

предпринимательству, занятому в туристическом бизнесе, предоставлены все условия для развития и продвижения услуг на международные рынки. Как и любая другая сфера хозяйственной деятельности, индустрия туризма является весьма сложной системой, степень развития которой зависит от степени развития экономики страны в целом, и здесь необходимо подчеркнуть важность грамотного подхода в управлении данного вида предпринимательства.

Политика в области туризма тесно связана с политическим режимом страны. Государство через организационные структуры вмешивается в большей или меньшей степени в порядок осуществления туристической деятельности и проводит за ней контроль. По этой причине необходима специальная политика государства в отношении туризма, которая может проявляться в установлении норм туристской деятельности, планировании, рекламе, контроле над туризмом через административные органы и определение визового режима.

*И. Н. Шостак, магистр экон. наук
БГЭУ (Минск)*

ОЦЕНКА ПРИМЕНЯЕМЫХ ПОДХОДОВ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРАКТИКЕ МЕНЕДЖМЕНТА

В рыночных условиях хозяйствования, где постоянными являются перемены, происходящие не в линейной зависимости, а нарастающие по экспоненте, существует острая необходимость в новых инструментах и методах управления, способных помочь торговым организациям стать более эффективными. Возросшие требования покупателя к качеству товаров и услуг по-прежнему относятся к наиболее важным проблемам развития торговых организаций, а в последнее время — даже к ключевым параметрам их эффективного функционирования. Существующие сегодня в отечественных организациях методы и системы управления ими ориентированы в первую очередь на быстрое получение прибыли, при этом качество товаров и услуг способно утрачивать свое значение. В результате рынок переполняется неконкурентоспособными товарами и услугами.

Для успешного перехода к новым системам и методам управления целесообразно обратить внимание на опыт зарубежных торговых организаций, чьи товары на протяжении долгих лет демонстрируют стабильное качество, надежность и высокую степень конкурентоспособности. Среди таких можно выделить Lufthansa, BMW, VW, AEG, IBM, BASF, Nestle и др. Они доказали важность, экономичность и прогрессивность перехода на клиенто- и процессно-ориентированные структуры управления. Определим основные подходы к процессному

управлению на примере ведущих мировых экономик Японии, США и Европы.

Главным для японских хозяйствующих субъектов стала не погоня за прибылью, а укрепление своих позиций на рынках сбыта за счет улучшения качества товаров и удовлетворения возросших запросов покупателей, что в конечном счете определило один из важнейших принципов управления — ориентацию на покупателя. В целом эта стратегия базируется на четырех основных положениях: сбережение экономических ресурсов, поддержание высокого уровня конкурентоспособности страны, развитие у сотрудников компаний высокой приспособляемости к требованиям научно-технического прогресса и, наконец, интенсификация научных исследований и разработок.

Принципы процессного управления в США также основаны на повышении качества американских товаров. Огромное внимание уделяется разрешению таких проблем, как: а) мотивация рабочих; б) кружки качества; в) статистические методы контроля; г) повышение сознательности служащих и управляющих; д) учет расходов на качество; е) программы повышения качества; ж) материальное стимулирование. Одним из главных факторов успешного бизнеса и эффективного менеджмента в условиях рыночного хозяйствования в США является стратегический менеджмент.

В Европе качество товаров и услуг стало фактором обеспечения конкурентоспособности европейских стран. Для реализации такой стратегии потребовались единые законодательные требования; единые стандарты; единые процессы проверки, результаты которых позволяли убедиться, что деятельность организаций соответствует требованиям рынка. Для того чтобы выстоять в конкурентной борьбе, крупнейшие фирмы Европы объединяют усилия для выбора прогрессивных форм и методов управления качеством товаров и услуг, которые включают стабильную технологию; соответствующую требованиям условий хозяйствования; систему поддержания технологической точности оборудования и оснастки; метрологические средства контроля и испытаний продукции; эффективную систему подготовки кадров.

Таким образом, используемые в зарубежной практике хозяйствования методы процессного управления могут быть адаптированы к специфике работы отечественных торговых организаций при осознании ими первостепенности ценностно-ориентированного подхода в принятии управленческих решений и обосновании стратегии развития.