

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 / ОРГАНИЗАЦИОННИЙ 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 / РЕДАКЦИОННИЙ И АДМИНИСТРАЦИЯ

Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип
Економски факултет
бул. „Крсте Мисирков“ 66
п.фак 201, 2000 Штип, Република Македонија

Универзитет «Гоце Делчев» - Штип
Экономический факультет
бул. «Крсте Мисирков» 66
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 Meždunarodnaja 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. Посаженикова 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. Посаженикова 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: 005.6

Prof. Elenica Sofijanovа, Ph.D, ass. d-r Tamara Jovanov Marjanovа Ph.D, ass.d-r Davcev, Ljupco

Ph.D

Faculty of Economics, University “Goce Delcev” – Shtip, elenica.sofijanovа@ugd.edu.mk

COMMITMENT AND POLICY TO QUALITY

To be successful in promoting business efficiency and effectiveness, TQM must be truly company – wide and it must start at the top with the Chief Executive, or equivalent, the most senior directors, and management, who must all demonstrate that they are serious about quality. The middle management have a particularly important role to play, they must not only grasp the principles of TQM, they must go on to explain them to the people for whom they are responsible, and ensure that their own commitment is communicated. Only then will TQM spread effectively through – out the organization. This level of management must also ensure that the efforts and achievements of their subordinates obtain the recognition, attention and reward that they deserve.

Every organization should develop and state its policy on quality, together with arrangements for its implementation. The contents of the policy should be made known to all employees. The preparation and implementation of a properly thought out quality policy, together with continuous monitoring, makes for smoother production or operation, minimizes errors and reduces waste. Everyone, from executives to the youngest and newest entrants in the organization, has a part to play in TQM, and one of the principal aims of an effective quality policy is to ensure that quality becomes everyone’s concern.

Key words: *commitment, TQM, policy, prosperity, business efficiency and effectiveness*

ПОСВЕТЕНОСТ И ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ

За да се биде успешен во промовирање на ефикасноста во бизнисот, како и ефективноста, менаџментот на квалитет мора да биде навистина застапен во целата организација и мора да започнува од врвот со врвниот – топ менаџмент или неговиот еквивалент, повеќето топ менаџери, и менаџерскиот тим, и сите, мора да покажат дека имаат сериозен пристап кон квалитетот. Средниот менаџмент треба да одигра особено важна улога, не треба само да ги прифати принципите на TQM, туку треба да отиде понатаму во нивно објаснување на вработените за кои е одговорен, како и да добие сигурност дека нивната посветеност е пренесена. Само така TQM ефективно ќе биде пренесен низ целата организација. Менаџментот на ова ниво исто така мора да знае и да обезбеди услови за вложените напори и постигнувања на подредените да резултираат со добивање на внимание и награди кои тие ги заслужуваат. Секоја организација треба да развие и заснова своја стратегија на квалитет, заедно со подготовки за нејзино имплементирање. Со содржината на стратегијата треба да се запознаат сите вработени. Подготовката и имплементацијата на соодветно промислена стратегија на квалитет, заедно со постојано надгледување овозможува полесна операција, ги минимизира грешките и го намалува отпадот. Сите, од топ менаџерите до најмладите и најново вработените во организацијата имаат своја улога во TQM и една од основните цели на ефективната стратегија на квалитет е да се осигурат дека квалитетот станува грижа на сите.

Клучни зборови: *посветеност, TQM, политика, просперитет, бизнис ефикасност и ефективност.*

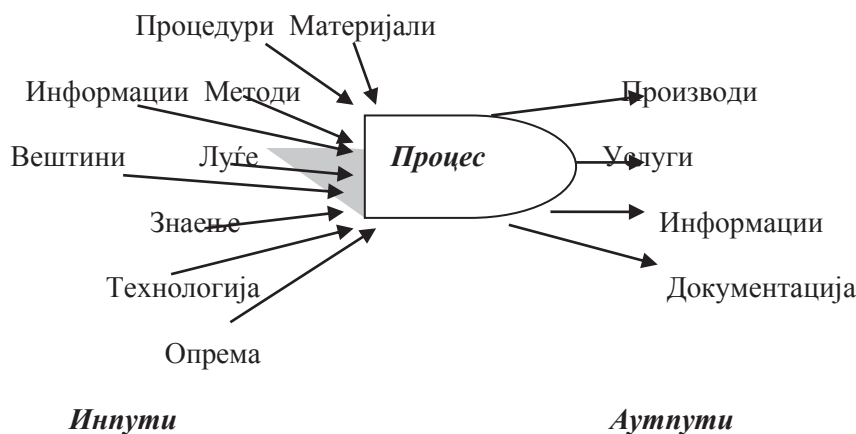
Вовед

Многу често се поставува прашањето што е квалитет, кој е одговорен за квалитетот во организацијата, дали преку контролната функција се создава квалитет, постојат ли и други начини со кои би се дошло до квалитет, кои се тие, има ли позитивни практики за постигнат квалитет?

Подобрувањето на ефективноста и флексибилноста во целост, организирањето и вклучувањето на сите оддели во организацијата, сите работни активности, вклучување на секој вработен од секое ниво е пристап и начин на менаџментот на квалитет. Секој субјект, секој фактор кој има какво било влијание во работниот процес, треба да ја извршува својата работна функција

правилно прифаќајќи двострано меѓусебно дејствување. Денес во овие новосоздадени пазарни услови, со зголемена конкурентност, менаџерите планираат стратешки, го задржуваат и го зголемуваат влијанието на пазарот, потребата на лојални потрошувачи – корисници е видоизменета, не се бара добра цена, цената е заменета со квалитет.

Квалитетот значи холистичко подобрување, тоа е процес на ефективно и ефикасно работење, при што се доаѓа до резултати за пократок временски период. Се поставува прашањето што е процес? Тоа е трансформација на збир на влезови или инпути кои можат да бидат работни активности, вработени, работни операции технологија, кои понатаму излегуваат во вид на аутпути, во форма на готови производи, во готови резултати.



Слика 1. Работен процес

Работниот процес го реализираат сите вработени, сепак најголема посветеност и влијание со личен пример имаат топ менаџерите и воопшто менаџментот во организацијата. Менаџментот треба во континуитет да го подобруваат организацискиот квалитет, преку креативни идеи претставени во организациска стратегија во која би се дефинирале сите „насочувачи кон создавање на „организација за квалитет“. Во неа точно ќе се знаат потребите на корисниците кои произлегуваат од перципирање на покажаните потреби, како и исполнување на стандардите за ефикасност на производите и услугите кои ги дава организацијата. На овој начин започнува и трае процесот на едукација, процес на тренинзи кои развиваат можности за создавање на услови за превенција, а не детекција на отсуство на квалитет во работниот процес. На овој начин се гради системот за квалитет кој е единствениот пат кон развој и напредок.

Позитивни практики на стратегии за квалитет

За да има долг животен век, организацијата треба да негува, како базична карактеристика, *холистично квалитетно работење*, имплементирано, негувано и одржувано преку континуирани програми кои нудат подобрување на работните состојби.

Веќе создадената стратегија за квалитет во организацијата е тој патоказ достапен за сите вработени, транспарентен и разбран од сите хиерархиски нивоа на работни позиции.

Преку позитивните практики за имплементирање на стратегиите за квалитет можат да се издвојат неколку често повторувани компоненти:

- ✓ Подобрување на квалитетот во целост;
- ✓ Вклученост на сите вработени;
- ✓ Секој вработен е корисен и секој има индивидуална одговорност;
- ✓ Системско и планирано подобрување;

- ✓ Квалитетот е постојан процес во кој се става акцент на надворешните и внатрешните корисници;
- ✓ Континуирано подобрување без разлика на моменталните резултати;
- ✓ Превенција и спречување на пројавените проблеми пред нивна ескалација;
- ✓ Постигнување високо задоволство на корисниците;
- ✓ Резултатите на конкурентите мора сите да ги знаат;
- ✓ Воведени и одржани пишани процедури, како и евиденција на релевантни податоци;
- ✓ Посветеност кон едукација и тренинзи, прирачници;
- ✓ Искористување на медиумите за внатрешна и надворешна промоција;
- ✓ Известувањето за напредувањето на имплементацијата на стратегијата.

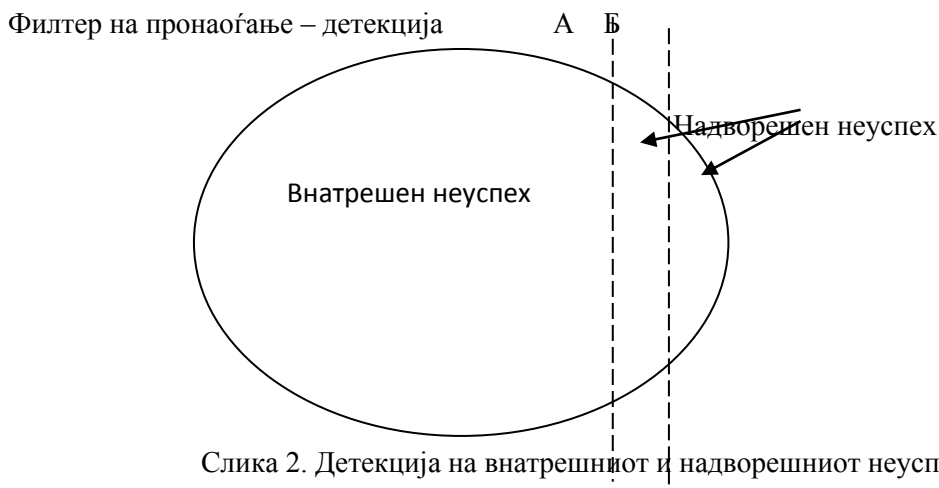
За да биде во целост имплементирана стратегијата за квалитет, потребно е почитување на четири основни принципи:

1. Приспособување и флексибилност на побарувањата, внимателно определени потреби на корисниците, снабдувачите и целиот процес воопшто;
2. Акцент се става на превенции и надгледување на процесот од страна на менаџментот, како и идентификација на можностите за недостатоци и корективни акции за нивно елиминирање;
3. „Безгрешност“ и разбирање од страна на сите вработени, правилно работење според пишаните стандарди уште на почеток;
4. Мерката за квалитет е мерење на квалитетот на изведбата, вклучувајќи ги и трошоците.

Прифаќање на „неуспех“ води кон истражување на квалитетот

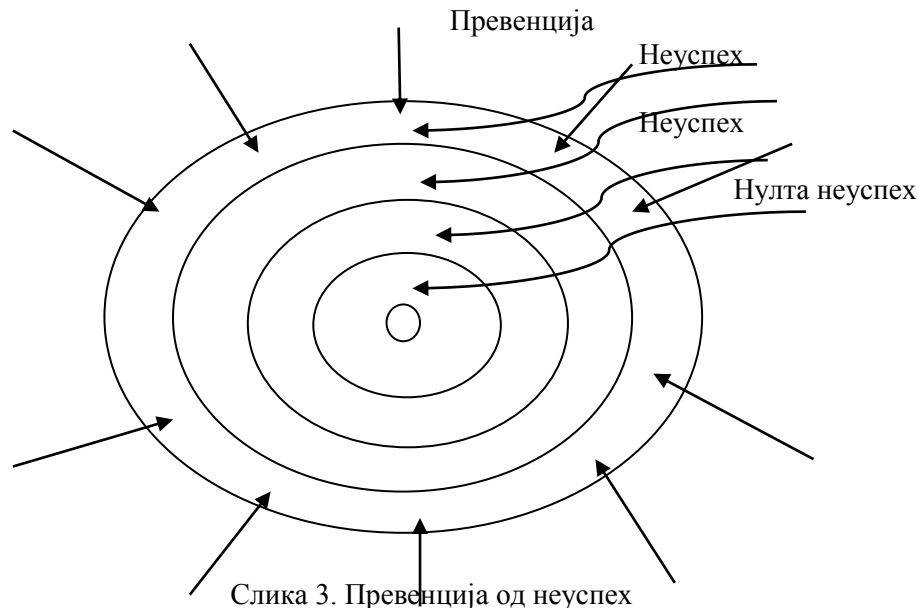
Неуспехот кој понекогаш се забележува во работните операции поттикнува на повторни обиди за проверување на квалитетот, со цел да се пронајде, но и спречи понатамошната неисправна работна активност во процесот. Таа детекција претставува филтер за надворешен и внатрешен можен неуспех. Надворешниот неуспех е проценет од потрошувачите корисници, а се манифестира преку поплаки, враќање на производи, загубени бизнис релации. Внатрешниот неуспех откако ќе се осознае треба да се отфрли, да се трансформира и поправи, а потоа пак да се провери во практичното работење.

Односот на надворешниот и внатрешниот неуспех е во обратнопропорционална корелација, имено кога се намалува надворешниот неуспех, тогаш се зголемува внатрешниот. Тоа е така затоа што од надворешните поплаки и жалби од страна на корисниците се бараат, согледуваат и решаваат внатрешните проблеми.



Слика 2. Детекција на внатрешниот и надворешниот неуспех

Од ова произлегуваат индикатори кои укажуваат за парцијална или целосна промена на стратегијата за квалитет, во која се имплементираат елементи на заштита и контрола на внесени податоци, контрола на работните процеси.



Слика 3. Превенција од неуспех

Така, вршејќи притисок, кругот на надворешни неуспеси се стеснува, се намалува, преку *адаптација на подобрување на состојбите*. Овој процес на подобрување никогаш не запира и се доаѓа до центарот, а таму е нулта неуспех што значи трансформација на процеси без грешки. Ова треба да се прифати како цел, сепак тешко може да се оствари.

Потрошените време и енергија се насочуваат кон пронаоѓање на бариерите кои постојат и предизвикувачите на проблеми и нивна корекција. Улогата на менаџментот е преземање иницијатива за пристап „правилно и квалитетно веднаш“ во работните активности. Со тоа се намалува потребата од инспекциски надзор и одбивања, ќе исчезне потрагата по неправилности и недостатоци, ќе се отргне вниманието за свесноста за грешки.

Може да се заклучи дека само на овој начин ќе се намалат трошоците кои потекнуваат од грешки и дефекти, ќе се провери адаптивбилноста на стандардите за менаџмент на квалитет, ќе се потврди дека правилно функционираат системите за квалитет, процедурите и работните операции, ќе се потврди дека има квалитетен, едуциран и обучен работен кадар способен за разрешување на појавените проблеми, се добиваат квалитетни инструкции од менаџментот и се работи на економичен начин, има мотивирачки елементи кои позитивно делуваат на вработените и го зголемуваат нивното работно задоволство во внатрешната и надворешна средина.



Користена литература

1. John S. Oakland, Total Quality management, Heinemann Professional Publishing, 1989
2. Francesko M. Motivacija, struktura motiva, motiva postignuca, system kvaliteta, IIS – Iststrazivacki I tehnoloski centar, Univerzitet Novi Sad, 1995
3. Дамјановик Мијат, Менаџерска револуција- станје и перспектива теорије организације и теорије управљања, Завод за удџбенике и наставна средства, Београд, 1990
4. Crosby, V.P., Quality is free: The Art of Making Quality Certain, McGraw-HillCompanies, 1979
5. Lioyd Byars, Leslie W. Rue, Human Resource Management, McGraw-Hill Irwin, 2004
6. Paul Hersez, Kennet H. Blanchard, Management of Organizational Behavior-Utilrring Human Resources, Fifth Edition, Prentice Hall, Englenjood Cliffs, Nenj Jersez, 1988
7. Sofijanova E. 2007 Managerial and social aspects of managerial styles diversification, determined by the way of solving conflict situations, unpublished Doctor Dissertation, Skopje.