

Институт экономики, управления и права (г. Казань)  
Институт бизнес-образования

*при поддержке*

Министерства промышленности и торговли Республики Татарстан  
Министерства образования и науки Республики Татарстан  
Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан  
Татарстанского отделения МОО «Академия проблем качества»  
Торгово-промышленной палаты Республики Татарстан  
Государственной инспекции труда РТ  
Ассоциации предприятий малого и среднего бизнеса Республики Татарстан  
Российской ассоциации бизнес-образования  
Немецкой Академии Менеджмента Нижней Саксонии ГмбХ, (DMAN), Германия  
Фолькуниверситета (Швеция)  
Высшей школы экономики и менеджмента (Чехия)  
Немецкой Школы Коучинга и Медиации (Санкт-Петербург)

## ЭФФЕКТИВНЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА – СТРАТЕГИИ УСПЕХА

## EFFECTIVE MANAGEMENT SYSTEMS – STRATEGIES OF SUCCESS

*Материалы II Международного научно-практического форума*

Казань  
ПОЗНАНИЕ  
2013



УДК 338.24  
ББК 65.291.21  
Э94

*Печатается по решению редакционно-издательского совета  
Института экономики, управления и права (г. Казань)*

**Редакционная коллегия:** проф., д-р экон. наук В.Г. Тимирясов;  
проф., д-р юрид. наук И.И. Бикеев;  
проф., д-р экон. наук Т.В. Крамин;  
доц., канд. экон. наук А.В. Тимирясова;  
доц., канд. экон. наук Л.В. Воронцова;  
доц., канд. физ.-мат. наук И.И. Антонова

**Ответственные редакторы:** Г.Я. Дарчинова, О.В. Лозовская

**Э94 Эффективные системы менеджмента – стратегии успеха:** материалы  
II Международного научно-практического форума, 18–19 октября 2012 г. –  
Казань: Изд-во «Познание» Института экономики, управления и права, 2013. –  
440 с.

**ISBN 978-5-8399-0372-2**

В сборнике представлены материалы II Международного научно-практического форума «Эффективные системы менеджмента – стратегии успеха». Авторы статей освещают следующие актуальные вопросы систем менеджмента качества: разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации: российский и зарубежный опыт; повышение энергоэффективности и энергосбережения в организациях бюджетной сферы и в корпоративном секторе; менеджмент качества для эффективного управления современным учебным заведением; современные системы управления в сфере охраны труда; системное управление рисками в организации; инструменты повышения эффективности деятельности организации в производственной сфере: системы бережливого производства, тотальной оптимизации производства и др.

Сборник предназначен для руководителей и специалистов предприятий и организаций, студентов, аспирантов, преподавателей и сотрудников вузов и научных организаций России и других стран, представителей коммерческих организаций, органов государственной власти, местного самоуправления, а также всех, кто проявляет интерес к рассматриваемым проблемам.

УДК 338.24  
ББК 65.291.21

ISBN 978-5-8399-0372-2

© Институт экономики, управления  
и права (г. Казань), 2013  
© Авторы статей, 2013

## СОДЕРЖАНИЕ

Аглиева В.Ф. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ .....	8
Андреев В.В., Автономов А.Н., Ширманова Е.А. МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ВУЗА КАК ЭЛЕМЕНТ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ .....	12
Антонова И.И., Гиниатуллина Е.Н. СИСТЕМА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ТРУДА В ИНСТИТУТЕ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА (г. Казань) .....	17
Белобрагин В.Я., Антонов С.А., Антонова И.И., Тазетдинова К.А., Ахмадеева Г.Ч. ЭФФЕКТИВНАЯ СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА КАК ОСНОВА БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА .....	22
Борисова Н.П. ПРИНЦИП СПРАВЕДЛИВОСТИ В СИСТЕМЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ ВЫБОРОВ .....	29
Воробьев В.Ф. МОДЕЛЬ ДЕЛОВОГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ EFQM И ЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ В РОССИИ .....	32
Гареев К.Х. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК МЕХАНИЗМ ФОРМИРОВАНИЯ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ РЕГИОНА В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА .....	38
Гусаров Д.Н. К ВОПРОСАМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ЭКОНОМИКИ .....	42
Гусарова Л.В. ПРАКТИКООРИЕНТИРОВАННОЕ ОБУЧЕНИЕ КАК ЗАЛОГ СТРАТЕГИЧЕСКОГО И ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ЭКОНОМИКИ .....	45
Джано Джомая. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕРСОНАЛА КАК ВАЖНЕЙШИЙ ЭЛЕМЕНТ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА .....	51
Емельянова Т.Г., Корчак Е.В. МОТИВАЦИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОЛЛЕКТИВА КАК ОДИН ИЗ СПОСОБОВ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ .....	55
Иванова Т.Л. УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ КОНФЛИКТАМИ В СФЕРЕ ДЕЛОВЫХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ .....	58
Ковалева Ф.Р., Бакирова Г.А., Файзуллина Р.Б., ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ГАОУ СПО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА» .....	63

Козырев В.О. АУТСОРСИНГ: ПЛЮСЫ И МИНУСЫ ПРИМЕНЕНИЯ .....	65
Кудрявцева И.М., Пушина Н.В. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ПИЩЕВОМ ЛИЦЕЕ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ, ЗАЯВЛЕННЫХ ФГОС .....	69
Люттханс Андреа. КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ЧЕРЕЗ ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ. ПОСЛЕДСТВИЯ ВСТУПЛЕНИЯ РОССИИ В ВТО И ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДМАН.....	74
Максимов Е.Г. УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ХОККЕЙНЫХ ВИДЕОТРАНСЛЯЦИЙ .....	76
Моисеева Э.А. АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ БАРЬЕРЫ В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ ТРУДА РАБОТНИКОВ И ОЦЕНКИ БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА РАБОТНИКОВ ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ НАНОМАТЕРИАЛОВ ИЛИ ПРИМЕНЕНИИ НАНОМАТЕРИАЛОВ И НАНОТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАБАТЫВАЮЩЕЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ.....	80
Назмиева Э.И. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ В КОНТЕКСТЕ ЕВРОПЕИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ .....	87
Николаева И.Н. МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ .....	89
Осипов Д.В. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫМИ РИСКАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ .....	93
Ситникова Л.А. О ВОЗМОЖНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕТОДОВ ТЕОРИИ ИГР К АНАЛИЗУ РИСКА .....	97
Смирнов В.А., Антонова И.И., Антонов С.А., Ахмадеева Г.Ч. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УСТАНОВЛЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗЕЙ СКРЫТЫХ ПОТЕРЬ С ИНСТРУМЕНТАМИ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА .....	99
Страхова О.А., Швецова О.А., Аверина Е.А., Ишков А.И. ИННОВАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ .....	104
Страхова О.А., Швецова О.А., Моталова Т.А., Рыданов А.Н. ЭФФЕКТИВНЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА: ШВЕЙЦАРСКАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ .....	106
Талипов Р.А. УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ КАК ФОРМА РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ.....	109
Уляков В.Н. БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО В ЛОГИСТИКЕ КАК ИСТОЧНИК КОНКУРЕНТНОГО ПРЕИМУЩЕСТВА .....	112
Фролова И.И. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ИСО/ТУ 16949:2009 .....	115

Фролова Л.В. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ РОССИЙСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ В РАМКАХ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	119
Хазеева Р.Ф., Приймак Е.В. РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ СМК ОРГАНИЗАЦИЙ – ОСНОВА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРИ ВСТУПЛЕНИИ РОССИИ В ВТО .....	123
Хаметшин М.З. ПРИМЕНЕНИЕ ИКТ НА УРОКАХ БИОЛОГИИ .....	125
Юсупова Г.В. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОВРЕМЕННОГО ЛИДЕРА.....	129
Яковлев М.Г. ВСЕРОССИЙСКИЙ ФОРУМ «ЛУЧШИЙ ОПЫТ – ДЛЯ ЛУЧШЕЙ ЖИЗНИ!» .....	133

## МОЛОДЕЖНЫЙ ПРОЕКТ «МЫ – ЗА РОССИЙСКОЕ КАЧЕСТВО!»

### *Конкурсные работы студентов*

Агеев А.А. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРИСОЕДИНЕНИЯ РОССИИ К ВТО: КАЧЕСТВЕННАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ.....	137
Антонов В.С., Насыров И.К. МИНИМИЗАЦИЯ РАСХОДОВ НА ОПТИМИЗАЦИЮ ПРОИЗВОДСТВА ЗА СЧЕТ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА LABVIEW .....	143
Бадыкова Г.Ф. ОЦЕНКА И ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ (НА ПРИМЕРЕ г. КАЗАНИ) .....	146
Батянин А.М., Гимадрисламов Р.Р. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ВНУТРЕННИЕ ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА РОССИЙСКИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ .....	157
Белянина Н.В. ЭФФЕКТИВНОСТЬ И КАЧЕСТВО ПОТРЕБЛЕНИЯ И УЧЕТА ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ ТЕПЛОВОГО ПУНКТА .....	164
Борисова Э.В. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ ООО СОЦБЫТОБСЛУЖИВАНИЕ «ШИННИК» .....	165
Бусургина Н.Н. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ТОВАРОВ .....	176
Варганова Э.И. ИЗМЕНЕНИЕ КАЧЕСТВЕННЫХ ХАРАКТЕРИСТИК КАРТОНА ПОД ВЛИЯНИЕМ ПЛАЗМООБРАБОТКИ .....	185
Габдуллина Д.И. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ В ТОРГОВОЙ СЕТИ «ТЕХНОСИЛА».....	186
Газимзянова Г.Г. ФОРМИРОВАНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ ПРИНЦИПОВ TQM С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ И ПОВЫШЕНИЮ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА К ОРГАНИЗАЦИИ .....	195

Гапоненко С.О. РАЗРАБОТКА ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОЙ ПОЛИТРУБНОЙ БИОЭНЕРГЕТИЧЕСКОЙ УСТАНОВКИ ДЛЯ АНАЭРОБНОГО СБРАЖИВАНИЯ ОРГАНИЧЕСКИХ ОТХОДОВ .....	198
Гаянов Т.И. ЗНАЧЕНИЕ СЕРВИСА В ЭКОТУРИЗМЕ ДЛЯ ЭКОНОМИКИ ТАТАРСТАНА.....	202
Гильмуллина Р.Г. ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ г. КАЗАНИ).....	212
Гиниятуллина Л.А. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В СООТВЕТСТВИИ С МЕЖДУНАРОДНЫМИ СТАНДАРТАМИ ИСО 9000 .....	222
Дмитриев А.А. К ВОПРОСУ О КАЧЕСТВЕ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ .....	229
Дмитриев А.М. РОЛЬ ГОСУДАРСТВА В РЕГУЛИРОВАНИИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	233
Дмитриева Л.П. СПОРТ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ МОЛОДЕЖИ .....	239
Каюмова Г.И. ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ .....	242
Краснов Е.Д. ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ – ВАЖНЕЙШЕЕ НАПРАВЛЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ .....	248
Краснова Э.Р., Сафарова Р.Р. ВОПРОСЫ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ .....	251
Курская С.Ю. КАЧЕСТВО ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ: ОТ ПРОБЛЕМ ДО ПУТЕЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ .....	261
Кушнир В.И. МЫ – ЗА РОССИЙСКОЕ КАЧЕСТВО .....	271
Лепяцкий С.М. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЛЕЧЕБНО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ .....	275
Лосева М.А. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ.....	284
Мартынова Ю.Н. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ ОАО «НИЖНЕКАМСКНЕФТЕХИМ» В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ И МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ПЕРИОД КРИЗИСА.....	289
Маслов Г.И. ПРИНЦИПЫ СМК – ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ .....	299
Мусина Д.О. СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ТРУДА .....	301
Мустафина А.Т. САМООЦЕНКА КАК ИНСТРУМЕНТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОАО «НИЖНЕКАМСКНЕФТЕХИМ».....	316



Мушарапова А.З. МЫ – ЗА РОССИЙСКОЕ КАЧЕСТВО .....	325
Пискунова А.В. ПРОЦЕСС МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ФИНАНСОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА В АПК.....	329
Преображенский Б.Д. РОССИЙСКИЙ РЫНОК И КАЧЕСТВО – СОВМЕСТИМЫ ЛИ ЭТИ ПОНЯТИЯ?! .....	334
Сабирзянова Э.Р. КАЧЕСТВО НАЛОГОВОЙ ПОЛИТИКИ В НАШЕЙ СТРАНЕ .....	338
Салахов Р.А. РОССИЙСКИЕ РЕАЛИИ МОТИВАЦИИ РАБОТНИКОВ .....	342
Салахова А.И. ТЕОРИЯ НАДЕЖНОСТИ – КАЧЕСТВЕННЫЙ ПОДХОД К ПРИНЯТИЮ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ .....	355
Сафина Г.И. КАЧЕСТВО БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	361
Сулейманова А.М. ВНЕДРЕНИЕ ВСТРОЕННОГО КАЧЕСТВА В БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ОПЛАТЫ ТРУДА РСИС С ПОМОЩЬЮ ПРИМЕНЕНИЯ УЗКО-ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОЙ СТРУКТУРЫ ОПЛАТЫ ТРУДА .....	366
Тухватуллина Е.Ю. МЫ – ЗА КАЧЕСТВЕННУЮ ПОДГОТОВКУ ВЫПУСКНИКОВ ДЛЯ ШВЕЙНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ РОССИИ .....	372
Хабибуллина Э.В. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ И КОМПЛЕКТУЮЩИХ ИЗДЕЛИЙ .....	378
Хамидуллина А.И. КАЧЕСТВО РОССИЙСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ.....	380
Харасова Л.Б. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ХЛЕБОБУЛОЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «КРОНА».....	388
Чигарова Е.А., Якимова К.Д. К ВОПРОСУ О МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА ТУРИЗМА В РОССИИ .....	397
Юмагуллова Ю.Ф. ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ.....	406
Юнусова Р.А. БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО.....	412
Яхина Р.К. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ПРОБЛЕМЫ МОДЕРНИЗАЦИИ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ .....	423
Яшагин А.С. СТРАНА, В КОТОРОЙ СТЫДНО УМЕРЕТЬ .....	432