

выстоять на высоко конкурентном мировом рынке и получить желаемое экономическое и социальное развитие в целом.

Ключевые слова: *бизнес-процессы, фармацевтический рынок, биотехнологический рынок, фармацевтические гиганты, биотехнологические разработки, исследования, лекарственные средства .*

IMPROVEMENT OF THE EFFICIENCY OF BUSINESS PROCESSES MANAGEMENT IN TAKEDA UKRAINE LLC

KVITA G.M., SCHIKOVETS K.A., SEMENCHENKO M.M.

Kyiv National University of Technologies and Design

Objective. Examination of the issues of efficient functioning of the global and Ukrainian pharmaceutical markets by the example of Takeda Ukraine LLC.

Methods. Overview of the advantages and weaknesses of the pharmaceutical giants. Analysis of Takeda Ukraine LLC.

Results. Development of the Ukrainian and global pharmaceutical fields has been considered. The process of two companies synergy has been reviewed, and the activities of Takeda Ukraine LLC pharmaceutical company have been examined.

Scientific novelty. The article is devoted to determination of the improvement of the efficiency of business processes management in the mentioned company; the processes of improvement and the methods of the company steady development support have been considered.

Practical significance. the practical significance of the research is based on the fact that the improvement of the efficiency of business processes management allows holding one's positions in the highly competitive global market, and gaining the desired economic and social development on the whole.

Key words: *business processes, pharmaceutical market, biotechnology market, pharmaceutical giants, biotechnology developments, researches, medicinal products.*

УДК 65.012.32

ШАЦЬКА З.Я.

Київського національного університету технологій та дизайну

ОСОБЛИВОСТІ ПОБУДОВИ СИСТЕМИ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ НА ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Особенности построения системы стратегического управления на отечественных предприятиях

Метою статті є дослідження основних теоретичних моделей стратегічного управління, визначення особливостей вибору певної моделі та побудови системи стратегічного управління на вітчизняних підприємствах.

Дослідження теоретичних моделей стратегічного управління та особливостей їх вибору проведено з використанням методів аналізу, синтезу та на основі системного підходу до дослідження складних явищ.

Результатом дослідження є виділення та систематизація вітчизняних та закордонних моделей стратегічного управління, а також надання рекомендацій щодо їх вибору використання на вітчизняних підприємствах.

Наукова новизна дослідження полягає в узагальненні теоретичних підходів та інструментів стратегічного управління, що можуть бути використаними вітчизняними підприємствами на сучасному етапі.

Практична значимість дослідження полягає в можливості використання розглянутих закордонних та вітчизняних моделей стратегічного управління в практичній діяльності вітчизняних підприємств, що значно спростить процес побудови стратегічного управління на конкретному підприємстві в сучасних складних умовах.

Ключові слова: стратегічне управління, система стратегічного управління на підприємстві, моделі стратегічного управління, побудова системи стратегічного управління на підприємстві.

Одним з чинників ефективності системи стратегічного управління на підприємстві є правильне обрання моделей і методик формування та реалізації стратегій, що лежать в її основі. В теорії стратегічного управління розроблено багато як закордонних, так і вітчизняних моделей стратегічного управління. Однак при виборі конкретної моделі та її використанні на практиці при побудові системи стратегічного управління підприємство стикається з певними проблемами, що ускладнюють ефективність його функціонування в заданих умовах середовища. Тому розроблення підходів щодо виборі конкретної моделі та її використанні на практиці при побудові системи стратегічного управління потребує подальшого розвитку і удосконалення.

Об'єкти та методи дослідження. Теоретичним і практичним аспектам стратегічного управління присвячені дослідження багатьох вітчизняних вчених: Василенка В.О., Герасимчука В.Г., Ігнат'євої І.А., Кіндрацької Г.І., Скібіцького О.М., Стадника В.В. та ін., а також зарубіжних вчених: Аакера Д.А., Аналоуи Ф., Віханського О.С., Градова А.П., Гребін'яка Л.Дж., Друкера П., Каплана Н., Кови Ст., Нивена П., Нортон Д., Портера М., Парахина В.Н., Стрікланда А. Дж., Тербіна П., Томпсона А.А. та ін. Вони зробили значний внесок у процес розробки стратегії, підходів і методів її формування.

Проте, незалежно від наявної кількості теоретичних моделей стратегічного управління та якості розробки стратегії, існує проблема вибору певної моделі та побудови системи стратегічного управління на вітчизняних підприємствах, адекватної сучасним складним умовам.

Постановка завдання. Дослідити основні теоретичні моделі стратегічного управління, визначити особливості вибору певної моделі та побудови системи стратегічного управління на вітчизняних підприємствах.

Результати та їх обговорення. Розвиток підприємства, як відкритої соціально-економічної системи, в значній мірі залежить від ефективності системи управління. Провідна роль в системі управління відводиться стратегічному управлінню (стратегічному менеджменту), як сукупності специфічних процесів прийняття управлінських рішень щодо формування місії та визначення цілей підприємства, вибору стратегій його діяльності та використання ресурсів у ринковому середовищі, що забезпечують реалізацію цих стратегій [6, с. 9-11; 7].

Стратегічне управління є результатом еволюції систем управління підприємством, яка відбувалася в промислово-розвинутих країнах впродовж тривалого періоду часу, що

представлено в табл. 1. Трансформація систем управління була зумовлена підвищенням рівня нестабільності, складності та непередбачуваності зовнішнього середовища та стала захисною реакцією підприємств на ускладнення управлінських завдань.

Головною метою впровадження стратегічного управління є необхідність забезпечення безперервного та сталого розвитку підприємства в динамічних умовах зовнішнього середовища. Перехід підприємства до стратегічного управління забезпечує йому можливість передбачення майбутнього розвитку, прийняття своєчасних управлінських рішень, цілей і стратегій та їх реалізацію.

Таблиця 1. Еволюція систем управління підприємствами

Період	з 1900 року	з 1950-х років	з 1970-х років	з 1990-х років по теперішній час
Параметри	Бюджетування	Довгострокове планування	Стратегічне планування	Стратегічне управління
Допущення	Минуле повторюється	Тенденції зберігаються екстраполяція	Нові явища – тенденції передбачувані	Часткова передбачуваність – управління за слабкими сигналами
Тип змін	Повільніше реакції підприємства	Одночасно з реакцією підприємства		Швидше за реакцію підприємства
Процес	Циклічний			Реальний час
Основа управління	Контроль відхилень Комплексне управління	Передбачення росту та можливостей	Стратегічні зміни	Врахування розвитку ринку та зовнішнього середовища
Акцент в управлінні	Стабільність, реактивність	Передбачення	Пошук	Творчість

Таким чином, стратегічне управління не тільки поєднало елементи всіх попередніх систем управління, а й дало змогу спрямувати діяльність підприємства на довгострокову перспективу, враховувати вплив зовнішнього середовища [4,5].

Еволюція систем управління на вітчизняних підприємствах відбувалася особливим чином. Протягом семидесяти років ХХ ст. вітчизняні підприємства працювали в умовах централізованої планової економіки за відсутності систем інноваційного та стратегічного управління та не були самостійними. Перехід України до ринкових умов господарювання спричинив на вітчизняних підприємствах сильні потрясіння, що зумовило необхідність стрімкої заміни існуючої системи управління. Більшість підприємств на зміну зовнішніх умов реагували із запізненням, що призвело до великої кількості збанкрутілих в цей період підприємств.

Починаючи з 2000-го року функціонування вітчизняних підприємств відбувається в умовах, що постійно ускладнюються. Зовнішнє середовище стає все більш нестабільним та важко передбачуваним. Обмеженість ресурсів, галопуюча інфляція, нестабільна економічна політика держави, насичений споживчий попит, стрімкий науково-технічний

прогрес, нечесна конкуренція, інформаційний тиск та інші фактори ускладнюють управління та створюють значні перешкоди формуванню та реалізації стратегії вітчизняних підприємств. Тим більше, що всі ці фактори одночасно впливають на підприємство, накладаючись один на одного. Виходячи з цього, вітчизняні підприємства вимушені здійснювати управління в особливо складних умовах, прискорювати реакцію на вплив зовнішнього середовища, що ускладнює процес управління паралельно переходячи до розробки нової системи управління.

Існує багато описів послідовності виконання окремих етапів стратегічного управління (деякі досить детальні, інші — дуже узагальнені), однак з тим, що треба визначити місію (сферу діяльності), проаналізувати зовнішнє та внутрішнє середовище, сформулювати цілі та стратегії їх досягнення, розробити й виконати стратегічні плани, проекти та програми, — погоджуються всі дослідники.

При побудові системи стратегічного управління вітчизняні підприємства стикаються з наступними проблемами:

1. Зміна умов функціонування вітчизняних підприємств і перехід до стратегічного управління супроводжується кардинальним перетворенням в структурі управління підприємства. На здійснення такого переходу потрібен деякий час, що залежить перш за все від кваліфікації управлінського персоналу. Перехід до стратегічного управління може спричинити на перших етапах деякий хаос в діяльності підприємства.

2. Не конкретні напрямки та цілі проведення стратегічного аналізу, внаслідок не чіткого визначення довгострокових цілей функціонування підприємства та відсутності чітко розробленої стратегії. На сьогоднішній день стратегічне управління використовується не на всіх вітчизняних підприємствах.

3. Відсутність в структурі підприємства підрозділу, який здійснює стратегічне управління підприємством. Часткове покладання функцій стратегічного аналізу на окремі підрозділи (наприклад, маркетингу, планово-економічного) не дає змоги здійснювати стратегічне управління системно.

4. Складність отримання необхідної інформації для проведення стратегічного аналізу. На вітчизняних підприємствах, в більшості, не проводиться постійний моніторинг зовнішнього середовища, що не дає змоги постійно отримувати необхідну для аналізу інформацію.

5. Суб'єктивність і нечіткість отриманої інформації для проведення стратегічного аналізу. Отримання необхідної інформації і її ступінь повноти прямо залежить від компетентності фахівця, який займається її збором та врахуванням якомога більшої кількості чинників зовнішнього середовища.

6. Необхідність врахування при проведенні стратегічного аналізу великої кількості дестабілізуючих чинників зовнішнього середовища. Всі ці чинники впливають на підприємство одночасно, ускладнюють виокремлення критичних зовнішніх чинників і їх подальший аналіз.

7. Складність і суб'єктивність надання конкретних значень виокремленим критичним чинникам середовища для здійснення їх подальшого стратегічного аналізу (особливо за методами SWOT-аналізу, PEST-аналізу, SNW-аналізу їх обирає експерт).

8. Великі обсяги первинної інформації, яка утворюється в результаті моніторингу чинників зовнішнього середовища на вітчизняних підприємствах, в більшості, обробляються та аналізуються вручну без використання комп'ютерної техніки.

9. Обмежене використання сучасних інформаційних технологій вітчизняними підприємствами для обробки і аналізу стратегічної інформації, отриманої в результаті моніторингу зовнішнього середовища підприємства. Розроблені закордонні спеціальні комп'ютерні програми для здійснення стратегічного аналізу є занадто дорогими для придбання вітчизняними підприємствами, а вітчизняні аналоги – потребують доробки під цілі і задачі конкретного підприємства.

10. Відсутність чіткого уявлення у керівництва про можливості підприємства, якими воно володіє та тенденції його майбутніх змін не дає змоги виокремлення критичних внутрішніх чинників і їх подальший стратегічний аналіз.

11. Не своєчасність проведення стратегічного аналізу. Терміни проведення аналізу повинні давати можливість прийняття відповідних і своєчасних управлінських рішень, спрямованих на вироблення відповідної реакції підприємства на вплив зовнішнього середовища.

12. Безсистемність проведення стратегічного аналізу. В сучасних складних умовах стратегічний аналіз повинен носити постійний характер на основі даних безперервного моніторингу зовнішнього середовища підприємства.

13. Недостатня надійність і достовірність даних, отриманих внаслідок здійснення стратегічного аналізу. На сьогоднішній день дуже важко передбачити і спрогнозувати напрямок розвитку технологій або макроекономічних показників в кризових умовах.

14. Відсутність стратегічного мислення управлінського персоналу підприємства. Стратегічне мислення повинно ґрунтуватися на усвідомленні керівництвом і всім персоналом відповідальності за стабільне функціонування і довгостроковий розвиток підприємства. Це потребує фахівців високого рівня кваліфікації, відповідних знань та навичок теорії та практики стратегічного менеджменту.

15. Деякі проблеми підприємств, виявлені за результатами стратегічного аналізу, не можуть бути врахованими і перетворюються на стратегічні несподіванки. Це означає, що:

- проблема виникає раптово й всупереч очікуванням;
- вона ставить нові завдання, для вирішення яких організація не має досвіду в минулому;
- невміння прийняти контрзаходи призводить або до значного фінансового збитку або до погіршення можливостей отримання прибутків;
- контрзаходи повинні бути прийняті терміново, але звичайний, існуючий в організації порядок дій цього не дозволяє [3].

Найбільші труднощі на підприємстві виникають під час впливу всіх (або більшості з вказаних) факторів одночасно. Таким чином на практиці процес стратегічного управління не має таких точних, відокремлених один від одного етапів: порушується послідовність, оскільки більшість робіт виконується одночасно, спостерігається повернення до вже «пройдених» етапів для уточнення; межа між окремими видами робіт є дещо розмитою (наприклад, це твердження є дуже актуальним для етапів установлення цілей та визначення стратегій їх досягнення). Проте, стратегічне управління, що являє

собою комплексний інноваційний процес, не може відбуватись ізольовано від того, що відбувається на підприємстві: кризові ситуації, конфлікти або, навпаки, прориви в ту чи іншу сферу знань і діяльності. [8].

Для побудови системи стратегічного управління на вітчизняних підприємствах можливо використати вже відомі як закордонні, та і вітчизняні моделі, характеристика яких представлена в табл.2.

Таблиця 2. Характеристика моделей стратегічного управління [1,2]

№ п/п	Назва моделі	Сутність моделі	Переваги	Недоліки
1	2	3	4	5
Закордонні моделі стратегічного управління				
1.	Стратегічне управління за допомогою вибору стратегічних позицій	обирається стратегічна позиція підприємства на основі аналізу перспектив, пріоритетів розподілу ресурсів між різноманітними видами діяльності підприємства з урахуванням нестабільності середовища та передбачення організаційних змін	дає можливість здійснити аналіз перспектив, визначити пріоритети та розподілити ресурси підприємства	обрана позиція може не відповідати ринковим тенденціям
2.	Управління на основі ранжування стратегічних задач	відбувається шляхом категоризації задач за ступенем терміновості та важливості; здійснюється безперервний перегляд актуальних стратегічних задач	перегляд актуальних стратегічних задач шляхом категоризації, аналізу та безперервного відновлення	не врахування впливу зовнішнього середовища підприємства
3.	Управління в умовах стратегічних несподіванок	використовується, коли нові проблеми не тільки слабо передбачені і розвиваються дуже швидко, але і виникають практично раптово, не маючи під собою очікуваного прогнозу.	дає можливість швидкого реагування та прийняття управлінських рішень на підприємстві	очікування стратегічної несподіванки може відволікти увагу підприємства від вирішення оперативних задач
4.	Управління за слабкими сигналами	будь які несприятливі явища або перспектива росту можливостей виникають не раптово, а зумовлюються появою сигналів-провісників або «слабких сигналів»	реагування підприємства на сигнали-провісники стратегічних несподіванок	очікування сигналу-провісника може відволікти увагу підприємства від вирішення оперативних задач

1	2	3	4	5
Вітчизняні моделі стратегічного управління				
5.	Підприємницька модель	характеризується далекоглядністю керівника, який активно шукає нові можливості, йде на різні зміни і прийняття обґрунтованих рішень	орієнтація на ключову роль провідного менеджера-підприємця	неможливість прийняття управлінських рішень колегіально
6.	Адаптивна модель	ґрунтується на здійсненні обережних заходів реагування на проблеми і визначення можливостей їх поступового вирішення	обережне реагування підприємства на проблеми і поступове їх вирішення	складно застосувати в динамічних умовах зовнішнього середовища
7.	Модель на основі планування	передбачає систематичний порівняльний аналіз, розробку стратегій і обґрунтування рішень	використання стратегічного планування	базується на можливості передбачення майбутнього
8.	На основі «стратегічної прогалини»	формування «поля стратегічних рішень», які приймають керівники підприємства для досягнення потрібних параметрів розвитку підприємства	колегіальне прийняття стратегічних управлінських рішень	пошук стратегічної ніші
9.	На врахуванні стратегічних переваг підприємства	використання результатів SWOT-аналізу	виявлення і розвиток сильних сторін підприємства	відкидання дестабілізуючого впливу слабких сторін підприємства
10.	На створенні та підтримці конкурентоспроможності підприємства	орієнтація підприємства на довгострокову конкурентоспроможність, шляхом використання більш широкого спектру стратегічних заходів	оцінка і розвиток конкурентоспроможності підприємства	орієнтація на постійну, стабільну довгострокову конкурентоспроможність підприємства
11.	На створенні позитивного іміджу підприємства	розробка варіанту інвестування для довгострокового розвитку підприємства на основі створення надійної репутації	формування позитивного іміджу підприємства у середовищі	орієнтація на постійний, стабільний довгостроковий розвиток підприємства
12.	На врахуванні розміру підприємства	формування та використання специфічної організаційної системи, в якій призначаються відповідальні особи (підрозділи) за розробку та виконання стратегічних планів	побудова специфічної організаційної структури підприємства	не врахування впливу зовнішнього середовища підприємства

Характерні особливості вибору певної моделі для побудови системи стратегічного управління вітчизняних підприємств залежать від взаємодії таких чинників:

- галузевої належності підприємства;
- розмірів підприємства (залежно від галузевих особливостей);
- типу організації виробництва, рівня спеціалізації, концентрації та кооперації;
- характеристик виробничого потенціалу підприємства;
- наявності (відсутності) науково-технічного потенціалу підприємства;
- наявності певного типу існуючої системи управління та рівня її розвитку;
- рівня кваліфікації персоналу тощо.

Виборі певної моделі для побудови системи стратегічного управління вітчизняних підприємств також повинен базуватися на наступних тенденціях подальшого розвитку стратегічного управління в Україні, а саме:

- спрощення процедури здійснення стратегічного аналізу на підприємстві;
- зменшення періоду довгострокового планування з 10-15 років до 3-5 років, тому що в сучасних складних кризових умовах дуже важко спрогнозувати на довгострокову перспективу подальший розвиток підприємства. Як правило, розроблені довгострокові плани на підприємстві підлягають постійним уточненням і коригуванням, на що витрачається додатковий час персоналу;
- поступова відмова від довгострокового планування на користь інтуїції й досвіду фахівців і перехід до середньо- та короткострокового планування [3].

При виборі конкретної моделі для побудови системи стратегічного управління на підприємстві слід дотримуватись наступних етапів:

Етап 1. Провести діагностику існуючої системи стратегічного управління на підприємстві.

Етап 2. Оцінити необхідність модифікації існуючої системи стратегічного управління або проектування (у випадку відсутності системи).

Етап 3. Визначити і чітко сформулювати зміст, мету й завдання розроблення й впровадження нової системи стратегічного управління.

Етап 4. Установити вимоги і очікування зацікавлених сторін до нової системи.

Етап 5. Проектування нової системи стратегічного управління на підприємстві.

Висновки. Розглянуті різні закордонні та вітчизняні моделі стратегічного управління можуть бути використані вітчизняними підприємствами. Але на наш погляд, враховуючи переваги і недоліки кожної моделі, запропонувати використання конкретної моделі дуже складно. Копіювання, особливо закордонних моделей, на вітчизняних підприємствах може не призвести до бажаного стратегічного ефекту. Кожне конкретне підприємство повинно обирати певну модель самостійно, виходячи з власних сильних і слабких сторін, рівня конкурентоспроможності на ринку, можливостей подальшого розвитку, а також загроз і ризиків з боку зовнішнього середовища. Доцільним може бути використання декількох моделей одночасно. Для цього утворюється комбінована модель, яка включає в себе сильні сторони обох моделей, підібрані таким чином, щоб нейтралізувати слабкі сторони хоча б в одній моделі.

Список використаної літератури:

1. Шацька З.Я. Характеристика та основні моделі побудови системи стратегічного управління на вітчизняних підприємствах [Електронний ресурс] // Ефективна економіка. - 2013.-№ 12 – Режим доступу до журналу: <http://www.economy.nayka.com.ua>
2. Шацька З.Я. Тенденції розвитку стратегічного менеджменту в сучасних умовах Збірник наукових праць «Перспективи розвитку ринкової економіки в сучасних умовах»: зб. наук. праць. – матеріали II-ї Всеукраїнської науково-практичної конференції. – 15-16 березня 2013 р. – Мукачєво: Мукачєвський державний університет, 2013. – 431 с. – с.108-110.
3. Бухгалтерський облік, контроль і аналіз: проблеми теорії та методології: [монографія] Під заг. ред. Бутинця Ф.Ф. Київ: ПП «Рута», 2013. – 606 с. – с.569-574.
4. Василенко В. А. Менеджмент устойчивого развития предприятий : [монография] / Валентин Василенко. – Киев: Центр учебной литературы, 2005. – 645 с.
5. Герасимчук В. Г. Стратегічне управління підприємством. Графічне моделювання: [навч. посібник] / Василь Гнатович Герасимчук. – К.: КНЕУ, 2000. – 360 с.: іл.
6. Ігнат'єва І. А. Стратегічний менеджмент : [підручник] / Ірина Анатоліївна Ігнат'єва. – К.: Каравелла, 2008. – 480 с.
7. Ігнат'єва І. А. Стратегічний менеджмент : [навч. посібн.]. / Ірина Анатоліївна Ігнат'єва – К.: Штрих, 2004. – 240 с. – Бібілогр. в кінці кожн. розд.
8. Шершньова З. Є. Стратегічне управління : [підручник]. / Зоя Євгенівна Шершньова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: КНЕУ, 2004. – 699 с.<http://buklib.net/books/22536/>

ОСОБЕННОСТИ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ НА ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

ШАЦКАЯ З.Я.

Київський національний університет технологій і дизайну

Целью статьи является исследование основных теоретических моделей стратегического управления, определение особенностей выбора определенной модели и построения системы стратегического управления на отечественных предприятиях.

Исследование теоретических моделей стратегического управления и особенностей их выбора проведено с использованием методов анализа, синтеза и на основе системного подхода к исследованию сложных явлений.

Результатом исследования является выделение и систематизация отечественных и иностранных моделей стратегического управления, а также предоставления рекомендаций относительно них выбора и использования на отечественных предприятиях.

Научная новизна исследования состоит в обобщении теоретических подходов и инструментов стратегического управления, которые могут быть использованными отечественными предприятиями на современном этапе.

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования рассмотренных заграничных и отечественных моделей стратегического управления в практической деятельности отечественных предприятий, которое значительно упростит процесс построения стратегического управления на конкретном предприятии в современных сложных условиях.

Ключевые слова: стратегическое управление, система стратегического управления на предприятии, модели стратегического управления, построение системы стратегического управления на предприятии.

FEATURES OF CONSTRUCTION OF STRATEGIC MANAGEMENT AT THE DOMESTIC ENTERPRISES

SHATSKAYA Z.Y.

Kyiv National University of Technologies and Design

The aim of the article is to study the basic theoretical models of strategic management, the definition of certain features of the model and the choice of building a system of strategic management at the domestic enterprises.

The study of theoretical models of strategic management and the characteristics of their choice carried out using the methods of analysis, synthesis, and on the basis of a systematic approach to the study of complex phenomena.

The result of this study is the selection and ordering of domestic and foreign models of strategic management, as well as providing recommendations for their selection and use of domestic enterprises.

Scientific novelty of the research is to generalize the theoretical approaches and tools of strategic management, which can be used by domestic enterprises at the present stage.

The practical significance of the study is the possibility of using the considered foreign and domestic models of strategic management in the practice of domestic enterprises, which greatly simplify the process of building the strategic management of a specific enterprise in today's complex environment.

Keywords: *strategic management, strategic management system in the enterprise, model's of strategic management, the construction of the strategic management of the enterprise.*

УДК 336.1(075.8)

ЖАРСЬКА І.О., НЕТКОВА В.М.

Одеський національний економічний університет

ВИКОРИСТАННЯ СУМІСНОГО АНАЛІЗУ ДЛЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ СПОЖИВАЧІВ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Мета. Розробка методичних основ проведення сумісного аналізу в сфері освітніх послуг.

Методика. Маркетингове дослідження споживчих переваг студентів вищого навчального закладу у формі письмового опитування та аналіз отриманих результатів за допомогою інструментів числового процесору Excel та пакету статистичного аналізу даних SPSS, перш за все, однофакторного дисперсійного аналізу.

Результати. На основі аналізу послуг вищих навчальних закладів визначені атрибути освітньої послуги та їх рівні. Розроблено три профілі послуги «Навчання за спеціальністю «Маркетинг». Проведено опитування студентів 2-4 курсів Одеського національного економічного університету і виявлено, що переважна більшість студентів прагне отримувати послуги високого рівня і готова сплачувати за це більшу вартість.