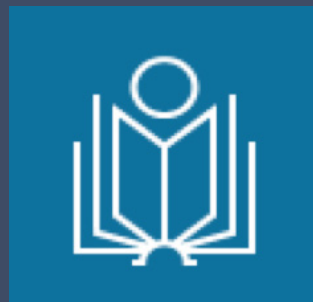


УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ

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
(руски јазик)

ТЕХНИЧКО УРЕДУВАЊЕ / ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕДАКТОР

Славе Димитров
Благој Михов

РЕДАКЦИЈА И АДМИНИСТРАЦИЈА / РЕДАКЦИОННИЙ 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 економических 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 економических 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. Гуца 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: 339.94:654(470:497.7)

Е.М. Кузнецова

Омский государственный педагогический университет, Высшая бизнес-школа, магистрант

E.M. Kuznetsova

Omsk State Pedagogical University, Higher Business School, undergraduate

КОММУНИКАТИВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВИРТУАЛЬНОЙ БИЗНЕС-СРЕДЫ РОССИЙСКОГО РЫНКА

Развитие коммуникативных технологий открывают немалые возможности сотрудничества между Россией и Македонией в различных сферах. В статье рассмотрены технологические особенности формирования единого российского бизнес-пространства. Особое внимание уделено характеристике функциональных возможностей коммуникативных сервисов.

Ключевые слова: бизнес-пространство, коммуникативная среда, бизнес-коммуникации, бизнес-процессы, внутрифирменное управление, межфирменные коммуникации, управление задачами и проектами, менеджер задач, управление бизнес-процессами, управление рабочим временем, управление персоналом, CRM-система, электронный документооборот.

BUSINESS DEVELOPMENT STRATEGY ON THE EXAMPLE OF INDUSTRY DIVERSIFICATION OF JOINT STOCK COMPANY "OSNOVA HOLDING"

The development of communication technologies are opening a lot of opportunities for cooperation between Russia and Macedonia in various fields. The article is about the technological features of the formation a unified communicative Russian business space. Particular attention is paid to the characteristic of functions of communication services.

Keywords: business space, communicative environment, business communication, business processes, management, inter-company communication, tasks and project management, task manager, business process management, management working time of company, HR management, CRM-system, electronic document management.

В основе формирования институций глобального рынка коммуникативных услуг лежит делегирование независимым посредникам полномочий и ответственности в сфере организации бизнес-коммуникаций [1, с. 209]. Реализуются коммуникативные услуги в виде облачных ресурсов, подключение пользователей к которым обеспечивает решение всего спектра коммуникационных задач как внутрифирменного управления, так и межфирменных коммуникаций.

Коммуникативные сервисы, представленные на российском рынке, обеспечивают интеграцию участников бизнес-процессов, в том числе и иностранных, в единое русскоязычное информационное пространство. Стандартный функционал таких сервисов максимально адаптирован к требованиям рынка. Конечный продукт может быть в формате облачного или стационарного пакета; бесплатный, с ограниченным количеством пользователей и виртуального пространства, или платный вариант с расширенным набором функций.

Как правило, интерфейс имеет блочную (или модульную) структуру, что позволяет добавлять дополнительные функции по мере необходимости. Основная задача таких коммуникативных сервисов – формирование корпоративной среды, в том числе информационного пространства, с целью оптимизации внутрифирменных и межфирменных взаимодействий.

При этом, формирование единого информационного пространство само по себе может быть рассмотрено как бизнес-процесс. Можно выделить несколько ключевых функций и направлений организации бизнес-процессов, существующих независимо от масштабов и сферы деятельности организации:

- 1) управление задачами и проектами;
- 2) управление бизнес-процессами;
- 3) управление рабочим временем в организации;
- 4) управление персоналом;
- 5) организация работы с клиентами;



- 6) организация электронного документооборота;
- 7) формирование отчетов,
- 8) формирование финансовых документов, в том числе выставление счетов, и другие.

На российском рынке такого рода сервисы представлены относительно крупными брендами: Мегаллан (megaplan.ru), Битрикс24 (bitrix24.ru), Onlyoffice (onlyoffice.com/ru), Elma (elma-bpm.ru) и другие. Это мультисервисные продукты, позволяющие реализовывать значительный набор организационно-управленческих функций в информационно-коммуникативном пространстве организации.

Однако этот перечень не является исчерпывающим. Существует множество более мелких облачных ресурсов, оказывающих специализированные услуги, таких, например, как Slack (slack.com), Wrike (wrike.com), Clientbase.ru (clientbase.ru), Amocrm.ru (amocrm.ru), Wunderlist (wunderlist.com), Todoist (todoist.com), Directum (directum.ru) и другие.

Лидерами российского рынка коммуникативных бизнес-услуг являются несколько основных сервиса, в совокупности охватывающие более миллиона пользователей не только в России, но и за её пределами (см. таблицу 1). Практически все они имеют как коммерческие, так и бесплатные пакеты услуг, а также общедоступные обучающие материалы.

Таблица 1. Ведущие сервисы коммуникативных бизнес-услуг в России

Название продукта	Количество зарегистрированных пользователей	Доля коммерческих пользователей	URL
Битрикс24	> 1000000	нет данных	bitrix24.ru
Мегаллан	40 851	52%	megaplan.ru
Onlyoffice	> 10000	нет данных	onlyoffice.com/ru
Офис24	1 650	100%	office24.ru
Elma	> 600	нет данных	elma-bpm.ru
Опуна	55	100%	onuma.ru

Источники: CNews Analytics: Крупнейшие поставщики SaaS в России 2015 / Издание о высоких технологиях – CNews [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cnews.ru/reviews/cloud2015/review_table/a91c25824a9087fd9f975e930f7567863ff526da; сайты вендоров [2, 3, 4, 5, 6, 7].

Некоторые программные продукты сосредоточены на решении отдельного взятого блока вопросов, например, управление задачами – менеджер/планировщик задач, или управление взаимодействием с клиентами – CRM-системы; другие, включают несколько блоков, представляя собой сложный программный продукт, нацеленный на формирование и управление корпоративной средой организации в целом. Содержательно каждый блок у разных сервисов имеет схожую инфраструктуру и ориентирован на реализацию общих организационных и управленческих функций:

1. Управление задачами и проектами – функция программного продукта или самостоятельная программа, позволяющая организовать работу в компании с численностью сотрудников более одного человека. Она способствует совместной реализации задач и проектов, обеспечивая постоянный и своевременный обмен информацией, принятие взвешенных управленческих решений.

Функция «менеджер (или планировщик) задач» позволяет оптимизировать такие составляющие этого блока как постановка задачи / создание проекта, назначение ответственного, исполнителей, подключение сотрудников к решению задачи, назначение наблюдателей и т.п. Кроме того, функция позволяет управлять сроками решения задачи, вести учёт времени, затраченного на решение задачи, настраивать повторяемость, связывать с другими задачами и пр. Основное предназначение – формирование и хранение списка задач и проектов и управление им.



2. Управление бизнес-процессами в программном продукте позволяет улучшить работу организации в целом за счёт оптимизации бизнес-процессов, протекающих в ней, ликвидацию их недостатков (дублирование функций, информационные, в том числе коммуникативные, барьеры и петли и др.), принятие необходимых организационно-распорядительных документов. Повторяемость бизнес-процессов позволяет их структурировать.

Как правило, программный продукт, обладающий этой функцией, содержит шаблоны готовых моделей бизнес-процессов, а также позволяет создавать новые, характерные для конкретной организации. Основная задача здесь – описать бизнес-процесс, выделить его основные этапы, закрепить исполнителей на каждом этапе. Программа позволяет видеть все бизнес-процессы, запущенные в организации, отслеживать их статус, настроить информирование об изменении статуса конкретного бизнес-процесса. Основное предназначение – улучшение функционирования организации и процессов в ней.

3. Управление рабочим временем в организации – основное предназначение модуля календарь. Как правило, он включает такие возможности, как ведение личного календаря сотрудника, рабочей группы, календаря задач, календаря компании и их объединение; синхронизация календаря с другими подобными приложениями (например, Outlook и др.); установка напоминаний о событиях; ведение графика учета рабочего времени и т.д.

Возможность ведения графика учета рабочего времени позволяет рассчитывать время, затраченное сотрудником на выполнение конкретной задачи, учитывать время отсутствия сотрудников на работе (отпуск, командировка, болезнь и др.). Актуальность этой функции обусловлена возможностью оперативного и своевременного перезакрепления задач, планирования совместных событий. Учёт рабочего времени способствует и реализации функции управления персоналом.

4. Управление персоналом как функция программного продукта позволяет проводить все необходимые манипуляции с сотрудниками: от принятия на работу и на значения на должность до морального поощрения.

Можно выделить следующие компоненты этого блока: возможность выстраивания иерархии управления через построение организационной структуры, что способствует более быстрому и детальному знакомству с организацией (актуально для новых сотрудников); закрепление сотрудников за структурными подразделениями и назначение их на должности, что позволяет видеть персональный состав всех структурных подразделений организации, оперативно находить и связываться с конкретным сотрудником.

Осуществление управления доступом сотрудников к информации и выстраивание связей для предоставления отчётности способствует налаживанию внутриорганизационной коммуникативной инфраструктуры; формирование базы данных сотрудников и их индивидуальных карточек даёт целостное представление о кадровом составе организации, позволяя своевременно проводить мероприятия по обучению, повышению квалификации и др. Кроме того, существует возможность осуществления морального поощрения и мотивации.

5. Организация работы с клиентами. Для решения данной задачи существует CRM-система (*Customer Relationship Management* или Управление взаимоотношениями с клиентами), которая может быть как самостоятельным приложением, так и частью более многофункционального программного продукта. Основное предназначение – автоматизация взаимодействия с клиентами с целью увеличения продаж, повышения качества обслуживания клиентов, оптимизации бизнес-процессов и анализа результатов.

Принцип работы CRM-системы предполагает, что вся входящая информация о клиентах, в том числе и потенциальных, вносится в клиентскую базу данных, где фиксируется и хранится в истории взаимоотношений с клиентом. CRM-система позволяет учитывать и анализировать не только взаимоотношения с действующими клиентами (т.е. уже сотрудничающими с организацией), но и с так называемыми *лидами* (от англ. lead – вести, приводить; это субъект, внимание которого привлёк товар или услуга организации, оставивший информацию о себе представителю организации или заполнивший анкету / регистрационную форму). По сути лиды являются потенциальными



клиентами. Система позволяет проводить анализ таких сфер как маркетинг, продажи, работа с клиентами и лидами, а также выставлять счета, формировать отчёты и другую документацию.

6. Организация и ведение документооборота – одна из неотъемлемых организационных задач. Преимущества применения электронного документооборота в организации сложно переоценить. Экономия времени, единая база данных документов, быстрый поиск, возможность применения электронной подписи, история создания и изменения документов, наблюдение за статусом документа, возможность удалённой работы, оперативность работы над документом – далеко не полный список преимуществ электронного документооборота. В связке с другими модулями система электронного документооборота позволяет прикреплять документы при постановке задачи, переписке, формировании базы данных клиентов. Основное предназначение – автоматизация процессов работы с документами электронного вида.

Помимо ключевых блоков и функций программное обеспечение позволяет работать с финансовыми документами, выставлять счета на согласование и оплату, в связке с телефонией автоматизировать работу с входящими звонками, формировать отчёты, настраивать напоминания, устанавливать повторяемость различных процессов. Важно учитывать, что рынок очень динамичен и оперативно реагирует на запросы потребителя, вынуждая разработчиков постоянно совершенствовать инфраструктуру программного продукта, учитывать запросы потребителя.

Представленные на российском рынке облачные коммуникативные сервисы [8] позволяют выполнять весь комплекс задач по организации бизнес-процессов от постановки и управления проектами и осуществления контроля на всех этапах их реализации, до формирования документов и управления персоналом. Их применение способствует значительной экономии ресурсов и сокращению транзакционных издержек, позволяя значительно повысить конкурентоспособность субъектов рынка.

Список литературы:

1. Калужский М.Л. Маркетинговые сети в электронной коммерции: институциональный подход: монография / изд. 3-е, перераб. и доп. – М.-Берлин: Директ-Медиа, 2015.
2. Битрикс24: сервис автоматизации и оптимизации бизнес-процессов компаний [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bitrix24.ru>
3. Мегapлан – система автоматизации бизнеса [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.megaplan.ru>
5. ONLYOFFICE™ – Офисные приложения в облаке [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.onlyoffice.com/ru>
6. Офис24 – Система коммуникаций внутри компании, объединяющая почту, корпоративный портал, телефонию, конференц-связь и другие инструменты для совместной работы [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://office24.ru>
7. ELMA – Система управления бизнес-процессами и эффективностью [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.elma-bpm.ru>
8. Онума – программные решения для бизнеса [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.onuma.ru>
9. Облачные сервисы 2015 / Издание о высоких технологиях – CNews [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cnews.ru/reviews/cloud2015>