

C. Resursele umane

Resursele umane reprezintă cea mai importantă categorie de resurse în toate întreprinderile. Succesul sau insuccesul unei întreprinderi depinde în mod esențial de calitatea forței de muncă din firmă, de gradul de motivare al acesteia.

Fiecare angajat are un impact deosebit asupra performanței firmei, creșterea și dezvoltarea acesteia fiind inevitabil legate de abilitatea managerilor de a se înconjura de oameni potriviți.

Monitorizarea corespunzătoare a activităților de personal, începând cu stabilirea necesarului de personal, recrutarea, selecția, evaluarea, recompensarea personalului, este vitală pentru avantajul concurențial pe care întreprinderea îl are pe piață. Realizarea obiectivelor întreprinderii se poate face doar prin activități de muncă organizate și orientate ale resurselor umane.

Estimarea necesarului de personal implică determinarea dimensiunilor și compoziției potrivite pe un anumit orizont de timp, în corelație cu dimensiunile firmei, cu specificul activității comerciale (cu ridicata, cu amănuntul, sau mixtă), cu caracteristicile pieței pe care acționează.

Abordarea formală presupune determinarea necesarului de personal prin utilizarea instrumentarului statistico-matematic pentru prelucrarea datelor și informațiilor referitoare la situația pe piața forței de muncă, oferta principalelor surse de forță de muncă, volumul de activitate previzionat din întreprindere pe categorii și nivelul normat al productivității muncii, nivelul salariilor etc.

Teoretic, numărul de persoane necesar pentru îndeplinirea unui volum de activitate rezultă ca raport între volumul de activitate pentru o anumită perioadă și norma medie de muncă pentru un salariat.

Abordarea informală reprezintă estimarea necesarului de resurse umane prin consultarea mai mult sau mai puțin sistematică a șefilor de compartimente, sau pur și simplu a unor angajați, care fac propuneri, fiecare în funcție de necesitățile concrete.

Utilizarea eficientă a resurselor umane presupune folosirea pleneră a capacității de muncă a personalului, determinarea unui asemenea comportament al fiecărui lucrător încât acesta să realizeze tot ce poate și cum poate mai bine în folosul întreprinderii.

Variabila calitativă “capacitate de muncă” nici nu are o exprimare corespunzătoare pentru a fi cuprinsă în determinările de eficiență; chiar îndeplinirea completă a tuturor sarcinilor de muncă nu oferă garanția antrenării întregii disponibilități de muncă și inovare a personalului din întreprindere.

Lecțiile practicii susțin relația între prosperitatea afacerii (întreprinderii) și productivitatea muncii salariaților; aceasta constituie un argument în favoarea tezei că există o relație directă între bunăstarea națiunilor și hărnicia oamenilor.

D. Resursele informaționale

Supraviețuirea firmelor, adaptarea lor la un mediu tot mai dinamic și complex sunt condiționate de **resursele informaționale** de care dispun, de capacitatea de a le îmbogăți continuu. În consecință, întreprinderile trebuie să-și organizeze un sistem eficient de captare, prelucrare, stocare și transmitere a informațiilor, transformându-le în resurse disponibile și refolosibile, în vederea unei fundamentări corespunzătoare a deciziilor privind activitatea curentă și de perspectivă.

Resursele informaționale ale întreprinderilor cuprind ansamblul informațiilor disponibile (obținute și/sau generate) și refolosibile.

Sistemul informațional cuprinde totalitatea elementelor (date, informații, circuite și fluxuri informaționale, proceduri și mijloace de tratare a informațiilor) din cadrul firmei, care permit cunoașterea situației existente într-o întreprindere, a situației trecute și anticiparea evoluției viitoare a acesteia, contribuind astfel la elaborarea și îndeplinirea obiectivelor stabilite. Prin intermediul său se obțin informațiile necesare fundamentării deciziilor, implementării acestora precum și cele necesare adaptării continue a întreprinderii comerciale la schimbările interne și externe. Sistemul informațional afectează major atât funcțiile întreprinderii, cât și proiectarea structurilor pe care aceste funcții se bazează, prin urmare organizația în ansamblul ei.

Componentele sistemului informațional:

- **Datele:** fapte, evenimente etc. prezentate într-o formă convențională adecvată pentru comunicare, interpretare sau prelucrare. Reprezintă suportul simbolic al informațiilor;
- **Informațiile:** acele date care aduc un plus de cunoaștere și prezintă noutate și interes pentru utilizator. Pot fi: **formale** (stabilite prin acte normative) și **informale** (circulă spontan între compartimente și/sau indivizi în funcție de necesități);
- **Fluxuri informaționale:** categorii sau ansambluri de informații necesare desfășurării unei anumite operații, acțiuni sau activități, ce se transmit între emitent și destinatar cu precizarea punctelor intermediare de trecere;
- **Circuitele informaționale:** mijloace de vehiculare a fluxurilor informaționale;

- **Procedurile informaționale:** ansamblul elementelor prin care se stabilesc suportii de informații utilizați, ordinea operațiilor și mijloacelor de tratare a informațiilor, precum și modelele și formulele de calcul utilizate în prelucrarea acestora;
- **Mijloace de tratare a informațiilor:** suportul tehnic al sistemului informațional și cuprind ansamblul unitar de echipamente și instrumente necesare înregistrării, tratării, stocării și transmiterii informațiilor.

Devine de domeniul evidenței că acele firme care reușesc să maximizeze oportunitățile create de stăpânirea capitalului informațional pot crea o oportunitate marginală care să le permită să se mențină înaintea rivalilor lor. În acest context, problema informațiilor trebuie abordată atât din punct de vedere static, cât și dinamic.

În plan static, se pot decanta informațiile interne (din cadrul întreprinderii) și externe (din mediul de acțiune). Aceste două categorii trebuie înțelese în dinamica lor, favorizând circulația lor în ambele sensuri și permițând poziționarea întreprinderii în mediul ei de afaceri.

Decizia strategică de bază a firmei constă în a extrage rapid, efectiv și la costuri cât mai mici, valoarea cuprinsă în informație. Devine astfel un imperativ punerea informațiilor la îndemâna angajaților potriviți, la locul potrivit astfel încât acestea să devină utilizabile și să creeze valoare.

Legătura directă, nemijlocită cu clienții constituie un prilej favorabil de a culege și transmite gratuit informații. De aceea, vânzătorii, ca "interfață" într-o întreprindere comercială, trebuie să fie instruiți corespunzător astfel încât să capteze un volum cât mai mare de informații de la clienți.

Realizarea obiectivelor întreprinderii se compune dintr-o infinitate de mișcări, mânuiri, raționamente, operații, activități de muncă organizate și orientate ale oamenilor.

În concluzie, dacă resursele nu sunt folosite în concordanță cu principiul raționalității, în economie apare risipa de resurse. Astăzi, succesul durabil al unei întreprinderi nu mai depinde doar de abilitatea managerilor de a-și gestiona organizațiile, ci mai ales de existența unui mediu care să stimuleze *producerea de cunoștințe*, prin încurajarea și dezvoltarea capacităților intelectuale ale angajaților. Întreprinderile trebuie să conștientizeze importanța cunoștințelor pe care le dețin.