

Едва ли другая отрасль в ФРГ показывает такие темпы роста как рынок колл-центров. По данным Немецкого Общества Прямого Маркетинга в 1998 году количество колл-центров колебалось между 1500 и 2000. Уже в 2001 году их количество удвоилось. Появились квалифицированные сотрудники и менеджеры колл-центров. И многие федеральные земли во главе с Северной Вестфалией и городом колл-центров – Бременом осуществляют содействие в формировании новых колл-центров. Даже в сравнении с США и Великобританией немецкие предприятия в последние годы выигрывают. Уже треть из 5000 сильных, прибыльных предприятий установили связь с потребителями посредством колл-центров, другие 20% планировали строительство сервисных отделов. Немецкие предприятия осознали, что ввиду насыщения рынка и взаимозаменяемости продуктов потребительский сервис и связь с потребителями является решающим конкурентным фактором.

Санько Г.Г.
БГЭУ (Минск)

ДЕМОНОПОЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ В БЕЛАРУСИ

В Республике Беларусь до сих пор сохраняются искусственные административные барьеры, препятствующие входу на рынок новых хозяйствующих субъектов, устанавливаемые республиканскими и местными органами исполнительной власти (условия регистрации и выдачи лицензий, предоставления помещений и земельных участков, ввоза и вывоза продукции, дискриминационное применение нормативных актов в отношении негосударственных предприятий и т.д.).

Было бы целесообразно переименовать созданный в конце 2001 г. Департамент антимонопольной и ценовой политики Министерства экономики Республики Беларусь в Департамент по развитию конкуренции, придав ему вневедомственный характер. Особое место в его работе должны занять юридическая экспертиза нормативно-правовых документов по реформированию экономики: декретов, законов, указов; выявление экономических и административных барьеров, препятствующих появлению и развитию рыночной конкуренции, рыночных отношений в целом; разработка превентивных мер в процессе контроля над деятельностью властных исполнительных структур. Предстоит принять пакет законов, обеспечивающих защиту конкуренции от ведомственного произвола и разнообразных подзаконных актов и инструкций, искажающих, порой до неузнаваемости, смысл государственных решений. Координирующие, консультационные функции отраслевых органов государственного управления должны быть усилены разработкой долгосрочных и среднесрочных отраслевых и межотраслевых экономических программ по демополизации отраслевой системы, оценкой состояния и перспектив товарного рынка республики и внешних рынков по продукции отрасли; активной протекционистской политикой; созданием параллельных конкурирующих хозяйственных структур;

Формирование действенной системы управления предприятиями государственного сектора обуславливает необходимость разработки и утверждения нормативных актов, регламентирующих порядок управления государственной собственностью, в том числе законов "О государственных концернах, корпорациях и других объединениях", "О промышленных ассоциациях" с четким установлением их правового статуса, задач, функций, полномочий, особенно входящих в их состав субъектов хозяйствования. Их реализация обеспечит не только сохранение созданного промышленного потенциала, но и возможности для диверсификации производства, развития малого и среднего бизнеса; расширит права и повысит ответственность руководителей предприятий за результаты хозяйственной деятельности.

Организационный монополизм государственных управленческих структур должен устраняться разукрупнением искусственно созданных производственных и научно-производственных объединений, где это не ведет к разрушению целостных производственно-хозяйственных комплексов; ликвидацией некоторых министерств и номенклатурных концернов, торгов, трестов. Следует уточнить состав и содержание функций соответствующих органов, обеспечить сбалансированное сочетание административных рычагов и экономических методов; оказать содействие формированию многообразных хозяйственных структур различных форм собственности, развитию конкуренции, предпринимательской деятельности.

Следует ограничить государственное влияние на бизнес (запрет на принятие самостоятельных производственных, торговых и финансовых решений; обязательность выполнения государственного задания, несмотря на состояние производственной базы), гарантировать невмешательство государства во внутренние дела компаний, в принятие ими рациональных решений.

Свирский Д.Н.
ВГТУ (Витебск)

СИТУАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ КОНФИГУРАЦИЕЙ КОМПАКТНОЙ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ

Компактная производственная система (КПС) создается с целью производства конкурентоспособной промышленной продукции путем обеспечения удовлетворения изменяющейся конъюнктуры спроса минимально необходимыми материально-техническими ресурсами. КПС представляет собой эргатический производственный комплекс, сочетающий свернутость в пространстве и времени с минимально необходимым уровнем функционально-ресурсной избыточности, поддерживаемый высоко интеллектуальными средствами компьютерного проектирования (планирования) и управления. Организация такой сложной системы как КПС проходит в три этапа: внешнее (макро)проектирование, завершающееся формированием производственного профиля и технического облика КПС; структурно-параметрический синтез базовой (исходной) конфигурации