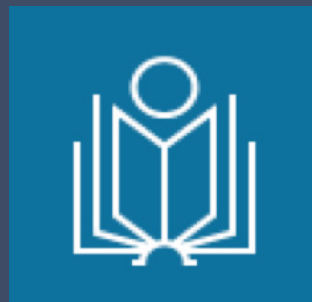


УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ

УПРАВУВАЊЕ СО РАЗВОЈОТ
НА ЕКОНОМСКИТЕ
РЕГИОНАЛНИ СИСТЕМИ:
ЕВРОАЗИСКА ПЕРСПЕКТИВА
VI Меѓународна научна и
практична конференција



УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ
ЭКОНОМИЧЕСКИХ И
РЕГИОНАЛЬНЫХ СИСТЕМ:
ЕВРАЗИЙСКАЯ ПЕРСПЕКТИВА
VI Международная научно-
практическая конференция



30-31 мај 2016 година,
Штип, Македонија
30-31 мая, 2016
Штип, Македония

ИЗДАВА / ИЗДАТЕЛЬ

Универзитет „Гоце Делчев“, Економски факултет, Штип, Република Македонија
Универзитет «Гоце Делчев», Экономический факультет, Штип, Македония

ОДГОВОРЕН УРЕДНИК / РЕДАКТОР

Проф. д-р Трајко Мицески

ГЛАВНИ УРЕДНИЦИ / ГЛАВНЫЕ РЕДАКТОРЫ

Доц. д-р Благоица Колева, Доц. д-р Елена Веселинова, доц. д-р Емилија Митева Кацарски

УРЕДУВАЧКИ ОДБОР / РЕДАКЦИЈА

Проф. д-р Трајко Мицески (Р. Македонија, претседател), Доц. д-р Љупчо Давчев (Р. Македонија), Доц. д-р Елена Веселинова (Р. Македонија), Доц. д-р Марија Гогова Самоников (Р. Македонија), Доц. д-р Тамара Јованов Марјанова (Р. Македонија), Доц. д-р Благоица Колева (Р. Македонија), Проф. д-р Александар Гачев (Р. Бугарија), Проф. д-р Јово Атељевиќ (Босна и Херцеговина), Проф. д-р Сузана Стефановиќ (Р. Србија), Проф. д-р Мехмет Билгин (Р. Турција), Проф. д-р Никос Хоурвоулиадес (Р. Грција), Доц. д-р Ольга Јаскина (Русија).

ОРГАНИЗАЦИОНЕН ОДБОР / ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОМИТЕТ

Проф. д-р Трајко Мицески, Проф. д-р Ристе Темјановски, Проф. д-р Круме Николовски, Проф. д-р Оливера Ѓоргиева – Трајковска, Проф. д-р Еленица Софијанова, Проф. д-р Јанка Димитрова, Доц. д-р Љупчо Давчев, Доц. д-р Елена Веселинова, Доц. д-р Марија Гогова – Самоников, Доц. д-р Тамара Јованов – Марјанова, Доц. д-р Емилија Митева – Кацарски, Доц. д-р Благоица Колева, Доц. д-р Стеван Габер, Доц. д-р Илија Груевски, Доц. д-р Дарко Лазаров, Проф. д-р Роман Власов, Доц. д-р Алена Позаженикова, Проф. д-р Ердоган Ѓунџуполат.

ЛЕКТУРА / КОРРЕКТУРА

Даница Гавриловска-Атанасовска
(македонски јазик)
Проф. д-р Костадин Голаков
(рускиот јазик)

ТЕХНИЧКО УРЕДУВАЊЕ / ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕДАКТОР

Славе Димитров
Благој Михов

РЕДАКЦИЈА И АДМИНИСТРАЦИЈА / РЕДАКЦИОННЫЙ И АДМИНИСТРАЦИЯ

Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип
Економски факултет
бул. „Крсте Мисирков“ бб
п.фак 201, 2000 Штип, Република Македонија

Универзитет «Гоце Делчев» - Штип
Экономический факультет
бул. «Крсте Мисирков» бб
п.фак 201, 2000 Штип, Македония

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека “Св. Климент Охридски”, Скопје

33(4+5)(062)

МЕЃУНАРОДНА научна и практична конференција Управување со развојот на економските регионални системи (6 ; 2016 ; Штип)

Управување со развојот на економските регионални системи :

Евроазиска перспектива / VI Меѓународна научна и практична конференција, 30-31 мај, 2016 година, Штип, Македонија = Управление развитием экономических и региональных систем : Евроазийская

перспектива / VI Meždunarodna naučno-praktičeskaja konferencija, 30-31 maja, 2016, Štip, Makedonija. - Штип : Универзитет Гоце Делчев = Штип = Универзитет Гоце Делчева, 2017. - 370 стр. : табели ; 25 см

Трудови на мак., и рус. јазик. - Библиографија кон трудовите

ISBN 978-608-244-374-4

I. Международная научно-практическая конференция Управление развитием экономических и региональных систем (6 ; 2016 ; Штип) види

Меѓународна научна и практична конференција Управување со развојот на економските регионални системи (6 ; 2016 ; Штип)

а) Економија - Развој - Европа - Азија - Собири

COBISS.MK-ID 102620938



«Высшая бизнес-школа» Омского государственного педагогического университета
(Россия, Омск)

Универзитет им. Гоце Делчева (Македонија, Штип)

“Higher Business School” OmSPU, Russia, Omsk

“Goce Delcev” University, Macedonia, Stip

Управление развитием экономических и региональных систем: Евразийская перспектива

Managing the development of economic and regional systems: an Eurasian perspective

VI Международная научно-практическая конференция

VI International scientific and practical conference

30-31 мая, 2016

Штип, Македонија

30-31 May, 2016

Stip, Macedonia



“Goce Delcev” University, 2016

“Higher Business School” OmSPU, Russia, Omsk

“Goce Delcev” University, Macedonia, Stip

VI International scientific and practical conference

Managing the development of economic and regional systems: an Eurasian perspective

30-31 May, 2016 Stip, Macedonia

“Высшая бизнес-школа” Омского государственного педагогического университета
(Россия, Омск)

Универзитет им. Гоце Делчева (Македонија, Штип)

VI Международная научно-практическая конференция

**Управление развитием экономических и региональных систем: Евразийская
перспектива**

30-31 мая, 2016 Штип, Македонија

„Висока бизнис школа“ Омск Државен педагошки универзитет (Русија, Омск)

Универзитет „Гоце Делчев“ (Македонија, Штип)

VI Меѓународна научна и практична конференција

**Управување на развојот на економските и регионалните системи: евроазиски
изгледи**

30-31 мај 2016 година, Штип, Македонија



СОДРЖИНА

| | |
|---|-----------|
| Р.Г. Власов ЕВРАЗИЙСКОЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ПРОСТРАНСТВО: УПРАВЛЕНИЕ РЕГИОНАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИМИ СИСТЕМАМИ, ГЕОЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВЫЗОВЫ, МОДЕЛИРОВАНИЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ | 12 |
| Ю.Л. Муравьев ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОМЫШЛЕННАЯ ПОЛИТИКА КАК ОСНОВНОЕ УСЛОВИЕ ПРЕОДОЛЕНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОГО КРИЗИСА В РОССИИ..... | 28 |
| М.Л.Калужский ГОРИЗОНТЫ РОССИЙСКО-МАКЕДОНСКИХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ В СЕТЕВОЙ ЭКОНОМИКЕ..... | 35 |
| Ю.В.Крупенич,Н.Ю.Симонова ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННО- ЧАСТНОГО ПАРТНЕРСТВА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ..... | 43 |
| А.А. Сапунков ПРЕПЯТСТВИЯ РАЗВИТИЮ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В РОССИИ (ОПЫТ СУДЕБНОЙ РЕФОРМЫ II-ОЙ ПОЛОВИНЫ XIX ВЕКА, КАК ПРИМЕР ПРЕОДОЛЕНИЯ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ ОТСТАЛОСТИ)..... | 49 |
| Ю.С. Попова АНАЛИЗ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РОССИЙСКИХ БАНКОВ НА РЫНКЕ КРЕДИТОВАНИЯ КРЕДИТНЫМИ КАРТАМИ | 55 |
| Т.Miceski, E.Veselinova СИГНАЛИЗАРАЊЕТО НА НАТАЛИТЕТОТ И ОЧЕКУВАНОТО ТРАЕЊЕ НА ЖИВОТОТ ВО Р.МАКЕДОНИЈА И РУСИЈА ЗА КРЕИРАЊЕТО НА СТРАТЕГИЈА ЗА РАЗВОЈ НА ЧОВЕЧКИТЕ РЕСУРСИ..... | 60 |
| Riste Temjanovski TRANSPORT INFRASTRUCTURE AND NEW GEO-ECONOMIC AND GEOPOLITICS CONTOURS: LINKS OR GAPS..... | 71 |
| А.А. Желомко МЕДИАЦИЈА В КОНФРОНТАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ И РАЗВИТИЕ МЕДИАЦИОННОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ УПРАВЛЕНЦА..... | 80 |
| О.А. Яскина, Н.С. Сосименко,Е.Н. Арбузова ИННОВАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ БИЗНЕСА НА ПРИМЕРЕ ВЫСШЕЙ БИЗНЕС-ШКОЛЫ ОМГПУ..... | 84 |
| Е.Д. Ветчинкина, Р.Г. Власов СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОБУЧЕНИЕМ И РАЗВИТИЕМ ПЕРСОНАЛА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБОРОННО- ПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА..... | 89 |



| | |
|--|------------|
| М.Н.Гребенщикова МОТИВАЦИОННАЯ СРЕДА КАК УСЛОВИЕ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ АКТИВНОСТИ ПЕДАГОГОВ..... | 95 |
| Ю. П. Денисов ИМИДЖ СОВРЕМЕННОГО ВУЗА В КИБЕРПРОСТРАНСТВЕ КАК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ..... | 103 |
| А.Г. Гусев, А.А.Желомко ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА В НОВЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ РОССИИ..... | 109 |
| А.А. Димитрюк К ВОПРОСУ О СТРАТЕГИЧЕСКОМ УПРАВЛЕНИИ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ..... | 114 |
| Д.Н.Исаенко МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ CALL-ЦЕНТРА ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»..... | 118 |
| Л.П. Берестовская ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ФОРМЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ КОМПЛЕКСОМ МАЛОГО ГОРОДА ЕВРАЗИЙСКОГО ПРОСТРАНСТВА | 123 |
| О.А. Яскина ИММАНЕНТНОСТЬ БИЗНЕС-ОБРАЗОВАНИЯ НА ЕВРАЗИЙСКОМ ПРОСТРАНСТВЕ КАК ГЛОБАЛЬНАЯ ПАРАДИГМА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ МОДЕЛИ..... | 127 |
| Elenica Sofijanova, Tamara Jovanov Marjanova, Davcev, Ljupco COMMITMENT AND POLICY TO QUALITY..... | 131 |
| D. Lazarov, M. Kocovski, N. Stojkovic ПРЕМОСТУВАЊЕ НА ЈАЗОТ ПОМЕЃУ ИНДУСТРИЈАТА И АКАДЕМИЈАТА: КОНЦЕПТУАЛНА АНАЛИЗА СО ПОСЕБЕН ОСВРТ НА СЛУЧАЈОТ НА МАКЕДОНИЈА..... | 136 |
| А.В. Посаженникова ИНСТИТУТЫ РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ – ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЕВРАЗИЙСКОГО ПРОСТРАНСТВА КАК ИМПУЛЬС НЕО- ИНДУСТРИАЛИЗАЦИИ..... | 143 |
| Ю.В. Куприянов МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПЛАНИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ БИЗНЕС-СИСТЕМЫ..... | 150 |
| Н.Ю.Симонова ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РАЗВИТИЯ МАЛОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ..... | 160 |
| М.А. Драчук СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ: ВОЗМОЖНОСТИ РАБОТОДАТЕЛЯ И ТРЕБОВАНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА..... | 166 |
| А.В. Шастин, А.В. Посаженникова ИНСТИТУТЫ РАЗВИТИЯ В УСЛОВИЯХ ДОГОНЯЮЩЕЙ ЭКОНОМИКИ..... | 170 |



| | |
|--|------------|
| В.В. Проскурин, V.V. Proskurin МЕТОДИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ..... | 175 |
| А.Н. Романова СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МАРКЕТИНГ И ЕГО ПРИНЦИПЫ | 177 |
| А.В.Биньковская, Е.В. Иванова ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОЕ ПАРТНЕРСТВО КАК ФОРМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БИЗНЕСА И ВЛАСТИ В РЕГИОНЕ..... | 182 |
| Г.Н. Галаганова, Е.В. Иванова СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МАРКЕТИНГ В СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ..... | 187 |
| О.Н.Горбунова, Р.Г. Власов МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ ПРОГРАММ РАЗВИТИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ..... | 194 |
| С.Ю. Гуща ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНДУСТРИИ EVENT-МАРКЕТИНГА..... | 198 |
| Н.Н. Каштанов РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ РЕГИОНАЛЬНОГО РЫНКА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ)..... | 202 |
| Н.Н. Каштанов, Ю.Л. Муравьев ОСОБЕННОСТИ РИСКОВ В СФЕРЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ..... | 208 |
| В. В. Лазуткин ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ..... | 212 |
| Т.В. Лалетина ПРИЕМЫ НЕЙРОЛИНГВИСТИЧЕСКОГО ПРОГРАММИРОВАНИЯ В РЕКЛАМЕ..... | 216 |
| К. Р. Магомадова МЕТОДИКА ВЫБОРА СТРАТЕГИИ АНТИКРИЗИСНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ..... | 220 |
| А. С. Селезнева ИСКУССТВО УПРАВЛЕНИЯ И ЕГО ВОЗДЕЙСТВИЕ НА СОЦИАЛЬНЫЙ ОБЪЕКТ..... | 226 |
| Д.С.Толеубаева,Т.Ю. Волгина КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ЭКОНОМИКИ ЗНАНИЙ | 230 |
| И.А. Хмелев ВОССТАНОВЛЕНИЕ АВТОМОБИЛЬНЫХ ЗАПЧАСТЕЙ, И РЕЭКПОРТ НЕЛИКВИДНОЙ ПРОДУКЦИИ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ УСТОЙЧИВОСТИ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ СТРУКТУРЫ НА АВТОМОБИЛЬНОМ РЫНКЕ УСЛУГ АВТОСЕРВИСА..... | 234 |
| А.О. Дашковская ОСОБЕННОСТИ КЛАССИФИКАЦИИ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ КОММЕРЧЕСКИМИ БАНКАМИ..... | 238 |
| А.М. Курманова, Н.Ю. Симонова РАЗВИТИЕ РЫНКА МИКРОФИНАНСОВЫХ УСЛУГ | 242 |



| | |
|---|------------|
| А.С. Суворова, Н.Ю.Симонова АНАЛИЗ ФИНАНСОВОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ..... | 246 |
| А.А. Брычкова, Р.Г. Власов УПРАВЛЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ПРОИЗВОДСТВЕННО-КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ООО «СибЭК»..... | 250 |
| А.В. Семенов МОДЕЛИ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА, ПОИСК ОПТИМАЛЬНОЙ МОДЕЛИ..... | 254 |
| В.Н. Зарубина, Р.Г. Власов АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ РЫНКА КРЕДИТНЫХ КАРТ НА ПРИМЕРЕ КРУПНЫХ БАНКОВ. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА КРЕДИТНЫХ КАРТ В РОССИИ..... | 259 |
| Т.В. Игнатъева СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА НА ПРИМЕРЕ ОТРАСЛЕВОЙ ДИВЕРСИФИКАЦИИ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ОСНОВА ХОЛДИНГ»..... | 265 |
| Е.М. Кузнецова КОММУНИКАТИВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВИРТУАЛЬНОЙ БИЗНЕС-СРЕДЫ РОССИЙСКОГО РЫНКА..... | 270 |
| А.И. Никитина ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТЫ МОДЕЛИРОВАНИЯ КОММУНИКАЦИЙ СРЕДЫ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА С ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ..... | 274 |
| Н.В. Лисникова МЕХАНИЗМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА ЧЕРЕЗ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ, ГЕНЕРИРУЕМЫМИ СИСТЕМОЙ ОТРАСЛЕВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ..... | 280 |
| С.Ю. Зяблова СТРАТЕГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ВНУТРЕННЕЙ СРЕДОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В УСЛОВИЯХ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ..... | 284 |
| А.В. Шастин ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТОДОВ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ В АГРОПРОМЫШЛЕННЫХ КЛАСТЕРАХ..... | 289 |
| Emilija Miteva-Kacarski ANALYSIS OF THE TRADE RELATIONS BETWEEN THE REPUBLIC OF MACEDONIA AND RUSSIA..... | 298 |
| Е. Veselinova, М. Gogova Samonikov СТРАТЕГИСКИ ФАКТОРИ НА КАПИТАЛОТ НА БРЕНДОТ..... | 306 |
| О. Gjorgieva-Trajkovska, В. Koleva, V. Georgieva Svrtinov ВЛИЈАНИЕТО НА ГЛОБАЛИЗАЦИЈАТА ВРЗ СМЕТКОВОДСТВОТО | 314 |
| В. Koleva, О. Gjorgieva-Trajkovska, V. GeorgievaSvrtinov ПРЕДИЗВИЦИ НА МЕНАџЕРСКОТО СМЕТКОВОДСТВО ВО УСЛОВИ НА ГЛОБАЛИЗАЦИЈА | 318 |



| | |
|--|------------|
| J. Dimitrova ПРИДОНЕСОТ НА РЕВИЗИЈАТА И РЕВИЗОРСКИТЕ ИЗВЕШТАИ КОН ПОДИГАЊЕ НА КВАЛИТЕТОТ НА ФИНАНСИСКОТО ИЗВЕСТУВАЊЕ И КОН ЗГОЛЕМУВАЊЕ НА МЕЃУНАРОДНОТО ДВИЖЕЊЕ НА КАПИТАЛ..... | 324 |
| M.Gogova Samonikov, E. Veselinova МЕНАЦИРАЊЕТО СО Е-ФИНАНСИИТЕ КАКО ПРЕДИЗВИК ПРЕД МАКЕДОНСКАТА И РУСКАТА ЕКОНОМИЈА..... | 332 |
| K. Fotova Cikovik ,R. Fotov ВЛЕЗ НА СТРАНСКИ КАПИТАЛ ВО БАНКАРСКИОТ СЕКТОР: АРГУМЕНТИ ЗА И ПРОТИВ..... | 338 |
| I. Gruevski, S. Gaber ДАНОЧНИТЕ ТРЕТМАНИ НА ПРИВАТНИТЕ ПЕНЗИСКИ ФОНДОВИ..... | 349 |
| V. Vasileva, O. Gjorgieva-Trajkovska ВЛИЈАНИЕТО НА ГЛОБАЛИЗАЦИЈАТА ВРЗ КРЕДИТНИОТ РИЗИК | 359 |
| Даница Стојановска КРЕИРАЊЕ И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА СТРАТЕГИИ ВО ИТАЛИЈАНСКИОТ МАЛ БИЗНИС СПОРЕДБЕНО СО МАЛИОТ БИЗНИС ВО МАКЕДОНИЈА..... | 364 |



УДК: 005.32:331.102.3]:654(470)

Д.Н.Исаенко

Омский государственный педагогический университет, Высшая бизнес-школа, магистрант

D.N.Isaenko

Omsk State Pedagogical University, Higher Business School, undergraduate

МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ CALL-ЦЕНТРА ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»

В современном мире, человеческие ресурсы являются движущей силой производственного процесса. Каждый человек стремится удовлетворить свои потребности и нужды по средствам своей трудовой деятельности, которая направлена на достижение определенных целей организации, это и является мотивацией труда. Продуктивность труда повышается благодаря стремлению человека к самосовершенствованию, накоплению сил и знаний. На стремление человека к саморазвитию оказывают влияние как внешние, так и внутренние факторы. Совершенствование системы мотивации и стимулирования позволяет повысить, качество и продуктивность трудовой деятельности человека.

Ключевые слова: мотивация, стимулирование персонала, совершенствование, удовлетворение потребностей.

MOTIVATION OF EMPLOYEES OF CALL-CENTER PAO«ROSTELEKOM»

In the modern world, human capitals are motive force of productive process. Everybody to aim to satisfy the necessities and needs on facilities of the labour activity that is sent to the achievement of certain goals of organization, it is motivation of labour. The productivity of labour rises due to aspiring of man to self-perfection, accumulation of forces and knowledge. On aspiring of man both external and internal factors have influence to self development. Perfection of the system of motivation and stimulation allows to promote, quality and productivity of labour activity.

Keywords: motivation, stimulation of staff, improvement, needs.

В современном, динамически развивающемся мире, способностям человека осуществлять и совершенствовать трудовую деятельность, повышать эффективность труда, отведена решающая роль.

На всех этапах производственного процесса, человеческие ресурсы являются движущей силой. Продуктивность труда повышается благодаря стремлению человека к самосовершенствованию, накоплению сил и знаний. На стремление человека к саморазвитию оказывают влияние как внешние, так и внутренние факторы.

От мотивации зависит, качество и продуктивность трудовой деятельности человека. Трудоспособность человека может снижаться в зависимости от различных факторов, например ухудшению физического состояния работника, ужесточения условий труда. Важную роль в управленческой трудовой деятельности играет уровень подготовки сотрудника к занимаемой им должности, возможности его роста и развития в долгосрочной перспективе, учитывая его личностные и профессиональные качества и навыки.

Мотивация — это внутренний процесс сознательного выбора человеком того или иного типа поведения, определяемого комплексным воздействием внешних (стимулы) и внутренних (мотивы) факторов.[1, с. 485]

Каждый работник стремится удовлетворить свои потребности и нужды по средствам своей трудовой деятельности, которая направлена на достижение определенных целей организации, это и является мотивацией труда.

Можно выделить следующие виды мотивации:

- Материальная - назначение, повышение или понижение оклада, доплаты и надбавки; переменная часть заработка - премии, комиссионные и пр.

Нематериальная - вознаграждение за заслуги, имеющее денежное выражение, но выдаваемое работнику в не денежной форме (путевки, подарочные сертификаты, продукция компании и пр.).

Боле подробно рассмотрим систему мотивации и стимулирования сотрудников на примере CALL-центра ПАО «Ростелеком».

ПАО «Ростелеком» одна из крупнейших в России телекоммуникационных компаний

CALL – центр – специализирана организација, занимајуќа се обработкой на обращения и информирањем. Работа со персоналом CALL – центра, важна част на организационог процеса, така како персонал контактног центра – это клучово звено меѓу компанијом и клиенти.

Основни задачи оддела по работе со персоналом јављаются:

- подбор персонала;
- обучение и повышение квалификации сотрудников;
- контроль качества работы;
- внедрение корпоративной культуры;
- реализация системы мотивации и стимулирования сотрудников.

Основни задачи оддела по работе со персоналом јављаются:

- подбор персонала;
- обучение и повышение квалификации сотрудников;
- контроль качества работы;
- внедрение корпоративной культуры;
- реализация системы мотивации и стимулирования сотрудников.

Цель мотивации персонала достаточно проста: повысить заинтересованность сотрудника в своей работе, которая отразится на повышении производительности труда и, соответственно, на увеличении прибыли компании.

Опрос операторов CALL-центра ПАО «Ростелеком», показал что все факторы мотивации персонала можно разделить на две группы, представленные на Рисунке 1.

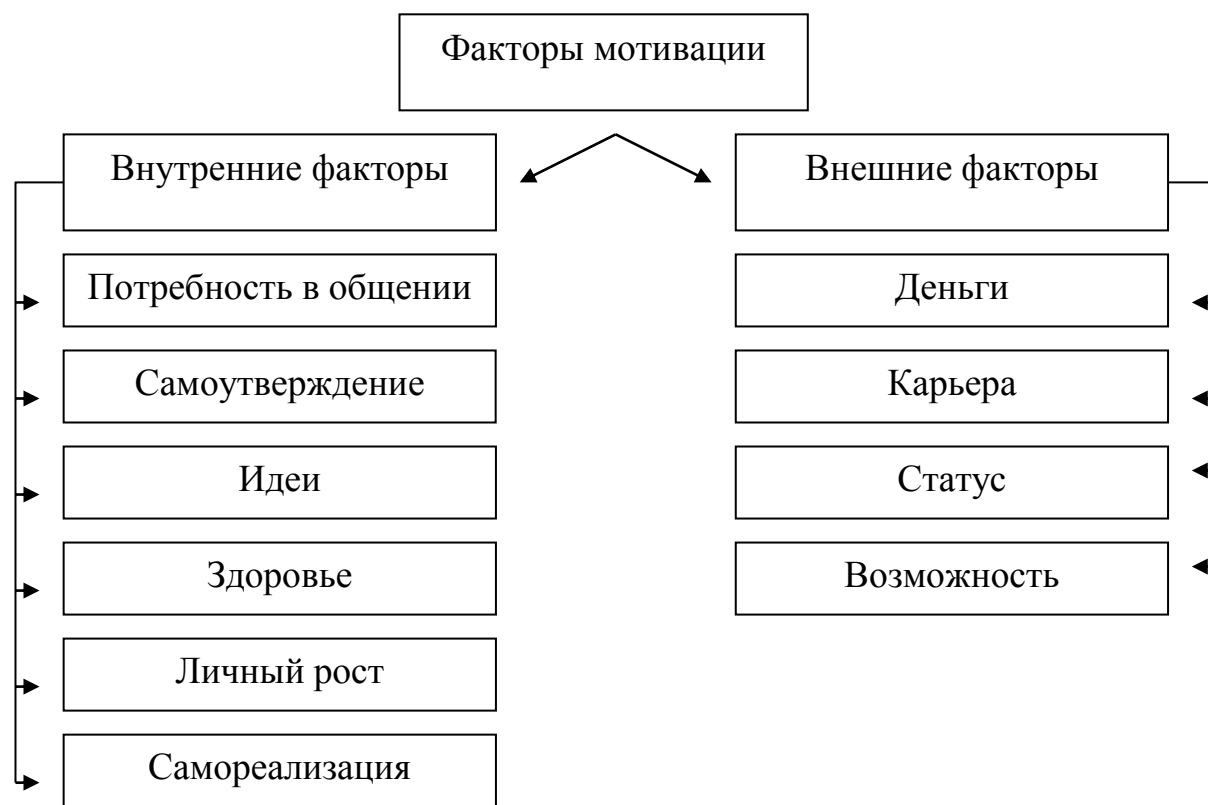


Рис.1. Факторы оказывающие влияние на мотивацию операторов CALL - центра ПАО «Ростелеком»

Для повышения мотивации сотрудников, отдел управления персоналом ПАО «Ростелеком» CALL – центра применяет следующие группы методов:

– Административно- организационные методы управления:

Регулирование взаимоотношений сотрудников происходит посредством положений о структурных подразделениях и должностными инструкциями.

Используется также властная мотивация (издание приказов, отдача распоряжений, указаний) при управлении текущей деятельностью предприятия.



– Экономические методы управления:

Материальное стимулирование труда работников включает: премиальные выплаты по результатам труда, использование для отдельных категорий работников.

– Социально-психологические методы управления:

Развитие у сотрудников чувства принадлежности к организации с помощью формирования стандартов обслуживания, ведения корпоративной рекламы, широкого использования логотипов компании, обеспечения сотрудников фирменной рабочей одеждой и т.п.

Стимулирование труда работников происходит посредством гарантированного предоставления социальных гарантий (больничные листы, выплаты пособий и т.п.).

Основной акцент в системе стимулирования персонала сделан на материальные методы стимулирования.

Среди методов социально-психологического стимулирования, используемых в организации следует назвать оптимизацию организации рабочего места, создание комнат отдыха и др.

Не смотря на используемые компанией методы стимулирования сотрудников, в организации достаточно высок показатель текучести кадров.

В таблице 1 представлены данные полученные в результате опроса сотрудников уволившихся из компании.

Таблица 1. Причины увольнения сотрудников ПАО «Ростелеком»

| Причины увольнения | Кол-во респондентов (%) |
|---|-------------------------|
| Нет возможности карьерного роста | 10 |
| Неспособность выполнять поставленные задачи | 2 |
| Недовольство уровнем заработной платы | 50 |
| Конфликты с администрацией и руководством | 5 |
| Недостаточная самостоятельность | 2 |
| Однообразность работы | 16 |
| Неудовлетворенность организацией, условиями труда | 10 |
| Неудовлетворенность специальностью | 5 |

Опрос показал, что на первом месте в структуре мотивов стоит недовольство работников низким уровнем заработной платы. Далее идет неудовлетворенность трудом, специальностью и однообразием работы, так как если человек занят делом, неудовлетворяющим его желаниям, потребностям и навыкам, то отдача для производства идет не максимальная.

Рассмотрев методы стимулирования сотрудников, применяющиеся в организации, предложим методы позволяющие совершенствовать систему мотивацию и стимулирование сотрудников.

Таблица 2. Методы по усовершенствованию системы мотивации труда персонала

| Методы | используемые | предлагаемые |
|--|--------------|--------------|
| Материально - денежные | | |
| Оплата зависит от производительности труда и результатов деятельности предприятия | + | + |
| Внедрение усовершенствованной системы стимулирования, при которой оплата зависит от стажа работника | - | + |
| Стимулирование персонала | - | + |
| Премия по итогам выработки | - | + |
| Обучение персонала | + | + |
| Должностные оклады сотрудников | + | + |
| Возможность повышения зарплаты за счет повышения производительности труда, возможность совмещения должностей | - | + |



| | | |
|--|---|---|
| Выплата вознаграждения к юбилейным датам работы | - | + |
| Материально - неденежные | | |
| Улучшение бытовых условий | - | + |
| Предоставление путевок в санатории | - | + |
| Премирование сотрудников которые в течение месяца приходят на работу без опозданий | - | + |
| Нематериальные | | |
| Поздравления работников с днем рождения и праздниками, награждения памятными подарками | + | + |
| Доска почета | + | + |
| Улучшение условий на рабочем месте | - | + |
| Возможность профессионального роста | + | + |
| Внедрение гибкого рабочего графика | - | + |

Для оценки эффективности сотрудников контакт центра, применим показатель KPI. KPI (Key Performance Indicator) – это показатель достижения успеха в определенной деятельности или в достижении определенных целей. Можно сказать, что KPI – это количественно измеримый индикатор фактически достигнутых результатов. KPI являются измерителями результативности, эффективности, производительности бизнес-процессов.

Использование показателя KPI позволит совершенствовать систему мотивации и стимулирования сотрудников ПАО «Ростелеком».

Основными критериями показателя KPI для сотрудников CALL-центров являются:

- Грамотная речь и соблюдения стандартов переговоров;
- 90% и более при оценке звонка при прослушивании компетентными сотрудниками;
- Количество некорректных ответов сотрудника;
- Продуктивность;
- Среднее время ответа и обработки звонка;
- Количество принятых звонков за 1 час;
- Удовлетворенность клиентов работой сотрудника;
- Быстрое решение вопроса клиента;
- Время удержания звонка на линии;
- Перерывы в работе;
- Время разговора с клиентом;
- Выручка с одного телефонного разговора;
- Выручка с телефонных разговоров в час;
- Время разговора с потенциальными клиентами;
- Время разговора с бесперспективными и перспективными клиентами.

При использовании KPI становится четкой и прозрачной система мотивации: поскольку фиксируются плановые и фактические значения, то руководителю ясно, за что и как мотивировать сотрудника. Тот, в свою очередь, хорошо понимает, при каких условиях и какое вознаграждение он получит, а за что его ожидает взыскание.

Следующим шагом является постановка целей для каждого уровня сотрудников CALL-центра. Цели поддаются измерению, а также они выполнимы. Цели вызывать у сотрудников большое желание и создавать амбиции к выполнению их обязательств на высшем уровне. Цели должны быть реальными, и выполнимыми со стороны начальства.

Если цели будут недостижимыми, то они будут только демотивировать сотрудников. Поставленные цели и KPI бессмысленны и абсолютно не эффективны, если они не поддаются измерению. Налаженная обратная связь между сотрудниками и начальством не только мотивирует сотрудников на достижение высоких целей, но и положительно сказывается на установление хороших отношений и сплочения коллектива.

Необходимо ввести оценочные листы, которые могут быть использованы вместе с разработанными KPI и поставленными сотрудникам целями. Именно благодаря этому появляется



возможност выяснитъ, что необходимо сотрудникам для повышения результативности работы, какие аспекты «положительно» и «отрицательно» влияют на работоспособность сотрудников.

В каждом центре борются за то, чтобы удачная обработка запроса происходила за одно обращение, ведь любой дополнительный звонок (неважно, входящий или исходящий) – это повторная работа, создание очередей из звонящих и в итоге снижение результативности работы.

Нельзя разработать единую программу мотивации, удовлетворяющую каждого, но как для каждого человека необходим индивидуальный подход, так и для каждого контакт-центра необходим индивидуальный план мотивации, который кроме того, что должен учитывать мотивирующие факторы работы, должен также быть направлен на устранение демотивирующих её факторов.

Список литературы:

1. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации / А. Я. Кибанов. – М.: ИНФРА – М, 20013. 512 с.
2. Герасимов Б.Н. Менеджмент персонала. / Б.Н.Герасимов, В. Г. Чумак, Н.Г. Яковлева, - Ростов Н/Д, 2014. 364 с.
3. Гриценко Г.М. Пути повышения Эффективности использования трудовых ресурсов в аграрном секторе экономики. / Г.М. Гриценко. – Барнаул: изд. –во АГИИК, 2009. -155 с.