

- ориентация ценообразования на конкретный сегмент, что выражается в высокой эластичности цен;
- ориентация цены на конкретного потребителя и др.

Использование характерных для туризма особенностей в ценообразовании определяет поведение туристического предприятия в этом процессе в тактическом и стратегическом плане. В *первом* случае оно реализует конкретный туристический продукт по цене, учитывающей перечисленные выше особенности с учетом конкретной ситуации. Во *втором* случае с учетом этих особенностей строится политика ценообразования на перспективу, включающая в том числе разработку и издание каталогов, брошюр, путеводителей, прайс-листов и др.

Л.Ю. Гордиенко, канд. экон. наук
Харьковский государственный экономический
университет

ПРЕДПОСЫЛКИ УПРАВЛЕНИЯ ТРАНСФОРМАЦИОННЫМИ ПРОЦЕССАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Основные тенденции тех изменений, которые характерны для современной Европы, необходимо учитывать предприятиям, старающимся не только выжить, но и успешно функционировать, представлены в таблице, составленной на основе литературного источника [Brilman J. Nowoczesne koncepcje i metody zarzadzania, PWE, Warszawa, 2002. — 480 s.].

Таблица

Основные тенденции изменяющегося мира

Вчера и сегодня	Сегодня и завтра
1	2
Экономика	
Финансирование дефицита посредством "создания" денег	Контролирование бюджетного дефицита и стимулирование развития путем снижения процентных ставок

1	2
Превалирование разновидности социал-демократической модели	Превалирование англосакской либеральной модели
Подчинение центральных банков	Получение независимости центральными банками
Значительная часть услуг закреплена за публичным сектором	Приватизация публичных услуг
Множество европейских монетарных систем	Переход на единую систему, за исключением публичных проблем
Существование монополий от инфляции к дефляции	Дерегулирующие антимонопольные действия от дефляции к снижению цен
Глобализация	
Технологиями обладает ограниченное количество стран	Ускоренное распространение технологий на общемировом уровне
Рост поддержки развивающихся стран, приток иностранных инвестиций и привнесение know-how	Рост спекулятивного финансового бума, уменьшение темпов роста и иностранных инвестиций, возвращение к стабильному росту
Существование множества барьеров в мировой торговле	Быстрая ликвидация ограничений в мировой торговле
Демографическая стабилизация в Европе	Старение населения европейских стран
Успехи "азиатских тигров"	Развитие крупнейших азиатских стран
Технологии	
Распространение микрокомпьютеров	Развитие сети Интернет и Инtranет
Низкое влияние информатических технологий на производительность	Новые информационные и коммуникационные технологии как существенный фактор производительности
Новые информационные и коммуникационные технологии оказывают все большее влияние на предприятия	Новые информационные и коммуникационные технологии приобретают стратегическое значение для всех предприятий
Предприятия	
Рынок формируется спросом	Рынок формируется предложением
Клиент-потребитель: маркетинг и обеспечение качества	Наш клиент — наш господин: маркетинг, стоимость для клиента, управление тотальным качеством (TQM)
Массовое производство и тейлоризм	Система just-in-time (точно вовремя) и индивидуализированное массовое производство
Появление малых и средних предприятий	Размножение малых и средних предприятий
Рост значения прямого маркетинга	Появление электронной торговли
Помещение сбережений в акции и непрерывный рост на западных биржах	Риск спекулятивного финансового бума и биржевого краха
Рост значения институциональных акционеров	Рост активности акционеров в органах управления (правлениях)

Учитывая тенденции, характерные для окружающей среды предприятия (см. табл.), а также необходимость функционирования в изменяющемся мире, целесообразно осуществлять на предприятии трансформационные процессы в масштабе всего предприятия либо отдельных его подсистем на основе соответствующей системы менеджмента.

В.А. Грабауров, канд. техн. наук, В.В. Плюгачев
БГЭУ (Минск)

О РЕИНЖИНИРИНГЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Провозвестники реинжиниринга М. Хаммер и Дж. Чампи характеризовали его четырьмя ключевыми словами. Он осуществляется только над *процессом*, всегда *фундаментальный*, *радикальный* и *существенный*. Реинжиниринг предполагает насильственную замену устаревших бизнес-процессов на более эффективные, использующие новые информационные технологии, причем повышение эффективности происходит обычно в десятки и сотни раз. Одновременно с этим, как правило, совершенствуется и единое информационное пространство.

Что же понимают основоположники реинжиниринга под перепроектированием производственных процессов, и почему они использовали в определении этого понятия такие эпитеты, как фундаментальный, радикальный и существенный, за что позднее подверглись уничижительной критике М. Желены. Во-первых, предлагают начать заново, с нуля. Во-вторых, отказаться от устаревших правил и фундаментальных предпосылок. Третьей важной посылкой они считают необходимость задать вопрос: “Почему мы вообще делаем эту работу”. И тут же добавляют, что нужно не заставлять работать усерднее, а научить работать иначе.

На наш взгляд, можно дать такое определение: *реинжиниринг — изобретение более эффективных бизнес-процессов на основе новых информационных технологий*. С изобретательством реинжиниринг имеет много схожих черт. Рассмотрим некоторые из них. Тенденции реинжиниринга — ориентация на процесс, большие амбиции, ломка правил,