesn't expect the manuscripts' authors to always agree with its opinion.

Postal Address: 89, Gorkogo Str., Office 4, Sochi, Russian Federation 354000

Release date 01.09.21
Format 21 × 29,7/4.

Website: <http://erjournal.ru/en/index.html>
E-mail: aphr2010@mail.ru

Headset Georgia.

Founder and Editor: Academic Publishing House *Researcher*

Order № 132.

EUROPEAN RESEARCHER. Series A

2021

Is. 3

Издается с 2010 г.
E-ISSN 2224-0136.
2021. 12(3). Выходит 4 раза в год.

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

Магсумов Тимур – кандидат исторических наук, Набережночелнинский государственный педагогический университет, Набережные Челны, Российская Федерация (Главный редактор)

Макаров Анатолий – доктор экономических наук, Казанский (Приволжский) федеральный университет, Набережночелнинский институт, Набережные Челны, Российская Федерация (Заместитель главного редактора)

Бекман Йохан – доктор права, Университет г. Хельсинки, Хельсинки, Финляндия

Бирюков Павел – доктор юридических наук, Воронежский государственный университет, Воронеж, Российская Федерация

Госвами Шрибас – доктор психологии, Серампур колледж, Западная Бенгалия, Индия

Догондзе Шота – доктор исторических наук, Грузинский технический университет, Тбилиси, Грузия

Малинаускас Ромуальдас – доктор педагогических наук, Литовская академия физической культуры, Каунас, Литва

Марвик Роджер – доктор истории, Школа гуманитарных и общественных наук, Университет Ньюкасла, Австралия

Мд Азри Отхуман Мудин – кандидат экономических наук, Университет Малайзии, Пенанг, Малайзия

Мюллер Мартин – кандидат экономических наук, Университет Санкт Галлен, г. Санкт Галлен, Швейцария

Ожован Михаил – доктор физико-математических наук, Имперский колледж Лондона, г. Лондон, Великобритания

Рансбергер Мария – кандидат экономических наук, Байротский университет, Байрот, Германия

Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия (Российская Федерация). Свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-62396 от 14.07.2015 г.

Журнал индексируется в: **Academic Index** (США), **CCG-IBT BIBLIOTECA** (Мексика), **DOAJ** (Швеция), **GalterSearch Beta** (США), **EBSCOhost Electronic Journals Service** (США), **Electronic Journals Index** (США), **ExLibris The bridge to knowledge** (США), **Google scholar** (США), **Index Copernicus** (Польша), **math-jobs.com** (Швейцария), **Научная электронная библиотека** (Россия), **ОАЛ** (США), **ResearchBib** (Япония), **ResearchGate** (США), **The Medical Library of the Chinese People's Liberation Army** (Китай) и др.

Статьи, поступившие в редакцию, рецензируются. За достоверность сведений, изложенных в статьях, ответственность несут авторы публикаций.

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов материалов.

Адрес редакции: 354000 Россия, г. Сочи, Дата выпуска 01.09.21

ул. Горького, 89, оф. 4

Формат 21 × 29,7/4.

Сайт журнала: <http://erjournal.ru/>

E-mail: aphr2010@mail.ru

Гарнитура Georgia.

Учредитель и издатель: ООО «Научный издательский дом "Исследователь"» - Academic Publishing House *Researcher*

Заказ № 132.

CONTENTS

Articles

Tourist Attractions of Denmark: Jylland on Visits J. Bulatović, G. Rajović	93
On the Issue of Amendments to the Constitution of Russia V. Krasilnikov, I. Pozdeev	109
Psychological Aspects of the Transition of a Researcher to a Remote Work Format E.A. Volodarskaya, A.F. Gasimov	115
Quality Assessment of Banking Services Based on the Analysis of Customer Satisfaction A. Abdul Wahed	122

Copyright © 2021 by Academic Publishing House *Researcher*

Published in the Russian Federation
European Researcher. Series A
Has been issued since 2010.
E-ISSN 2224-0136
2021. 12(3): 93-108

DOI: 10.13187/er.2021.3.93
www.erjournal.ru



Articles

Tourist Attractions of Denmark: Jylland on Visits

Jelisavka Bulatović ^{a, *}, Goran Rajović ^{b, c}

^aAcademy of Technical – Art Professional Studies, Serbia

^bCherkas Global University (International Network Center for Fundamental and Applied Research), Washington, USA

^cVolgograd State University, Volgograd, Russian Federation

Abstract

So far, they have won 14 Nobel Prizes. Their flag dates from 1219 and it is the oldest state symbol in the world used by an independent nation. The population is completely satisfied with respect for human rights, health care, education system, access to information, working conditions, living standards, free time... The level of happiness is the highest in the world, and research has shown that the quality of life is the best in this country. If you still don't know which country it is, we will try to help you. Here are: Kronborg Castle, Oresund Bridge, Original Legoland, Amalienborg Castle, Little Mermaid, Tivoli Amusement Park, Stroget Street, Hans Christian Andersen, Roxilde Festival, Tuborg brothers and Carlsberg... The correct answer is Denmark. In this text, the subject of our interest is the Jylland peninsula. There are few areas in the world like Jylland. There, God and nature gave the citizens a handful of beauty and enjoyment for all the senses. If you feel the need for the primordial charms of nature, then you will surely come and give your heart and soul to Jylland.

Keywords: Denmark, Jylland, tourist attractions.

1. Introduction

Beautiful country, with a friendly population, modern, with numerous museums and excellent infrastructure. You can feel the characteristic medieval spirit in the country, thanks to the preservation of old churches and historical monuments. Denmark is a tourist destination known for its festivals (from jazz, rock, classical music to folk); islands, whose shores are dotted with picturesque fishing villages and small thatched cottages ... The homeland of the Vikings, powerful conquerors from the North, is today one of the most modern, stable and richest countries in the world. The landscape mainly consists of low, fertile land, beech forests, small lakes, fjords ... A space where nature and history, culture and art, value and tradition meet. Here is an example that confirms that – Jylland (see Andersen et al., 1997; Bramwell, Alletorp, 2001; Ooi, 2004; Grydehøj, 2012; James, Halkier, 2016; Andersen et al., 2018).

* Corresponding author

E-mail addresses: jelisavka.bulatovic@gmail.com (J. Bulatović), dkgoran.rajovic@gmail.com (G. Rajović)

2. Results and discussion

The word Jylland comes from the medieval Danish language "Jütland", which means "land of the Jylanders". The Danish part of Jylland covers 29.777 km² and makes up more than 2/3 of the total Danish area. From Skagen in the north, to the border in the south is 382 kilometers. From the easternmost point near Grenaa, to the west coast, it is 191 kilometers. Jylland has a population of 2.463.000. Larger cities are: Aarhus, Aalborg, Esbjerg, Randers, Kolding, Vejle, Horsens ... This geo-space is extremely attractive as a tourist destination. The answer is found in the geo-philosophical observations of Bhatia (2006) who emphasizes "a list of tourism motivation includes rest and relaxation, recreation, socializing with friends, adventure activities in nature and escape from the everyday life". The main tourist incentives can be grouped into the following four categories: Natural incentives related to physical relaxation and rest as well as to sports activities, cultural incentives related to the human desire to travel in order to meet other countries and their cultural heritage, interpersonal incentives related to peoples' desire to visit relatives or friends and finally incentives which affect peoples' standing and prestige and are related to needs of self-esteem and personal development.



Fig. 1. Jylland – The largest part belongs to Denmark (about 70 %), the southern part of the peninsula is the northern part of the German province of Schleswig – Holstein. The border of the peninsula with the rest of Europe is the river Eider and one part of the Kiel Canal. Between Jylland and Norway is the sea passage of the Skagerrak, Jylland and Sweden – the Kattegat and the nearest larger Danish island of Fyn is the Mali Belt pass over which the bridge leads (www.nationsencyclopedia.com).

Right where there is natural beauty, there is also a source of human happiness. You stop and watch, Jylland. You see how nature played with colors, tied this space to be as beautiful and attractive as possible, to the eye and heart of man. Giving a special look to this peninsula in the spring, when everything is green, and in the fall, when it is ornately colorful. Jutland is especially attractive in summer with fresh air, which is intoxicating and makes this geo-space a rare corner where one forgets about time and worries. In winter, the area of Jylland is quiet and under snow. What a fascinating natural setting! This confirms the position Buffa's (2015) "most young tourists say they prefer local food, adapt as much as they can to the traditions and customs of the place in which they are holidaying, try to learn about their destination before travelling, would be willing to be involved in events organised by the local community and to interact with it, demonstrate interest in the protection of the authenticity of the destination, even if this means going without certain comforts, find out how to protect the local environment and reduce waste, and are concerned to ensure that their spending benefits the local population".

The authors of these lines did not miss the opportunity to visit Jylland in 2015, after almost seventeen years (the author G.R. spent his childhood and youth in Denmark, while the author J.B. had his first encounter with Jylland) (Figures 2-6). A week was enough to discover and remember only a part of the beauty of the peninsula, but even that small part was certainly enough to make the trip unforgettable. Of course, it is impossible to show all the beauty of Jylland in this text, but whoever decides to take this trip along the way will see the beautiful landscapes, cities and see the beauty that this peninsula offers. Whoever comes will want to stay as long as possible, to find peace in the silence and beauty of Jylland. Why such impressions – we wonder? Now we will reveal some details, of course the most impressive. OUR Jylland. This, often used word "our", is usually used to emphasize a relationship to something, but even more often when you want to emphasize a relationship that is something more than friendship. A large number of Jyllanders will, unconsciously add OUR to the word Jylland. Jylland is the most beautiful part of Denmark. In this area there is all the richness of Danish nature, from sandy beaches on the east coast, to breathtaking panoramas in the interior. A casual traveler who stays anywhere, in a camp, bungalows, hotel, country inn, youth hostel or boarding house, can be sure that he will be surrounded by magnificent views. In addition to nature itself, in Jylland you can enjoy theme parks, zoos, tropical forests in greenhouses, sea and freshwater aquariums, numerous museums and galleries that have top works of art, concerts, music festivals, idyllic villages, boiling cities ...



Fig. 2. Author G.R. in front of the Guldberg school – a school program different in relation to Serbia and Montenegro (encourages play, empathy, compassion, respect for others, thinking, freedom...)



Fig. 3. Author J.B. – The city of Vejle is a paradise for cyclists



Fig. 4. Life with a view of the park – motivation leads us through the day and inspiration through life



Fig. 5. Swans – the most beautiful decoration of the waters of Denmark



Fig. 6. Amusement parks – a paradise for children

Traveling through these areas gives the impression that you are moving on a green carpet of endless areas, exemplary cultivated and sown, with many warm gardens, which provide all kinds of vegetables at any time of the year. Such is the Dane whose empirical school and wisdom they should be studied and used by all those in underdeveloped countries or developing countries. On the streets of the cities of Jylland we notice the impeccable regulation of traffic. There is almost no traffic jam, drivers fully respect traffic signs, the road maintenance service is constantly at work. Along every street there are tree lines, telephone booths, properly arranged parking lots, the cleanliness of the traffic lane is impeccable ... It is unusual, for example for our concepts in Serbia and Montenegro, that there is not a single street without a bicycle and pedestrian lane. Containers on all streets, next to every green area street, every rural household connected by an asphalt road ... The courtyards of private houses are beautifully decorated with orchards, miniature gardens, benches, children's play houses, swimming pools with sand ... Entire families can be seen on the streets until late in the evening, walking in the town or going to it. surroundings and there they

enjoy the freshness of the nearby woods. As only nature in Jylland played with colors, it bound this part of Denmark with all its beauty to be as beautiful and attractive as possible, to the eye and heart of man. If you have decided on a vacation and you want hotel accommodation, the hotel Vederso Klit (Figure 7) leaves a special impression in a number of offers. Exclusive for its idea, location, ambience, hotel offer and staff, this unique corner bears the hallmark of a warm, homely home. It offers a unique, relaxed atmosphere and the pleasure of all the senses with the menus of Danish cuisine – grilled dishes, the best Danish drinks, intimate atmosphere, socializing, relaxation ... An experience not to be missed. Hotel Vederso Klit is never bypassed by foreigners. They are even regular visitors. Quality is gained by trust, quality: food, drinks, ambience, guests, friendly staff. Within the hotel you can also find an Internet center that is available 24 hours a day to hotel guests and a car wash service.



Fig. 7. Vedersø Klit – makes the choice to connect paradise on Jylland with vacation

Samsø Island is 28 km long and 8 km wide. It represents Denmark in a small way, from rocky landscapes in the north, through wastelands, impressive ice age formations, dense forests, deep fjords, all the way to undulating arable land in the south. Samsø's climate is temperate, with more hours of sunshine and is conducive to the cultivation of early vegetables (especially potatoes), which are sold in the traditional way (Figure 8).



Fig. 8. Samsø Island – Windmills Symbol Jylland (100 % wind)

The coast of Sams Island offers exceptional opportunities for a combined vacation, from relaxing in a peaceful environment to engaging in various water sports (quiet shallows for children, ideal places for anglers ...). Everything on Samsø is lovely – children, people, birds, houses, gardens. Peaceful and gentle, kind and accommodating Danes are able to watch the coast or passers-by all day. They start the conversation with hello ("hey") and end with "her er du", simple and modest, people enjoy ordinary things, and such are the Danes. Tightly packed restaurants, cafes, bars shine with full splendor ... Sams Island is dotted with a network of bike paths and golf courses. About twenty villages on it simply entice visitors to take a walk. It is necessary to visit "Nordbø", a village protected by law (because of the lake in its heart). The Eco Museum is located in Tranebjerg. They seem unreal – a world of peace, sublimity, beauty, wealth.

Halvø Djursland grows into the sea from the line of the remnants of Jylland. In one place there is everything one could wish for: gentle beaches, the surrounding water, extremely rich in fish ... The interior of the peninsula consists of: forests, lakes, swamps, unique mountains Mols ... Halvø Djursland is home to a large number of wild animals . If you take the path around the park, about three kilometers long, you can see animals that live freely in their natural environment. In the center of the Center Kattegat og Grenå you can see sharks and other sea animals, the longest wooden boat in the world Jylland, Somerland amusement park, Randers fjord (Figure 9), estate estate Rosenholm ... There are three museums in Ebeloft, and part of the tradition is the city guard, who on summer evenings he walks the streets, singing traditional songs. A similar atmosphere reigns in the city of Greni – beautiful old houses, three pedestrian streets ... A special attraction is provided by the Halvø Djursland Museum, the Danish Fisker Museum, the Silkeborg Museum, which houses the best preserved Tolun man (2,400 years old). One of the exceptional sights is the Museum with 140 old cars in the Museum for gamle biler Gjern, the ship Skib Hejlen (Figure 10), the Museum of Electrical Engineering ... If you need a vacation – the river Guden is the right place to enjoy and an inexhaustible source of inspiration. Visitors constantly return and are convinced of its beauty, exoticism and nature. It is possible to rent a boat on the river, with complete equipment and a guide ... In the upper course of the river Guden is a natural hatchery of Atlantic salmon and sea trout. In the last 15 years or so, the popularity of the so-called Put & Take commercial lakes, which are mostly stocked with salmonoids, has exploded. A special paradise for anglers is the Randers Fjord, Aarhus Bay. Lake Sø Glenstrup (Figure 11) stands out with the largest trout specimens in Denmark, while sea trout can be found in the Kolundsund canals. Jylland offers outstanding sailing opportunities. The peninsula is most beautiful at sunset, when an incredible play of colors is created, which merges the fjord, the sea and the sky into a single image. A real paradise and pleasure, given by the small ports near the island Ø Tunø, where there is no car traffic, then the area Område Odera – the perfect place for a family vacation. It also has a large center for water sports – Center for Wandsport – Howe. Larger cities in Jylland are: Aarhus, Randers, Kolding, Vejle, Horsens, Viborg...



Fig. 9. Fjord Randers – Camping is the best way to experience nature, but also Danish society in Jylland



Fig. 10. Skib Hjejlen – will provide you with an unforgettable experience in an environment that is retold and that awakens a special inspiration for you to enjoy all the senses and a recommendation to everyone to whom you want to convey a special impression



Fig. 11. Jezero Sø Glenstrup – a paradise for passionate anglers

Aarhus is the smallest large city in the world. The best definition of the atmosphere, the second largest city in Denmark, can be described by the words that it is "the smallest large city in the world" with 222,559 inhabitants. It is located in the eastern part of Jylland. The name is first mentioned in the year 948. The town offers an impressive number of entertainment, cultural and recreational facilities. Small enough that you can walk through it and meet him. The center of the settlement is a labyrinth of beautiful pedestrian streets, lovely squares, small paths and parks. It is full of large department stores, with specialized shops, restaurants and cafes. The unique Aarhus cuisine combined with the ecstasy of music brings a feeling of peace that you will not want to leave. Aarhus is one of those cities that is falling off its feet, with its spectacular buildings, market center, bordered by a modern boulevard, abundance of greenery, vegetation like nowhere else in the world. How much nature is respected is shown by the fact that in the city there is almost no house without a garden, without beautiful gardens, no square without greenery, which is kept and nurtured and arranged according to the taste of the Aarhus people. The most beautiful square in Aarhus is the old town – Den Gamle By. The place is filled with: night clubs, mini markets, boutiques, jewelry stores, playrooms, fitness center, spa, sauna, aerobics ... A special impression is provided by the

Danske National Museum – the largest museum of urban culture in Europe. It has seventy-five historic buildings, including Marcellis Castle from 1661 (a royal family resort where tourist visits are allowed). A special attraction is provided by amusement parks and tourist events: Aarhus Festival, International Jazz Festival, Culture Night, Flower Festival, World Films, Viking Choir ... Various tourist potentials of Aarhus – the Danes have adequately valorized and presented city, found a way and a way to motivate a large number of tourists around the world to visit and get to know it. Extremely good tourist-geographical position and proximity to Copenhagen, allows easy accessibility and unavoidability, during most tourist arrangements to Denmark (see [Figure 12](#)).



Fig. 12. Aarhus – eternal inspiration to tourists

Randers is the largest artificial reserve in Northern Europe (with about 350 different species of plants and more than 175 species of animals, different geographical habitats from North America to Africa and Asia). The main area of the city Kronjælland. It is located at the mouth of the river Gudena. It used to be an important water connection of central Jylland with the sea, and today Randers is an important tourist and entertainment center. A special impression on the man in Randers is given by the high walls from the Middle Ages, which surround the city as well as the circular streets. On this occasion, we highlight Qstervold Street, which is the eastern firewall of Randers, and Nørreport the northern gate of the city, Westerford West Firewall, Lillevoldgade Street, a small firewall ... In the city, you can also follow the stars, made on the sidewalk, who introduce you to Randershus, that is, the cultural house, the Kunst museum – the Museum of Art and the oldest Danish promenade. Other places in Kronjælland can be easily reached from Randers, such as Krakamarke – a sculpture park, the large Claus estate and the gardens of the Jylland society. Usually each garden contains a paved space in the form of paths, a seating area, equipped with many garden-architectural elements: terraces, decorative retaining walls, paths, plateaus, stairs, fences, gates, pavilions, partitions, water surfaces, sculptures, garden lighting and various other details. Going further in Mariager, you will find a large number of exceptionally well-preserved half-timbered houses, tucked away in gardens, which is why this city is known as the "city of gardens". Legoland Park – a world of fairy tales for people of all ages – attracts special attention. Take the Lego train, through the park, from the Statue of Liberty to the Amalienborg Palace, from the Rhineland Forest to the Amsterdam Canal and the Old World of England. A special impression is given by the miniature palace of the Fairy Queen and the old house in Sagen. Other attractions include: a traffic school for children, a children's theater, an enchanting collection of old toys, a doll's house ... Grene Sande is a unique landscape with open sand dunes and a Gutegård estate. This geo-space is one of the remaining inland dunes in Denmark. The Tirslund Estate estate includes a huge ice age stone and a monument to Douglas, a Danish pioneer in the exploration of wastelands. The view from the Atte hills, which are home to a wide range of flora and fauna, is impressive, extending in a spiral to the valley of the river Kongea. Torskind Vele and the valley of the river Egtved are reached via Egtvet Gikla, TØrskind grus, Pita

and Punkenbjerga, where an artificial lake created by water erosion appears. We also highlight Skaerso, one of Denmark's cleanest lakes surrounded by forest and wasteland. The rivers Gudenå and Skjerna spring from the foot of a bare hill, and flow in two different directions, forming the Jutland watershed. Protected vegetation and rolling hills are surrounded by lakes: Rorbaek, Kvie and Grindsted Enlso, of exceptional natural beauty, ideal for excursion trips. Pike, bream and rare freshwater trout can be found in the lake. The Ancient Road passes through the most beautiful parts of this area, where you can see monuments-graves from the Iron and Bronze Ages, as well as stone circles from Viking times. Nearby are the churches of Ranbol, Oster Nukirke, Baoke and Laerborg, which have relics of the past (see [Figure 13](#)).



Fig. 13. By Randers Fjord in Denmark – the magic of nature in action

Kolding is a Danish port city. It is located at the top of Kolding Fjord, in the Vejle area. The city is the seat of the municipality of the same name, the sixth largest in Denmark. The city houses the royal castle of Kolding Hus, which was built in the 13th century by King Eric Glipping. Today it is a museum, and certain parts of the castle are used for state ceremonies. A special impression is given by Trachpolt – a museum of modern and handmade art, design and furniture. The design collection includes exhibits, from home appliances, furniture to plates and tools. One of the most popular tourist attractions in the city is the Trapholt Garden Geografisk Have. The garden with all its elements – paths, fences, pergolas and plants, provides privacy, comfort and a sense of security. It is a source of pleasure and relaxation. It can arouse interest, satisfy taste and intangible human impulses – to create mood, evoke memories, to return man to nature and himself. We should also look at all those small spaces in Kolding, nestled between streets, houses and buildings, where a humanized outdoor space has been created in which pieces of nature are brought into the cramped urban ambience. This creates in Kolding, a precious refuge, that is, a place of refuge from the tiring reality of urban life. The ambience of the hotel and cafe in Kolding exudes a warm, relaxing, unrepeatably atmosphere, which offers pleasure to all the senses. Light, clean and beautiful interiors make you feel comfortable. Everything is measured and level. At the very entrance you will be greeted by exceptional staff. Unobtrusive, very helpful, smiling, he will really try to make the guest feel welcome (see [Figure 14](#)).

Vejle is a city of remarkable attractions. It has about 104.000 inhabitants, and its name means shallow – which is a pretty accurate name, considering that the city is located in the interior of the Vejle fjord. The slopes on both sides of the fjord reach the highest heights around the Munkebjerg hill, where the beech blooms at least 14 days earlier than elsewhere in Denmark. The central part of the city spread around the small rivers Vejle and Grace to later include the hills Søndermarken and Mølholm in the south, Nørremarken and Urhøj in the north. Today, the highway connects the northern and southern parts of the city and further towards the airport in Billund and Legoland in the west; Kolding and the German border in the south; Horsens and

Aarhus in the north. Vejle used to be popularly called “Danish Manchester” because the city’s cotton spinning mill was very active, as was the Dandy factory and the Tulip slaughterhouse. Famous scientific names are Ulrik Grass, poet Harald Kidde, historian Anders Sørensen Wedel and geographer Borng Petersen. Let us also mention Jacob Gade, one of the most famous Danish artists. Vejle is also a city of exceptional attractions. The old windmill at the top of the Søndermarken hill has been a trademark of the city for many years, as it can be seen from almost every place in the central part. "Munkebjerg" is today a modern hotel and exchange rate center with a casino, and the place used to be a favorite picnic spot. It could be reached by boat, train and highway. The city of Vejle is worth a visit, e.g. visit the old part of the city, see how the forest surrounds the center of the urban settlement and connects it with the hills. View from the fjord, e.g. fjord bridge, provides a beautiful picture of the city and has the impression of merging with the hills, above it.



Fig. 14. Kolding Municipality – always at the service of the citizens

A special tourist attraction is Jelling rocks or beautifully made jelling stones. The first was made by King Gorm, and the second by Harald Blaatanda, as a memory of his mother – Queen Thyra. The church of Saint Nicholas, made in the Gothic style, is also exceptional, and one side of the church is from 1250. The surroundings of the city are suitable and ideal for vacation, without crowds and enjoying the beautiful surroundings. A special impression is given by rural houses with plots of 200 to 1000 m². Mostly ground floor, living area of 200 m², with maximum use of the attic and windows on the roof. The selling price ranges from five hundred thousand to two million kroner, and the investment for the purchase, from fifty to one hundred thousand Danish kroner. Almost every settlement has a heating plant. Possible waste is used to produce steam. In other words, there is nothing superfluous about the Danes. No landfills or waste material can be noticed. Ms. Petersen tells us that the basic Danish life component is consistency in sending the message "who are you really". He also states an interesting fact that Danes are great patriots and says: "Every Dane strictly adheres to the laws of their country, they trust each other immensely and it is difficult to convince them otherwise, if they have received information about something from their neighbors, read in a Danish newspaper ... ". At a nearby store, Ms. Petersen convinces us of the truth of her words. Namely, we observe and really conclude. If there are two identical products in the store, one Danish, which costs 15 crowns, and the other German, whose price is 10 crowns, the Dane buys Danish. Such a situation is difficult to imagine in our society, in which even general values and generally accepted associations change in an unimaginably short period of time (see [Figure 15](#)).

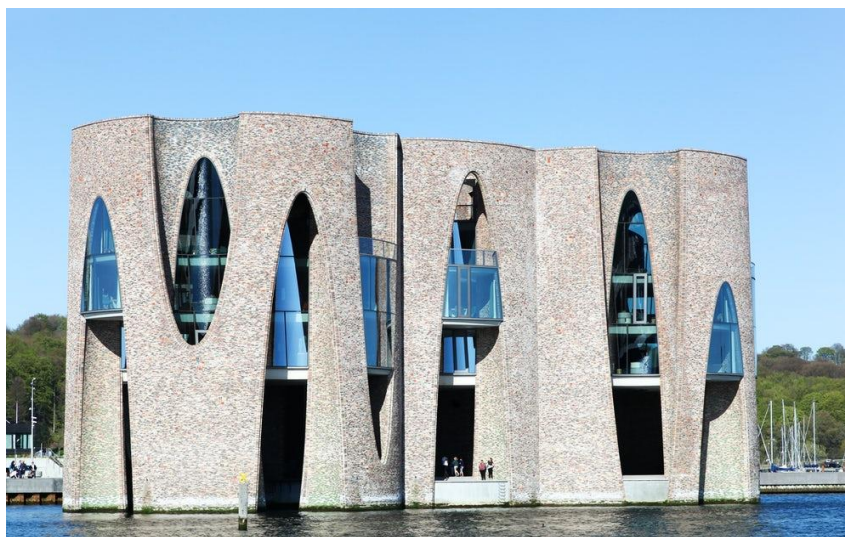


Fig. 15. Vejle – the most fascinating Danish city of architecture

Horsens is a city of green spaces. It has about 58.560 inhabitants and is an important industrial center, with a developed electronic industry. A special historical landmark in Horsens is the Serridslev Church from 1878 with preserved inventory from 1656. As a consequence of adequate city planning, it should be noted that in Horsens, maximum attention is paid to landscaping. This clearly indicates that the Danes, for every part of free space, see it as invaluable and work on its maximum utilization. Therefore, the greening of small spaces in Horsens is of multiple benefits, both to the individual for whom it is primarily intended, and through the system of greenery of the entire urban structure, raising above all its visual and ecological values. Every green space project not only in Horsens, but in the whole of Denmark must be: functional, environmentally justified and aesthetically acceptable. From these basic principles, specific criteria for the arrangement of urban, suburban or rural areas arise. Staying up to date with new trends is the only advice that applies to everyone, no matter what business they are in. Pizzerias and grills give a special impression in Horsens. If you are so hungry that you can't wait while they are serving you a dish in the right way, there are numerous solutions. Grill, different types of pasta and hot sandwiches. Various Danish specialties are offered. Beautiful smells, tastes, great ambience. In the center there is a large restaurant, located on the first floor and offers the possibility of business meetings, with a convenient and quiet environment. You will not feel noise or any inconvenience, but you have privacy in which you will be able to talk and organize in the right way. The cafeteria allows you to relax after a hard tourist day, enjoy different tastes of coffee, different drinks.



Fig. 16. The beautiful city of Horsens in Denmark - which everyone falls in love with at first sight

The restaurant has two large gardens, which occupy an exceptional position. One large garden, filled with a large number of visitors every day, is located in the Main Street ("Hovedgade"). It provides a beautiful view, fresh air, enjoyment with drinks and good company. Danes are very helpful, when they are asked for any information, and in meetings with acquaintances they greet each other without coming into contact, if no one asks for such an answer. The second garden has a beautiful view of the Main Square ("Hovedtorvet"), so that in the evening, a pleasant atmosphere is created, with mild lighting and quiet selected music. Come and see for yourself the top quality of the city of Horsens and the exceptional ambience. They lived in the realm of good food, drinks, taste, extraordinary company, attractive sights of the city. With its wide range of tourist offers, Horsens will conquer you and provide an unforgettable experience. Let's also mention the nature reserve "Nørestrand" where you can see more than half of the Danish bird species (see [Figure 16](#)).

Viborg is a unique city. The city is located in central Jylland and is the center of the Viborg region of Central Jiland. It is one of the oldest cities in Denmark. It got its name from a combination of two words: "Wii", which means holy place and "berg" (hill). It has about 44.813 inhabitants and because of its central position, throughout history it has always been of great strategic, political and religious importance, especially during the Middle Ages. Known for the cathedral from 1130, which was burned several times and rebuilt throughout history. Today, only the mausoleum of the original cathedral has been preserved. The visitors are certainly responsible for the preservation and revitalization of this cultural and historical monument. By carefully organizing, planning and implementing activities within this historic complex, the Danes have affirmed not only the mausoleum, but also the wider area around it. A special motif is the Latin garden Latinerhaven and three signposts, over six meters high, made of glass, bronze and gilded aluminum. And when it comes to the cathedral, the Jitlanders have their own stories about its construction, burning, renovation, mausoleum, Latin garden.... Exactly, everyone will tell their own story ... You stop and watch and listen. You watch and listen, as the people of Yilan proudly say, about their cultural and historical monuments. If the first wish to visit the cathedral seemed natural, because it usually attracts visitors, the tour of the city surprised many. Every house in Viborg is unique! Small city gardens, as well as balconies, terraces and roofs are oases of peace, retreat and unification with nature. Staying in them is a valuable part of daily life, as a place of fun, play and relaxation. They are a pleasant environment for a game of chess, afternoon coffee, an evening snack with friends. For Dance, the significance of even the smallest garden in the city is multiple and creates a feeling of enjoyment in every part of the space it owns. Danes love originality, especially in architecture and design, for which they are known in the world. Those who like shopping will satisfy their wishes in the city pedestrian street in the very center of the city. Viborg suits all tourists with its orderliness and tourist offer. If you want business meetings, going out with friends, or enjoying an afternoon with your family, as well as marking "some important" date your wish will be fulfilled. The center of Viborg exudes European style. If you are tired of everyday obligations and you are tired of looking for several groceries in different stores, come to Brugsen. You will find everything in one place! Spaciousness, plenty of products, extra service staff, will make you feel special. At every step, you will come across an interesting detail, or you will stand behind the shelves filled with exotic colors, great smells and types of ice cream and enjoy, or you will sit in every corner of Brugsen. Once you visit Brugsen, you will be their regular guest. And let's not forget the prices! The Dane thought of every little thing and everyone's pocket. Because everything in Viborg exudes beauty, good service and a good ambience. Recommendations of numerous tourist visitors and praises related to Viborg can be heard every day. Let us point out one detail observed in this beautiful city. Holidays in Viborg serve as a good basis for restaurant promotion. Advertising is especially related to the festive lunch – a special romantic dinner for Valentine's Day or March 8, a fasting meal during Lent ... In Viborg, restaurants offer a "dinner and play" package, where you get a theater ticket with dinner. The awarding of a coupon in which the name, address and telephone number of the restaurant are clearly written, as well as a recognizable logo, is unavoidable. Usually lower prices are offered, related to earlier dates for dinner, eg for all guests who dine from 18 to 19 hours, the price is lower by an average of 15-25 %. Regardless of all the promotions, the Dane never forgets, not only in Viborg, that the atmosphere, good service and quality offer are always much better and attract more guests and tourists than free drinks or meals (see [Figure 17](#)).



Fig. 17. Each house in Viborg is unique – a special attraction for tourists

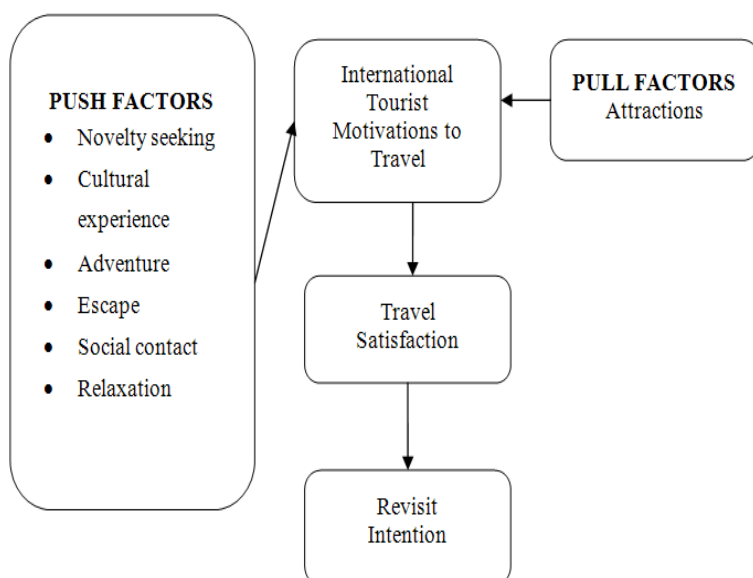


Fig. 18. Framework on tourists' motivations and revisit intentions (Yoon, Uysal, 2005)

According to Dayour and Adongo (2015) referring to research (Mak et al., 2009; Kim et al., 2008; Park et al., 2011; Trauer, Ryan, 2005; Elsrud, 2001) indicate that obviously, to every visit away from home there is a driving motive. Motivations mirror an individual's intrinsic and extrinsic travel needs and wants. Novelty seeking is an inner urge that stimulates individuals to engage in observation, exploration, manipulation, and questioning. Desire to acquire new knowledge and new sensory experiences are central to tourists in search of novelty. However, the psychocentric tourists tend to favour familiar destinations unlike their allocentric counterparts who want to experience the unknown. This means that individuals vary in terms of destination seeking behaviour. The second motivational rubric is cultural experience. The need to participate and learn about a destination's local culture including rituals, values, music and dance constitute cultural motivations. Kim et al (2008) and Hjalager (2003) have also highlighted travel for local food experience as a cultural motive. Another broad factor contributing to tourists travel is the need for social contact. Inherent in every social interaction is the likelihood of friendship. Tourism is an avenue that brings together people with different cultural backgrounds that may lead to friendship (Brown, Lehto, 2005). Dayour (2013), asserts that travel to destinations is an

opportunity to meet and communicate with others. According to Kim et al (2012), the desire to travel is often associated with the yearning to escape. That is to “break from routine” activities of the home and work (Ritchie et al., 2010). This break affords people the opportunity to refresh their minds by engaging in non-routine forms of leisure activities (see Dayour, Adongo, 2015).

3. Conclusion

Once you visit Jylland and experience the culture, people and customs there in the right way, you will want to come back. The authors of these lines were convinced of that in 2015 as well. Then the author G.R. experienced several joys that permanently fill my soul: a visit to my parents, sister, brother, relatives, a memory of my childhood spent in this beautiful country, a trip to beautiful Jylland ... Six years have passed since this trip, and the beauty and nature of Jylland have remained permanently in our souls and eyes. And only the warmth with which the Danes received us. I believe that we will also have the opportunity to show others Jylland, to indirectly repay Danish hospitality. We parted with the Jyllanders and Mrs. Petersen, as old friends, with hugs and warm words. No matter how much time you spend in Jylland, whether it's three days or two weeks, you can expect time to fly by in content, catching up with each other. And while you blink, you will realize that time has expired, and you have not arrived, to see everything. But don't worry, Jylland isn't, one of those destinations, where we go for the weekend and forget about it next time. Everyone who visits Jylland once, no doubt comes back again. If, on the other hand, in Jylland, you don't know anyone, and you want to, at least for a moment, feel their "lifestyle", travel agencies in Copenhagen, offer programs such as "have dinner and hang out with a Danish family!". And after all, believe us, you will realize that, indeed, there is nothing, as Hamlet would exclaim, "rotten in the state of Denmark." This beautiful state, it seems, was created just for man.

Nature, land and people in Jylland inspire: poets, painters, geographers, historians, biologists, sociologists ... to dedicate their verses, photographs, texts ... It is difficult to paint Jylland, even harder to describe, because there is always something unnoticed and which was to be said (see Rajović, 1999; Rajović, 2001; Rajović, 2011; Rajović, 2010; Rajović, 2011; Rajović, 2013; Rajović, 2014; Rajović, 2015; Rajović, Bulatović, 2016; Rajović, Bulatović, 2017; Rajović, Bulatović, 2017).

References

- Andersen et al., 1997 – Andersen, V., Prentice, R., Guerin, S. (1997). Imagery of Denmark among visitors to Danish fine arts exhibitions in Scotland. *Tourism Management*. 18(7): 453-464.
- Bramwell, Alletorp, 2001 – Bramwell, B., Alletorp, L. (2001). Attitudes in the Danish tourism industry to the roles of business and government in sustainable tourism. *International Journal of Tourism Research*. 3(2): 91-103.
- Ooi, 2004 – Ooi, C.S. (2004). Poetics and politics of destination branding: Denmark. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. 4(2): 107-128.
- Grydehøj, 2012 – Grydehøj, A. (2012). Negotiating heritage and tradition: identity and cultural tourism in Ærø, Denmark. *Journal of Heritage Tourism*. 7(2): 113-126.
- James, Halkier, 2016 – James, L., Halkier, H. (2016). Regional development platforms and related variety: Exploring the changing practices of food tourism in North Jutland, Denmark. *European Urban and Regional Studies*. 23(4): 831-847.
- Andersen et al., 2018 – Andersen, I.M.V., Blichfeldt, B.S., Liburd, J.J. (2018). Sustainability in coastal tourism development: an example from Denmark. *Current Issues in Tourism*. 21(12): 1329-1336.
- Bhatia, 2006 – Bhatia, A.K. (2006). International tourism management. Sterling Publishers Pvt. Ltd.
- Buffa, 2015 – Buffa, F. (2015). Young Tourists and Sustainability. Profiles, Attitudes, and Implications for Destination Strategies, *Sustainability*. 7: 14042-14062.
- Yoon, Uysal, 2005 – Yoon, Y., Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. *Tourism Management*. 26(1): 45-56.
- Dayour, Adongo, 2015 – Dayour, F., Adongo, A.C., (2015). Why They Go There: International Tourists' Motivations and Revisit Intention to Northern Ghana. *American Journal of Tourism Management*. 4(1): 7-17.

Mak et al., 2009 – Mak, A.H., Wong, K.K., Chang, R.C. (2009). Health or self-indulgence? The motivations and characteristics of Spa-Goers. *International Journal of Tourism Research*. 11(2): 185-199.

Kim et al., 2008 – Kim, K., Sun, J., Mahoney, E. (2008). Roles of motivation and activity factors in predicting satisfaction: Exploring the Korean cultural festival market. *Tourism Analysis*. 13(4): 413-425.

Park et al, 2011 - Park, S. H., Mahony, D. F., & Kim, Y. K. (2011). The role of sport fan curiosity: A new conceptual approach to the understanding of sport fan behaviour. *Journal of Sport Management*, 25 (1), 46 - 56.

Trauer, Ryan, 2005 – Trauer, B., Ryan, C. (2005). Destination image, romance and place experience: An application of intimacy theory in tourism. *Tourism Management*. 26(4): 481-491.

Elsrud, 2001 – Elsrud, T. (2001). Risk creation in traveling: Backpacker adventure narration. *Annals of tourism research*. 28(3): 597-617.

Hjalager, 2003 – Hjalager, A. (2003). What do tourists eat and why? Towards a sociology of gastronomy and tourism. In J. Collen & G. Richards (Eds.). *Gastronomy and Tourism*, Academie Voor de Streekgebonden Gastronomie, Gravenwezel/Schilde: Belgium.

Brown, Lehto, 2005 – Brown, S., Lehto, X. (2005). Travelling with a purpose: Understanding the motives and benefits of volunteer vacationers. *Current Issues in Tourism*. 8(6): 479-496.

Dayour, 2013 – Dayour, F. (2013). Are backpackers a homogeneous Group? A study of backpackers' motivations in the Cape Coast-Elmina conurbation, Ghana. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*. 4(3): 69-94.

Kim, Ritchie, 2012 – Kim, J.H., Ritchie, B.W. (2012). Motivation-based typology: An empirical study of golf tourists. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 36(2): 251-280.

Ritchie et al., 2010 – Ritchie, B.W., Tkaczynski, A., Faulks, P. (2010). Understanding the motivation and travel behaviour of cycle tourists' using involvement profiles. *Journal of Travel and Tourism Marketing*. 27: 409-425.

Rajović, 1999 – Rajović, G. (1999). Country Denmark – world in small. *Earth and People*. 51: 50-52.

Rajović, 2001 – Rajović, G. (2001). Finland – the land of the midnight sun. *Earth and People*. 51: 45-46.

Rajović, Rajović, 2010 – Rajović, G., Rajović, D. (2010). Natural and socio-economic characteristics of the rural settlement Gnjili Potok. Belgrade: "PC System Agency".

Rajović, 2011 – Rajović, G. (2011). Montenegrin emigrants in Denmark. Belgrade: "PC System Agency".

Rajović, 2011 – Rajović, G. (2011). Demographic characteristics of the modern labour migration from Montenegro to Denmark. *GeoScape*. 6(1-2): 2-10.

Rajović, 2013 – Rajović, G. (2013). Some socio-geographic characteristics of modern labor migration from Serbia and Montenegro to Denmark: social life and social relations migrants, *International Letters of Social and Humanistic Sciences*. 2: 1-17.

Rajović, 2014 – Rajović, G. (2014). Some characteristics of ethnic identity – case study: migrants from Serbia and Montenegro to Denmark. *Antrocom: Online Journal of Anthropology*. 10(2): 187-224.

Rajović, 2015 – Rajović, G. (2015). Organization and Activities of Migrants from Serbia and Montenegro in Denmark: a Case Study. *European Geographical Studies*. 6(2): 92-110.

Rajović, Bulatović, 2016 – Rajović, G., Bulatović, J. (2016). Life Satisfaction – Migrants from Serbia and Montenegro to Denmark: Case Study. *European Researcher. Series A*. 102(1): 25-43.

Rajović, Bulatović, 2017 – Rajović, G., Bulatović, J. (2017). Cultural Identity and Language of Children of Migrants from Serbia and Montenegro who Live in Denmark – Preliminary Research Report. *European Journal of Social and Human Sciences*. 4(2): 79-87.

Rajović, Bulatović, 2017 – Rajović, G., Bulatović, J. (2017). Migrants from the former Yugoslavia to Denmark in the context of the time: historical aspects. *Gaidarovskie chteniya "Ustoichivyi ekonomicheskii rost: politicheskie i sotsial'nye predposylki"*, 11-12 maya 2017 g. T. 1. Pp. 53-54. Orel. [in Russian]

Copyright © 2021 by Academic Publishing House *Researcher*

Published in the Russian Federation
European Researcher. Series A
Has been issued since 2010.
E-ISSN 2224-0136
2021. 12(3): 109-114

DOI: 10.13187/er.2021.3.109
www.erjournal.ru



On the Issue of Amendments to the Constitution of Russia

Valery Krasilnikov ^{a, *}, Igor Pozdeev ^b

^a Kalashnikov Izhevsk State Technical University, Russian Federation

^b Udmurt Federal Research Center of the Ural Branch of the Russian Academy of Sciences, Russian Federation

Abstract

The article discusses some aspects of the constitutional development of modern Russia. In the early 90s, the economic, political and social situation in the country changed. To form the constitutional foundations of a new democratic state, it was necessary to determine the direction of movement. With the adoption of the new Constitution in December 1993, the next stage in the development of Russian constitutionalism began. However, more than 25 years have passed since the adoption of the Constitution, and Russian legislation objectively needs changes. The evolution of the development of society requires modification of even the basic law of the state, but these should be weighty and balanced changes. In the opinion of the authors, a longer process is needed to discuss and prepare such important constitutional amendments. In order to resolve issues about the functioning of state structures, it would be possible to simply amend federal legislation. For the rest of the President's initiatives, it was necessary to give time for discussion and testing in a number of regions in the form of pilot projects. As a last resort, it was possible to amend certain articles of the Constitution itself without holding a popular vote, which fully complies with the regulations for the adoption of the federal constitutional law.

Keywords: amendments to the Constitution of the Russian Federation, the message to the Federal Assembly, the all-Russian vote, the powers of the President of the Russian Federation, the powers of state bodies, the principles of a unified system of power.

1. Введение

После распада Советского Союза и образования суверенной России, Конституция РСФСР 1978 года перестала соответствовать своему предназначению. В стране изменилась экономическая, политическая и социальная обстановка. Для формирования конституционных основ нового демократического государства необходимо было определить направление движения. В первую очередь по форме правления: парламентская или президентская республика? До 1993 года высший законодательный орган, согласно нормам конституции, имел достаточно большие полномочия даже по сравнению с западными парламентскими республиками: он провозглашался высшим органом власти, которому было подотчетно и правительство, и судебные органы. В период с 1990 г. по 1992 г. в действующую Конституцию того периода было внесено свыше 300 поправок, которые так и не смогли урегулировать крайне нестабильную политическую обстановку. Законодательные

* Corresponding author

E-mail addresses: valeriy.kras@mail.ru (V.G. Krasil'nikov), pozdeev79@gmail.com (I.L. Pozdeev)

нормы советского государства уже не работали, и назрела необходимость в принятии новой конституции. Законодательная и исполнительная власть во главе с Президентом не смогли прийти к единому мнению и разрешить политический кризис мирным путем. Противостояние закончилось расстрелом парламента.

С принятием в декабре 1993 года новой Конституции начался следующий этап развития конституционализма России. До сих пор ряд общественных деятелей и политиков оспаривают законность проведения референдума и результатов голосования за принятие действующей Конституции России (Кудряшов, Санькова, 2019: 1). При этом в период с 1996 по 2014 года она претерпела ряд изменений в связи с образованием новых субъектов Российской Федерации, объединением Верховного Суда России и Высшего Арбитражного Суда РФ и т.д. В Послании Федеральному Собранию 15 января 2020 года Президент РФ указал на то, что со времени принятия Конституции прошло уже более 25 лет, и текущие российские реалии сегодня изменились. Конституция 1993 года принималась в кризисный период российской истории, который существенно отличается от текущей конъюнктуры.

В своем выступлении Президент высказал мнение по поводу реформирования ряда положений Конституции. Прежде всего, он предложил рассмотреть вопрос о верховенстве Конституции России на территории страны над международным правом. Во-вторых, ужесточить требования к кандидатам, претендующим на президентский пост. В-третьих, представители власти должны иметь только российское гражданство. В-четвертых, изменить статус и полномочия Госсовета России, а также предоставить дополнительные полномочия парламенту. Кроме того, было предложено законодательно закрепить социальные гарантии граждан и рассмотреть принципы единой системы власти. В частности, касающиеся и деятельности главы государства. Следует отметить, дискурс по поводу необходимости внесения изменений в указанные положения Конституции продолжался в обществе уже на протяжении долгого времени.

2. Материалы и методы

В качестве материалов исследования выступили основные идеи поправок в Конституцию Российской Федерации, изложенные в Послании Президента РФ Федеральному Собранию 15 января 2020 года, ряд нормативно-правовых актов: Конституция Российской Федерации, Закон РФ о поправке к Конституции РФ от 14.03.2020 N 1-ФКЗ «О совершенствовании регулирования отдельных вопросов организации и функционирования публичной власти» и др. Использование методов формально-юридического анализа и государственного и правового моделирования позволило описать, систематизировать государственно-правовые феномены, проанализировать компетенции органов государства, выявить особенности их юридического оформления (Кудряшов, Санькова, 2019).

3. Обсуждение

Для изучения и анализа предложений Президента РФ была создана группа из 75 специалистов. 20 января 2020 года в Государственную Думу официально поступил проект закона № 885214-7 "О поправке к Конституции Российской Федерации «О совершенствовании регулирования отдельных вопросов организации публичной власти»).

23 января – в первом чтении Госдумой был принят законопроект о поправках к Конституции. 10 марта – законопроект благополучно принят во втором чтении и был рекомендован к третьему чтению. 11 марта – принятый закон направлен в Совет Федерации. Затем рассмотренный в Совете Федерации закон был отправлен в Конституционном Суде России. После принятия закона Парламентом России, 14 марта 2020 года его подписал Президент РФ.

Вступление в силу данных изменений предполагалось после проведения общероссийского голосования, которое завершилось 1 июля 2020 года. Как помним, граждане страны большинством голосов поддержали предложенные поправки в основной закон государства.

Подобный механизм изменения Конституции был одобрен и некоторыми учеными. В частности, С.А. Авакьян задолго до этого отмечал, что наиболее важные конституционные

реформы следует проводить посредством всенародного референдума (Авакьян, 2016: 45). Необходимо отметить, что «общероссийское голосование» отличается от референдума или «всенародного голосования», о котором говорится в первой главе Конституции (ст. 2). Поправки будут считаться одобренными и смогут вступить в силу при большинстве голосов «за» – от тех, кто пришел голосовать. Кстати, и Конституционный Суд РФ одобрил такую процедуру голосования» (Морщакова, 2016).

В результате голосования был принят ряд важных решений. Например, рассмотрен вопрос оплаты труда и пенсионного обеспечения. Также закреплен новый порядок назначения членов Правительства РФ, руководителей правоохранительных органов. Расширились полномочия Парламента, Государственного Совета и Конституционного Суда России. Уточнили положение органов местного самоуправления. Введены дополнительные требования к лицам, занимающим высшие государственные посты.

4. Результаты

Конечно, весь объем принятых поправок в одной статье детально рассмотреть будет достаточно сложно. Поэтому остановимся на предложениях, связанных с полномочиями Президента. Прежде всего, в ходе обсуждения было принято решение о возможности участия действующего Президента в предстоящих выборах без учета его прошлых сроков, замещения данной должности.

Проанализируем наиболее значимые изменения и дополнения в главе 4 Конституции Российской Федерации согласно закону РФ «О совершенствовании регулирования отдельных вопросов организации и функционирования публичной власти». В ч. 2 ст. 80 внесено дополнение, что Президент Российской Федерации поддерживает гражданский мир и согласие в стране. В ст. 81 Определены требования для лиц, баллотирующихся на пост президента. Лицо, участвующее в выборах в качестве претендента на должность Президента России должно иметь только российское гражданство. Более того, граждане РФ также не смогут стать главой государства, если когда-либо ранее имели иностранное гражданство или вид на жительство. Также для кандидатов увеличивается минимальный срок постоянного проживания на территории России до 25 лет. Президенту России запрещается открывать и иметь счета, хранить наличные денежные средства и ценности в иностранных банках, расположенных за пределами территории Российской Федерации (Закон РФ, 2020). Важное дополнение внесено в ч.3.1 ст. 81: «положение ч. 3 ст. 81 Конституции Российской Федерации, ограничивающее число сроков, в течение которых одно и то же лицо может занимать должность Президента Российской Федерации, применяется к лицу, занимавшему и (или) занимающему должность Президента Российской Федерации, без учета числа сроков, в течение которых оно занимало и (или) занимает эту должность на момент вступления в силу поправки к Конституции Российской Федерации, вносящей соответствующее ограничение, и не исключает для него возможность занимать должность Президента Российской Федерации в течение сроков, допустимых указанным положением» (Конституция...). Это означает, что нынешний Президент либо лицо, занимавшее данную должность, может вновь дважды баллотироваться на данный пост, без учета его предыдущих сроков. На лиц, впервые участвующих в выборах на замещение должности президента поправка об ограничении сроков будет действовать в полной мере.

В статье 83 были внесены изменения в пунктах а, б, в, д, е, ж и добавлены новые пункты б.1, в.1, д.1, е.1, ж и т.д. Например, в пункт в.1 были внесены дополнения, что Президент России «принимает отставку Председателя Правительства Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, федеральных министров, а также руководителей федеральных органов исполнительной власти, руководство деятельностью которых осуществляет Президент России». Данные изменения связаны с перераспределением властных полномочий Президента РФ, Правительства РФ, Совета Федерации и других высших государственных органов (Закон РФ, 2020).

В настоящий момент Конституция России предоставляет Президенту РФ осуществлять общее руководство Правительством Российской Федерации. Следует обратить внимание и на его полномочия, связанные с формированием Государственного Совета и Совета Безопасности России. В ст. 92 добавлено, что кроме действующего Президента России неприкосновенностью обладает и лицо прекратившее исполнение своих полномочий

на данном посту. Кроме того, определена процедура лишения неприкосновенности лица, ранее занимавшего пост Президента РФ ([Конституция...](#)).

5. Заключение

Таким образом, перераспределение полномочий не повлияло на возможности Президента. Президент России продолжает оставаться ключевой фигурой в системе высших государственных органов. Кроме того, внесение поправок в ст. 81, 83, 92 Конституции России даже упрочило его позиции в сравнении с прежним положением. Проводя исторические аналогии, можно отметить, что конституционные реформы обычно проводят при смене общественного строя или политического режима. В нашем случае этого не предполагалось. Исключением можно считать, принятие новой в 1999 году конституции Швейцарии, которая не изменила сущности основных положений действующей ([Страшун, 2001: 534](#)). Вне всякого сомнения, эволюция развития общества требует модификации даже основного закона государства, но это должны быть весомые и взвешенные изменения, без которых нельзя обойтись. В частности, Овсепян Ж.И. утверждает, что конституция «в связи с процессами внутригосударственного развития и глобализации подвергается корректировкам» ([Овсепян, 2014: 79](#)). Однако необходим более длительный процесс для обсуждения и подготовки таких важных конституционных поправок. Даже внесение изменений в отраслевое законодательство потребовало большего времени для работы над законопроектами.

Можно согласиться и с мнением профессора В.С. Белых, который обращает внимание на то, что «...указанные поправки – предмет особого изучения и комментирования. Но в любом случае они (поправки) были внесены быстро, хотя о том, что Основной закон нуждается в корректировке, в обществе обсуждалось давно. Большинство поправок в Конституцию касаются вопросов организации публичной власти» ([Белых, 2020: 9](#)). Думается, для решения вопросов о функционировании государственных структур можно было бы просто внести изменения в федеральное законодательство. По остальным инициативам Президента необходимо было дать время для обсуждения и апробирования в ряде регионов в виде пилотных проектов. В самом крайнем случае можно было внести поправки в отдельные статьи самой Конституции без проведения всенародного голосования, что полностью соответствует регламенту принятия федерального конституционного закона.

Научные исследования в области конституционного права, в конечном итоге, должны объяснить необходимость и значимость принятия поправок или наоборот выявить их несостоятельность и несвоевременность на данном историческом этапе развития нашего государства. Думается, со временем будут получены объективные ответы на все вопросы.

Литература

[Авакьян, 2016](#) – Авакьян С.А. Конституционное реформирование посредством подконституционных актов: проблемы и решения // *Вестник Московского университета*. Сер. 11. Право. 2011. № 2. С. 34-45.

[Белых, 2020](#) – Белых В.С. Мысли и размышления о Конституционной реформе: социально-экономический аспект // *Бизнес, менеджмент и право*. № 1(45). 2020. С. 9-15.

[Закон РФ, 2020](#) – Закон РФ о поправке к Конституции РФ от 14.03.2020 N 1-ФКЗ "О совершенствовании регулирования отдельных вопросов организации и функционирования публичной власти" [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_346019/

[Конституция...](#) – Конституция Российской Федерации с поправками 2020 года. М.: АЙРИС-пресс, 2020. 96 с.

[Кудряшов, Санькова, 2019](#) – Кудряшов К.В., Санькова А.А. Конституционно-правовые проблемы и последствия отмены действующей Конституции РФ // *Научно-методический электронный журнал «Концепт»*. 2019. № 10 (октябрь). С. 109–118. [Электронный ресурс]. URL: <http://e-koncept.ru/2019/193059.htm>

[Морщакова, 2016](#) – Морщакова Т.Г. Комментарий к заключению Конституционного Суда Российской Федерации от 16 марта 2020 года. [Электронный ресурс]. URL: <https://academia.ilpp.ru/kommentariy-k-zacklyucheniyu-konstitutsionnogo-suda-rossiyskoy-federatsii/>

Овсебян, 2014 – *Овсебян Ж.И.* Изменения в Конституции РФ: некоторые тенденции // *Российское право: образование, практика, наука.* 2014. № 2. С. 79-83. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/izmeneniya-v-konstitutsiyu-rf-nekotorye-tendentsii/viewer>

Страшун, 2001 – *Страшун Б.А.* Вводная статья к Союзной конституции Швейцарской Конфедерации // Конституции государств Европы: в 3 т. Т. 3. Под общ. ред. Л.А. Окунькова. М.: Норма, 2001. С. 534.

References

Avak'yan, 2016 – *Avak'yan, S.A.* (2016). Konstitucionnoe reformirovanie posredstvom podkonstitucionnyh aktov: problemy i resheniya [Constitutional reform through subconstitutional acts: problems and solutions]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Ser. 11. Pravo.* 2: 34-45. [in Russian]

Belyh, 2020 – *Belyh, V.S.* (2020). Mysli i razmyshleniya o Konstitucionnoj reforme: social'no-ekonomicheskij aspekt [Thoughts and reflections on the constitutional reform: socio-economic aspect]. *Biznes, menedzhment i pravo.* 1(45): 9-15. [in Russian]

Konstituciya.. – Конституция Российской Федерации с поправками 2020 года [The Constitution of the Russian Federation as amended in 2020]. М.: AJRIS-press, 2020. 96 p. [in Russian]

Kudryashov, San'kova, 2019 – *Kudryashov, K.V., San'kova, A.A.* (2019). Konstitucionno-pravovye problemy i posledstviya otmeny dejstvuyushchej Konstitucii RF [Constitutional and legal problems and consequences of the abolition of the current Constitution of the Russian Federation]. *Nauchno-metodicheskij elektronnyj zhurnal «Koncept».* 10: 109-118. [Electronic resource]. URL: <http://e-koncept.ru/2019/193059.htm> [in Russian]

Morshchakova, 2016 – *Morshchakova, T.G.* (2016). Kommentarij k zaklyucheniyu Konstitucionnogo Suda Rossijskoj Federacii ot 16 marta 2020 goda [Commentary on the opinion of the Constitutional Court of the Russian Federation dated March 16, 2020]. [Electronic resource]. URL: <https://academia.ilpp.ru/kommentarij-k-zaklyucheniyu-konstitucionnogo-suda-rossiyskoj-fedratsii/> [in Russian]

Ovsepyan, 2014 – *Ovsepyan, Zh.I.* (2014). Izmeneniya v Konstitucii RF: nekotorye tendencii [Changes in the Constitution of the Russian Federation: some trends]. *Rossijskoe pravo: obrazovanie, praktika, nauka.* 2: 79-83. [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/izmeneniya-v-konstitutsiyu-rf-nekotorye-tendentsii/viewer> [in Russian]

Strashun, 2001 – *Strashun, B.A.* (2001). Vvodnaya stat'ya k Soyuznoj konstitucii SHvejcarskoj Konfederacii [An introductory article to the Union Constitution of the Swiss Confederation]. Конституции государств Европы: в 3 т. Т. 3. Под общ. ред. Л.А. Окунькова. М.: Норма. P. 534. [in Russian]

Zakon RF, 2020 – Закон РФ о поправке к Конституции РФ от 14.03.2020 N 1-FKZ "O sovershenstvovanii regulirovaniya ot del'nyh voprosov organizacii i funkcionirovaniya publichnoj vlasti" [Law of the Russian Federation on the amendment to the Constitution of the Russian Federation of March 14, 2020 N 1-FKZ "On improving the regulation of certain issues of the organization and functioning of public authorities"]. [Electronic resource]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_346019/ [in Russian]

К вопросу о поправках в Конституцию России

Валерий Геннадьевич Красильников ^{a, *}, Игорь Леонидович Поздеев ^b

^a Ижевский государственный технический университет имени М. Т. Калашникова, Российская Федерация

^b Удмуртский федеральный исследовательский центр Уральского отделения Российской академии наук, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: valeriy.kras@mail.ru (В.Г. Красильников), pozdeev79@gmail.com (И.Л. Поздеев)

Аннотация. В статье рассматриваются некоторые аспекты конституционного развития современной России. В начале 90-х годов в стране изменилась экономическая, политическая и социальная обстановка. Для формирования конституционных основ нового демократического государства необходимо было определить направление движения. С принятием в декабре 1993 года новой Конституции начался следующий этап развития конституционализма России. Однако с момента принятия Конституции прошло уже более 25 лет, и российское законодательство объективно нуждается в переменах. Эволюция развития общества требует модификации даже основного закона государства, но это должны быть весомые и взвешенные изменения. На взгляд авторов, необходим более длительный процесс для обсуждения и подготовки таких важных конституционных поправок. Для решения вопросов о функционировании государственных структур можно было бы просто внести изменения в федеральное законодательство. По остальным инициативам Президента необходимо было дать время для обсуждения и апробирования в ряде регионов в виде пилотных проектов. В крайнем случае, можно было внести поправки в отдельные статьи самой Конституции без проведения всенародного голосования, что полностью соответствует регламенту принятия федерального конституционного закона.

Ключевые слова: поправки в Конституцию РФ, послание Федеральному Собранию, общероссийское голосование, Президент РФ, полномочия государственных органов, принципы единой системы власти.

Copyright © 2021 by Academic Publishing House *Researcher*

Published in the Russian Federation
European Researcher. Series A
Has been issued since 2010.
E-ISSN 2224-0136
2021. 12(3): 115-121

DOI: 10.13187/er.2021.3.115
www.erjournal.ru



Psychological Aspects of the Transition of a Researcher to a Remote Work Format

Elena A. Volodarskaya ^{a, *}, Artem F. Gasimov ^b

^a Institute of the history of science and technology, Russian Academy of Sciences, Russian Federation

^b Lomonosov Moscow State University, Russian Federation

Abstract

The article analyzes the psychological issues of changes in the functioning of a professional when switching to a remote mode of work in connection with the spread of coronavirus. By the example of the scientist's activities in the field of fundamental science, in particular, the history of science, the reasons for the occurrence of unfavorable functional states caused by the performance of professional duties and tasks to be solved in conditions of self-isolation and social distancing are revealed.

The elements of the professional activity of the historian of science (object, subject, content, tasks, means, results, conditions) are described, based on theoretical and methodological foundations developed in labor psychology. Assumptions are put forward about possible adverse consequences for the productivity and satisfaction with the professional activity of the scientist in the new conditions of the organization labor activity for the subject of labor.

Practical recommendations are proposed in order to reduce the influence of unfavorable factors to maintain performance, enhance scientific communication with the isolation of the nature of social interaction and emotional support, prevent emotional burnout, and use time management techniques.

Keywords: pandemic, psychological aspects, professional activity, deterioration of functional states, telecommuting, history of science.

1. Введение

Современный этап функционирования науки как системы деятельности по производству нового знания и системы профессионального сообщества не может не ощущать влияние резкого изменения мировой социальной ситуации в течение последнего года. Это связано с возникшей угрозой глобального характера распространения новой болезни Covid-19, которая повлекла за собой трансформацию в способах реализации привычных профессиональных задач, в частности, обусловленных переходом на дистанционную форму работы. Помимо медицинских, социальных аспектов пандемия имеет явные психологические последствия и вызовы (Сорокин и др., 2020). Например, отмечаются такие последствия, как усиление психологического стресса, обусловленного требованиями самоизоляции, использования средств индивидуальной защиты, страхом перед новой неизвестной инфекцией, отсутствием однозначного понимания ее последствий

* Corresponding author

E-mail addresses: eavolod@gmail.com (E.A. Volodarskaya), gasimov.artem@gmail.com (A.F. Gasimov)

для здоровья, а также достоверных способов профилактики и лечения. Речь идет о массовой психологической травматизации населения (Ушаков и др., 2020). Воздействие стрессовых факторов, связанных с пандемией, проявляется в феноменах депривации, экономического стресса из-за потери работы, снижения уровня жизни, информационного стресса (Алехин, Дубинина, 2020).

Перемена в выстроенном ранее порядке реализации трудовых процессов и решаемых профессиональных задач коснулось всех сфер, в частности, научную деятельность. Цель данной статьи заключается в выделении психологических вопросов ухудшения проявления индивидуально-личностных и профессионально-значимых качеств научных сотрудников в системе фундаментальной науки, следствием чего становится развитие неблагоприятных функциональных состояний субъекта труда. Рассмотрим данную проблему на примере деятельности специалиста в области истории науки.

2. Материалы и методы

2.1. Основными теоретико-методологическими основаниями в данном исследовании выступили подходы отечественных и зарубежных исследователей к проблемам изучения содержания и закономерностей трудовой деятельности исходя из накопленного знания в области психологии труда, инженерной и организационной психологии.

2.2. Были использованы общенаучные методы анализа, синтеза, обобщения библиографического материала, обусловленные целью настоящего исследования, направленного на определение психологических особенностей изменения условий реализации профессиональных историко-научных задач при переходе на удаленный режим работы и индивидуально-личностных проблем профессиональной самореализации.

3. Результаты

Прежде всего остановимся на описании профессиональной деятельности историка науки с опорой на теоретико-методологические основания, выработанные в психологии труда (Карпов, 2005; Климов, Носкова, Солнцева, 2005; Пряжникова, 2016).

Основная задача историка науки заключается в систематизации информации, содержащейся в разных типах исторических документов, по поводу хода развития науки и техники в разных научных областях, введение в оборот неизвестных исторических документов, составление биографий ученых. Данная профессия по классификации Е.А. Климова может быть отнесена, с одной стороны, к разряду «человек-знак», а с другой стороны, к разряду «человек-человек» (Климов, 1996). Ученый в области истории науки работает с документами, цифрами, его деятельность связана с использованием устной и письменной речи. Предметом его труда является знаковая система, информация, которую можно представить в виде текстов, фотографий, схем, графиков, таблиц, чисел, чертежей, карт. Это определяет отнесение этой профессии к системе «человек-знак».

С другой стороны, профессия ученого – историка предполагает обязательное научное общение (научные доклады, публикации результатов, популяризация данных, обсуждение с коллегами). В связи с чем эту профессию можно отнести к разряду «человек-человек».

Объект труда историка науки отражается в информация о научных фактах и явлениях, социальных условиях становления научного знания, личностях ученых. Предмет труда конкретизируется в исторических источниках с информацией об историческом развитии научных учений. В данной системе описательных координат результатом (продуктом) труда историка науки выступает знание о том, какой была система научных представлений на отдельном историческом этапе, условиях развития науки, роли конкретных исследователей; новые исторические источники.

Особенности профессиональной коммуникации проявляются в индивидуальном характере исследовательского поиска при обязательном регулярном обсуждении с коллегами в рамках еженедельных совещаний, регулярных научных конференциях. Основная повседневная коммуникация между коллегами осуществляется в удаленном режиме с использованием электронной почты. Коллеги общаются, получают информацию о приказах и распоряжениях директора института, которая через руководителей подразделений доносится до сотрудников. Подача отчетов, планов и других документов от исполнителей также осуществляется по электронной почте руководителю отдела.

Руководитель отдела суммирует информацию от каждого сотрудника и отправляет сводную документацию директору института. Таким образом, формальная коммуникация осуществляется через руководителей подразделений. Но сотрудники могут общаться между собой в свободном формате. Вся информация о координатах работников есть у начальника отдела кадров и ученого секретаря. Эта информация всегда предоставляется в полном объеме. Связь хорошо налажена между руководством и подчиненными, поэтому рабочий процесс организован максимально эффективно.

К средствам труда историка науки можно отнести знания об общей истории; наличие знаний о закономерностях развития науки; владение знаниями в области источниковедения и историографии; владение системой представлений об общих закономерностях науки как формы деятельности и как системы знаний; знание о предмете более узкой научной дисциплины, история которой отражается в различных документах; аналитическое мышление и умение систематизировать информацию; умение понимать и выделять признаки и закономерности научной деятельности, представленной в виде различного рода знаков исторического источника (цифры, буквы, рисунки, карты); умение согласовывать свои действия с действиями других; грамотная устная и письменная речь; умение работать с электронными базами данных, цифровизированными историческими документами; знание методов обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи.

В задачи труда входят сбор информации из различных исторических источников; осуществление работы в архивах, библиотеках, музеях с историческими документами; обобщение и систематизация полученной информации; отражение полученной научной информации в публикациях и докладах; организация и осуществление исследовательской деятельности по индивидуальной части общей коллективной темы подразделения в рамках государственного задания; участие в грантовой деятельности; оформление отчетов по результатам осуществленной проектной деятельности; координация деятельности коллег по осуществлению исследовательских работ; обеспечение исполнения ежегодных планов научной деятельности; контроль за сроками, количеством и содержанием предоставления результатов исследований, определенных внутренними нормативными документами; презентация результатов своей работы на различных научных конференциях, конгрессах как внутри института, так и в других научно-педагогических учреждениях; руководство подготовкой молодых ученых в рамках аспирантуры; осуществление экспертизы научных программ, проектов, статей для публикации; соблюдение требований к должностной позиции, определенных регламентирующими документами; участие в деятельности редколлегии научных журналов и диссертационных советов.

Далее попробуем выделить основные причины развития неблагоприятных функциональных состояний в деятельности ученого социо-гуманитарной области знаний при переходе на дистанционную форму работы из-за пандемии коронавируса. Данные ключевые причины были определены на примере работника в сфере истории науки. Но, по большому счету, эти причины могут распространяться и на другие дисциплинарные подразделения науки.

- Большой объем документов для анализа с информацией по истории науки и техники; возникает утомление и функциональное напряжение из-за трудовой нагрузки в связи с предметом труда (исторические источники). Может быть информационный стресс как следствие высокой степени интенсивности постоянно возникающих новых для работника информационных потоков.

- Напряженность интеллектуального труда, требующих больших волевых усилий, что ведет к утомлению из-за длительного сосредоточения на текстах документов; это указывает на тяжесть труда.

- Невозможность быстрого получения нового научного результата, возможные неправильные выводы, опровергающие всю проделанную работу, могут снижать удовлетворенность исследовательским процессом, что ведет к выгоранию, потере интереса к работе, апатии.

- Малая подвижность, так как сохраняется одна и та же поза в течение всего рабочего времени; эти показатели тяжести труда с влиянием на опорно-двигательные функции

энергетического обеспечения организма (дыхание, сердечно-сосудистая система). Это ведет к мышечному напряжению, утомлению.

- Высокая нагрузка на зрение, напряженность труда (зрительное напряжение, утомление из-за постоянной работы с документами, которые не всегда имеют четкое изображение и понятные символы); необходимость длительно сосредотачивать внимание на знаковой системе документов; что определяется содержанием рабочих процессов, предметом и средствами труда.

- Высокая нагрузка на спину, поясницу, шею (утомление из-за неизменности рабочей позы), что усиливается напряжением и интенсивностью труда. Возникает утомление при высоком мышечном напряжении.

- Вредные физические и химические факторы в архивах и книгохранилищах: специальный (не всегда яркий) режим освещенности, температура, влажность воздуха для сохранности источников; это повышает тяжесть и напряженность труда из-за неблагоприятных условий осуществления трудовых действий, что приводит к утомлению, заболеваниям дыхательной системы, снижению остроты зрения, аллергических реакций и другим проявлениям физического неблагополучия.

- Биологические факторы: на старых рукописях, фотографиях могут быть микроорганизмы как источники инфекционных заболеваний. Это приводит к утомлению, физическому истощению организма.

- Профессиональное выгорание, физическое и эмоциональное истощение после достижения важного результата, требующего большой концентрации интеллектуальных усилий, затрат времени. Сложность ставить перед собой новые задачи, непонимание, что делать дальше, страх ответственности за принятие последующих профессиональных решений.

- Неравномерность распределения нагрузки, отсутствие четкого времени для работы (утомление, выгорание из-за ненормированности рабочего дня при работе дома).

- Неизменности условий труда в течение рабочего времени - работа с документами, активность в основном зрительного анализатора, тишина в помещении, ограниченность внешних шумов) может привести к ощущению монотонности трудовых действий, усталости, выгоранию.

- Снижение выносливости при длительной интенсивности интеллектуальных усилий, снижение остроты зрения и внимания, ослабление контроля, нарушение самоконтроля, снижение качества восприятия, появление сонливости. Это проявление монотонии, которая ведет к снижению интереса к работе, скуке, появлению чувства усталости, дремотного состояния и сонливости.

- Возрастные изменения, сопряженные с соматическими заболеваниями, не влияющие на интеллектуальные, креативные возможности, снижают общую работоспособность.

- Невозможность освободиться от интеллектуальных усилий даже при завершении рабочего времени (стресс, выгорание, утомление из-за непрекращающегося творческого процесса).

- Страх сделать ошибку, не справиться с рабочими задачами перед увеличивающимися требованиями к научной результативности. Это ведет к эмоциональному выгоранию, апатии.

Какие психологические рекомендации можно предложить для снижения влияния описанных неблагоприятных факторов.

- Тайм-менеджмент: пересмотр режима дня, четкое разграничение времени на работу и отдых, контроль за его соблюдением. Это поможет саморегуляции по распределению собственных ресурсов. Поддерживать собственную личностную дисциплинированность как важный фактор устойчивости к неблагоприятным функциональным состояниям. Соблюдать принятый порядок действий не только в исследовательской деятельности, но и в других сферах, не связанных с работой.

- Расширение своих цифровых компетенций для дистанционной работы с новыми информационными базами данных, переведенными в электронный вид историческими документами, архивами. Это поможет принимать новые решения, способствующие поддержанию интереса к труду, удовлетворенности его результатами.

- Инициирование научного общения на интернет-платформах, например, Zoom; звонить коллегам, интересоваться их жизнью.
- Более активные занятия спортом в домашних условиях, регулярные прогулки. Делать упражнения, включающие проработку зон тела в области спины, шеи, упражнения для глаз и дыхания.
- Разнообразить содержание работы. Чередовать виды интеллектуальной нагрузки и разных форм отдыха, смены деятельности в течение рабочего времени. Это будет способствовать развитию саморегуляции, пониманию соотношения задач и возможностей собственных ресурсов по скорости и времени усилий.
- Для преодоления монотонии работать с документами с информацией разной модальности – фото-, виде-, текстовые документы, предметы материальной культуры и т.д.
- Придумать самому определенные ритуалы разграничения времени труда на компьютере и отдыха, например, закрывать экран монитора, создавая определенную иллюзию окончания рабочего дня.
- Для поддержания устойчивой работоспособности ставить перед собой несколько исследовательских задач, переключать внимание на разные действия по разным проектам.
- Расширять командные формы научной работы, совместной проектной деятельности для поддержания мотивации, интереса, равномерного распределения индивидуальных усилий, снижения эмоционального выгорания при угрозе разобщенности и излишней автономности в работе.
- Для профилактики выгорания усилить научное общение более опытных и квалифицированных сотрудников с новичками.
- Для уменьшения эмоционального напряжения не заменять полностью общения с живым человеком компьютерным общением.
- Выделять направления саморазвития, самообучения. Сосредотачиваться на том, что, в первую очередь, самому интересно как ученому, а уже во вторую очередь искать пересечения своего интереса с общей темой, конкретным проектом.
- Для восполнения дефицита эмоциональных ресурсов найти занятия, доставляющие радость, удовольствие.
- Настраивать себя на успех для снижения страха сделать ошибку, усиливающую стресс.
- Улучшать качество орудий труда, например, компьютеров, другой используемой техники. Использовать только безопасное, надежное, мощное оборудование, приборы. Это поможет уменьшить перегрузку, напряженность труда, утомление.
- Самостоятельно регулировать содержание и объем труда. Распределять трудовые задания по мере важности и срочности, субъективной значимости, затрат времени. Разнообразить трудовые задачи и действия.

4. Заключение

Новые неблагоприятные состояния в работе ученого, вызванные факторами дистанционного характера, обусловлены следующими переменными:

- Затрудненность разделения времени труда и отдыха (утомление, стресс). Создается ощущение, что все время на работе, так как при удаленном формате работы ученый вынужден работать только дома.
- Отсутствие регулярного непосредственного общения с коллегами на заседаниях, конференциях, собраниях. Это вызывает профессиональное выгорание, утомление из-за значительного ограничения личного научного общения, обсуждения. Возникает ощущение научной дискуссии «с самим собой», что делает невозможным реализацию традиционных научных ролей в исследовательской группе – генератор идей, критик, эрудит.
- Невозможность самому планировать нагрузку из-за затруднения работать в библиотеках, архивах и т.д. из-за ограничений доступа по времени, количеству посетителей при необходимости соблюдения социальной дистанции и санитарного режима, что приводит к стрессу.
- Отсутствие эмоциональной поддержки от коллег, вызывающее психологическое выгорание, так как создается ощущение, что научной организации как единого целого больше нет, работник остался сам по себе.

Все обозначенные выше и другие вопросы, приводящие к значительным изменениям в психологическом состоянии научных сотрудников при переводе на удаленную форму работы, требуют своего дальнейшего всестороннего анализа и обсуждения.

Литература

- [Алехин, Дубинина, 2020](#) – Алехин А.Н., Дубинина Е.А. Пандемия: клинико-психологический аспект // *Артериальная гипертензия*. 2020. № 26(3). С. 312-316.
- [Климов, 1996](#) – Климов Е.А. Психология профессионала. М., Воронеж, 1996. 400 с.
- [Климов и др., 2015](#) – Климов Е.А., Носкова О.Г., Солнцева Г.Н. Психология труда, инженерная психология и эргономика. М: Юрайт, 2015. 618 с.
- [Пряжникова, 2016](#) – Пряжникова Е.Ю. Психология труда. М.: Юрайт, 2016. 520 с.
- [Карпов, 2016](#) – Карпов А.В. Психология труда. М.: Владос-Пресс, 2005. 350 с.
- [Сорокин и др., 2020](#) – Сорокин М.Ю., Касьянов Е.Д., Рукавишников Г.В., Макаревич О.В., Незнанов Н.Г. Лутова Н.Б., Мазо Г.Э. Психологические реакции населения как фактор адаптации к пандемии COVID-19 // *Обзор психиатрии и медицинской психологии*. 2020. № 2. С. 87-94.
- [Ушаков и др., 2020](#) – Ушаков Д.В., Юревич А.В., Нестик Т.А., Юревич М.А. Социально-психологические аспекты пандемии covid-19: результаты экспертного опроса российских психологов // *Психологический журнал*. 2020. Том. 41. № 5. С. 5-17.

References

- [Alekhin, Dubinina, 2020](#) – Alekhin, A.N., Dubinina, E.A. (2020). Pandemiya: kliniko-psikhologicheskiy aspekt [Pandemic: clinical and psychological aspect]. *Arterial'naya gipertenziya*. 26(3): 312-316. [in Russian]
- [Klimov, 1996](#) – Klimov, E.A. (1996). Psikhologiya professional [Psychology of a professional]. M., Voronezh, 400 p. [in Russian]
- [Klimov i dr., 2015](#) – Klimov, E.A., Noskova, O.G., Solntseva, G.N. (2015). Psikhologiya truda, inzhenernaya psikhologiya i ergonomika [Labor psychology, engineering psychology and ergonomics]. M.: Yurayt, 618 p. [in Russian]
- [Pryazhnikova, 2016](#) – Pryazhnikova, E.Yu. (2016). Psikhologiya truda [Labor psychology]. M.: Yurayt, 520 p. [in Russian]
- [Karpov, 2016](#) – Karpov, A.V. (2005). Psikhologiya truda [Labor psychology]. M.: Vlados-Press, 350 p. [in Russian]
- [Sorokin i dr., 2020](#) – Sorokin, M.Yu., Kasyanov, E.D., Rukavishnikov, G.V., Makarevich, O.V., Neznanov, N.G. Lutova, N.B., Mazo, G.E. (2020). Psikhologicheskiye reaktsii naseleniya kak faktor adaptatsii k pandemii COVID-19 [Psychological reactions of the population as a factor of adaptation to the COVID-19 pandemic] *Obozreniye psikhiatrii i meditsinskoй psikhologii*. 2: 87-94. [in Russian]
- [Ushakov i dr., 2020](#) – Ushakov, D.V., Yurevich, A.V., Nestik, T.A., Yurevich, M.A. (2020). Otsial'no-psikhologicheskiye aspekty pandemii covid-19: rezul'taty ekspertnogo oprosa rossiyskikh psikhologov [Socio-psychological aspects of the covid-19 pandemic: results of an expert survey of Russian psychologists]. *Psikhologicheskiy zhurnal*. 41(5): 5-17. [in Russian]

Психологические аспекты перехода научного сотрудника на дистанционный формат работы

Елена Александровна Володарская ^{a, *}, Артем Фаритович Гасимов ^b

^a Институт истории естествознания и техники им. С.И. Вавилова РАН, Российская Федерация

^b Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор

Адрес электронной почты: evolod@gmail.com (Е.А. Володарская),
gasimov.artem@gmail.com (А.Ф. Гасимов)

Аннотация. В статье анализируются психологические вопросы изменения функционирования профессионала при переходе на удаленный режим работы в связи с распространением коронавируса. На примере деятельности ученого в области фундаментальной науки, в частности, истории науки, раскрываются причины возникновения неблагоприятных функциональных состояний, вызванных выполнением профессиональных обязанностей и решаемых задач в условиях самоизоляции и социального дистанцирования.

Описаны элементы профессиональной деятельности историка науки (объект, предмет, содержание, задачи, средства, результаты, условия) с опорой на теоретико-методологические основания, выработанные в психологии труда. Выдвигаются предположения о возможных неблагоприятных последствиях для продуктивности и удовлетворенности профессиональной деятельностью ученого в новых условиях организации трудовой деятельности для субъекта труда.

Предлагаются практические рекомендации с целью снижения влияния неблагоприятных факторов для поддержания работоспособности, усиления научного общения при изолированности характера социального взаимодействия и эмоциональной поддержки, профилактики эмоционального выгорания, использования приемов тайм-менеджмента.

Ключевые слова: пандемия, психологические аспекты, профессиональная деятельность, ухудшение функциональных состояний, дистанционная работа, история науки.

Copyright © 2021 by Academic Publishing House *Researcher*

Published in the Russian Federation
European Researcher. Series A
Has been issued since 2010.
E-ISSN 2224-0136
2021. 12(3): 122-129

DOI: 10.13187/er.2021.3.122
www.erjournal.ru



Quality Assessment of Banking Services Based on the Analysis of Customer Satisfaction

Ansari Abdul Wahed ^{a, *}

^a Department of Financial and Banking Balkh University, Afghanistan

Abstract

The goal of all service providers, including banks, is to provide tailor-made and customer-friendly services. As financial service providers, and in particular, banks, operate in a non-differentiated environment, service quality is recognized as the first weapon of competition. Customers guarantee the survival of banks, and what has an effect on this process is their trust in these banks. The main purpose of this research is to investigate customer satisfaction and banking services. The statistical population in this research is the customers of commercial banks in Mazar-e-Sharif city and in order to achieve the study goal, the study adopted a survey research design and employed a stratified random sampling. Primary data was collected using structured questionnaires and analyzed quantitatively. The influence of Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Trust on banks' customer satisfaction was examined by multivariate linear regression. The empirical findings show that Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Trust have a significant and positive relationship with a p-value < 0.05 to the dependent variable customer satisfaction.

The main purpose of this research is to identify and determine the factors affecting customer satisfaction from the banking services offered by commercial banks in Mazar-e-sharif.

Keywords: customer behavior, customer satisfaction, financial services, banking, quality of service, assessment.

1. Introduction

Organizations that achieve a higher level of service quality will have higher levels of customer satisfaction as a prelude to achieving sustainable competitive advantage. The banking system is also one of the important components of the economy of each country, and it has a very heavy responsibility.

In recent decades, the intensification of competition among firms to drive more market share has led them to a more accurate and deeper understanding of the needs and demands of customers. This will not happen in itself, given the growing complexity of the economic, social, and cultural systems, but it requires systematic methods that transform these concepts into an organizational process. On the other hand, changing the wants, needs, and expectations of customers is an undeniable fact, so first, you need to know what the customer wants and then look for the means to realize it.

* Corresponding author
E-mail addresses: bu.ansari786@gmail.com (A. Abdul Wahed)

Banking and financial services form an important part of the service industry. In Afghanistan, despite the growing importance of the service sector in the national economy, this sector has been neglected and has not been addressed in management texts. Therefore, this research has been attempted to explain the factors affecting customers' satisfaction with the banking services in Mazar-e-sharif.

2. Discussion

Banks make the economic turn of a country. We can say that banks have the economic impetus of a country. Because it is the central bank that prints money that controls monetary relations. Most importantly, capital is transferred from abroad by the same authority and used by the same institution in the new projects and foundations of a country. There is a public and private banking system in Afghanistan. All of these banks are controlled by the Da Afghanistan bank or the country's central bank. The new Banking Law of the Afghan Government, while developing state-owned banks, also provides the opportunity for private banks to expand and operate in order to enable the banks to realize their economic plans and provide financial resources for profitable and productive economic activities.

Significance of the Study

The present study helps the banks' managers to gain knowledge about the behavior of bank customers. For this reason, the study attempts to present new ways to improve the quality of services of commercial banks to achieve customer satisfaction. New laws and regulations of the Central Bank of Afghanistan and its implementation by commercial banks directly affect customer satisfaction. For example, since the beginning of 2019, customers with a dollar deposit bank account cannot withdraw more than 500 \$ in a day. If they need more money, more days are needed to withdraw money from their bank accounts. Also, each withdrawal has some bank charges. The study, therefore, helps commercial banks' managers and law-makers of the Central Bank of Afghanistan to understand banks' customer behavior and satisfaction. In general, this study adds to the knowledge of banks' managers about customer satisfaction and provides a good guide for shaping banking policies.

Table 1. Theoretical and empirical literature review

No	Concepts of study	Term	Reference
1	Customer Satisfaction	Customer satisfaction is especially important for banks. Banks are working to provide their customers with high quality services. Customers also want the best value for their deposited money, and there's no attempt at choosing the best service.	(Strategic Direction, 2007)
		When customers are satisfied and have a positive image of the bank, it takes a lot of time for bank competitors to convince these customers to use their services. Benefits of customer satisfaction include loyalty, increased bank profits and talking about bank services to others.	(He, Song, 2009; Sit et al., 2009).
		Satisfaction refers to a feeling can change due to different circumstances. This is in contrast to visible behaviors such as product selection, complaints, etc,	(Hom, 2000).
2	Customer Satisfaction and Banking Sector	Researchers in their study found that customers who used customer satisfaction surveys bought more products than the control group that did not participate in the survey, saying that the participation survey would lead customers to a better, more positive perception of that company has persuaded them to pay attention to the value of the company and its customers	(Wan et al., 2005).

		and their feedback.	
		Customer satisfaction is crucial for the development of banking strategies, and banks need to move towards customer-oriented management, and for banks it is a necessity to build a system to continuously capture and measure customer satisfaction.	(Chitwood, 1996).
		A researcher also found that banks need to use a variety of tools to achieve customer satisfaction that varies from service redesign to focusing on specific tasks.	(Mothey, 1994)
3	Customer Satisfaction and Customer Loyalty	Researchers in their study related to the customer's thoughts and actions, stated that customer loyalty is a state of mind and a set of beliefs that the exchange of information and the relationship between mind and behavior are the main elements of loyalty.	(Foss, Stone, 2001)
		Loyal customers often provide valuable information to service providers and service providers can use this information to their advantage, so customer satisfaction leads to customer loyalty, which ultimately leads to the profitability of the organization.	(Hallowell, 1996)
4	Customer Satisfaction and Service Quality	In the study, it has been shown that there is a close relationship between the quality of service and customer satisfaction, so that an increase in one factor leads to an increase in the other.	(Suresh chandar et al., 2002)
		In addition, researchers stated that Internet banking services are generally related to the overall satisfaction of New Zealand bank customers. They added that delivery of high-quality online services is needed to maintain or increase the satisfaction of bank customers.	(Rod et al., 2009)
5	Customer Perceptions and Behavior	Customer Satisfaction is a key variable for evaluating and controlling the marketing management of the bank.	(Moutinho, Smith, 2002)
		Many organizations at the end of the day have adopted a strategy to open up ways for consumers to submit their complaints. It is believed that knowing types of complaints helps companies to have profound knowledge of customer satisfaction, so indirectly we know the quality of services or products offered.	(Fornell, 2007)
		Their demand for the sensory quality, health, process and comfort has become more heterogeneous. Individuals are different and understand even the same thing.	(Smith, 2009)
6	Bank Selection Criteria	Also researchers in their study focused on the impact of demographic variables and psychological concepts on the positive virtues of channel characteristics. They showed that Automated Teller Machines, channels are often used by Internet banking and branch banking. The telephone banking channel was the least used.	(Hong Kong et al., 2005)
		On the other hand, small firms tend to have long-term business relationships with banks, enabling banks to attract customer loyalty. These firms still have lower pricing, and thus less likely to seek the lowest price of each service.	(Jones et al., 2002)
		In the field of bank selection criteria, several studies have been conducted. Most of these studies took advantages of primary data into form of questionnaires. Among these researches, some researches with a	(Che Wel, Noor, 2003)

		sample size of 578 bank customers is a remarkable research. In their research, they investigated to determine the effect of personal and sociological factors on customer bank selection. Their research findings showed that personal factors are more effective than social factors. Hence, banks must utilize strategies to meet market requirements to attract customers by focusing on personal factors and maintaining societal thinking.	
--	--	---	--

Statement of Problem

In a general attitude of each customer after receiving service or buying and using goods is satisfied or dissatisfied. Satisfaction is the existence of a positive feeling that ultimately leads to the consumer, due to the satisfaction of customer expectations and supplier performance. Based on the level of customer expectations and received services, higher or lower than the level of customer expectations, in which he or she feels satisfaction or dissatisfaction. Today, customer satisfaction alone cannot be achieved merely by offering services. In a competitive market today, banks need to have a customer base to survive. They need to provide high-quality services that can provide customer satisfaction and loyalty. Today, reaching customer satisfaction, which ultimately leads to profitability, is the main goal of banks. Because there is a very strong relationship between quality of services, customer satisfaction, and the usefulness of banks. In today's world economy, banks need to capture all their activities and capabilities for customer satisfaction, because customers are the only source of return on investment. Therefore, today's competitive market requires all banks to become customer-oriented.

Customer satisfaction is considered important for banks and they're winning or losing; how many percent of their customers can keep. The success of customer retention depends on customer satisfaction, which can be a great help in measuring the quality of the services. If a bank wants to have customer satisfaction, it must identify the effective factors of customer satisfaction. Customer Satisfaction is a key factor in determining the success of banks in relation to customers (Fecikova, 2004).

Customer satisfaction is an assessment of how the organization's overall performance is in relation to the set of customer expectations. The basic justification for assessing customer satisfaction is providing information that enables managers to make the right decisions to maximize customer satisfaction and thereby improve customer retention (Hill et al., 2003).

Banks offer customers the same services at the same cost everywhere, Therefore, bank managers seek to increase the quality of services in order to differentiate their services from other banks (Ghazizadeh et al., 2010)

Quality of service has a close relationship with customer satisfaction in the banking industry (Avkiran, 1994)

Improving service quality increases customer satisfaction, which results in behavioral outcomes such as commitment, willingness to stay, the creation of a link between the service provider and the customer, increasing customer satisfaction with the bugs in providing services and positive advertisements about the bank (Katircioglu et al., 2005)

Determining factors affecting customer satisfaction and knowing the bank's image and its influential factors will provide the ground for adopting appropriate strategies and enhancing the level of performance. On the other hand, an increase in the quality of services, perhaps the only difference between a bank with the same level of service quality, is a way to succeed in the new banking industry.

2. Methodology

It is based on an applied purpose and because it describes the conditions or phenomena under study and expresses the effect of variables, it is descriptive and causal in terms of data collection. "Customer satisfaction" is a dependent variable, "tangibility", "reliability", "accountability", "reliability", "solidarity" and trust are independent variables.

The most important methods of data collection in this research have been library and field studies. In the library method, first and second-hand sources including books, articles, dissertations, and the World Wide Web have been used to collect information in the field of theory and literature. In the field method, a questionnaire was used to collect data and information and analyze it.

In order to measure the research variables, a general questionnaire was used. The questionnaire questions are divided into general and specialized questions. General questions are questions about the respondent's characteristics such as gender, age, work experience, organizational position, and degree. Specialized questions are also presented in the form of a standard questionnaire:

Research Questions

1. What factors affect customer satisfaction with banking services in Mazar-i-Sharif?

Research Hypothesizes

1. Tangibility has positive and significant relationship with Customer Satisfaction.
2. Reliability has positive and significant relationship with Customer Satisfaction.
3. Responsiveness has positive and significant relationship with Customer Satisfaction.
4. Assurance has positive and significant relationship with Customer Satisfaction.
5. Empathy has positive and significant relationship with Customer Satisfaction.
6. Trust has positive and significant relationship with Customer Satisfaction.

Sample and Data

The population of the study is all commercial banks, which operate in Mazar-i-sharif. In this study, stratified simple random sampling is used. The data used in this study covers period for the year 2020. The data type is primary and collected by distributing questionnaires to 150 customers of commercial banks in Mazar-i-sharif. The sample of this research includes: Afghanistan International Bank, Ghazanfar Bank, Maiwand Bank, Afghan United Bank, Azizi Bank, Bank-e-Millie Afghan, First MicroFinance Bank-Afghanistan, New Kabul Bank and Pashtany Bank.

Data Analysis

Research method is both qualitative and quantitative and data analysis is done with SPSS and Minitab 17.

Conceptual model of research

The conceptual model framework of the present study is drawn in Figure 1 based on the structural equation modeling approach. In this model, the exogenous variables of the research as an external variable as the quality of bank services to customers and the rest of the latent variables as endogenous variables of the research have appeared in this study.

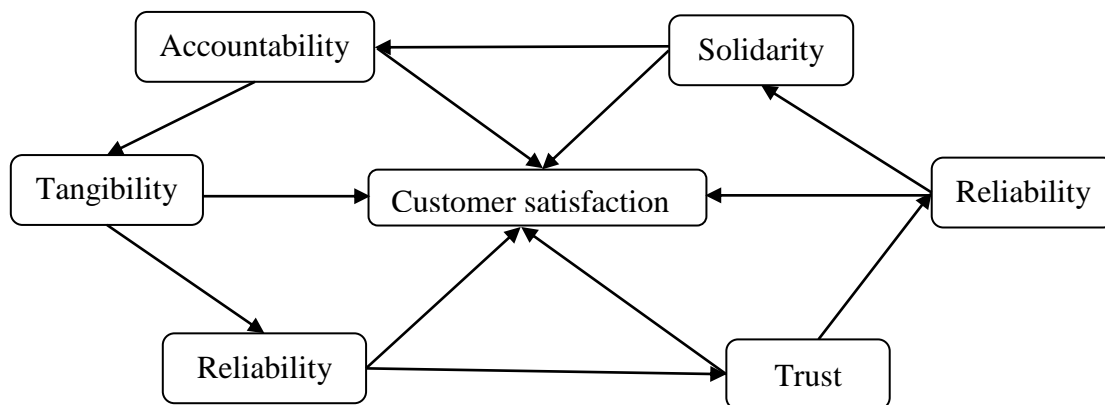


Fig. 1. Factors of customer’s satisfaction with banking services
Compiled by author

3. Results

In order to describe the data and information, the most common scattering and central index has been used to examine how the statistical sample is distributed in terms of variables such as gender, age, position, level of education of bank customers.

Gender Segregation of Respondents: As can be seen in [Table 1](#), 68 % of the respondents are men and 32 % are women.

Table 1. Gender Segregation of Respondents

Category	Frequency	Percentage
Male	102	68 %
Female	48	32 %
Total	150	100 %

Age Segregation of Respondents: As shown in [Table 2](#), 18 % of the respondents are under 25 years, 54 % of the respondents are in the age group of 25-40 years, and 28 % of the respondents are in the age group of over 40 years.

Table 2. Age Segregation of Respondents

Category	Frequency	Percentage
Under 25 years	27	18 %
25 – 40 years	81	54 %
More than 40 years	42	28 %
Total	150	100 %

Educational level of Respondents: As shown in [Table 3](#), 19 % respondents are uneducated, 39 % are at primary level, 21 % are school graduate and 21 % have higher education.

Table 3. Education Level of Respondents

Education level	Frequency	Percentage
Uneducated	29	19 %
Primary	59	39 %
School Graduate	32	21 %
Higher Education	30	21 %
Total	150	100 %

Occupation of Respondents: As shown in [Table 4](#) shows 30% are employed by public sector (Government), 31 % are employed by private sector including NGOs, 18% are self-employed, 2 % are retired people and 19 % are students.

Table 4. Occupation of Respondents

Occupation of Clients	Frequency	Percentage
Employed public sector	45	30 %
Employed private sector	47	31 %
Self-Employed	27	18 %
Retired	3	2 %
Student	28	19 %
Total	150	100 %

After confirmatory factor analysis and recognition of variables, appropriate analysis of hypotheses in the SPSS and Minitab 17 software has been used.

4. Conclusion

We performed normality test, heterogeneity test and estimated data with linear regression. The results show that the standard deviation of the dependent variable (Customer Satisfaction) and independent variables (Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Trust) are smaller than their mean. If the standard deviation is bigger than the mean, it shows the multi-collinearity among the data and also reveals that data are not normally distributed. So it clearly indicates that the Standard deviation of all variables (Customer Satisfaction, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Trust) are smaller than their mean. it reveals that data are normally distributed and also there is no evidence that there is a multi-collinearity with the data.

After all these tests, we estimated the data with multi-variate linear regression. The regression analysis shows that Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Trust have significant and positive relationship with dependent variable customer satisfaction with p-value < 0.05.

As we found, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Trust have positive and significant relationship with customer satisfaction with p-value < 0.05. So hypothesis 1, 2, 3, 4, 5 and 6 are accepted.

5. Recommendations

Based on findings of this study some recommendations are forwarded as follows:

- Banks must act correctly and accurately in delivering their services to customers, and create a sense of confidence with customers as well as a trust-based atmosphere between themselves and their customers.

- Bank employees should behave in their dealings with customers, depending on their mood and personality traits.

- Banks must take into account all facilities, public spaces of the bank, the appearance of employees, and, ultimately, the communication channels through which services are provided, as well as the internal quality of service.

- Banks must provide the desired image by providing service and responsiveness.

- Banks need to have appropriate facilities for transferring customers' points of view and continuous exchange of ideas.

- Banks need to upgrade the bank's system to increase the speed of the machines and save time and cost for customers.

- Banks should identify hidden needs and expectations of customers and expand the scope of banking services.

- Banks should establish a relationship between employee staff and the number of responses to customers.

References

[Avkiran, 1994](#) – *Avkiran, N.* (1994). Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking. *International Journal of Bank Marketing*. 12(1): 10-18.

[Che Wel, Mohd Nor, 2003](#) – *Che Wel, C.A., Mohd Nor, S.* (2003), The Influences Of Personal And Sociological Factors On Consumer Bank Selection Decision In Malaysia. *Journal Of American Academy Of Business*. 1(1).

[Chitwood, 1996](#) – *Chitwood, R.E.* (1996). Selling in A Non Sales Environment. *Bank Marketing*. 28(7): 441-452.

[Fecikova, 2004](#) – *Fecikova, I.* (2004). An index method for measurement of customer satisfaction. *The TQM Magazine*. 16(1): 57-66.

[Fornell, 2007](#) – *Fornell, C.* (2007). The Satisfied Customer: Winners and Losers in the Battle for Buyer Preference, New York, Palgrave-McMillan, pp. 415-421.

[Foss, Stone, 2001](#) – *Foss, B., Stone, M.* (2001). Business to business: Lessons on segmentation and other issues from financial services markets. *Journal of Financial Services Marketing*. 5(1): 27-42.

[Ghazizadeh et al., 2010](#) – *Ghazizadeh, M., Besheli, A.S., Telebi, V.* (2010). Assessing of bank customers' retention and loyalty: A case study of state-owned Banks in Tehran. *European Journal of Social Science*. 17(1): 274-287.

Hallowell, 1996 – Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*. 7(4): 363-379.

He, Song, 2009 – He, Y., Song, H. (2009). A Mediation Model of Tourists' Repurchase Intentions for Packaged Tour Services. *Journal of Travel Research*. 47(3).

Hill et al., 2003 – Hill, N., Brierley, J., MacDougall, R. (2003). How to Measure Customer Satisfaction, (2e), Gower Publishing, Ltd. Hampshire, England, p. 5.

Hom, 2000 – Hom, W. (2000). An Overview of Customer Satisfaction Models, Policy, Planning & External Affairs Division, California Community Colleges, California, pp. 255-272.

Jones et al., 2002 – Jones, R., Nielsen, J., Trayler, R. (2002). The bank selection process and market definition in Australia. *Journal of Financial Regulation and Compliance*. 10(1): 399-404.

Katircioglu et al., 2005 – Katircioglu, S., Arasli, H., Mehtap, S. (2005). Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry. *Journal of Service Theory and Practice*. 15(1): 41-56.

Mothey, 1994 – Mothey, L.B. (1994). The One Two Punch In Marketing Strategy. *Bank Marketing*. 26(5): 308-313.

Moutinho, Smith, 2002 – Moutinho, L., Smith, A. (2002). Modelling Bank Customer Satisfaction Through Mediation of Attitudes Towards Human And Automated Banking. *International Journal of Bank Marketing*. 18(3): 37-43.

Rod et al., 2009 – Rod, M., Ashill, N.J., Shao, J., Carruthers, J. (2009). An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction. *A New Zealand study, Marketing Intelligence & Planning*. 27(1): 67-78.

Sit et al., 2009 – Sit, W.Y., Ooi, K.B., Lin, B., Chong, A.Y.L. (2009). TQM and Customer Satisfaction in Malaysia's Service Sector. *Industrial Management and Data Systems*. 109(7): 29-35.

Strategic Direction, 2007 – Strategic Direction (2007). The Retail Banking Industry in 2015. *Trends and Strategies to Focus on and Develop*. 23(6): 32-34.

Smith, 2009 – Smith, G.T. (2009), Why Do Different Individuals Progress Along Different Life Trajectories. *Psychological Science Journal*. 4(4): 255-272.

Sureshchandar et al., 2002 – Sureshchandar, G.S., Rajendran, C., Anantharaman, R.N. (2002), The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction, Factor Specific Approach. *Journal of Services Marketing*. 16(4): 103-126.

Wan et al., 2005 – Wan, W.W., Luk C.L., Chow, C.W. (2005). Customer Adoption Of Banking Channels In Hong Kong. *International Journal Of Banking Marketing*. 23(3): 22-30.