

---

Мощный инструмент мобильной рекламы – это QR (quick response) коды, предназначенные как для продукции, так и для сайтов, визиток и любой информации, которую можно оперативно считать мобильным устройством. Такие коды актуальны для владельцев интернет-магазинов, предоставляющие своим потенциальным потребителям следующие возможности: изучить отзывы о товаре или услуге, сопоставить цены, найти ближайшую торговую точку, распространить код среди друзей и получить скидку и т.д. Компании используют QR как мост между мобильным маркетингом и рекламной активностью вне интернета, привлекая и удерживая потребителей новыми функциями интерактивной коммуникации.

Приведем новые возможности покупок в интернете с помощью мобильных устройств, отсутствующие в рамках фиксированного интернета: геолокационные сервисы, программы лояльности (когда различные скидки предъявляются с помощью мобильных устройств), быстрый поиск оптимальной цены, возможности мгновенной оплаты и получения цифрового контента.

Что касается доставки контента сайтов на мобильные устройства, то существуют два подхода к решению данной проблемы: Web-приложения и нативные приложения. Необходимо изучить достоинства и недостатки данных подходов, а также исследовать рекомендации владельцам сайтов по учету потребностей и особенностей мобильных пользователей.

Последнее из предложенных к изучению направлений мобильной коммерции – мобильные системы управления продажами CRM, обеспечивающие оперативность, точность, эффективность в работе с клиентами в розничных точках. Программное обеспечение мобильной CRM состоит из серверной и мобильной части, работающей на стороне мобильного сотрудника, что позволяет управлять его деятельностью, вести единую базу данных клиентов, отслеживать и оформлять заказы.

В качестве вывода необходимо отметить следующее: мобильная коммерция представляет собой одно из ключевых направлений развития мирового рынка телекоммуникаций, выступая логическим продолжением электронной коммерции. Мобильная коммерция является результатом объединения передовых технологий мобильной связи, интернета, финансовых услуг и онлайн-торговли. Подготовка маркетологов должна включать раздел мобильной коммерции, изучающий: мобильный интернет, мобильные платежи, мобильную рекламу, мобильный маркетинг, мобильные версии сайтов и систем CRM.

#### **Литература**

1. Meeker M. Internet Trends [Электрон. ресурс] /Web 2.0 Summit.-San Francisco, October 2011. – Режим доступа: <http://www.slideshare.net/kleinerperkins/kpcb-internet-trends-2011-9778902>
2. Internet Trends 2010 by Morgan Stanley Research [Электрон. ресурс] , June 2010. – Режим доступа: <http://www.slideshare.net/CMSummit/ms-internet-trends060710final>

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИИ В КОНТЕКСТЕ ЕГО ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ**

**В.И. Гончаров**

*Минский институт управления, г. Минск, Беларусь*

*[gonchvi@mail.ru](mailto:gonchvi@mail.ru)*

Тенденции развития мирового рынка и стремление ведущих производителей удерживать лидерство в основных секторах рынка за счет выпуска наукоемкой продукции и обеспечения ускоренной амортизации капитала, а также сокращения издержек производства и повышения конкурентоспособности продукции связано с преодолением серьезных трудностей в повышении эффективности производственной сферы и определяет необходимость развития инновационной деятельности. Достижение успеха предприятия на рынке в сложившихся условиях объективно потребовало постоянных инноваций для повышения уровня удовлетворения требований потребителей и их обслуживания.

Мировой тенденцией укрепления позиции предприятия-производителя на рынке стало развитие и повышение результативности его инновационной деятельности. Повышение инновационной активности и эффективности использования инвестиций при реализации необходимых изменений деятельности отечественных предприятий в настоящее время стало ключевой проблемой экономического развития Республики Беларусь.

В докладе приводятся основные направления инновационной деятельности, пути совершенствования организации работ и управления этой деятельностью на предприятии, определяемые как иннова-

ционное развитие предприятия. В числе основных направлений инновационного развития рассматриваются: организация инвестиционной деятельности, ее постоянная направленность на формирование и удержание конкурентных преимуществ предприятия на целевом рынке, включая частичную диверсификацию в привлекательные сферы деятельности, а также совершенствование основных процессов управления инновационным развитием.

Определение приоритетных направлений и форм инновационной деятельности при реализации инновационного развития предприятия предусматривает организацию инвестиционной деятельности с учетом ее отраслевой и региональной направленности, обеспечение конкурентоспособности продукции, внедрение в производство новых товаров и технологий; совершенствование организации работ и ведения (реализации) конкретного бизнеса.

**Стремление ведущих производителей удерживать лидирующее положение в технологии и использовании достижений НТП в качестве главного фактора обеспечения конкурентного преимущества в длительном периоде определяют необходимость совершенствования управления инновационной деятельностью на предприятии и повышение эффективности этой деятельности как важнейших условий его выживания и развития. При этом достижение результативности инновационной деятельности предприятия отражает суть проблем, подлежащих разрешению в рамках управления его инновационным развитием, и определяет цели этого управления.**

Реализация эффективного управления инновационным развитием включают решение двух уровней проблем: 1) определение новаций (технических и организационных), которые обеспечат устойчивую рыночную позицию предприятия и его развитие; 2) определение форм и методов реализации инвестиций на предприятии, обеспечивающих защиту и укрепление его рыночной позиции и получение устойчивой прибыли.

В докладе рассматриваются базовые вопросы совершенствования управленческой деятельности на предприятии, определяющие создание общих условий эффективного управления его инновационным развитием и обеспечивающие долговременный успех предприятия на рынке.

Основные группы проблем совершенствования управленческой деятельности, ориентированной на инновационное развитие предприятия, включают: новые формы организационного развития, современные концепции и методы менеджмента, развитие инновационной деятельности и ИТ. В качестве ключевых факторов, определяющих эффективное управление развитием предприятия, рассматриваются развитие маркетингового подхода в управлении и реализация стратегического управления предприятием.

Направления и содержание совершенствования управленческой деятельности, ориентированной на инновационное развитие предприятия, приведены в таблице 1.

**Таблица 1 – Направления и содержание совершенствования управленческой деятельности**

<b>Направления</b>	<b>Содержание совершенствования</b>
Развитие маркетингового подхода в управлении предприятием	Использование маркетинга как специфической функции управления (принципы, цели, задачи и функции), определение бизнеса и оптимизация производственной программы, маркетинговые программы по продуктам и по производству
Внедрение (развитие) стратегического управления предприятием	Базовая модель и задачи стратегического управления, система стратегического планирования, стратегический анализ предприятия и внешней среды, новая модель финансового управления, методы управления реализацией стратегии
Современные концепции менеджмента	Формирование обучающейся и адаптирующейся организации Всеобщее управление качеством Управление проектами
Инновационное развитие функций и методов менеджмента	Модели реализации функции планирования, формы и виды планов, инжиниринговый подход при организации работ, реинжиниринг бизнес-процессов, внедрение управленческого контроля, управленческий анализ, экономические методы управления
Развитие инновационной деятельности	Внедрение интегрированных форм управления инновациями, межфирменная интеграция усилий для обеспечения устойчивой позиции в конкретном бизнесе
Внедрение информационных технологий	Модели и средства информационного управления, корпоративные системы и Интернет-маркетинг
Новые формы организационного развития	Видение бизнеса и культура организации, делегирование полномочий и наделение властью, новые организационные структуры, развитие открытого менеджмента

---

При рассмотрении конкретных направлений совершенствования управления развитием предприятия необходимо отметить, что в основе такого развития лежат концентрация усилий и капитала предприятия для получения более привлекательных выгод. При этом следует выделить внедрение интегрированных форм управления инновациями и межфирменную интеграцию усилий для обеспечения устойчивой позиции в конкретном бизнесе, а также внедрение методологии управления проектами.

В докладе рассматриваются вопросы комплексного использования новых концепций и базовых подходов в сочетании с известными технологиями и средствами эффективного управления при совершенствовании управленческой деятельности отечественных предприятий. Особо выделена проблема совершенствования управления отечественными предприятиями в рыночных условиях хозяйствования, которая остается актуальной для большинства предприятий практически всех отраслей экономики. В этой связи ключевыми вопросами совершенствования управленческой деятельности рассматриваются развитие маркетингового подхода в управлении и реализация стратегического управления.

## **РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ**

**О.Н. Гончарова**

*Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко, г. Киев, Украина*

В рыночных условиях, где постоянны только изменения, существует острая потребность в новых инструментах и методах, которые способны помочь предприятиям стать более эффективными. На сегодняшний день самой новой концепцией в управлении является реинжиниринг бизнес-процессов, который активно подвигает остальные подходы. Благодаря реинжинирингу бизнес-процессов субъекты хозяйственной деятельности могут одержать победу в современных условиях борьбы не только с конкурентами, но и с кризисными явлениями, которые все чаще возникают в нынешних условиях. Самым популярным методом построения эффективного управления является процессный подход, который состоит в выделении целой сети процессов внутри организации и управления ими для достижения максимальной эффективности.

Реинжиниринг бизнес-процессов – наиболее радикальный из всех существующих подходов в процессном управлении. Он являет собой кардинальную перестройку бизнес-процессов предприятия для достижения существенных эффектов в снижении стоимости, улучшении качества и увеличении объемов продаж товаров и услуг. Его также часто называют инновацией процесса, так как его успех в большинстве основывается на инновациях и творческих способностях команды по улучшению процессов [1]. Такой подход обеспечивает новый взгляд на цели процесса и полностью игнорирует существующий процесс и структуру организации. Все начинается как бы «с чистого листа», как будто вы только начали разрабатывать этот процесс [2]. Реинжиниринг бизнес-процессов, если его проводить правильно, снижает расходы и длительность цикла на 60–90 % и уровень ошибок на 40–70 %. Весомым потенциальным преимуществом управления бизнес-процессами является увеличение эффективности работы, так как происходит переход продукта бизнес-процесса от одного специалиста к другому с меньшим количеством ошибок и задержек, и соответственно, требования клиента удовлетворяются с первого раза и вовремя, что не характерно для функциональных структур [3]. Одними из главных аспектов построения бизнес-процессов являются их использование для ключевых проблем, над решением которых будут работать как функциональные, так и межфункциональные группы, а также построение процессов с разной степенью формализации, чтобы расширить сферу их использования. Как раз для этого на предприятиях следует внедрять реинжиниринг.

В то время как организационные структуры отображают меру управления и координации в организациях, бизнес-процессы отображают динамическую картину того, как предприятие создает товар (услугу).

Для повышения конкурентоспособности предприятия должны активнее использовать процессный подход, который уже давно доказал свою эффективность в развитых странах. Украинский рынок находится только на начальном этапе развития этих процессов. Однако стоит больше внимания сосредоточить на улучшении бизнес-процессов, ведь привычные для всех организационные структуры управления очень часто задерживают развитие компании из-за недостатков в системе управления, в частности, из-за потери самого дорогого ресурса – времени, ведь если упускается время, то упускаются и возможности.