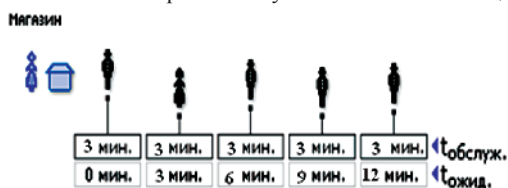


В ходе исследования выявлены следующие недостатки:

- в «час пик» на кассы ставится малококвалифицированный персонал;
- маленькая скорость обслуживания клиентов и т.д.



Среднее время ожидания:  $(0+3+6+9+12)/5 = 6$  мин.

Рис. 1. Время ожидания покупателя в очереди магазинов сети «Магнит»

2) психологические: большие очереди, которые психологически отрицательно влияют на эмоциональное состояние покупателей; долгое время ожидания момента обслуживания;

- недостаточное количество информации, отвлекающей покупателей от стояния в очереди;
- чрезмерный шум в зале и т.д.

3) интегрированные: неумение отвлечь часть клиентуры от посещения магазинов во время наибольшего наплыва покупателей. Например, сделать пенсионерам скидку в 1-2% в те дни или промежутки времени, которые менее «загружены» покупателями;

- отсутствие денежных знаков необходимого номинала для сдачи и т.д.

В целях повышения качества обслуживания клиентов в очереди при оплате сделанных покупок предложен ряд мер, разделенных по сферам влияния.



Рис. 2

Меры по улучшению состояния сфер влияния были предложены на рассмотрение администрации сети магазинов «Магнит» г. Октябрьск, что впоследствии повлияло на качество обслуживания покупателей в положительную сторону.

**Список литературы**

1. <http://kp.ru>.
2. <http://www.gzt.ru>.

**РОЛЬ КАДРОВ В РЕАЛИЗАЦИИ ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ ПРЕДПРИЯТИЙ РОССИИ**

Харитонов Е.П., Смольянова Е.Л.

*Воронежский государственный университет инженерных технологий, Воронеж, e-mail: haritonova\_yelena@mail.ru*

На современном этапе совершенствования развития российской экономики, в частности внедрения приоритетных инновационных проектов в процесс производства, заметна тенденция недоиспользования имеющихся возможностей в полной мере. Причин, препятствующих инновационной активности, целое множество; помимо отсутствия необходимого объема капитала и государственной поддержки предприятий, быстрого морального износа оборудования, немаловажным фактором является уровень квалификации и слабая мотивация работников.

Недостаточная информированность кадрового состава относительно перспектив новейших разработок, возможности проведения в жизнь появившихся идей

сказывается на реализации инновационной деятельности еще в процессе технической подготовки производства. Современная профессиональная квалификация работников большинства предприятий России не способна отвечать требованиям инновационной политики, и проблема заключается отнюдь не в сомнительной компетентности организаций, а в слабой вузовской подготовке будущего работника. На этой стадии задача правительства – оказывать всяческое содействие подготовке специалистов в высших учебных заведениях, усовершенствованию не только теоретических, но и практических навыков студентов.

В то же время руководителям предприятий следует непрерывно проводить обучение и переквалификацию новых сотрудников, а также специалистов, поскольку ничто не стоит на месте, постоянно модернизируется и процесс производства, важно уметь своевременно реагировать на происходящие изменения. Необходимо учитывать тот факт, что только совместно с кадровым потенциалом научные разработки будут являться залогом дальнейшего успеха организации.

Мотивация кадровых инноваций должна происходить с самого начала процесса, имеется в виду даже не столько материальная, сколько личностная мотивация новатора, общественное одобрение и саморазвитие работника. Порой моральное поощрение для человека важнее всяческих наград. Однако не стоит недооценивать роль премирования за индивидуальный личностный вклад, ведь зачастую именно спра-

ведливое вознаграждение является предпосылкой для воплощения в жизнь собственных идей.

На данном этапе развития инновационной политики России большое количество предприятий находится на ступени подготовки модели управления передовыми технологиями, так как преимущественно от управления ходом инновационных процессов зависит продуктивность реализуемого проекта. Такая работа должна быть в руках осведомленного и опытного работника, имеющего авторитет в организации. Недостаточно заинтересовать сотрудников идеей перемен, важно наладить кропотливую работу по ее реализации.

В коллективных проектах управление персоналом в разработке нововведений должно быть организовано грамотно, в процессе подбора проектной команды должны учитываться и профессиональные способности сотрудников, и психологические особенности каждого. Это необходимо для разрешения конфликтов, в случае временных неудач и кадровых реформ, поскольку одним из неотъемлемых свойств инновационных процессов является их неопределенность из-за поиска наиболее подходящих решений, необходимости возврата к предыдущим стадиям. Успех любого проекта, в первую очередь, зависит от профессионального уровня и квалификации сотрудника, выполняющего его реализацию, ответственности и заинтересованности в успехе своей деятельности.

В поисках наиболее выгодного решения российские предприниматели должны учитывать всю специфику инновационной деятельности: венчурного финансирования, вероятности значительных потерь ресурсов и времени из-за нескоординированной работы персонала организации, а также отсутствия ожидаемого спроса на новейшую разработку на рынке. В таких случаях предприятия России могут обратиться к опыту в области нововведений наших зарубежных коллег, да и всего мирового сообщества. Безусловно, обмен опытом всегда приводит к взаимовыгодному сотрудничеству, особенно если дело касается инновационных разработок.

Наша страна в состоянии обеспечить высокий уровень жизни и благосостояние своего народа, она уже стоит на пороге великих открытий и достижений, необходимо только принять комплекс мер для подготовки почвы для внедрения инноваций и в совокупности воплотить их в жизнь. Для этого нужно наладить систему управления кадрами на инновационных предприятиях, стабилизировать получение достаточной информации в сфере новейших технологий как внутри персонала организации, так и в процессе получения образования российской молодежью, и совместными усилиями выдвигать российские разработки на мировой рынок.

#### К ВОПРОСУ О РАЗВИТИИ ИНФОРМАЦИОННОГО БИЗНЕСА В СОВРЕМЕННОМ ГОРОДЕ

Черничкина О.С., Пахомова А.И.

*Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса, Шахты,  
e-mail: oxana.chernichkina@yandex.ru*

Совокупность средств, методов и условий, позволяющих использовать информационные ресурсы, составляет информационный потенциал общества. Это не только весь индустриально-технологический комплекс производства современных средств и методов обработки и передачи информации, но также сеть научно-исследовательских, учебных, административных, коммерческих и других организаций, обеспечивающих информационное обслуживание на базе современной информационной технологии.

В связи с этим ярким проявлением этих тенденций является значительное увеличение числа занятых информационной деятельностью, т.е. деятельностью, связанной с производством, обработкой, хранением и распространением информации. В связи с этим изучение информационного производства, и, в частности, рынка информации и его особенностей, представляет сегодня значительный теоретический и практический интерес.

Информационный бизнес, ставший одним из наиболее прибыльных и перспективных, привлекает все больше и больше фирм. Информационные потребности разных уровней растут быстрыми темпами, что расширяет возможности информационного обмена, ведет к появлению все новых информационных продуктов, стимулирует развитие всех видов информационной деятельности.

Центр конъюнктурных исследований Института статистических исследований и экономики знаний Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» предоставил аналитический материал о деловом климате в сфере информационно-технологических услуг в I полугодии 2011 г., полученный в результате плотного обследования деловой активности более 500 организаций, оказывающих данный вид услуг. Оказалось, что баланс оценок изменения экономического положения организаций в сфере ИТ-услуг в I полугодии 2011 г., относительно аналогичного периода 2010 г., показал рост и составил +2 против – 6%. При этом около 80% респондентов сочли сложившийся уровень экономического положения в своих компаниях «нормальным».

По результатам опроса руководителей более 4,5 тыс. организаций сферы услуг, уровень экономического положения организаций, осуществляющих коммерческую деятельность в целом, был несколько выше, нежели в обследуемом сегменте. Это говорит о большой сосредоточенности предпринимателей на финансовых и институциональных проблемах, в то время как ИТ-отрасль, сервисная по отношению к другим отраслям, чрезвычайно чувствительна к малейшим конъюнктурным колебаниям и состоянию экономики в целом, а следовательно требует более пристального внимания. Однако, на результирующие итоги экономической деятельности организаций в I полугодии 2011 г. оказалось поэтапное улучшение в течение 2010–2011 гг. экономической ситуации и укрепление финансовой и деловой устойчивости корпоративного сектора благодаря росту спроса на ИТ-услуги со стороны государственных структур, госмонополий и крупнейших холдингов страны.

Экономический эффект информационной деятельности может иметь как прямой, непосредственный, так и опосредованный характер. В первом случае речь идет о продаже информационных товаров и услуг неовещественных технологий – программ, баз данных, телекоммуникационных услуг и так далее, а во втором – о повышении дохода за счет использования информации и внедрения ИКТ в деятельность коммерческих предприятий. Примером может служить деловой познавательный туризм, когда наличие в городе государственных научных учреждений, библиотек, музеев и архивов, не приносящих прямого дохода, привлекает значительное число приезжих, способствующих развитию сферы услуг, розничной торговли, транспорта.

Помимо сказанного, нельзя не учитывать тот факт, что информационная деятельность в сфере фундаментальной науки и культуры, непосредственно не связанной с экономической выгодой, формирует