

*Стражнев В. И.
БГЭУ (Минск)*

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ РАЗВИТИЯ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ

Чтобы активно воздействовать на объект управления, например, обеспечивать оптимальное формирование стоимости производимой продукции, прежде всего необходимы научно и технически обоснованные нормы затрат материальных и трудовых ресурсов на производство определенного вида продукции или вида работ и услуг, на базе которых разрабатываются планы формирования себестоимости. Это нормирование, а также прогнозирование, моделирование, программирование и т. п. входят в состав основной функции управления - планирование, которое обеспечивает разработку программы развития объекта управления во времени и пространстве по определенным количественным и качественным показателям.

Второй важной функцией является учет, главной целью которого является своевременное и точное отражение фактических результатов развития объекта управления. Но для принятия и исполнения оптимального управленческого решения необходима реализация функции регулирования. Необходима еще одна функция управления - анализ, т. е. выявление и измерение причинно-следственных связей (факторов, первопричин), вызывающих отклонение фактических результатов действия объекта управления от запланированных и разработка на базе этого исследования возможных вариантов управленческого решения.

Эти четыре основные функции управления в логической последовательности своих действий определяют технологию управления определенным объектом.

*Строк В. М.
БГЭУ (Минск)*

ЭЛЕКТРОННЫЕ ТОРГОВЫЕ ПЛОЩАДКИ В СИСТЕМЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

Современные информационные технологии и использование электронных ресурсов позволяют модернизировать и повышать эффективность хозяйственной деятельности, значительно снижать издержки, связанные со сбором и обработкой экономической информации, а также поиском потенциальных контрагентов. Значительную роль в этом играют электронные торговые площадки, обеспечивающие беспрецедентный уро-

вень прозрачности рынка и позволяющие существенно снизить затраты на продажу и закупку товаров.

Количество участников отдельной торговой площадки ограничено как ее специализацией, так и числом потенциальных покупателей и поставщиков материалов и комплектующих, участники рынка застрахованы от изменения цен. Покупки совершаются под конкретные нужды производства, а не для создания спекулятивных запасов.

Специалисты в области электронной коммерции по признаку создания и принадлежности выделяют три категории электронных торговых площадок:

- создаваемые покупателями;
- создаваемые продавцами;
- создаваемые третьей стороной.

Кроме того, в зависимости от ориентации выделяют:

- вертикальные электронные торговые площадки;
- горизонтальные электронные торговые площадки.

Границы между вертикальными и горизонтальными торговыми площадками являются в определенной мере условными, так как многие компании в целях экономии стремятся приобретать прямые и непрямые товары в одном и том же месте. Кроме того, происходит интеграция горизонтальных и вертикальных торговых площадок, что предоставляет продавцам и покупателям на вертикальных площадках доступ к горизонтальным и наоборот.

<http://edoc.bseu.by>

Сучкова И. А.
БГЭУ (Минск)

АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Качественные услуги привлекают внимание, вызывают желание пользоваться ими. Поэтому фирма пытается предоставить такие услуги, которые удовлетворяют и даже превосходят ожидания клиентов. Клиенты всегда ориентируются на уже имеющийся у них опыт, а также информацию, получаемую по личным или иным каналам маркетинговых коммуникаций. Исходя из этого, потребители выбирают производителя услуг и после покупки сравнивают своё представление о полученной услуге со своими ожиданиями. Если они не совпадают, клиенты теряют к сервисной фирме всякий интерес, если соответствуют или превосходят их ожидания - могут вновь обратиться к такому производителю. Покупатель всегда стремится к определенному соответствию цены услуги и ее качества. Неудовлетворенность услугой ведет, как правило, к большим потерям в доле рынка. Производитель услуг должен как можно точнее выявлять потребности и ожидания своих клиентов. О качестве услуги труднее судить и еще труднее его определить. Можно выделить такие критерии качества, которые помогают