

# Управление социально-экономическими системами

УДК 005.6 + 005.95  
ББК У9(2)240.0

DOI: 10.14529/em160312

## КОНЦЕПЦИЯ, МОДЕЛИ И МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ РЕМОНТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА И ПРЕДПРИЯТИЯ

*А.А. Алабугин, В.А. Максимова*

*Южно-Уральский государственный университет, г. Челябинск*

Концепция, модели и методы, как части методологии научного исследования процессов повышения качества управления, необходимы для регулирования деятельности персонала и предприятия. Решение задач методологического анализа позволит расширить число альтернативных вариантов увеличения инновационности и эффективности результатов организационного развития с достижением их компромисса.

В статье анализируются пять концептуальных подходов к повышению качества управления. Их системное применение позволит реализовать концепцию с учетом необходимых взаимосвязей подсистем и элементов.

Концепция исследования представляется как целостная система научных подходов к повышению качества управления организацией высокотехнологичной ремонтной деятельности. Это необходимо при согласовании интересов, например, ремонтных предприятий и потребителей их услуг. Следует обеспечить повышение качества функционирования предприятия на основе регулирования специальных и базовых функций и показателей управления дисбалансами результатов для устойчивости развития в долгосрочном периоде времени.

**Ключевые слова:** концепция, модели, ремонтная деятельность.

Концепция, модели и методы, как части методологии научного исследования процессов повышения качества управления, необходимы для регулирования деятельности персонала и предприятия. Решение задач методологического анализа позволит расширить число альтернативных вариантов увеличения инновационности и эффективности результатов организационного развития с достижением их компромисса.

Концепция исследования представляется как целостная система научных подходов к повышению качества управления организацией высокотехнологичной ремонтной деятельности. Это необходимо при согласовании интересов, например, ремонтных предприятий и потребителей их услуг. Следует обеспечить повышение качества функционирования предприятия на основе регулирования специальных и базовых функций и показателей управления дисбалансами результатов для устойчивости развития в долгосрочном периоде времени.

В статье анализируются пять концептуальных подходов к повышению качества управления. Их системное применение позволит реализовать концепцию с учетом необходимых взаимосвязей подсистем и элементов.

Первый подход – функциональный – основывается на исследовании внешней среды предприятия [1, 4–7, 11]. Проблемам такого подхода в научных исследованиях посвящены работы отечест-

венных и зарубежных исследователей: Д. Аакера, П. Дойля, Г. Кунца, М. Мескона и других [2]. Функциональный метод важен в биологических, общественных науках и экономике, где функционирование любых объектов, в том числе персонала и предприятия в целом, связано с проявлением ряда общих свойств в окружающей среде. Для реализации внутренних и внешних связей необходимы функции управления. В этом случае дисбаланс определяется сравнением целевых показателей либо результатов повышения качества выполнения функций каждой заинтересованной стороной.

Второй подход – ситуационный – в большей степени ориентирован на исследование динамики внутренней среды предприятия. Основоположники ситуационной теории – Т. Бернс, Дж. Лорш, Е. Лоуренс, Р. Моклер, П. Друкер, Д. Макгрегор, М. Портер и другие [13–15]. Центральным её элементом они полагали ситуацию как конкретный набор обстоятельств (факторов), которые оказывают существенное влияние на возможности развития предприятия в данное конкретное время. В составе ситуационных факторов влияния применительно к данному объекту и предмету исследования обычно выделяют следующие: потребности клиентов в организации ремонтов, характер выполняемой ремонтной деятельности, требования и воздействия внешней среды, технико-технологические возможности ремонтной службы по обеспечению ка-

чества результатов. Ситуационный подход исходит из того, что в деятельности предприятий, в особенности родственного профиля, есть много общего. В то же время, каждая ситуация индивидуальна и требует особого подхода для ее разрешения.

Применительно к данному исследованию подход учитывает дисбаланс, определяемый указанными интересами, выраженными в целевых показателях инновационности и эффективности процессов. Например, дисбаланс может быть между целями повышения инновационности методов и средств ремонтной службы и показателями эффективности потребителя услуг – газотранспортного предприятия. Оно стремится поддерживать минимальное количество аварийных ремонтов, запасов на складе, повысить безопасность труда персонала, чтобы увеличить рентабельность функционирования и развития [10].

Третий подход – комплексный – ориентирован на совместное исследование внутренней среды и внешнего окружения предприятия. Следует отметить основных представителей развития этого направления исследования в стратегическом менеджменте: П. Дойль, М. Портер, А.А. Томпсон, Р.А. Фахтудинов и другие [7, 9]. В данном случае это означает, что дисбаланс определяется между целевыми показателями инновационности ремонтного предприятия и эффективности предприятия по передаче газа по трубопроводу.

Четвертый подход – циклический – в большей степени ориентирован на исследование динамики циклических колебаний экономических показателей. Проблеме его применения в научных исследованиях посвящены работы других отечественных и зарубежных исследователей: Й. Шумпетер, Х. Кларк, М.И. Туган-Барановский, Р. Гильфер-

динг, А. Афталион, Г. Мур, Ж. Лескюр, Н.Д. Кондратьев, А.А. Алабугин и других [1, 2]. В данном случае изучаются циклы изменений дисбаланса целей и качества управления ими.

Пятый подход – графоаналитический – используется для моделирования экономических ситуаций. В инновационном направлении повышения качества все чаще используются физические аналогии, графовое [8, 11, 12] или когнитивное моделирование, а также векторный анализ. Это позволит признать важность математического описания и анализа рассматриваемых систем и объектов, вследствие положительности опыта имеющегося в физике и механике.

В настоящем исследовании предлагается модернизировать графоаналитический метод интеграцией двух подходов [2]. Он послужит основой формализации процесса принятия управленческих решений по организации ремонтов. Предложено сочетание матричного анализа концептуального вида, позволяющего выделить логические связи между параметрами, с возможностями циклического подхода. Анализ подходов выявил необходимость интегрально-модернизированного циклического метода, представленного в схеме генезиса на рис. 1.

Многообразие методов потребовало их анализа на соответствие цели исследования (табл. 1). Они имеют достоинства и недостатки, выявленные на основе экспертных оценок.

В схеме генезиса проведена экспертная оценка степени соответствия существующих и предлагаемых в исследовании подходов. Исторический анализ дал возможность выявить современные тенденции совершенствования и учесть достоинства и недостатки методов повышения качества управления сложными организационными процес-

Таблица 1

Анализ методов повышения качества управления на соответствие цели исследования

№ п/п	Авторы и название метода	Оценка степени соответствия метода цели исследования
1	Функциональный подход: Д. Аакер, П. Дойл, Г. Кунц, М. Мескон и других	Низкая, не учитывает особенности организации и степень согласования интересов производителей и потребителей услуг
2	Ситуационный подход: Т.Бернс, Дж. Лорш, Е. Лоуренс, Р.Моклер, П.Друкер, Д. Мактрегор, М. Портер и другие	Низкая, не учитывает факторы качества и степень согласования интересов производителей и потребителей услуг
3	Комплексный подход: П. Дойль, М. Портер, А.А. Томпсон, Р.А. Фахтудинов и другие	Средняя, так как частично учитывает интересы производителей и потребителей услуг
4	Циклический подход: Й. Шумпетер, Х. Кларк, М.И. Туган-Барановский, Р. Гильфердинг, А. Афталион, Г. Мур, Ж. Лескюр, Н.Д. Кондратьев и другие	Средняя, так как первоисточником циклических колебаний выступают внутренние факторы развития предприятия на инновационной основе
5	Интегрально-модернизированный циклический метод, предлагаемый в исследовании	Высокая, так как учитывает особенности процессов высокотехнологичной организации ремонтов

сами. Это определило основное противоречие между факторами – вызовами среды и недостаточными возможностями имеющихся подходов в регулировании дисбалансов рассматриваемых интересов.

Противоречие обусловило необходимость повышения качества управления организацией на основе концепции циклического процесса повышения качества организации ремонтов с использованием комплекса методов управления по показателям компромисса интересов ремонтной службы и потребителей. Это позволило разработать требования к такому комплексу (табл. 2).

Очевидно, что существующие методы не реализуют концепцию настоящего исследования в достаточной мере. Это вызвано отсутствием методического инструментария, содержащего количественные методы оценивания, критерии качества и эффективности управления организацией ремонтов по факторам согласования интересов служб и потребителей на основе циклической модели и методов организации.

Специфика процесса организации применения высокотехнологичных средств и методов ремонта в концепции компромисса интересов инновационности и экономической эффективности заключается в необходимости выбора и реализации методов управления, обеспечивающих повышение качества ремонта при снижении удельных затрат на его проведение. Для этого необходимы согласованные темпы снижения этих затрат и роста качества в интегрированной циклической модели комплекса методов организации ремонтов (рис. 2).

Модель показывает взаимодействие трех направлений повышения качества управления организацией: организационного (О); технико-технологического, определяющего инновационность используемых средств (оборудования, материалов и т. д.) (С); и финансово-экономического (Э). Результаты реализации направлений показаны зоной возможного компромисса целей (К).

Для повышения качества управления оценивается возможность осуществления этапов последовательности инновационных циклов 1, 2, 3 повышения качества управления организацией ремонтов. Модель определяет эффективную траекторию повышения качества управления организацией ремонтов по известному критерию Парето [3]. Она основана на целенаправленном развитии, которое никому не причиняет убытков, а некоторым объектам и субъектам персонала приносит пользу. Для этого критерий повышения качества управления должен задавать приемлемый диапазон показателей качества выполнения необходимых функций ( $n$  – количество показателей качества):

$$\sum_{j=1}^n K_{Kj}^{\Phi} \times \Pi_{Kj}^{\Phi} \leq \sum_{j=1}^n \Pi_j^{\Pi},$$

где  $\Pi_{\text{со}}^{\Phi}$ ,  $\Pi_{\text{с}}^{\Phi}$ ,  $\Pi_{\text{жэ}}^{\Phi}$ ,  $\Pi_{\text{Кj}}^{\Phi}$  – фактические показатели организационного, технико-технологического, экономического направления достижения компромисса целей;  $K_{\text{Кj}}^{\Phi}$  – коэффициент-мультипликатор по  $j$ -му фактическому показателю повышения качества управления  $\Pi_j^{\Phi}$ ;  $\Pi_j^{\Pi}$  – анализируемый целевой показатель  $j$ -го вида.

Представление о сути компромисса интересов и необходимых методах его регулирования в интегрально-модернизированном циклическом подходе дано в матричной циклической модели процесса управления организации ремонтов по показателям дисбаланса (рис. 3). В качестве показателей дисбаланса целей инновационности и эффективности средств и методов предложены главный показатель-свойство «уровень баланса целей», регулируемый уровнями удельных затрат на единицу объема ремонтных работ (кривая 2) и качества организации ремонта (кривая 1).

Показатель удельных затрат на единицу ремонтных работ максимально отражает цели и результаты функционирования ремонтной службы. Действительно, снижение величины затрат означает рост прибыли и экономической эффективности, так как цены на высокотехнологичные инновационные методы и средства организации ремонтов, как правило, превышают цены аналогичных низко- и среднетехнологичных аналогов. Это является следствием уникальных характеристик полезности и инновационных возможностей ремонта для потребителя. Они определяют закрывающе-прорывной уровень качества методов и средств новой информационной технологии организации ремонта, предлагаемого в исследовании.

К высокотехнологичным методам и средствам организации ремонтов относятся те из них, которые отличаются новизной и уникальностью средств и методов. При этом применяются прорывные (синонимы – подрывные, или прерывающие) методы управления техники и технологии, закрывающие перспективы применения имеющихся средств. Они соответствуют уровню конкуренции и достижениям передовых предприятий выше среднеотраслевых и даже среднемировых значений, предполагающим использование патентов на изобретения и даже открытий фундаментального характера. Такой уровень отличает предлагаемую информационную технологию организации ремонтов.

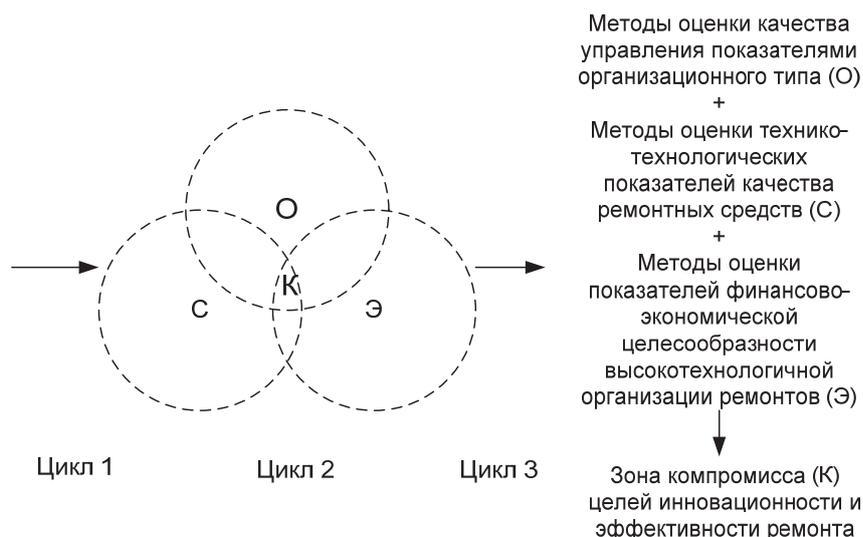
Этапы и содержание матрично-циклической модели управления организацией ремонтов определяют выдвигаемую нами гипотезу четырех этапов жизненного цикла изменении уровня баланса интересов ремонтных служб и потребителей. Конфликт, как предельное несоответствие целей экономической устойчивости и оцениваемого качества высокотехнологичных и инновационных средств и методов ремонта, возникает при непри-



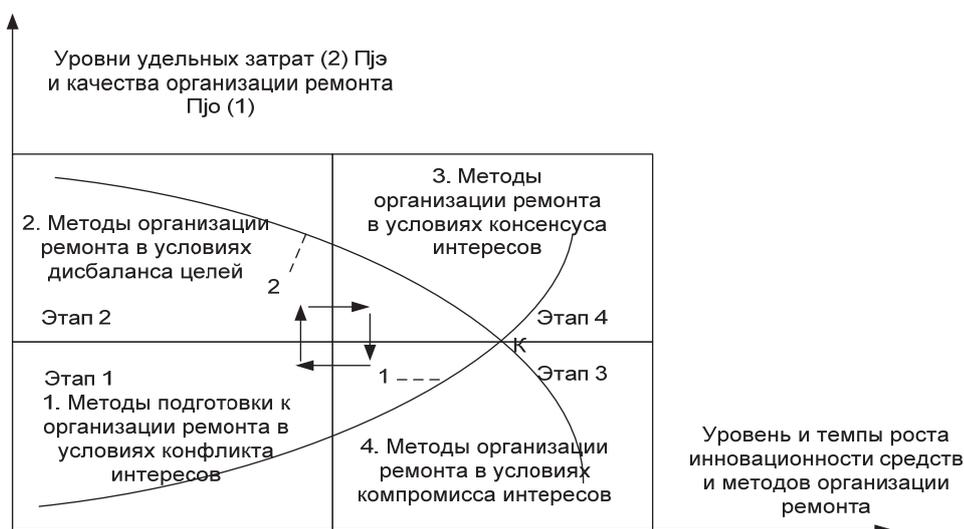
Рис. 1. Генезис методов повышения качества управления организацией ремонтной деятельности

Таблица 2  
Требования к разработке методов повышения качества управления организацией ремонтной деятельности

Основные недостатки имеющихся методов	Методологические требования	
	К комплексу методов	К свойствам системы управления
1. Недостаточно учитывается степень определенности результатов управления организацией по факторам дисбаланса интересов служб и потребителей в сети. 2. Количественно не учитывается степень воздействия на компромисс интересов служб и потребителей. 3. Характер возникновения дисбаланса в большинстве случаев спонтанный. 4. Нет интегрального подхода к исследованию факторов дисбаланса интересов служб и потребителей. 5. Отсутствует интегральная оценка качества и эффективности управления по факторам дисбаланса интересов служб и потребителей на основе комплекса методов	Требуется методика управления развитием предприятия по факторам дисбаланса интересов со следующими этапами: 1. Разработка критериев и показателей качества и эффективности управления организацией по факторам дисбаланса интересов служб и потребителей. 2. Выбор методов управления организацией службы, регулирующих дисбаланс интересов. 3. Интегральная оценка качества и эффективности управления организацией по факторам дисбаланса интересов производителей и потребителей. 4. Апробация методики управления в реальных условиях	Требуется внести изменения и дополнения в систему управления предприятием: 1. Дополнить базовые функции управления предприятием с учетом регулирования дисбаланса интересов инновационности служб и эффективности предприятия. 2. Разработать показатели качества управления дисбалансом интересов, которые более эффективно используются в механике управления. 3. Дополнить принципы регулирования дисбаланса целей, формирования и выбора методов управления организацией ремонтных служб. 4. Расширить состав методов управления



**Рис. 2. Интеграционная циклическая модель комплекса методов организации высокотехнологичных средств и методов**



**Рис. 3. Циклическая модель обоснования комплекса методов управления организацией применения высокотехнологичных инновационных методов и средств ремонтной деятельности**

знании на начальном этапе проекта в газотранспортной сети полезности уникальных свойств новой информационной технологии организации. Это инициирует и мотивирует в цикле 1 (показан стрелками) формирование методов подготовки и организации в проекте повышения качества ремонтов (этап 1 в квадранте 1).

Незначительное снижение несогласованности целей служб и потребителей, показанное динамикой показателей-факторов на этапе 2 в квадранте 2, способствует запуску проекта повышения качества управления в ремонтной службе. Значительное уменьшение затрат на организацию ремонтов такого типа и увеличение качества создают воз-

можности кратковременного достижения зоны консенсуса интересов (этап 4 в квадранте 3). Наконец, полное осознание потребителем ценности и увеличение масштабов оказания ремонтных услуг указанного типа позволяет достичь и сохранять компромисс интересов в долгосрочном периоде (этап 3 в квадранте 4).

Циклическая интеграционная модель обеспечивает полноту охвата этапов в направлениях изменений уровня баланса интересов, показанных стрелками. При этом возможно (в идеальном случае) достижение соотношений параметров регулирования уровню консенсуса в точке К. Регулируемость изменений по этапам цикла возможна при

последовательной реализации комплекса методов (1, 2, 3, 4).

Для реализации концепции и модели цикличности баланса интересов необходима разработка методов постепенного перехода от конфликтных проявлений дисбаланса целей при низких уровнях качества управления к компромиссным при средних и сложных характеристиках в области регламентируемых параметров развития по общему критерию целостности объекта управления в долгосрочном периоде. Модель имеет четыре группы таких методов управления по факторам дисбаланса целей развития ремонтных служб.

Первая группа методов регулирует диапазон изменений уровня баланса, оценивающего свойство организационной гибкости. Он измеряется в интервале от уровня баланса  $УБ = 1$  (абсолютного максимума либо норматива его уровня «УБ» = «УБн») до минимального уровня ( $УБ = 0$ ). Регулирование улучшается применением дополнительной функции «формирование управленческой нацеленности на устойчивость организационного развития по критерию гибкости или стабильности». Использование критериев гибкости либо стабильности свойств системы управления содействуют динамизму развития либо неизменности взаимоотношений на основе всестороннего директивного контроля процессов ремонта и их предсказуемости. В зависимости от критериев и скорости процессов методы называются революционными либо эволюционными.

Вторая группа методов матричной модели управления может быть названа горизонтальной, так как требует регулирования дисбаланса целей и стратегий использования внутренних либо внешних возможностей ремонтной службы с применением базовых и специальных функций. Соответствующий диапазон изменений предельных величин уровня качества процессов управления организацией ремонтов представлен континуумом «максимум эффективности управления в краткосрочном периоде – максимум эффективности этой подсистемы в долгосрочном периоде». Первый полюс диапазона поэтому предлагается оценивать и планировать на основе дополнительной функции формирования направленности внутренних коммуникаций на устойчивость процесса развития. Функция специализирует направленность действий персонала и подразделений на сохранение устойчивости процессов начатых изменений в краткосрочном периоде времени. Этому способствуют высокие индексы качества выполнения соответствующих подфункций: формирование стиля лидерства ремонтной службы, направленное на эффективность развития, формирование условий соответствия структурных элементов системы управления факторам среды и целям эффективного процесса организации ремонтов.

Соответствующая группа методов ориентирует на конкуренцию, спрос потребителей и прочие факторы внешней среды. Такие процессы достижимы за более длительный период времени с использованием функций формирования целей устойчивой организации развития, направленной на регулирование баланса внутренних и внешних целей. В соответствии с вышеуказанными характеристиками специальных функций управления развитием этому способствуют высокие значения индексов качества (подфункций формирования и регулирования технико-технологических показателей, регулирования баланса финансово-экономических показателей управления высокотехнологичной организацией ремонтов). Такого рода методы обеспечения долгосрочной эффективности преобладают в организациях с горизонтальной структурой, нацеленных на реализацию долгосрочных инновационных проектов, требующих совместных усилий функциональных подразделений, цехов и т. п.

Третья группа методов может быть названа функционально-диагональной в циклической модели, так как нацеленность управления развитием образуется как некая «равнодействующая» величина соответствующих «вертикальных» и «горизонтальных усилий». Фактически речь идет о методах регулирования иерархической либо межфункциональной направленности применения вышеуказанных специальных функций и методов управления организацией ремонтной деятельности.

Четвертая группа методов регулирует преобладание ориентации на рост компромисса целей инновационной гибкости методов и средств ремонта в краткосрочном либо долгосрочном периоде повышения качества управления

Таким образом, в статье решены следующие задачи методологического этапа исследования:

- Определена концепция и гипотеза исследования на основе анализа существующих подходов с учетом необходимых взаимосвязей подсистем и элементов организации ремонтной деятельности.
- Разработан генезис существующих и предлагаемых в исследовании подходов, позволивший определить комплекс методов повышения качества управления организацией ремонтной деятельности в интеграционной циклической модели организации высокотехнологичных средств и методов ремонта
- Разработанная циклическая модель обосновывает этапы реализации проекта организации применения высокотехнологичных инновационных информационных методов и средств ремонтной деятельности. Это позволит осуществить постепенный переход от конфликтных проявлений дисбаланса целей при низких уровнях качества управления к компромиссным по критерию целостности объекта управления в долгосрочном периоде.

### Литература

1. Алабугин, А.А. Управление сбалансированным развитием предприятия в динамичной среде. Книга 1: Методология и теория формирования адаптационного механизма управления развитием предприятия: монография / А.А. Алабугин. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2005. – 362 с.
2. Алабугин, А.А. Управление сбалансированным развитием предприятия в динамичной среде. Книга 2: Методология и теория формирования адаптационного механизма управления развитием предприятия: монография / А.А. Алабугин. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2005. – 345 с.
3. Акофф, Р. Планирование будущего корпорации / Р. Акофф. – М.: Прогресс, 1985. – 423 с.
4. Сизо, А.В. Информационные технологии и стратегии развития предприятия / А.В. Сизо // Сб. материалов третьего Всероссийского симпозиума «Стратегическое планирование и развитие предприятий». – М.: ЦЭМИ РАН, 2002. – С. 112–113.
5. Береза, Т.Н. Технология оценки качества объектов на основе их эффективности / Т.Н. Береза // Современные технологии и наукоемкие производства: сб. – М.: ЦЭМИ РАН, 2001. – Вып. 1. – С. 59–76.
6. Зайцев, В.В. Методы и модели управления устойчивым развитием финансовых организаций / В.В. Зайцев // Сб. материалов третьего Всероссийского симпозиума «Стратегическое планирование и развитие предприятий». – М.: ЦЭМИ РАН, 2002. – С. 42–43.
7. Круглов, М.И. Стратегическое управление компанией: учеб. для вузов / М.И. Круглов. – М.: Русская деловая литература, 1998. – 768 с.
8. Мишин, В.М. Управление качеством: учебное пособие для вузов / В.М. Мишин. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 303 с.
9. Рюмина, Е.В. Анализ эколого-экономических взаимодействий / Е.В. Рюмина. – М.: Наука, 2000. – 287 с.
10. Санто, Б. Инновация как средство экономического развития / Б. Санто. – М.: Прогресс, 1990. – 360 с.
11. Nadler, D.A. A congruence to model for diagnosing organizational behavior / D.A. Nadler, M.I. Tushman // In: Approaches to Managing Organizational Behavior Models, Readings, and Cases. – Boston, 1981.
12. Deming, W.E. Quality, Productivity, and Competitive Position / W.E. Deming. – Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982.
13. Henry, J. (Ed). Creative Management. – London: Sage & Open University, 1991.
14. Festinger, L. (1962) A Theory of Cognitive Dissonance. – Stanford University Press, 1962.
15. Burns T. and Stalker G.M. The management of innovation. – Tavistock, 1961.

**Алабугин Анатолий Алексеевич.** Доктор экономических наук, профессор Высшей школы экономики и управления, Южно-Уральский государственный университет (г. Челябинск), alabugin.aa@mail.ru

**Максимова Виктория Андреевна.** Студент Высшей школы экономики и управления, Южно-Уральский государственный университет (г. Челябинск).

Поступила в редакцию 20 июля 2016 г.

DOI: 10.14529/em160312

## THE CONCEPT, MODEL AND METHODS OF INCREASING CONTROL OVER THE QUALITY OF ORGANIZATION OF REPAIR ACTIVITY OF THE PERSONNEL AND ENTERPRISE

**A.A. Alabugin, V.A. Maksimova**

*South Ural State University, Chelyabinsk, Russian Federation*

The concept of models and methods, as part of the scientific methodology the Exploration of processes improve the quality of management, are necessary for the regulation of the activities of personnel and plant. Problem solving methodological analysis will expand the number of alternative options for increasing the innovativeness and effectiveness of the results of the organizational development of their compromise achievement.

The article analyzes the five conceptual approaches to improving the quality of governance. Their systemic administration will implement the concept with the necessary interconnections of subsystems and components.

The concept study is presented as a complete system-scientific approaches to management quality improvement organization of high-tech repair activities. This is necessary when soglasova-Research Institute of interests, such as repair shops and consumers of their services. It is necessary to improve the quality of functioning of the enterprise on the basis of special regulation and the basic functions and imbalances management performance indicators for sustainability in the long period of time.

**Keywords:** concept, model, repair activities.

#### References

1. Alabugin A.A. *Upravlenie sbalansirovannym razvitiem predpriyatiya v dina-michnoy srede. Kniga 1. Metodologiya i teoriya formirovaniya adaptatsionnogo mekha-nizma upravleniya razvitiem predpriyatiya* [The management of balanced business development in the dynamic environment. – Book 1. The methodology and theory of forming an adaptation mechanism for management of business development]. Chelyabinsk, South Ural St. Univ. Publ., 2005. 362 p.
2. Alabugin, A.A. *Upravlenie sbalansirovannym razvitiem predpriyatiya v dina-michnoy srede. Kniga 2. Metodologiya i teoriya formirovaniya adaptatsionnogo mekha-nizma upravleniya razvitiem predpriyatiya* [The management of balanced business development in the dynamic environment. – Book 2. The methodology and theory of forming an adaptation mechanism for management of business development]. Chelyabinsk, South Ural St. Univ. Publ., 2005. 345 p.
3. Akoff R. *Planirovanie budushchego korporatsii* [The corporation's future planning]. Moscow, Progress Publ., 1985. 423 p.
4. Sizo A.V. *Informatsionnye tekhnologii i strategii razvitiya predpriyatiya* [Information technologies and strategies of business development]. *Sb. materialov tret'ego Vserossiyskogo simpoziuma «Strategicheskoe planirovanie i razvitie predpriyatiy»* [Proceedings of III All-Russian Symposium on Strategic Planning and Business Development]. Moscow, 2002, pp. 112–113.
5. Bereza T.N. *Tekhnologiya otsenki kachestva ob"ektov na osnove ikh effektivnosti* [The technology of objects' quality assessment based on their efficiency]. *Sovremennye tekhnologii i naukoemkie proizvodstva* [Modern technologies and high-tech industries: Proceedings]. St. Petersburg, 2001, iss. 1, pp. 59–76.
6. Zaytsev V.V. *Metody i modeli upravleniya ustoychivym razvitiem finansovykh organizatsiy* [The methods and models of management of sustainable development of financial organizations]. *Sb. materialov tret'ego Vserossiyskogo simpoziuma «Strategicheskoe planirovanie i razvitie predpriyatiy»* [Proceedings of III All-Russian Symposium on Strategic Planning and Business Development]. Moscow, 2002, vol. 2, pp. 42–43.
7. Kruglov M.I. *Strategicheskoe upravlenie kompaniy* [Strategic company management]. Moscow, 1998. 768 p.
8. Mishin V.M. *Upravlenie kachestvom* [Quality control]. Moscow, 2000. 303 p.
9. Ryumina E.V. *Analiz ekologo-ekonomicheskikh vzaimodeystviy* [The analysis of eco-economic interactions]. Moscow, Nauka Publ., 2000. 287 p.
10. Santo, B. *Innovatsiya kak sredstvo ekonomicheskogo razvitiya* [Innovation as a tool of economic development]. Moscow, Progress, 1990. 360 p.
11. Nadler, D.A., Tushman, M.I. *A congruence to model for diagnosing organizational behavior*, Jn: *Approaches to Managing Organizational Behavior Models, Readings, and Cases*, - Boston, 1981.
12. Deming, W.E. *Quality, Productivity, and Competitive Position*. – Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982. DOI: 10.1002/qre.4680020421
13. Henry, J. (Ed). *Creative Management*. – London: Sage & Open University, 1991.
14. Festinger, L. (1962) *A Theory of Cognitive Dissonance*. – Stanford University Press, 1962.
15. Burns, T. and Stalker, G.M. *The management of innovation*. – Tavistock, 1961.

**Anatoly A. Alabugin.** Doctor of Economics, professor at the Higher School of Economics and Management, South Ural State University (Chelyabinsk), alabugin.aa@mail.ru

**Victoria A. Maximova.** A student of the Higher School of Economics and Management, South Ural State University (Chelyabinsk).

Received 20 July 2016

#### ОБРАЗЕЦ ЦИТИРОВАНИЯ

Алабугин, А.А. Концепция, модели и методы повышения качества управления организацией ремонтной деятельности персонала и предприятия / А.А. Алабугин, В.А. Максимова // Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика и менеджмент». – 2016. – Т. 10, № 3. – С. 86–93. DOI: 10.14529/em160312

#### FOR CITATION

Alabugin A.A., Maximova V.A. The Concept, Model and Methods of Increasing Control Over the Quality of Organization of Repair Activity of the Personnel and Enterprise. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Economics and Management*, 2016, vol. 10, no. 3, pp. 86–93. (in Russ.). DOI: 10.14529/em160312