

Издается с 1983 г.

**1/2011**

Выходит 12 раз в год

www.uptp.ru

# ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ УПРАВЛЕНИЯ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖУРНАЛ

Официальное издание

Международного научно-исследовательского института проблем управления

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ИЗДАТЕЛЬСКИЙ СОВЕТ

**Т.АШБОТ**  
**С.ТУМУР-ОЧИР**  
**Е.ВЕЛИХОВ**  
**С.ЕМЕЛЬЯНОВ**  
**А.ИВАНОВ**  
**А.КУЛЕШОВ**  
**А.РОДРИГЕС**

АССОЦИИРОВАННЫЕ ЧЛЕНЫ  
РЕДАКЦИИ

Институт экономики  
Национальной Академии наук  
Республики Армения;

Академия управления  
при Президенте  
Республики Беларусь;

Международная кадровая  
академия (Украина);

Союз Немецкой Экономики в РФ;

Представительство немецкой  
экономики в РФ

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ  
ЖУРНАЛА

**Михаил КРУК** — председатель совета,  
доктор экономических наук

**Олег ВИХАНСКИЙ,**  
доктор экономических наук  
**Маргарита МЕЛЬНИК,**  
доктор экономических наук  
**Юрий ЕМЕЛЬЯНОВ,**  
кандидат технических наук  
**Вадим ЯКОБС,**  
кандидат технических наук  
**Владимир БОКСЕР,**  
действительный член  
Европейской академии естественных наук  
**Эдуард КОРОТКОВ,**  
доктор экономических наук  
**Виктор КРИВОВ,**  
доктор экономических наук  
**Дмитрий СОРОКИН,**  
член-корреспондент РАН  
**Игорь КОСТИКОВ,**  
доктор экономических наук  
**Алексей МАКУШКИН,**  
кандидат экономических наук

Шеф-редактор  
**Анна МАЛАЯ**

Журнал «Проблемы теории и практики управления»  
входит в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий,  
рекомендуемых ВАК для публикации основных научных результатов диссертаций  
на соискание ученой степени доктора и кандидата наук

## ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

### 8 Сергей Миронов

Микрофинансирование – новый инструмент развития малого бизнеса  
*Рассматривается новый инструмент развития малого бизнеса – микрофинансирование. Комментируется Федеральный закон от 2.07.10 г. № 152-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».*

## КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ

### 13 Александр Муратов

Конвергенция управленческих концепций:  
контроллинг и менеджмент качества

*Показана необходимость и возможность соединения двух концепций: контроллинга и менеджмента качества. Предложено матричное построение общей системы управления на предприятии, обеспечивающее конвергенцию систем контроллинга и менеджмента качества.*

### 20 Андрей Блинов

Инновационно-технологическое развитие экономики России:  
современные задачи

*Освещаются проблемы инновационно-технологической модернизации российской экономики. Предлагается сконцентрировать ресурсы на ключевых направлениях научно-технического прогресса, сформировать научно-производственные структуры, способные конкурировать на внутреннем и внешнем рынках.*

## КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

### 27 Вячеслав Плещенко

Управление отношениями с поставщиками посредством обратной связи  
*С позиции теории систем исследуются взаимоотношения поставщиков и потребителей на этапе отбора. Анализируются различные варианты построения моделей управления (процедур отбора поставщиков).*

### 36 Елена Третьякова

Интеллектуальный потенциал организации: обобщающие индикаторы  
*Предлагаются подходы к определению интегрального индикатора, характеризующего состояние интеллектуального потенциала организации. Указаны достоинства и недостатки описанного подхода.*

## БИЗНЕС-ОБРАЗОВАНИЕ

### 47 Дина Макеева, Рамиль Мухимханов

Формирование системы бизнес-образования в России

*Рассматриваются основные направления и принципы, на базе которых может формироваться система бизнес-образования в России. Предложена модель формирования системы услуг бизнес-образования.*

#### УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМ РАЗВИТИЕМ

##### **54 Назим Эмиров**

Понятие социальной стандартизации:  
содержание, субъекты, объекты

*Анализируются проблемы стандартизации в социальной сфере. Исследовано социально-экономическое содержание этих стандартов, показаны типовые направления их использования.*

#### УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

##### **60 Ольга Алехина, Федор Удалов, Ирина Кулагова**

О влиянии руководителя на эффективность управления  
производством и персоналом

*Управление поведением персонала рассматривается как составная часть управления производством. Особое внимание уделяется умению руководителя в каждой конкретной ситуации находить наиболее действенные рычаги воздействия на непосредственных подчиненных и на внешнюю среду.*

#### ИНВЕСТИЦИИ И ИННОВАЦИИ

##### **66 Любовь Зинина, Людмила Понетайкина**

Промышленные предприятия региона:  
перспективы инновационного развития

*Анализируются современные тенденции развития инновационной деятельности как на уровне региона, так и на мировом уровне в разрезе различных сфер деятельности. Описывается процесс создания технопарка в Республике Мордовия.*

#### РЕГИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ

##### **74 Марина Виноградова**

Региональный туристский комплекс: система показателей развития

*Рассматриваются вопросы, связанные с формированием системы сбалансированных показателей, которые характеризуют развитие регионального туристского комплекса. Приведены этапы разработки данной системы.*

#### УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

##### **80 Владимир Глухов**

Финансовые отношения в домашнем хозяйстве: матричная модель

# СОДЕРЖАНИЕ

1/2011

*Анализируется влияние формы государственного устройства на организацию финансовых отношений в домашнем хозяйстве. Представлены различные точки зрения на моделирование домашнего хозяйства.*

## МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ

### 89 Сергей Терёхин

Менеджмент качества в коммерческом банке

*Рассматриваются теоретические основы менеджмента качества в коммерческом банке, представлена модель системы менеджмента качества применительно к банковской сфере.*

## ПРЕДПРИЯТИЕ

### 97 Владимир Обломец, Евгений Филиппов, Оксана Логунова

Структура автоматизированной системы управления производством: тенденции развития

*Описывается автоматизированная система управления производством для промышленного предприятия. Предлагается декомпозиция системы, выявлены тенденции ее развития.*

### 105 Андрей Коптелов

Анализ закупок на основе процессного подхода

*Использование процессного подхода при оптимизации закупок подразумевает представление и анализ деятельности в виде цепочек операций, выполняемых исполнителями бизнес-процессов. Это позволяет предприятиям сокращать внутренние издержки.*

### 112 Ольга Рудакова

Оценка уровня удовлетворенности населения бытовыми услугами: адаптированная методика

*Даются понятие «удовлетворенность потребителей бытовыми услугами» и методика оценки ее уровня. Предлагается использовать метод расчета интегрального индекса удовлетворенности персонала, метод учета рекламаций клиентов, метод определения средних балльных (процентных) оценок с учетом среднего коэффициента значимости, метод Кано.*

## ИЗ ИСТОРИИ УПРАВЛЕНИЯ

### 118 Татьяна Хохлова

Классики менеджмента: Ф.У. Тейлор и Г.Л. Гантт

*Юбилей основоположников науки управления – 155-летие со дня рождения Ф.У. Тейлора и 150-летие со дня рождения Г.Л. Гантта. Указываются некоторые биографические обстоятельства, способствовавшие формированию жизненных установок и научных взглядов родоначальников менеджмента.*

---

## STATE GOVERNANCE

### **8 Sergei Mironov**

#### **Microfinance – New Tool for Small Business Development**

*The author investigates microfinance as a new tool for small business development, and comments on the Federal Law No 152-FZ “On Microfinance and Microfinancial Organizations” dated 02.07.2010.*

## CONCEPTUAL BASES OF MANAGEMENT

### **13 Alexander Muratov**

#### **The Convergence of Management Conceptions: Controlling and Quality Management**

*The author shows the need for and opportunities of combining two conceptions – controlling and quality management, and proposes a matrix-based general management system of an enterprise, which provides for a convergence of controlling and quality management systems.*

### **20 Andrei Blinov**

#### **Innovative and Technology Development of Russian Economy: Up-to-Date Targets**

*The author deals with problems of innovative technology modernization in Russian economy, and suggests that resources should be concentrated in key directions of scientific-technical progress, scientific and production structures able to compete on the domestic and external markets should be formed.*

## CORPORATE MANAGEMENT

### **27 Vyacheslav Pleshchenko**

#### **Managing Relations with Suppliers through Feedback**

*With the support of system theory, an analysis of mutual relations between suppliers and consumers on the selection stage is given in the article, variants of shaping management models (supplier selection procedures) are investigated.*

### **36 Elena Tretyakova**

#### **Intellectual Capital of Organization: Generalized Indicators**

*In the article approaches to formulate an integral indicator to characterize the intellectual potential of an organization are proposed, merits and drawbacks of the given approach are pointed out.*

## BUSINESS EDUCATION

### **47 Dina Makeeva, Ramil Mukhimkhanov**

#### **Business Education Systems Formation in Russia**

# CONTENTS

1/2011

*Main directions and principles, which may serve as fundament for business education formation in Russia, are investigated, a model of system formation for business education services formation is proposed.*

## SOCIAL DEVELOPMENT MANAGEMENT

### 54 **Nazim Emirov**

The Notion of Social Standardization:  
Content, Subjects, Objects

*Standardization problems in the social sphere are researched, the socioeconomic content of these standards analyzed, typical lines of their application shown.*

## HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

### 60 **Olga Alekhina, Fedor Udalov, Irina Kulagova**

On the Influence of Manager on Production  
and Personnel Management Efficiency

*Management of personnel behaviour is treated as an integral part of production management. Special attention is paid to the ability of the manager to find most effective tools in every particular situation in order to exert influence on his/her immediate subordinates and the environment.*

## INVESTMENTS AND INNOVATIONS

### 66 **Lyubov Zinina, Ludmila Ponetaikina**

Industrial Enterprises of the Region:  
Innovative Development Prospects

*Modern trends in innovation development are researched through the prism of various activities both at regional and world levels, the process of setting up a technopark in the Republic of Mordovia is described.*

## REGIONAL DEVELOPMENT

### 74 **Marina Vinogradova**

Regional Tourist Complex:  
The System of Development Indicators

*The author deals with issues related to formation of a balanced scorecard, which characterizes the development of the regional tourist complex; she unveils the stages in elaborating the system.*

## FINANCIAL MANAGEMENT

### 80 **Vladimir Glukhov**

Financial Relations in the Household: A Matrix-Based Model

*The article points out how the state form of government impacts on financial relations in the household, and presents differing views as to the modeling of household.*

#### MANAGEMENT AND MARKETING

**89 Sergei Teryokhin**

**Quality Management in a Commercial Bank**

*The author researches the theoretical bases of quality management in a commercial bank, presents the model of quality management system applied to banking.*

#### ENTERPRISE

**97 Vladimir Oblomec, Evgeni Filippov, Oksana Logunova**

**The Structure of Automated Production Management System: Development Trends**

*In the article the automated production management system for industrial enterprise is presented, a decomposition of the system proposed, trends of its development are described.*

**105 Andrei Koptelov**

**Process Approach-Based Analysis of Purchases**

*Applying process approach to optimize purchases implies a presentation and analysis of activities (in form of operation chains) practiced by business process performers. This helps enterprises reduce internal costs.*

**112 Olga Rudakova**

**Measuring Population Satisfaction with Household Services: An Adapted Method**

*The author explains the notion of consumer satisfaction with household services and the methodology of measuring satisfaction. She suggests the use of methods aimed at calculating the integral index of personnel satisfaction, considering complain reports of clients, computing average marks (in points, percent) by taking account of the average statistical significance coefficient, as well as the Kano method.*

#### FROM THE HISTORY OF MANAGEMENT

**118 Tatyana Khokhlova**

**Management Classics: F.W.Taylor and H.L.Gantt**

*The article is dedicated to the jubilees of the founders of management science: 155th anniversary of birth of F.W.Taylor and 150th anniversary of birth of H.L.Gantt. The author points to some of their biographical data, which helped the management fathers shape their principles in life and their scientific ideas.*