

изучение найденных закономерностей и прогнозирование поведения клиентов в будущем.

Система CRM ориентирована на следующие направления деятельности компании: маркетинг, торговля и обслуживание клиентов. За счет автоматизации функций достигается повышение эффективности деятельности компании:

при торговле: увеличение прибыли, повышение вероятности заключения сделки, снижение издержек при продаже, повышение производительности труда сотрудников торгового отдела;

при маркетинге: увеличение количества маркетинговых каналов за счет использования возможностей Интернета, использование индивидуального подхода к клиенту, получение дополнительной информации для принятия управленческих решений;

при обслуживании клиентов: улучшение предоставляемого сервиса, повышение удовлетворенности клиентов и оптимизация затрат на работу с клиентами.

Важность и актуальность рассмотренных составляющих электронной коммерции предопределяют необходимость их включения в программу дисциплины «Электронная коммерция». Это обусловлено и отсутствием четкого методического подхода к управлению взаимоотношениями с клиентами. В то же время, согласно подсчетам аналитиков International Data Corp. (IDC), в 2000 г. рынок приложений для управления взаимодействием онлайн-продавцов с покупателями вырос на 84 % (до 6,2 млрд дол.). По тем же прогнозам к 2005 г. доходность данного рынка превысит 14 млрд дол.

<http://edoc.bseu.by/>

В.И. Стражев, БГЭУ (Минск)

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

В практике, специальной литературе и нормативно-правовых документах нет четкости в определении таких взаимосвязанных понятий, как профессия, специальность, специализация и квалификация, которые в совокупности характеризуют подготовку специалистов для практической деятельности.

Результаты проведенного нами исследования по экономическим специальностям позволяют дать следующее определение этим понятиям.

Профессия — определяется по основному направлению или профилю деятельности специалиста, например, экономист — широкое понятие профессии специалистов, объектом труда которых является экономика. Его частными профессиями выступают: бухгалтер, финансисты, банкиры, аудиторы, экономисты-менеджеры и др.

Специальность — это основные виды профессиональной деятельности специалиста либо один основной вид деятельности, например, у бухгалтера — «бухгалтерский учет», у аудитора — «аудит», у ревизора — «ревизия и контроль»; либо объединение двух и более видов профессиональной деятельности, например, «бухгалтерский учет и анализ», «бухгалтерский учет и контроль», «бухгалтерский учет, анализ и аудит», что зависит от практических потребностей и возможностей предприятия, организации или учреждения.

Специализация — это подразделение специальности на частные подвиды деятельности по отраслевым и другим признакам, например, «бухгалтерский учет, анализ и аудит в строительстве».

Квалификация — это степень профессионального мастерства специалиста, определяющая качественный уровень профессии, который подразделяется на образовательный, т.е. теоретический и практический уровень владения своей профессией.

Образовательный уровень квалификации после окончания специального учебного заведения может выражаться в соответствии с уровнем данного учебного заведения в системе специального экономического образования. Например, окончившему курсы подготовки граждан к новой профессии присваивается профессия бухгалтера с начальным экономическим образованием, окончившему бухгалтерскую школу или приравненный к ней учебный центр присваивается профессия бухгалтер и квалификация — низшее специальное экономическое образование, окончившему техникум или колледж — профессия бухгалтера и квалификация — среднее специальное экономическое образование, а окончившему вуз — профессия бухгалтера, квалификация — высшее специальное экономическое образование. К образовательному уровню квалификации относятся также академические степени бакалавра и магистра, ученые степени — кандидата и доктора экономических наук.

Практический уровень квалификации выражается в категориях, разрядах и других качественных показателях, дополняющих

образовательный уровень, и присваивается за степень (уровень) практического владения профессией после определенного стажа работы в данной профессии и соответствующей аттестации. Например, И.И. Иванов имеет профессию бухгалтера, квалификацию по образованию — среднее специальное экономическое образование, по практической работе — высшую категорию, работает в должности заместителя главного бухгалтера.

Все эти показатели профессии, квалификации, специальности и специализации должны отражаться в документах выпускников соответствующих учебных заведений.

<http://edoc.bseu.by/>

А.А. Илюкович, БГЭУ (Минск)

ПРОГРАММА МВА — ОСНОВА ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ ВЫСШЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ

При разработке государственных образовательных стандартов по подготовке магистров необходимо руководствоваться целями и задачами, которые должны быть достигнуты и решены в данном секторе образовательных услуг. В настоящее время наиболее массовой и популярной является программа МВА (Master of Business Administration), которая предполагает, что ее выпускник должен обладать знаниями, навыками и мировоззрением, основанными на глубоком понимании сущности и особенностей рыночной экономики, ее возможностей и функций, экономической роли государства, осознании социальной ответственности бизнеса и приверженности цивилизованным этическим нормам его ведения.

В качестве типовых требований к содержанию программ МВА может быть установлен следующий перечень циклов дисциплин: гуманитарного цикла:

- философия;
- иностраный язык;
- корпоративная культура;

общенаучного и общепрофессионального цикла:

- экономика;
- информационные технологии;
- управление человеческими ресурсами;
- методы принятия решений;
- бизнес-право;