

ЗАГАЛЬНОЕКОНОМІЧНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ ТРАНСПОРТНОГО КОМПЛЕКСУ

УДК 65:339.138

ШИНКАРЕНКО В.Г., докт. экон. наук,
Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет

РАЗРАБОТКА И РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация. Система управления предприятия для обеспечения его адаптации к быстро изменяющимся условиям внешней среды должна быть ориентирована на маркетинг. Установлена необходимость выделения в ее составе подсистемы в виде контура, проблемно-ориентированного на управление маркетинговой деятельностью. Определены состав и содержание этапов организационного проектирования системы (подсистемы) управления маркетинговой деятельностью предприятия.

Ключевые слова: маркетинговая деятельность, система управления, разработка и развитие, организационное проектирование, проблемно-ориентированный контур.

SHINKARENKO V., Dr., Econ. Sc.,
Kharkiv National Automobile and Highway University

DESIGN AND DEVELOPMENT OF CONTROL SYSTEM OF ENTERPRISE MARKETING ACTIVITIES

Abstract. The enterprise control system must be focused on marketing to ensure its adaptation to dynamic environment. It stipulates the necessity to single out of its structure a subsystem as a circuit that is problem-oriented on the management of marketing activity. The structure and content of the stages of organizational designing of enterprise marketing activity control system (subsystem) have been determined.

Key words: marketing activity, control system, design and development, organizational designing, problem-oriented circuit.

Постановка проблемы. Современные предприятия функционируют в условиях быстро изменяющейся внешней среды. Прежде всего это проявляется в усилении конкуренции, замедлении темпов экономического роста, ускорении инноваций. Средством адаптации предприятия к этим условиям является система управления, которая

своими действиями и инновациями должна предупреждать угрозы внешней среды. Для этого она в значительной мере должна быть ориентирована на маркетинг как рыночную концепцию управления современным производством, как сферу предпринимательской деятельности предприятий, направленную на наиболее полное удовлетворение потребностей и запросов потребителей и получение прибыли на основе долгосрочных отношений с клиентами. Система управления предприятием должна принимать решения соответствующие сложности и скорости изменений внешней среды.

В настоящее время в большинстве автотранспортных предприятий маркетинговая деятельность ограничивается сбором информации, ее интеграцией и обменом между подразделениями предприятия. Управление маркетинговой деятельностью предприятий не всегда носит системный характер. Недостаточно внимания уделяется вопросам стратегического маркетинга, который позволяет даже при самом динамическом изменении маркетинговой среды понять характер и причины этих изменений, выбрать перспективные цели развития предприятия и определить эффективные стратегии их достижения. Мало внимания уделяется борьбе за потребителя посредством предоставления более качественных услуг, поддержанию с ними долгосрочных отношений, приведения в соответствии с требованиями рынка производственных возможностей предприятия. Необходима дальнейшая интеграция маркетинга по уровням управления: корпоративному, стратегическим единицам бизнеса, функциональному, оперативному. Не определен и не систематизирован перечень целей, которые должно достичь предприятие для обеспечения высокой эффективности маркетинговой деятельности. Данные цели относятся к классу задач разработки и совершенствования управления маркетинговой деятельностью предприятия. Методы их решения относятся к методологии разработки и развития систем, в том числе и систем управления маркетинговой деятельностью. Поэтому разработка и развитие системы управления маркетинговой деятельностью предприятий являются актуальными.

Анализ последних достижений и публикаций. В научной и учебной литературе, посвященной решению данной задачи, нет единства мнений среди ученых относительно названия и содержания этого процесса. С этой целью используют термины проектирование [1-4, 12], организационное проектирование [5, 6, 12], исследо-

вание систем управления [10-14], разработка и развитие [8-14] и т. п. Неоднозначность толкования этих понятий создает неоднозначность в определении названия и содержания стоящих перед нами задач, в выборе методов их решения.

Цель статьи. Обосновать состав и содержание этапов разработки и развития системы управления маркетинговой деятельностью предприятия.

Изложение основного материала. Наиболее широким определением процесса создания и развития систем управления является проектирование, под которым понимают «специфическую разновидность моделирования, направленную на создание проекта, как особую разновидность интеллектуального продукта» [1, с. 216]. Применительно к решению задач нашего исследования проектирование системы управления маркетинговой деятельностью предприятия представляет собой создание модели осуществления процессов, позволяющих реализовывать цели маркетинга.

Ю. П. Сурмин [1, с. 216-226] определил, что процесс проектирования систем должен включать следующие этапы:

1) осознание и формулирование практической проблемной ситуации, связанной с необходимостью удовлетворения возникшей или возникающей потребности в изменении;

2) сбор необходимой информации, изучение накопленного опыта преобразования действительности и аналогичных проектов;

3) накопление информации, которое завершается обоснованием возможности и целесообразности проекта, проявлением его замысла, созданием концепции;

4) формирование задания на проектирование, определение требований к проекту;

5) принятие решения о проведении проектирования, в котором фиксируется техническое задание на проектирование с его требованиями и основными характеристиками проекта;

6) формирование команды проектировщиков;

7) планирование проекта – разработка плана мероприятий по реализации проекта, установление сроков и исполнителей;

8) осуществление процесса проектирования;

9) оценка проекта;

10) воплощение проекта в реальность.

Анализируя предложение Ю. П. Сурмина, следует отметить, что представленный процесс:

- предлагается для проектирования любой системы;
- проектирование рассматривается в широком смысле слова, без учета создания модели объекта или процесса;
- он не учитывает специфику проектирования систем управления предприятием и, в частности, проектирования систем управления маркетинговой деятельностью предприятия.

Содержание работ по проектированию систем управления предприятием зависит от этапов жизненного цикла их функционирования. По этому признаку выделяют следующие виды проектирования [2, с. 30]:

- начальное проектирование «с чистого листа»;
- ввод в действие и настройка;
- улучшение и модернизация;
- экспертное исследование.

Начальное проектирование систем управления «с чистого листа» требует соответствующего технического обеспечения и выполняется при комплексном проектировании реконструкции или строительстве новых предприятий проектными организациями, имеющими значительный опыт проектирования предприятий, и разработке решений в области организации управления ими. Такое проектирование систем управления включает следующие основные комплексы работ [3, с. 44]:

- предпроектные работы;
- работы по техническому проектированию;
- работы по рабочему проектированию.

В результате технического проектирования систем управления производством, по мнению Карданской Н. Л. [4, с. 200], должна быть:

- создана техническая документация, определяющая структуру, связи и порядок функционирования системы управления, состав и комплектацию компьютерных устройств и вычислительных сетей;
- разработаны алгоритмы и программы управления;
- составлена техническая документация на специально серийно не выпускаемые устройства, регламентные указания и инструкции для управленческого персонала.

Проектирование систем управления производством в данном случае должно содержать этапы:

- предпроектных работ;
- разработки технического задания;
- разработки технического проекта;
- разработки рабочего проекта.

Основным этапом, в данном случае, является разработка технического задания, которое содержит 7 основных разделов (табл. 1).

Таблица 1

Разработка технического задания [4, с. 202-209]

Название разделов	Краткое содержание работ
1	2
1. Общие сведения	наименование и условное обозначение, присваиваемые создаваемой системе управления
2. Назначение и цели создания (развития) системы управления	вид деятельности, для которой разрабатывается система; цели, для которых предназначена система
3. Характеристика объекта управления	краткие сведения об объекте управления, условиях его функционирования и окружающей среде
4. Требования к системе управления	системе в целом, к структуре и функционированию системы, к показателям назначения; видам обеспечения: информационному, лингвистическому и правовому, организационному
5. Состав и содержание работ по созданию системы управления	перечень стадий и этапов работ по созданию системы, сроки их выполнения, перечень исполнителей работ, а также ссылки на документы, подтверждающие и определяющие участие этих исполнителей в создании системы. Здесь приводится также перечень документов, предъявляемых по окончании соответствующих стадий и этапов работ, вид и порядок экспертизы технической документации
6. Порядок контроля и принятия системы	виды, состав, объем и методы испытания системы и ее составных частей; общие требования к приемке работ по стадиям, порядок согласования и утверждения приемочной документации; состав приемной комиссии

Окончание табл. 1

1	2
7. Требования к составу и содержанию работ по подготовке производственного объекта к вводу системы управления в действие	перечень основных мероприятий и их исполнителей, которые следует выполнить при подготовке производственного объекта к установке и вводу в действие создаваемой системы управления

Этапы технического проектирования систем управления могут быть условно разделены на две группы: содержательную и организационную. К первой группе относятся: в работе Карданской Н. Л. – первые четыре этапа; в работе Ю. П. Сурмина – восьмой этап. В них рассматриваются вопросы установления объекта и целей функционирования системы, разработки содержания функции управления и их интеграции и т. д. Остальные этапы предполагают установление, прежде всего исполнителей содержательных этапов, обеспечивающих их внедрение; разработку технической документации.

Проектирование систем управления в экономике и технике существенно отличается. Технические производственные системы хорошо изучены, их цели и технология работы ясны. Системы экономического управления разнообразны, практически только изучаются, возникают затруднения в конкретной формулировке целей системы и критериев их достижения. Поэтому при создании новых предприятий или комплексной реконструкции действующих предприятий и их систем управления применяют разработку, организационное проектирование или совершенствование.

Разработка систем управления предприятием представляет собой комплекс научно-исследовательских, проектных, инженерно-технических и организационных работ, направленных на создание новых систем управления.

Организационное и техническое проектирование имеет много сходств и различий. Общими являются процедурные операции; отличия – в содержательной части, в объектах проектирования – не детали, узлы и комплексы технических устройств, а процессы предоставления услуг. Организационное проектирование-разработка

и внедрение проектов рационализации управленческого труда [5, с. 808] бывает двух видов: комплексное и локальное. Комплексное организационное проектирование предусматривает разработку комплекса мероприятий по совершенствованию деятельности аппарата управления, его структуры и штатов, организации и условий труда. Локальное организационное проектирование включает мероприятия по рационализации отдельных видов работ, выполняемых в аппарате управления.

Организационные проекты в области управления содержат решения по составу функций, структуре и организационным формам управления; составу, численности работников аппарата управления и их организации труда; положениям и другим организационным документам, определяющим распределение обязанностей, прав и ответственности; общей регламентации процесса управления; частным методикам, инструкциям, правилам, стандартам, нормативам, определяющим порядок выполнения тех или иных функций и взаимодействие управляющих звеньев; спецификации средств вычислительной и организационной техники управления, применяемых форм документов [6, с. 205]. Таким образом, организационное проектирование систем управления заключается в их улучшении и модернизации, экспертном оценивании, в дальнейшем развитии.

Совершенствование системы управления означает переход к качественно новой ступени ее развития, изменении организационной структуры управления и принципов ее функционирования [13, с. 75]. По мнению А. В. Игнатъевой [15, с. 4], организационное совершенствование системы управления проявляется в форме внедрения различного рода нововведений. Это требует уточнения отдельных связей, параметров системы, применения более эффективных способов их реализации, повышения уровня надежности, совершенствования структуры управления в целом, изменения функций управления и способов принятия управленческих решений.

Практика экономической деятельности накопила большой опыт разработки, проектирования, организационного проектирования, совершенствования систем управления предприятий и его отдельных видов деятельности.

При создании, а тем более развитии системы управления, по мнению Е. Т. Удовиченко [8, с. 25], необходимо установление:

- целевой ориентации системы, показателей функционирования и его конкретных целей;
- функциональной структуры системы, базирующейся на рациональных схемах кооперирования и специализации деятельности;
- конфигурации организационной структуры в целом, а также основных, дополнительных и резервных ролей звеньев, линейных и функциональных руководителей;
- требований к составу, функциональному содержанию, правилам регулирования и правовой основе организационно-экономических связей звеньев и персонала;
- требований и правил распределения и перераспределения ресурсов при изменениях в структуре показателей деятельности, функциональной структуре;
- требований к структурам информационных массивов и потоков, комплексу регламентирующих документов и т. д.

Применительно к разработке и внедрению комплексной системы управления качеством продукции (КСУКП) Е. Т. Удовиченко предлагает [9, с. 34] выполнение следующих видов работ:

- 1) принятие решения о разработке КСУКП;
- 2) создание координационного совета (рабочей группы) по разработке КСУКП;
- 3) установление объектов управления;
- 4) установление основных целей и критериев эффективности управления качеством;
- 5) анализ и диагностика состояния работ по управлению качеством труда и продукции, оценка соответствия применяемых методов и средств управления поставленным целям;
- 6) подготовка проекта положения о специализированной службе управления качеством продукции (ССУКП), утверждение положения и создание ССУКП;
- 7) разработка организационной структуры управления, выбор схемы управления; разделение и интеграция функций управления по звеньям организационной структуры;
- 8) разработка основного стандарта предприятия системы и технического проекта; установление очередей разработки рабочего проекта КСУКП и порядка его внедрения.

Предложенный перечень работ после абстрагирования от особенностей объекта управления может использоваться для разработ-

ки систем управления различными объектами предприятия, включая и маркетинговую деятельность.

Проблемой разработки и развития систем управления в последнее время занимается научное направление, которое называется исследованием систем управления (табл. 2).

Таблица 2

Интерпретация понятия «исследование систем управления»

Авторы	Определение понятия
Мотышина М. С. [10, с. 5]	вид деятельности, направленный на развитие и совершенствование управления в соответствии с постоянно изменяющимися внешними и внутренними условиями
Мишин В. М. [12, с. 518]	научное изучение (как научный труд, вид научной деятельности) профессиональными исследователями и (или) менеджерами-исследователями соответствующего предмета СУ с целью определения законов и закономерностей управления, совершенствования и развития познавательных систем, получения и применения новых знаний в теории и практике
Рогожин С. В., Рогожина Т. В. [11, с. 20]	непрерывный процесс, направленный на совершенствование систем управления

Как следует из представленных дефиниций, рассматриваемое научное направление занимается разработкой и развитием систем управления. Однако, содержание работ по организационному проектированию систем управления предприятием и систем управления отдельных видов его деятельности различен.

Так, организационное проектирование систем управления предприятием, по мнению В. М. Мишина [12, с. 378], предлагает разработку проекта системы и комплекса мероприятий по ее внедрению, включающего следующие этапы:

- подготовительный этап, включающий предварительное обследование, детальный анализ и разработку технического задания;
- исследовательско-проектный этап, включающий разработку и выбор направлений исследований и проектных работ; оформление отчетности, экспертизы исследований и проектных работ;

– этап реализации и совершенствования, включающий выполнение планов реализации рабочей документации, контроля и анализа реализации; обобщения и оценки результатов исследования и функционирования систем управления; совершенствования систем управления.

Инвестиционный проект по организации и созданию системы управления, по мнению В. В. Мыльника, должен включать три этапа: прединвестиционный, инвестиционный и эксплуатационный [13, с. 75].

При организационном проектировании подсистем (систем) управления социальной организационно-экономической системы предприятия В. М. Мишин предлагает определенный перечень работ (рис. 1).

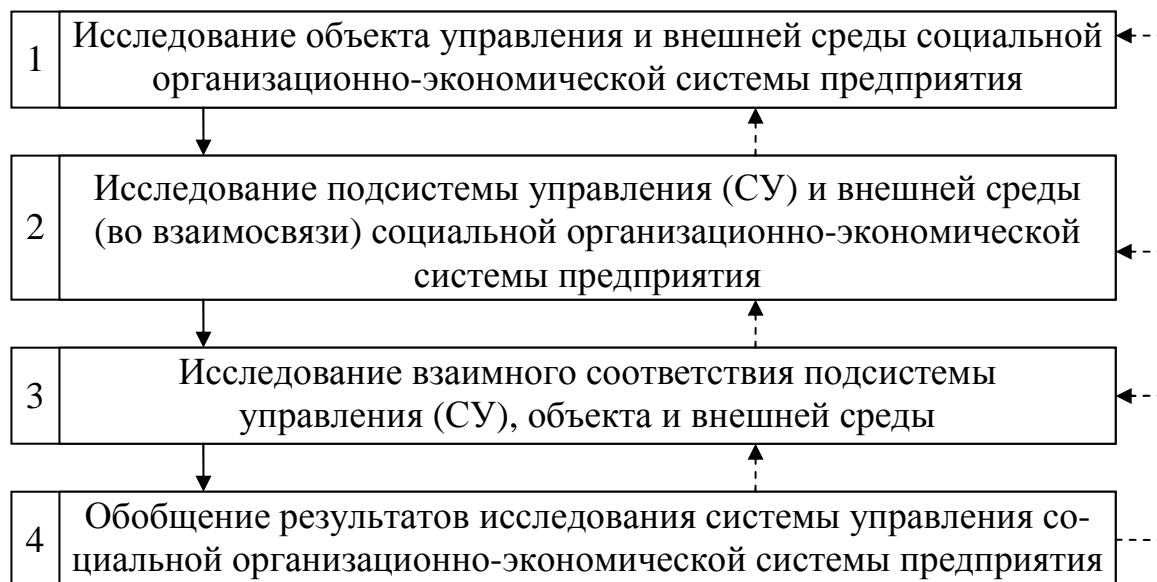


Рис. 1. Принципиальная схема исследования подсистем управления [12, с. 379]

Предложенный В. М. Мишиным перечень работ по разработке и развитию систем управления является неполным. В его составе не нашли отражения разработка организационной структуры управления, исследование поведения системы.

Следовательно, в настоящее время имеются серьезные разработки по техническому и организационному проектированию систем управления предприятием, их исследованию и совершенствованию. Аналогичные разработки по системам управления конкретными видами деятельности предприятия отсутствуют.

При формировании систем (подсистем) управления конкретными видами деятельности, к которым относится маркетинговая деятельность, могут иметь место элементы совершенствования, исследования, технического и организационного проектирования систем управления предприятия. Так, к элементам технического и организационного проектирования следует отнести обоснование объекта управления и разработку функциональной и организационной структуры, системы (подсистемы) управления маркетинговой деятельностью предприятия. В качестве такой подсистемы может служить контур управления [7, с. 120], который формируется с использованием цикла управления в качестве модели, ориентированной на решение проблем управления конкретным видом деятельности. Эти контуры могут быть представлены в разных вариантах в зависимости от объекта управления. К элементам исследования и совершенствования следует отнести развитие – детализацию и изменение содержания выполняемых функций управления, целей и задач функционирования объекта и т. п.

Исходя из имеющихся разработок, специфики маркетинговой деятельности предлагается следующий состав работ по разработке и развитию систем управления маркетинговой деятельностью предприятия (табл. 3).

Таблица 3

Перечень работ по разработке и развитию систем управления маркетинговой деятельностью предприятия

Наименование работ	Содержание работ
1	2
Формулирование проблемы, цели и задач разработки и развития системы управления	Постановка проблемы; определение потребности, конкретной цели и задач разработки и развития системы управления маркетинговой деятельностью предприятия
Общие сведения и требования к системе управления	Наименование и условное обозначение, создаваемой системы управления. Требования к системе в целом, ее структуре и функционированию, показателям назначения; к видам обеспечения – информационному, лингвистическому, правовому, организационному

Окончание табл. 3

1	2
Обоснование объекта управления	Определение явления или процесса, содержащего противоречие и создающего проблемную ситуацию; установление границ объекта, его существенных признаков и представление его в виде модели; определение условий и параметров его функционирования и взаимодействия с окружающей средой
Установление целей и задач функционирования объекта и критерии их достижения	Определение целевых установок системы и выражение их в виде целей и задач, оценка с помощью показателей функционирования
Разработка функциональной структуры управления	Построение системной модели упорядочения совокупности взаимосвязанных функций управления
Разработка организационной структуры управления	Выбор схемы управления, закрепление и распределение функций управления между элементами ее исполнительной структуры, иерархичность прав, полномочий и ответственности за достижение целей. Разработка комплекта регламентирующей документации. Подготовка проекта положения о службе управления маркетинговой деятельностью предприятия
Исследование поведения системы	Анализ и диагностика состояния работ по управлению маркетинговой деятельностью, оценка соответствия применяемых методов и средств управления поставленным целям
Внедрение и оценка эффективности системы управления, определение направлений ее дальнейшего развития и совершенствования	Установление основных проблем развития объекта управления, выработка необходимых упреждающих действий по дальнейшему развитию и совершенствованию системы управления и осуществления маркетинговой деятельности

Таким образом, установлено, что система управления маркетинговой деятельностью предприятия может быть представлена в виде проблемно-ориентированного контура. Разработка и развитие данной системы управления содержит элементы исследования и совершенствования, технического и организационного проектирования систем управления. Усовершенствованы состав и содержание работ по разработке и совершенствованию системы управления маркетинговой деятельностью предприятия.

Литература

1. Сурмин Ю. П. Теория систем и системный анализ : учеб. пособие / Ю. П. Сурмин. – К. : МАУП, 2003. – 368 с.
2. Гудвин Г. К. Проектирование систем управления / Г. К. Гудвин, С. Ф. Греббе, М. Э. Сальгадо. – М. : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2004. – 911 с.
3. Блунштейн М. М. Проектирование систем управления на машиностроительном предприятии / М. М. Блунштейн, И. М. Ратнер, А. А. Гафт. – М. : Машиностроение, 1970. – 208 с.
4. Карданская Н. Л. Системы управления производством: анализ и проектирование : учеб. пособие / Н. Л. Карданская, А. Д. Чудаков. – М. : Русская Деловая Литература, 1999. – 240 с.
5. Большой экономический словарь / под ред. А. Н. Азрилияна. – 5-е изд. доп. и перераб. – М. : Институт новой экономики, 2002. – 1280 с.
6. Управление социалистическим производством (Организация, экономика) : словарь / под ред. О. В. Козловой. – М. : Экономика, 1983. – 336 с.
7. Основы управления : учеб. для вузов по спец. «Экономика и орг. машиностроит. пром.» / В. П. Радукин, К. Ф. Ойнер, Ф. И. Семяшкин и др.; под ред. В. П. Радукина. – М. : Высшая школа, 1986. – 271 с.
8. Удовиченко Е. Т. Комплексные автоматизированные системы управления качеством : (Методы и средства проектирования) / Е. Т. Удовиченко, Ю. И. Койфман, Ю. А. Банин. – М. : Издательство стандартов, 1989. – 192 с.
9. Комплексная система управления качеством продукции / под ред. канд. экон. наук Е. Т. Удовиченко. – К. : Техніка, 1976. – 199 с.
10. Мотышина М. С. Исследование систем управления : учеб. пособие / М. С. Мотышина. – СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 2006. – 224 с.
11. Рогожин С. В. Исследование систем управления : учеб. / С. В. Рогожин, Т. В. Рогожина. – М. : Экзамен, 2005. – 288 с.
12. Мишин В. М. Исследование систем управления : учеб. для вузов / В. М. Мишин. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 527 с.
13. Мыльник В. В. Исследование систем управления : учеб. пособие для вузов / В. В. Мыльник, Б. П. Титаренко, В. А. Вологненко. – М. : Академический проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2003. – 352 с.
14. Бажин И. И. Исследование систем управления : компакт учеб. / И. И. Бажин. – Харьков : Консул, 2004. – 336 с.
15. Игнатьева А. В. Исследование систем управления : учеб. пособие для вузов / А. В. Игнатьева, М. М. Максимцов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 157 с.

Рецензент: О. Н. Криворучко, докт. экон. наук, проф., ХНАДУ.

Статья поступила в редакцию 24.08.10 г.