

Повышение эффективности и увеличение экспорта обеспечивают не только вышеизложенные факторы, но и равноправный доступ белорусских товаров на внешние рынки при разумной защищенности внутреннего рынка от недобросовестной конкуренции. Принятие норм и правил ВТО в условиях глобализации означает оптимальный вариант для развития экономики страны, реальное внедрение рыночных принципов в национальную экономику и её внешнеэкономические связи.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Рогов С. М. Государство и общественное благо: мировые тенденции и российский путь. – М. : Институт США и Канады, 2005. – С. 71.
2. Научные исследования и разработки в Беларуси. – URL: <http://www.belta.by> (дата обращения 25.03.2013).
3. По силам ли Беларуси high-tech? – URL: <http://www.beltrade.by/new/142/> (дата обращения 25.03.2013).

Тарасюк Г.Н., д.э.н, профессор,
Житомирский государственный технологический университет,
г. Житомир, Украина
galinatar@ukr.net

НЕОБХОДИМОСТЬ ИННОВАЦИЙ В УПРАВЛЕНИИ И СОВРЕМЕННЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ МЕНЕДЖЕРОВ

Инновации связаны с новым качеством решения накопившихся проблем, с развитием предприятия и сохранением его конкурентоспособности. В связи с возрастанием роли управленческой деятельности особое значение для повышения ее эффективности приобретают инновации в сфере управления предприятием.

Объектами инновационной деятельности, а именно объектами совершенствования управления, обычно выступают: структура управления предприятием, система работы с кадрами, методы выполнения управленческих решений, организация и мотивация работников управления, маркетинг, использование современных информационных технологий. Весь комплекс мероприятий содержит в себе большое количество проводимых изменений. Особое место в деятельности по рационализации управления принадлежит планомерной и периодически проводимой работе по комплексному анализу и совершенствованию системы управления. И важно то, что главной ошибкой менеджмента является неспособность менеджеров осознавать необходимость инновационных внедрений в управление, неспособность осознавать и приспосабливаться к быстрому темпу изменений, которые происходят вокруг них. Плохие коммуникационные навыки и неумение адаптироваться, отсутствие планирования, отношение к людям исключительно как к рабочему инструменту, непринятие противоположных точек зрения, а также неспособность собрать команду управленцев, которая отличается взаимным доверием и уважением – те проблемы в организации, которые тормозят инновационные внедрения не только в управлении, но и в целом всю деятельность. В последние годы мы увидели целый ряд получивших широкую известность примеров того, что происходит, когда менеджеры не могут эффективно и этически правильно использовать свое мастерство, чтобы справиться с требованиями неопределенного, быстроизменяющегося мира.

Современный менеджер должен мыслить по-новому, его деятельность должна основываться на интеграции хорошо известных и инновационных методов управления и подходов, где главным оказываются общечеловеческие ценности и качества, повышенная гибкость, эмоциональная вовлеченность работников в процесс труда. Отличительная черта происходящей трансформации состоит в том, что деятельность менеджера строится на информации и идеях. Менеджеры должны наделять сотрудников дополнительной властью в расчете на то, что они будут самостоятельно использовать открывающиеся возможности и решать проблемы по мере их возникновения. Структуры управления становятся более плоскими, а работники низших уровней принимают решения, основываясь на общедоступной информации и руководствуясь миссией и ценностями организации. Должен практиковаться широкий обмен знаниями вместо их накопления у менеджеров, и все сотрудники организации с помощью современных технологий смогут поддерживать связь между собой. В новых условиях успех зависит от прочности и качества взаимоотношений и сотрудничества. При этом понятие сотрудничества не имеет ни функциональных, ни иерархических, ни организационных границ.

Современные руководители должны осознавать важность установления и поддержания связей с покупателями. Благодаря могуществу Интернета предприятия потеряли значительную часть своей способности контролировать информацию, доступную потребителям и широкой общественности, поэтому они вынуждены внедрять все более качественные товары и услуги, чтобы оставаться конкурентоспособными.

Одной из наиболее важных задач современного менеджмента является задача в создании обучающейся организации, в которой ценятся эксперименты и готовность идти на риск, применяются новейшие технологии, допускаются ошибки и неудачи, вознаграждается нетрадиционное мышление, происходит обмен знаниями. Роль менеджера состоит не в принятии решений, а в развитии способностей к обучению, когда каждый волен пробовать что-то новое и перенимать положительный опыт других. Как отмечает известный ученый в области менеджмента Ричард Дафт: «Чтобы преуспеть на

новом рабочем месте, вы должны научиться налаживать социальные связи и выстраивать отношения сотрудничества. Рассчитывайте управлять, мало командуя и контролируя, и овладевать такими умениями, как коммуникация, вдохновение и мотивирование других» [1, с. 85].

Напряженная конкуренция, которую принесла глобализация, побуждает сегодняшние организации идти в ногу с новыми технологиями и внедрять новые методы управления.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Дафт М. Менеджмент. 8-е изд. / Пер. с англ. под ред. С.К. Мордовина. – СПб.: Питер, 2011. – 800 с. – С. 85.

Janusz Toruński, prof. dr hab.,
University of Natural Sciences and Humanities in Siedlce, Poland

UWARUNKOWANIA JAKOŚCIOWE W DZIAŁALNOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW USŁUGOWYCH

Pojęcie jakości stało się jednym z kluczowych terminów w nowoczesnej teorii zarządzania. Z punktu widzenia, świadczącego usługi, jakość wymaga zestawienia i współgrania takich czynników, jak: sprawność, kultura obsługi, dostosowanie do potrzeb i wymagań klienta, niezawodność, estetyka, profesjonalizm, dostępność, które to cechy pozwalają uzyskać wysoki stopień satysfakcji klienta z dostarczonej mu usługi. Jakość jest w konsekwencji źródłem lojalności klienta.. Współcześni nabywcy są coraz bardziej wymagający, pragmatyczni, uważniejsi i niezależni przy podejmowaniu decyzji zakupowych.

Wstęp

W ciągu ostatnich kilku lat, pod wpływem rozwoju ekonomicznego i postępu udział sektora usług w gospodarce gwałtownie się zwiększył, zarówno pod względem wielkości wytwarzanego dochodu, jak i liczby zatrudnionych.

Główne czynniki wpływające na rozwój sektora usług¹:

- demograficzne – wydłużanie długości życia, przemieszczanie się ludności, zmiana stylu życia;
- społeczne – struktura zatrudnienia, praca kobiet, wzrost dochodów rodzinny (zmiana gustów), wzrost aspiracji;
- gospodarcze – globalizacja gospodarki, konieczność działania w skali globalnej, wzrost zapotrzebowania na komunikację, przepływ informacji, podróże, ciągła, pogłębiająca się specjalizacja podmiotów gospodarczych;
- polityczne – rozwój urzędów państwowych o zasięgu międzynarodowym (rozwój infrastruktury z tym związanej: tłumacze, komentatorzy, hotele itp.), zapotrzebowanie na usługi prawne.

Philip Kotler uważa, że «usługa jest dowolnym działaniem, jakie jedna strona może zaoferować innej; jest ono nienamagalne i nie prowadzi do jakiegokolwiek własności. Jego produkcja może być związana lub nie z produktem fizycznym»².

Według definicji Adriana Payne jest to «każda czynność zawierająca w sobie element niematerialności, która polega na oddziaływaniu na klienta, lub przedmioty bądź nieruchomości znajdujące się w jego posiadaniu, która nie powoduje przeniesienia prawa własności. Przeniesienia prawa własności może jednak nastąpić, a świadczenie usługi może być lub też nie być ściśle związane z dobrem materialnym»³.

Usługa to działalność, korzyść lub satysfakcja (zadowolenie), które oferowane jest na sprzedaż albo związane jest ze sprzedażą produktów. Zrywa ona ze starą definicją usługi eksponującą materialny charakter usługi. Jednocześnie, nie jest ona w pełni precyzyjna, gdyż nie uwzględnia pełnej specyfiki usługi, czyli usługa jako taka i osoba ją świadcząca.

Według A. Payne'a usługa to każda czynność zawierająca w sobie element niematerialności, która polega na oddziaływaniu na klienta lub przedmioty bądź nieruchomości znajdujące się w jego posiadaniu, a która nie powoduje przeniesienia prawa własności. Przeniesienie praw własności może jednak nastąpić, a świadczenie usługi może być lub też nie być ściśle związane z dobrem materialnym.

Wśród wielu definicji pojawia się jeden wspólny element - usługa jest procesem.

Jakość w działalności usługowej

Jednym z podstawowych sposobów wyróżniania się firmy na rynku jest dostarczenie usług wyższej jakości, niż konkurencja. Przedsiębiorstwo musi wyjść naprzeciw oczekiwaniom klientów docelowych, a nawet przekroczyć ich oczekiwania. Są one kształtowane m. in. przez dotychczasowe doświadczenie klientów, opinie przekazywane ustnie oraz reklamę firmy. Na ich podstawie, klienci wybierają usługodawców, a po otrzymaniu usługi, konfrontują swoje odczucia pozakupowe z oczekiwaniami. Jeśli jakość otrzymanej usługi nie pokrywa się z jakością oczekiwaną, klienci zniechęcają się do tego usługodawcy. Natomiast, jeśli otrzymana usługa odpowiada, lub przekracza oczekiwania klientów, to są oni skłonni ponownie skorzystać z usług danego przedsiębiorstwa.

Całkowita jakość oferowanej usługi może być rozpatrywana w dwóch wymiarach: jako jakość techniczna - wynikająca z procesów operacyjnych, może ona być poprawiona przez wykorzystanie nowych rozwiązań technicznych, czy też zastosowania