

ринга необходима для постоянного контроля за динамикой изменения развитости функции маркетинга и скоростью стабилизации МД. Мониторинг СУМД должен осуществляться руководителями структурных подразделений и экспертами-консультантами ежемесячно и раз в квартал с помощью упрощенной схемы ДСУМД, каждый раз учитывающей уровень управляемости МД.

Апробация рассмотренной методики проведения измерения и оценки уровня управляемости МД на промышленных предприятиях Брестского региона дает возможность говорить о ее практической полезности и эффективности.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ДИАГНОСТИКИ И МОНИТОРИНГА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ (СУМД)

И.А. Куксюк

*Брестский политехнический институт
г. Брест, Республика Беларусь*

Общим требованием осуществления диагностики и мониторинга (ДМ) СУМД промышленного предприятия является эффективное решение цели исследования. Эффективность определяется соотношением характеристик достоверности получаемых результатов ДМ и затрат на их проведение. Причем повышение достоверности, как правило, приводит к повышению затрат, и наоборот. Важно обеспечить приемлемую достоверность при минимальных затратах.

Обеспечение приемлемого уровня достоверности результатов диагностики (ДД) и мониторинга СУМД (ДМ) в целом требует своего подхода к обеспечению достоверности результатов каждого из трех направлений сбора информации: 1. Экспертного оценивания качественных и количественных параметров целевой функции управления маркетинговой деятельностью ($F_{\text{умд}}$) и развитости $F_{\text{умд}}$ (ДЭО). 2. Оценки результатов производственно-хозяйственной деятельности (ПХД) промышленного предприятия и документооборота маркетинговой деятельности (ДРДок). 3. Результатов проведения мозгового штурма

(ДМШ).

ДЭО обуславливается достоверностью измерения каждого параметра функции (Дип) и достоверностью общей оценки развитости функции (Д_{оф}).

При обеспечении Дип важно предпринять шаги по устранению систематических (УСО) и учету случайных ошибок (УСлО) с помощью математической теории ошибок [1]. УСО связано, в свою очередь, с обеспечением точности измерителей (Ти) и обеспечением точности метода измерения (Тми). В качестве измерителей в нашем случае выступают эксперты предприятия, точность которых обеспечивается на практике правильностью качественного подбора группы экспертов (КачЭГ) (по характеристикам отдельного эксперта [2] и по долевному составу различных специалистов в группе, определяемому в разрезе структурных подразделений), а также выбором метода групповой оценки параметра (МГОП). Групповая оценка параметра при дМ СУМД строится на основе применения методов осреднения, достоверность которой подтверждается выполнением на практике аксиом полезности фон Неймана-Моргенштерна, как для индивидуальных, так и групповой оценки [2] и условии неразличимости объектов в групповом отношении, если они неразличимы во всех индивидуальных оценках (частичный принцип Парето). Тми зависит от выбора метода измерения (ВМИ) и от качества подготовки и организации экспертного оценивания (КачПЮЭ). Применяемый метод непосредственной оценки, представляющий процедуру приписывания объектам числовых значений в шкале интервалов, является одним из наиболее употребительных методов субъективных измерений и позволяет обеспечить приемлемую достоверность. Наиболее сложным моментом является достижение надлежащего КачПЮЭ, зависящего от: качества подготовки инструментария дМ СУМД, выбора времени и места проведения экспертизы, продолжительности экспертизы, компетентности и профессионализма, а также согласованности лиц, проводящих экспертное оценивание. При УслО важен правильный количественный подбор экспертов (КолЭГ), основан-

ный на планировании величины случайной ошибки (погрешности) еще на стадии подготовки процедуры экспертного оценивания.

D_{OF} зависит от выбора расчетного метода (ВМР), количества и глубины применяемых параметров (КГП), учета особенностей конкретного промышленного предприятия, времени и степени влияния параметров на результативность функции (ВесП). При рассмотрении КГП достоверность обеспечивается ранжированием параметров на три уровня, общим числом параметров и соотношением вспомогательных, дополнительных и основных параметров. При условии Дип, применяемый нами метод оценки развитости $F_{УМД}$ путем расчета средневзвешенной из оценок параметров и их весомости, обеспечивает D_{OF} . Учет особенностей предприятия, времени и степени влияния параметров на результативность функции осуществляется при помощи весовых коэффициентов.

Для обеспечения ДРДок необходимо учитывать качественный уровень существующего делопроизводства (КачУД), в первую очередь касающегося маркетинговой и коммерческой деятельности, объем документооборота (ОДок), выполняющего контрольные функции. Наибольшее значение имеет внешний и внутренний анализ документов, позволяющий определить надёжность самого документа (НадДк) - оценивается подлинность источника, связь с предметом исследования; и достоверность его содержания (ДСДк) - оценивается правдивость в освещении фактов, точность в передаче автором описываемых событий. ДМПШ зависит от качественного (КачГАГ) и количественного (КолГАГ) состава групп генераторов идей и аналитиков, качества подготовки и организации проведения мозгового штурма (КачПОМШ).

Отдельно нужно отметить, что при проведении мониторинга СУМД наряду с вышеперечисленными факторами оказывает его периодичность (t_i).

В результате анализа факторов и условий, влияющих на достоверность результатов ДД СУМД можно вывести функцию достоверности результатов диагностики и мониторинга СУМД ($F_{ддм}$):

$$F_{\text{ДДМ}} = f [\text{ДД (ДЭО; ДРДок; ДМШ); ДМ(ДД; t)}, \quad /1/$$

$$\text{где: ДЭО} = f_1 [(\text{Дип; Д}_{\text{ОФ}})]; \text{ ДРДок} = f_2 [\text{Одок; КачУД; НадДк; ДСДк}];$$

$$\text{ДМШ} = f_3 [\text{КачГАГ; КолГАГ; КачПЮМШ}];$$

$$\text{Дип} = f_4 [\text{УСО (Ти (КачЭГ; МГОП); Тми (ВМИ; КачПОЭ)); УСлО (КолЭГ)}];$$

$$\text{Д}_{\text{ОФ}} = f_5 [\text{ВМР; КГП; ВесП}]$$

Процедура ДМ СУМД связана для предприятия с определенными затратами (ЗДМ), состоящими из потерь предприятия в связи с отвлечением работников от основной работы и затрат фирмы, осуществляющей подготовку, организацию, проведение ДМ, обобщение информации. Наиболее рациональной единицей измерения затрат может считаться время, затраченное работниками предприятия на ДМ и консультационной фирмой на выполнение работ, связанных с ДМ. Второй единицей затрат может использоваться стоимость материалов, оборудования и других накладных расходов, связанных с подготовкой, проведением и анализом процессов ДМ. Величина ЗДМ непостоянна и зависит от количества параметров измерения; от контрольных точек замеров; от числа респондентов; от структуры управления предприятием; от общей численности персонала предприятия и участвующего в экспертных оценках; от числа участвующих консультантов фирмы; от срочности решаемых с помощью ДМ задач; от материально-финансового обеспечения ДМ; от числа и сложности используемых методик; от требуемой достоверности результатов ДМ и др.

Процесс проведения ДМ включает пять этапов: разработка общей схемы ДМ; экспертная оценка СУМД предприятия; проведение мозгового штурма; оценка результатов ПХД предприятия; анализ и обобщающие выводы по итогам ДМ. Если в процессе проведения ДМ СУМД учитывать факторы, влияющие на суммарные ЗДМ, то можно определить рациональную схему ДМ маркетинговой деятельности. Затраты должны компенсироваться эффективностью принимаемых решений и достигаемых результатов ПХД предприятия.

Учитывая вышеизложенное определим ЗДМ как сумму затрат предпри-

ятия (ЗП) и фирмы (ЗФ), зависящих от временных потерь предприятия на втором, третьем и четвёртом этапах проведения ДМ (ВП2, ВП3, ВП4) и временным затратам фирмы на всех пяти этапах (ВФ1, ВФ2, ВФ3, ВФ4, ВФ5), умноженных на стоимость 1 часа работы работника предприятия (СЧП) и фирмы (СЧФ) и умноженных на число участвующих в ДМ работников предприятия (ЧРП) и фирмы (ЧРФ). Кроме временных потерь определяется и величина накладных расходов фирмы (РФ) на всех этапах ДМ (РФ1, РФ2, РФ3, РФ4, РФ5), тогда [3]:

$$\text{ЗДМ} = \text{ЗП} + \text{ЗФ} = (\text{ВП2} + \text{ВП3} + \text{ВП4}) \times \text{СЧП} \times \text{ЧРП} + (\text{ВФ1} + \text{ВФ2} + \text{ВФ3} + \text{ВФ4} + \text{ВФ5}) \times \text{СЧФ} \times \text{ЧРФ} + (\text{РФ1} + \text{РФ2} + \text{РФ3} + \text{РФ4} + \text{РФ5}) \quad /2/$$

Практика использования данной методики расчёта затрат показала, что для среднего предприятия ЗДМ составят около 0,24% месячного ФОТ предприятия (общие временные затраты составят 320–300 часов, в т.ч. предприятия 75–80 часов). При этом результаты исследований предприятия позволяют снизить риск при принятии управленческих решений по вопросам маркетинговой деятельности на три – четыре порядка.

Таким образом, проблема эффективного осуществления ДМ СУМД сводится к достижению оптимальной величины $F_{дм}$ при минимальных ЗДМ.

Литература:

1. Кассандрова О.Н., Лебедев В.В. Обработка результатов наблюдений. - М.: Наука, 1970г.
2. Евланов Л. Г., Кутузов В.А. Экспертные оценки в управлении. - М.: Экономика, 1978г.
3. Высоцкий О.А., Седегов Р.С. Некоторые особенности оценки затрат на диагностику объекта управления// Материалы международной научно-практической конференции по проблемам экономико-социальных преобразований в условиях перехода к рыночным отношениям/ Брестский политехнический институт. Ч-2. Биберак – Брест - Ноттингем, 1998