

8. Кушнаренко Н.М. Бібліотека в новій системі економічних відносин / Н.М. Кушнаренко // Вісн. Харк. держ. акад. культури: Зб. наук. пр. - Х., 2001. - Вип. 5. - С. 62.

9. Вергунов В.А., Дерлеменко В.В. Національна доктрина розвитку інформаційно-бібліотечної справи в Україні. (Варіант для обговорення) / В.А. Вергунов, В.В. Дерлеменко / ЦНСГБ УААН. - К., 2003. - 27 с.

Рассмотрены общие механизмы и опыт информационной деятельности в разных сферах и отраслях.

Ключевые слова: *информационные потребности, информационная деятельность, информационный рынок, интегрированный фонд, местные публичные библиотеки.*

The general mechanisms and experience of the informational activity in various spheres and fields are considered.

Key words: *information lore demands, informational activity, information market, lore fund, local public Library.*

Дата надходження до редакції: 26.02.2013

Рецензент: д.е.н., професор Чупис А.В.

УДК 658.5.011

МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО РОЗРОБКИ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА У ВІТЧИЗНЯНИХ УМОВАХ

О.Ю. Лук'янова, Луганський національний аграрний університет

Стаття присвячена обґрунтуванню методичних підходів до розробки бізнес-процесів підприємства на сучасному етапі у вітчизняних умовах. Проаналізовано можливості запропонованого інструментарію та переваги його використання. Зроблено висновки щодо доцільності та дієвості використання методичних підходів стандарту ISO 9001:2008, процесного підходу, тотального менеджменту якості, функціонального моделювання IDEF 0, математичної статистики; засобу функціонального моделювання бізнес-процесів AllFusion Process Modeler; збалансованої системи показників та інших до вирішення сформованого завдання формування процесного менеджменту підприємства та розробки мережі його бізнес-процесів з урахуванням міжнародних стандартів та орієнтації на вимоги клієнтів.

Ключові слова: *підприємство, менеджмент, управління, процесний, стандарт, методичний підхід.*

Постановка проблеми. Перехід від функціонального менеджменту до процесного регламентовано вимогами сучасних стандартів, що було більш докладно обґрунтовано в наших попередніх публікаціях. Існує багато різних методичних підходів, що дозволяють розробити систематичне бачення до формування бізнес-процесів підприємства та управління ними. В той же час є проблема вибору технологічного базису який буде найбільшим чином відповідати поставленій меті, та пов'язувати її з клієнт-орієнтованим баченням на виробництво товарів.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Питання формування процесного підходу та його впровадження досліджували вчені Р. Ангус, А. Беттс, І. Бондар, А. Бортник, А. Браш, У. Браун, Н. Бушуєва, С. Бушуєв, В. Вечеров, А. Вознюк, Р. Грехам, Т. Давенпорт, Дж. Джестон, Р. Джонстон, В. Еліферов, Х. Йоханссон, А. Капітула, О. Климчук, В. Коваль, Л. Лаврентьева, Н. Матвеева, Є. Ойхман, Т. Орехова, Є. Попов, Г. Раммлер, К. Роуз, В. Репін, М. Степанова, А. Фурсов, М. Хаммер, С. Чамберс, Дж. Чампі, В. Чеглатонев. Незважаючи на численні публікації з цього спектра проблем, недостатньо вивченими залишаються питання його адекватного методичного забезпечення.

Мета публікації – підібрати та обґрунтувати методичні підходи до розробки бізнес-процесів підприємства у вітчизняних умовах.

Основний матеріал дослідження. В ході проведення дослідження для розробки бізнес-процесів підприємства у вітчизняних умовах необхідно враховувати обмеженість ресурсів розвитку економічних суб'єктів і вимоги збалансованої системи показників [5; 6], тому як методичні підходи було обґрунтоване та вибране: стандарт ISO 9001:2008, процесний підхід, тотальний менеджмент якості, функціональне моделювання IDEF 0, математична статистика, засіб функціонального моделювання бізнес-процесів AllFusion Process Modeler, програма обробки статистичної інформації SPSS, методи стратегічного планування, маркетинг-менеджменту: сегментування, позиціонування, збалансованої системи показників: визначення стратегічних бізнес-одиниць, товарів, їхніх пріоритетів.

Важливість використання цього інструментарію при розробці бізнес-процесів обґрунтовується наступним: система менеджменту якості ISO 9001:2008 використовується для доказу застосування процесного, системного та клієнт-центристського підходів в діяльності підприємств.

ISO 9001:2008 є сучасним базовим стандартом, на основі якого здійснюють свою діяльність підприємства за кордоном; використовується для успішного керівництва ними та забезпечення їх функціонування, розроблений для формування менеджменту, що включає взаємопов'язані та взаємодіючі процеси та процедури, організаційні та технічні заходи, плани, цілі, основні засоби, документацію, компетентний персонал і т.д., що необхідно господарюючому суб'єкту для досягнення цілей його діяльності.

У стандарті визначено вісім принципів менеджменту якості для покращення діяльності підприємства: до них відносяться орієнтація на споживача, лідерство керівників, залучення працівників, процесний та системний підходи до менеджменту, постійне поліпшення, засноване на фактичному підході до прийняття рішень, взаємовигідні відносини з постачальниками. ISO 9001:2008 затверджує використання логічного принципу процесного підходу при розробці, введенні в експлуатацію та поліпшенні результативності та ефективності менеджменту якості з метою підвищення задоволеності зацікавленої сторони за допомогою виконання її вимог.

Процесний підхід при розробці бізнес-процесів ґрунтується на тому, що організація визначає і управляє численними взаємопов'язаними видами діяльності тоді, коли дія з використання та управління ресурсами для перетворення «входів» в «виходи» розглядається як процес. Перевага підходу полягає в наявності управління, яке передбачається на стику між окремими процесами в рамках системи процесів, а також при їхній комбінації та взаємодії (з урахуванням необхідності розглядати процеси з точки зору «ланцюжка створення (додавання) цінності», досягнення результатів в робочих характеристиках процесів та ефективності, постійного поліпшення процесів на основі об'єктивних вимірювань).

Два методичних підходи, наведені вище, також використовуються як базові для обґрунтування актуальності розробки та впровадження системи бізнес-процесів, постановки завдання впровадження процесного менеджменту підприємств, розробки його алгоритму і безпосереднього рішення, а також для практичної реалізації результатів дослідження в конкретних підприємствах.

Методичний підхід тотального менеджменту якості використовується для формування розробки процесного менеджменту підприємства відповідної якості (на основі виділених його споживчих властивостей як товару) з урахуванням вищеведених вимог. Згідно з цим бізнес-процеси мають бути керованими і підлягати поліпшенню, яке включає: визначення процесу; його вивчення і оцінку та перегляд роботи; ідентифікацію недоліків процесу, аналіз його проблем та створення змін; вимір результатів зміни процесу; побудова

комунікацій між керівником впровадження процесно-орієнтованих новацій і його користувачами. Для опису механізмів коректування бізнес-процесів в умовах змінливого зовнішнього середовища в використовуються такі елементи загального менеджменту якості як цикли якості.

Методологія IDEF 0 є найбільш зручною та поширеною мовою для функціонального моделювання бізнес-процесів. Процес моделювання системи в IDEF 0 починається зі створення контекстної діаграми – діаграми найбільш абстрактного рівня опису системи в цілому, яка містить визначення суб'єкта моделювання, цілі і точки зору на модель. Під суб'єктом розуміється сама система, при цьому необхідно точно встановити, що входить в систему, а що лежить за її межами, іншими словами, визначити, що буде надалі розглядатися як компоненти системи, а що як зовнішній вплив. На визначення суб'єкта системи будуть істотно впливати позиція, з якої розглядається система, і мета моделювання – питання, на які побудована модель має дати відповідь. На початку необхідно визначити область моделювання: її опис як системи в цілому, так і її компонентів є основою побудови моделі. Хоча передбачається, що в ході моделювання область може коректуватися, вона повинна бути в основному сформульована спочатку, оскільки саме область визначає напрям моделювання. При формулюванні області необхідно враховувати два компоненти – широту і глибину. Широта мети визначення меж моделі – що буде розглядатися всередині системи, а що зовні. Глибина визначає, на якому рівні деталізації модель є завершеною. При визначенні глибини системи необхідно пам'ятати про обмеження часу – трудомісткість побудови моделі росте в геометричній прогресії зі збільшенням глибини декомпозиції. Після визначення меж моделі передбачається, що нові об'єкти не мають вноситися в модельовану систему; оскільки всі об'єкти моделі взаємопов'язані, внесення нового об'єкта може бути не просто арифметичною добавкою, але в змозі змінити існуючі взаємозв'язки.

Елементи методів математичної статистики мають бути застосовані при формуванні методичного підходу до впровадження процесного менеджменту на будівельних підприємствах при проведенні аналізу, моделюванні.

Засіб функціонального моделювання бізнес-процесів AllFusion Process Modeler 7 – методичний інструмент, який зручно використовувати для моделювання, аналізу, документування та оптимізації бізнес-процесів, їхнього для графічного представлення. Графічно представлена схема виконання робіт, обміну інформацією, документообігу візуалізує модель бізнес-процесу, що дозволяє перевести завдання управління організацією зі складної області в сферу інженерних технологій. AllFusion Process Modeler 7 допомагає

чітко документувати важливі аспекти будь-яких бізнес-процесів: дії, які необхідно зробити, способи їхнього здійснення та контролю, що вимагаються для цього ресурси, а також унаочнити одержувані від цих дій результати. AllFusion Process Modeler 7 підвищує бізнес-ефективність рішень, дозволяючи аналітикам і проектувальникам моделей співвідносити корпоративні цілі та завдання до вимог бізнесу з процесами інформації та проектування. Формується цілісна картина діяльності будівельного підприємства: від потоків робіт в невеликих підрозділах до складних організаційних функцій. AllFusion Process Modeler 7 ефективний при описі діючих підприємств, реорганізації бізнес-процесів, впровадженні корпоративної інформаційної системи; дозволяє оптимізувати діяльність підприємства та перевірити її на відповідність стандартам ISO 9001:2008, спроектувати організаційну структуру, знизити витрати, виключити непотрібні операції та підвищити ефективність. В основу продукту закладена загальновизнаний методичний підхід моделювання IDEF 0. Простота і наочність моделей спрощує взаєморозуміння між усіма учасниками процесів. Поширеність самого AllFusion Process Modeler 7 дозволяє вести узгодження функціональних моделей з партнерами в електронному вигляді.

Програма обробки статистичної інформації SPSS зручно використовувати для аналізу певних взаємозв'язків і їхньої графічної інтерпретації. В SPSS реалізовані методи статистичної обробки інформації: сумарні статистики по змінним; частоти, сумарні статистики та графіки для довільного числа змінних; побудова N-мірних таблиць спряженості та отримання заходів зв'язку; середні, стандартні відхилення і суми за групами; дисперсійний аналіз і множинні порівняння; кореляційний аналіз; дисперсійний аналіз; загальна лінійна модель дисперсійного аналізу; факторний аналіз; кластерний аналіз; ієрархічний кластер-

ний аналіз; багатовимірний дисперсійний аналіз; непараметричні тести; множинна регресія; методи оптимального шкалювання і т.д. Вона дозволяє отримувати різноманітні графіки. Програма істотно полегшує накопичення, систематизування даних, допомагає оптимізувати обробку й аналіз даних, дозволяє виключити стандартні помилки при визначенні, перетворенні даних, виборі об'єктів.

Також для рішення завдання розробки бізнес-процесів підприємства використовуються методи стратегічного планування, маркетинг-менеджменту для визначення стратегічних бізнес-одиноць, товарів, їхніх пріоритетів; для сегментування, позиціонування при формуванні процесного менеджменту підприємств з урахуванням обмежених ресурсів і вимог збалансованої системи показників.

Висновки. Ці методичні підходи до розробки бізнес-процесів підприємства найбільш зручні у вітчизняних умовах, що характеризуються високою стохастичністю (що було апробовано в умовах будівельних підприємств. Тим не менш, перелічених методів для розробки бізнес-процесів підприємств в Україні на сучасному етапі недостатньо. Додаткового дослідження та вдосконалення потребують: розробка методу формування основних бізнес-процесів з урахуванням особливостей товару для конкретного сегменту будівельного ринку, формулювання критеріїв оцінки ефективності і підходу до вдосконалення бізнес-процесів з урахуванням обмежених ресурсів та вимог стратегічних орієнтирів, коректування бізнес-процесів в умовах змін макросередовища та реформування організаційної структури при впровадженні процесного менеджменту підприємства, що частково було представлено у попередніх публікаціях [1-8]. Матеріал може бути корисним регіональним органам управління, керівникам підприємств, студентам економічних вузів.

Список використаної літератури:

1. Лукьянова Е. Ю. Анализ бизнес-процессов при формировании системы процессно-ориентированного менеджмента предприятия / В. Т. Вечеров, Е. Ю. Лукьянова // Эффективная экономика: электронное научное фаховое видання [Електронний ресурс] / Дніпропетровський державний аграрний університет; гол. ред.: Л. Ю. Мельник. – 2009. – № 4. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/index.php?operation=1&iid=247>. (Особистий внесок: підбір та обґрунтування критеріїв для аналізу бізнес-процесів при формуванні процесно-орієнтованого менеджменту підприємства).
2. Лукьянова Е. Ю. Разработка механизма корректирования бизнес-процессов предприятия в современных условиях / Е. Ю. Лукьянова // Экономика та держава. – 2010. – № 11. – С. 65–68.
3. Лукьянова О. Ю. Корегування організаційної структури управління підприємством у період впровадження в ньому процесно-орієнтованого менеджменту / О. Ю. Лукьянова // Вісник Сумського національного аграрного університету. – 2011. – № 3 (45). – С. 35-39.
4. Лукьянова О. Ю. Використання різних методів і процедур управління проектами при рішенні завдань впровадження процесно-орієнтованого менеджменту (для підприємств будівництва) / О. Ю. Лукьянова // Вісник Сумського національного аграрного університету. – 2011. – № 6/2 (49). – С. 24–27.
5. Лукьянова О. Ю. Формування математично-формалізованого підходу до рішення завдання впровадження проекту процесно-орієнтованого менеджменту (для підприємств будівництва) / О. Ю. Лукьянова // Вісник Донецького національного університету. – 2011. – Спецвипуск. – Т. 2. – С. 177-180.
6. Лукьянова О. Ю. Впровадження процесно-орієнтованого менеджменту у вітчизняні будівельні орга-

нізації на сучасному етапі / О. Ю. Лук'янова // Науковий вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту Київського національного торгово-економічного університету. – 2012. – Вип. 1(45). – С. 255–261.

7. Лук'янова О. Ю. Алгоритм впровадження РОМВО в будівельних організаціях України в сучасних умовах / О. Ю. Лук'янова // Вісник Донецького національного університету. – 2012. – Т.1. – С. 106-109.

8. Лук'янова О. Ю. Використання вдосконаленого методу реструктуризації бізнес-процесів в будівельних підприємствах України / О. Ю. Лук'янова // Економічний простір : збірник наукових праць. – 2012. – № 61. – С. 261–267.

Статья посвящена обоснованию методических подходов к разработке бизнес-процессов предприятия на современном этапе в отечественных условиях. Проанализированы возможности предлагаемого инструментария и преимущества его использования. Сделаны выводы о целесообразности и действенности использования методических подходов стандарта ISO 9001:2008, процессного подхода, тотального менеджмента качества, функционального моделирования IDEF 0, математической статистики; средства функционального моделирования бизнес-процессов AllFusion Process Modeler; сбалансированной системы показателей и других к решению задачи формирования процессного менеджмента предприятия и разработки сети его бизнес-процессов с учетом международных стандартов и ориентации на требования клиентов.

Ключевые слова: предприятие, менеджмент, управление, процессный, стандарт, методический подход.

The article is devoted to business processes development methodological approaches rationale at domestic economical environment present stage. It was showed offered tools use possibilities and its benefits. It was made the conclusions about methodic approaches use feasibility and effectiveness of standard ISO 9001:2008, process approach, total quality management, functional IDEF 0 modeling, mathematical statistics, methods of functional business process modeling AllFusion Process Modeler; Balanced Scorecard and others to prevail process management formation problem and enterprise business processes network design in accordance to international standards and customer requirements focus.

Keywords: business, management, management, process, standard, methodical approach.

Дата надходження до редакції: 25.04.2013 р.

Рецензент: к.е.н., доцент Клєцова Н.В.

УДК 659.131.2

МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ НЕЙРОМАРКЕТИНГА КАК ИННОВАЦИОННОГО МЕХАНИЗМА МАНИПУЛИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Г. О. Пересадько, к.е.н., доцент

Н. И. Саверченко

Київський національний торговельно-економічний університет

В статті розглянуто сучасний метод маркетингового дослідження – нейромаркетинг, його методи, роль та значення, перспективу розвитку; наведені приклади результатів дослідження.

Постановка проблеми: нейромаркетинг, як молода наука, вызвала вокруг себя много споров и вопросов. Мнения о возможностях и этической стороне нейромаркетинга разделились на два противоположных табора. Одни твердят о недопустимости использования сканирования мозга для коммерческих целей, другие уверенные, что симбиоз маркетинга и анатомии принесет огромную пользу. И те и другие сходятся в одном – нейромаркетинг это мощный инструмент. Поэтому вопрос о его существовании неуместен. Компании по всему миру будут использовать и развивать потенциал, чтобы сэкономить и приумножить больше денег, и остаться на рынке всерьез и надолго. Целесообразней серьезно подойти к изучению этой сферы, для эффективного и честного использования нейромаркетинга.

Анализ публикаций: вопрос нейромаркетинга в своих работах рассматривают Мартин

Линдстром, Трайндл А., Глимчер, Николай Коротышев, Ирина Николаева и другие.

Цели статьи: в статье раскрыты основные понятия и технологии нейромаркетинговых исследований.

Цель статьи привлечь внимание к важности изучения нейромаркетинга в том числе для его регулируемого использования, а не пытаться запретить его.

Изложение основного материала.

Сейчас рынок довольно переполненный многочисленными товарами. Почти каждый рынок товаров или услуг перенасыщен, поэтому идет борьба за раздел доли рынка, то есть борьба компаний за потенциальных покупателей и создание из них постоянных потребителей. Для ведения этой борьбы маркетологи проводят свои исследования, чтобы понять чего хочет потребитель, как создать продукт, услугу, процесс об-