

соответствующих требованиям рынка технологических навыков и следовательно самоотдачи ради успеха организации.

3. Параллельность проведения инновационных исследований. Исторический анализ показывает, что развитие инноваций в одной сфере, сопровождалось возникновением открытий в другой отрасли. Поэтому факторы внешней среды определяют параллельность нескольких разрабатываемых подходов к изучаемой проблеме.

4. Создание венчурных временных творческих коллективов. Успех разработки и реализации инновационных проектов определяется во многом организационной формой создания. При этом весьма эффективны временные творческие коллективы, которые работают вместе от инновационной идеи до создания опытного образца и не ограничены организационными и материальными барьерами.

5. Системный подход к нововведениям. Реализация инновационной стратегии требует крупных инвестиций в производство и также координации взаимодействия на всех уровнях управления. При этом решаются вопросы и с человеческими ресурсами, конкурентами или общественными организациями, обеспечения гибкостью организационные, технические и внешние взаимосвязи, для того чтобы управлять возможностями.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Иванцов, П.И. Инновационная экономика: пособие/П.И.Иванцов. - Минск: Диктата, 2012.-156 с.
2. Маненок, Т. Приоритетный ориентир/Т.Маненок// Белорусы и рынок.-2009. 28 декабря.-№5

**Быков К.Р.**, маг. экон. наук,  
Витебский государственный технологический университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь  
[krbykoff@mail.ru](mailto:krbykoff@mail.ru)

### ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ИНТЕНСИВНОСТИ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ КОНЦЕРНА «БЕЛЛЕГПРОМ»

Оценка интенсивности развития организаций является составной частью комплексного экономического анализа производственной эффективности и представляет собой анализ хозяйственной деятельности организаций отдельной, наиболее существенной стороны их деятельности на основе системы экономических показателей, связанных между собой определенным образом. Оценка интенсивности развития организаций позволяет получить обобщенные знания об интенсивности развития объекта исследования – организаций концерна «Беллегпром».

В рыночной экономике существует различие точек зрения относительно сущности определений: «эффективность», «производственная эффективность». Автор рассматривает производственную эффективность как часть эффективности производства, характеризующей все аспекты производственной деятельности организаций. Производственная эффективность в общем виде это соотношение между полученными результатами производства и затратами труда и средств производства.

В зависимости от методики расчета показатели производственной эффективности классифицируются на затратные и ресурсные. И, соответственно, для расчета показателей производственной эффективности используются два подхода: ресурсный и затратный. В расчете ресурсных показателей производственной эффективности участвует величина ресурсов (основные и оборотные средства, трудовые ресурсы) организаций, а затратных – величина затрат ресурсов, характеризующие отдачу текущих затрат [1].

На основе вышеизложенного, комплексный экономический анализ деятельности организаций может включать различное сочетание используемых показателей в зависимости от поставленных целей. Однако, на практике целесообразно сочетать использование системы показателей оценки эффективности деятельности с расчетом обобщающих показателей, таких как:

интегральный показатель экономической эффективности хозяйственной деятельности по ресурсному и затратному подходам:

- показатель эффективности использования экономического потенциала организаций;
- показатель эффективности финансовой деятельности;
- показатель оценки трудовой деятельности.
- показатель темпа интенсивности развития организаций по ресурсному и затратному подходам;
- показатель темпа экономического роста организаций.

В методике комплексного экономического анализа деятельности организации, предложенной Соломатиным А.Н., не учитывается вклад (влияние) интегральных показателей производственной эффективности по ресурсному и затратному подходам; разработанная комплексная рейтинговая оценка организаций, основанная на сравнении показателей и экспертным путем, носит субъективный характер.

Таким образом, на основе методики комплексного анализа производственной эффективности, изложенной автором [1], была предпринята попытка расширить исследование по вышеназванной теме с помощью методов прикладной математической статистики: факторного, корреляционного, дисперсионного и матричного анализа [2-3].

Исходной информационной базой для оценки интенсивности развития организаций по ресурсному и затратному подходам многомерными методами послужила статистическая и бухгалтерская отчетность организаций концерна за 2010 – 2011 гг.

С помощью предварительного качественного анализа показателей интенсивности развития организаций, были рассчитаны их коэффициенты роста по ресурсному и затратному подходам. Далее, путем математических вычислений системы матричных уравнений были получены коэффициенты информативности (дисперсии) для всех коэффициентов роста по ресурсному и затратному подходам [2]. На основе обобщающего показателя темпа интенсивности развития организации, предложенного Соломатиным А.Н., построены интегральные показатели – ( $RT_{инт}$ ), характеризующие интенсивность развития организации концерна по ресурсному (РП) и затратному (ЗП) подходам за исследуемый период:

$$RT_{инт}^{РП} (2011/2010) = \frac{RA_x^{РП}}{RA_y^{РП}} = \frac{0,61T_{ПТ} + 0,33T_{ОбФО} + 0,06T_{ФО}}{0,58T_{ФЗП} + 0,32T_{СрОбС} + 0,10T_{СрОС}}, \quad (1)$$

$$RT_{инт}^{ЗП} (2011/2010) = \frac{RA_x^{ЗП}}{RA_y^{ЗП}} = \frac{0,45T_{АО} + 0,34T_{МО} + 0,21T_{ЗО}}{0,68T_{ФЗП} + 0,20T_{\Sigma МЗ} + 0,12T_{\Sigma АО}}, \quad (2)$$

где  $RT_{инт}^{РП}$  – интегральный показатель (коэффициент роста) интенсивности развития организаций по ресурсному подходу за 2011/2010 гг.;

$RA_x^{РП}$  – интегральное значение матрицы x по ресурсному подходу;

$RA_y^{РП}$  – интегральное значение матрицы y по ресурсному подходу;

$T_{ПТ}$  – темп изменения производительности труда работников, %;

$T_{ФО}$  – темп изменения фондоотдачи, %;

$T_{ОбФО}$  – темп изменения скорости обращения оборотных средств, %;

$T_{ФЗП}$  – темп изменения расходов на оплату труда, %;

$T_{СрОбС}$  – темп изменения среднегодовой стоимости оборотных средств, %;

$T_{СрОС}$  – темп изменения среднегодовой стоимости основных средств, %;

$RT_{инт}^{ЗП}$  – интегральный показатель (коэффициент роста) интенсивности развития организаций по затратному подходу за 2011/2010 гг.;

$RA_x^{ЗП}$  – интегральное значение матрицы x по затратному подходу;

$RA_y^{ЗП}$  – интегральное значение матрицы y по затратному подходу;

$T_{АО}$  – темп изменения амортизации, %;

$T_{МО}$  – темп изменения материалоотдачи, %;

$T_{ЗО}$  – темп изменения зарплатоотдачи, %;

$T_{ФЗП}$  – темп изменения расходов на оплату труда, %;

$T_{\Sigma МЗ}$  – темп изменения суммы материальных затрат, %;

$T_{\Sigma АО}$  – темп изменения суммы амортизационных отчислений, %.

Следует отметить, что место расположения каждого коэффициента роста в интегральном показателе говорит о значимости его влияния в сравнении с другими, весовое значение (коэффициент информативности) – о силе этого влияния, а результат при расчете интегрального показателя – даёт оценку об интенсивности развития организаций. Приведенная система интегральных показателей интенсивности развития организаций по ресурсному и затратному подходам за 2010-2011 гг. может получить следующую экономическую интерпретацию.

**По ресурсному подходу:** наибольшее влияние на результат  $RT_{инт}^{РП} (2011/2010)$  оказывали темпы изменения (коэффициенты роста) производительности труда и изменения расходов на оплату труда (формула 1), их вклад в общую дисперсию составлял 61% и 58% соответственно. Незначительное влияние на результат  $RT_{инт}^{РП}$  оказывали темпы изменения фондоотдачи и среднегодовой стоимости основных средств, их вклад в общую дисперсию составлял 6% и 10% соответственно. Результаты расчета  $RT_{инт}^{РП}$  по организациям концерна представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Интегральная оценка интенсивности развития ( $RT_{инт}$ ) организаций концерна «Беллегрпром» за 2011/2010 гг. по ресурсному подходу

Организация	$T_{ПТ}$	$T_{ОбФО}$	$T_{ФО}$	$T_{ФЗП}$	$T_{СрОбС}$	$T_{СрОС}$	$RA_x^{РП}$	$RA_y^{РП}$	$RT_{инт}^{РП}$
ЧПУП «Сан Марко»	1,017	1,140	0,808	1,315	1,100	1,435	1,045	1,258	<b>0,8305</b>
ОАО «КИМ»	1,473	1,295	1,069	0,992	1,101	1,185	1,390	1,046	<b>1,3288</b>
ОАО «Знамя индустриализации»	2,392	1,640	1,185	1,670	1,343	1,832	2,071	1,582	<b>1,3095</b>
ОАО «ВКШТ»	3,059	0,731	2,140	1,548	2,534	1,366	2,235	1,845	<b>1,2115</b>
ОАО «Витебские ковры»	1,388	1,150	0,921	1,248	1,233	1,151	1,282	1,233	<b>1,0392</b>
ООО «Грация»	1,665	1,247	0,724	1,032	1,250	2,004	1,471	1,199	<b>1,2267</b>
ОАО «Красный Октябрь»	2,473	2,060	2,327	1,514	1,200	1,160	2,328	1,378	<b>1,6891</b>
ОАО «Труд-Витебск»	1,933	1,683	0,948	1,473	1,211	1,926	1,791	1,434	<b>1,2488</b>
ООО «Белль Бимбо плюс»	1,167	1,362	1,036	1,405	1,211	1,171	1,224	1,320	<b>0,9273</b>
КУПП «Витебчанка»	2,551	1,129	1,726	2,387	2,438	1,645	2,032	2,329	<b>0,8724</b>

Источник: собственная разработка автора (на основе фактических данных)

По результатам таблицы 1 размах  $RT_{инт}$  по организациям составил (1,6891 – 0,8305) 0,8586. Сложившаяся ситуация в концерне свидетельствует о диспропорции в интенсивности развития организаций по ресурсному подходу, что является негативным явлением. Высокие темпы интенсивности развития наблюдались на ОАО «Красный Октябрь» – 168,9%, ОАО «КИМ» – 132,9%, ОАО «Знамя индустриализации» – 130,9%. Несмотря на развитие некоторых организаций, темпы интенсивности этого развития снижались на ЧПУП «Сан Марко» на 17%, КУПП «Витебчанка» на 12,8% и др.

**По затратному подходу:** мы видим, что наибольшее влияние на результат  $RT_{инт(2011/2010)}$  оказывали темпы изменения амортизации и изменения расходов на оплату труда (формула 2), их вклад в общую дисперсию составлял 45% и 68% соответственно. Незначительное влияние на результат  $RT_{инт}$  оказывали темпы изменения зарплатоотдачи и суммы амортизационных отчислений, их вклад в общую дисперсию составлял 21% и 12% соответственно. Результаты  $RT_{инт}$  по организациям представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Интегральная оценка интенсивности развития ( $RT_{инт}$ ) организаций концерна «Беллепром» за 2011/2010 гг. по затратному подходу

Организация	$T_{АО}$	$T_{МО}$	$T_{ЗО}$	$T_{ФЗП}$	$T_{ΣМЗ}$	$T_{ΣАО}$	$RA_{x}^{3П}$	$RA_{y}^{3П}$	$RI_{инт}^{3П}$
ЧПУП «Сан Марко»	0,875	0,875	0,882	1,315	1,326	1,326	0,876	1,319	<b>0,6645</b>
ОАО «КИМ»	0,311	0,922	1,277	0,992	1,374	4,075	0,721	1,438	<b>0,5016</b>
ОАО «Знамя индустриализации»	0,595	1,205	1,299	1,670	1,800	3,646	0,950	1,933	<b>0,4915</b>
ОАО «ВКШТ»	1,186	1,007	1,890	1,548	2,903	2,468	1,273	1,929	<b>0,6599</b>
ОАО «Витебские ковры»	0,863	0,961	1,030	1,248	1,334	1,228	0,931	1,263	<b>0,7375</b>
ООО «Грация»	1,244	1,269	1,406	1,032	1,144	1,167	1,286	1,071	<b>1,2017</b>
ОАО «Красный Октябрь»	1,158	0,882	1,782	1,514	3,057	2,331	1,195	1,921	<b>0,6223</b>
ОАО «Труд-Витебск»	1,167	0,855	1,239	1,473	2,132	1,563	1,076	1,615	<b>0,6662</b>
ООО «Белль Бимбо плюс»	0,997	1,194	0,863	1,405	1,015	1,215	1,036	1,304	<b>0,7941</b>
КУПП «Витебчанка»	0,578	1,085	1,191	2,387	2,621	4,923	0,879	2,738	<b>0,3210</b>

Источник: собственная разработка автора (на основе фактических данных)

Таким образом, наиболее существенный вклад в интенсивность развития организаций концерна вносили ресурсы, а наименьший оказывали затраты ресурсов. В среднем по организациям концерна «Беллепром» по ресурсному подходу наблюдался рост темпа  $RT_{инт}$  (116,8%), а по затратному подходу снижение темпа  $RT_{инт}$  на 33,4%.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Экономика, анализ и планирование на предприятии торговли: учебник / А.Н. Соломатин [и др.]; под общ. ред. А.Н. Соломатина.– СПб.: Питер, 2009. – 560 с.
2. Голуб, Дж., Ван Лоун, Ч. Матричные вычисления : пер. с англ. под ред. В.В. Воеводина / Дж. Голуб, Ч. Ван Лоун. – Москва : Мир, 1999. – 548 с.
3. Кремер, Н.Ш. Эконометрика: учебник / Н.Ш. Кремер. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.

Вайлунова Ю.Г.,

Витебский государственный технологический университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь, Yulia\_KG@tut.by

### СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Клиенты являются важнейшей составляющей микросреды любого предприятия. Построение качественных и долгосрочных отношений с клиентами - одно из самых важных направлений развития любого предприятия. В связи с чем разрабатываются стратегии по управлению взаимоотношениями с клиентами, основной задачей которых является эффективное привлечение и удержание наиболее прибыльных клиентов.

В современных условиях высокой конкуренции предприятиям необходимо уделять особое внимание процессу взаимодействия с клиентами. Сохранить положение на рынке, а также повысить уровень эффективности и конкурентоспособности предприятий можно, если внедрять систему маркетинга партнерских отношений. Переход к маркетингу отношений означает переход от конкуренции и конфликтов к взаимозависимости и кооперации, формируя при этом интеграционные связи между предприятием и клиентами. Одним из элементов данного вида маркетинга является удержание старых клиентов, развитие отношений с ними, а не привлечение новых.