

3. Войчак А.В. Маркетинговий менеджмент / А. В. Войчак. – К.: КНЕУ, 1998. – 268 с.
4. Економічна енциклопедія: В 3-х т. Т.2 / Редкол.: С.В.Мочерний (відп. ред.) та ін. – К.: Вид. центр „Академія”, 2001. – 848 с.
5. Маркетинговий менеджмент / Под общ. ред. М. И. Белявцева и В. Н. Воробьева. – Донецк: ДонНУ, 2004. – 545 с.
6. Мордвінцева Т.В. Стратегічне маркетингове управління діяльністю підприємств / Т. В. Мордвінцева // Інвестиції: практика та досвід. – 2007. – № 23. – С.41-43.
7. Пелішенко В.П. Маркетинговий менеджмент / В.П. Пелішенко. – К.: Центр навч. літ-ри, 2003. – 200 с.
8. Маркетинговий менеджмент. – 3-тє вид, перероб. і доп. / За ред. Л. В. Балабанової. – К.: Знання, 2004. – 354 с.
9. Єрмошенко М.М. Маркетинговий менеджмент / М.М. Єрмоленко. – К.: НАУ, 2001. – 204 с.

Отримано 05.12.2010

УДК 338.33

В.О.ПАСІЧНИЙ, канд. екон. наук

Харківська національна академія міського господарства

М.Ю. КУДЕНКО, канд. екон. наук

Академія внутрішніх військ МВС України

ПРОБЛЕМИ ПОНЯТІЙНОГО АПАРАТУ ОПЕРАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Розглядається стан понятійного апарату операційного менеджменту. На основі системного підходу рекомендуються напрями його удосконалення.

Рассматривается состояние аппарата основных понятий операционного менеджмента. На основании системного подхода рекомендуются направления его усовершенствования.

The state of the fundamental conceptual apparatus of the management operations is considered. It is advisable to develop the directions of its improvement on the base of the systematic approach.

Ключові слова: менеджмент, операція, функція, виробництво, цикл.

Ефективність господарської діяльності, поряд з іншими чинниками, значною мірою залежить від витрат на здійснення великої сукупності операцій, в результаті яких формується конкурентоспроможність продукції. Слід зазначити, що операційна ефективність відноситься до одного з кардинальних напрямків стратегічного розвитку організації. В той же час у фахових публікаціях немає однозначного визначення основних понять операційного менеджменту, тому не використовується системний підхід для вирішення проблеми підвищення ефективності операційної діяльності.

В понятійному апараті більшості публікацій з проблем операційного менеджменту не має чіткого системного підходу щодо визначен-

ня таких понять, як «операційний менеджмент», «операція», «операційна функція», «операційна система» та інших [1-10]. Для підтвердження цієї думки розглянемо визначення основних понять операційного менеджменту в фахових публікаціях [1-10], які наведено в табл.1-4.

Таблиця 1 – Визначення поняття «операційний менеджмент» у фахових публікаціях

Джерело інформації	Визначення поняття операційний менеджмент
Белінський П.І. [1]	Виробничий (операційний) менеджмент – це управління діяльністю, яка відноситься до створення товарів та послуг шляхом перетворення входів у виходи (готові товари та послуги).
П.Гелловой [5]	Операційний менеджмент – це всі види діяльності, пов'язаної з унавмисним перетворенням (трансформацією) матеріалів, інформації та покупців.
Ідельманов С.В., Ідельманов А.С., Лобов С.В. [6]	Виробничий (операційний) менеджмент – це управління діяльністю, яка відноситься до створення товарів та послуг шляхом перетворення входів (необхідних ресурсів усіх видів) у виходи (готові товари та послуги).
Курочкин А.С. [7]	Під операційним менеджментом автор має на увазі сукупність принципів, методів і засобів управління підприємством в умовах ринкових відносин шляхом раціонального використання усіх видів з метою підвищення якості та ефективності виробництва продукції (надання послуг) і збільшення прибутку.
Чейз Річард Б., Еквілайн Ніколас, Якобс Роберт Ф. [11]	Операційний менеджмент – це діяльність пов'язана з розробкою, використанням і удосконаленням виробничих систем, на основі яких виробляється основна продукція або послуги компанії.

Таблиця 2 – Визначення поняття «операція» в фахових публікаціях

Джерело інформації	Визначення поняття «операційний менеджмент»
Василенко В.О., Ткаченко Т.І. [2]	«... під виробництвом, в основному, розуміється випуск товарів і перероблення сировини. Термін «операції» ширший, він включає не тільки виробництво товарів, а й надання послуг».
П.Гелловой [5]	Операція – процес, метод або ряд дій, основним чином практичного характеру.
Ідельманов С.В., Ідельманов А.С., Лобов С.В. [6]	«...операції – це різні види діяльності, які здійснюються компанією...».
Курочкин А.С. [7]	«... під виробництвом в основному розуміють випуск товарів і перероблення сировини. Термін «операції» ширше, він включає не тільки виробництво товарів, але і надання послуг».
Сумець О.М. [10]	Операція – відносно завершена рухлива форма передбачуваного результату (товару чи послуги), що підпорядковуються системі вимог і обмежень, чи заданих зовні.
Онищенко В.О. та ін. [9]	«...під операцією розуміється частина виробничого процесу, яка здійснюється над певним предметом праці на одному робочому місці робітником. Операція характеризується незмінністю предмета праці, робочого місця та виконавця».

Таблиця 3 – Визначення поняття «операційна функція» в фахових публікаціях

Джерело інформації	Визначення поняття «операційна функція»
Белінський П.І. [1]	Загалом усі дії, внаслідок яких виробляється продукція та надаються послуги, мають назву «операційна функція».
Василенко В.О., Ткаченко Т.І. [2]	Операційна функція – дії, внаслідок яких виробляються товари і послуги, що постачаються організацією на сторону.
П.Гелловей [5]	Операційна функція – це основа будь-якої організації, вона взаємодіє з іншими функціями. Кадри і закупки можна розглядати як сервісні функції по відношенню до основних операцій (тобто як послуги), в той час як фінанси не тільки представляють собою послуги, а й виконують функцію контролю.
Ідельманов С.В., Ідельманов А.С., Лобов С.В. [6]	Поняття «операційна функція» не визначено.
Курочкин А.С. [7]	Дії, в результаті яких виробляються товари і надаються послуги мають загальну назву – «операційна функція».
Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. [8]	Операційна функція включає в себе ті дії, в результаті яких виробляються товари і послуги, які поставляються в зовнішнє середовище.
Сумець О.М. [10]	Операційна функція – дії, в результаті яких виробляються товари і надаються послуги.

Таблиця 4 – Визначення поняття «операційна система» в фахових публікаціях

Джерело інформації	Визначення поняття «операційна система»
Белінський П.І. [1]	«...операційна система створюється та функціонує, на вимогу стратегії операційної діяльності, яка, у свою чергу, є однією з фундаментальних стратегій (субстратегій) у розвитку організації. Стосовно промислового виробництва повна система виробничої діяльності називається операційною системою».
Василенко В.О., Ткаченко Т.І. [2]	Операційна система – повна система виробничої діяльності.
П.Гелловей [5]	Поняття «операційна система» не визначено.
Ідельманов С.В., Ідельманов А.С., Лобов С.В.[6]	Поняття «операційна система» не визначено.
Курочкин А.С. [7]	Повна система виробничої діяльності підприємства (організації) називається операційною.
Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. [8]	Операційна підсистема – загальна система виробничої функції організації, яка складається з трьох підсистем: переробної підсистеми, підсистеми забезпечення і планово-контрольної підсистеми.
Сумець О.М.[10]	Операційна система – організація, де реалізується операційна функція, тобто сукупність дій з трансформації ресурсів, одержуваних з метасистеми, і видачі «продукції» у цю ж метасистему.

З даних табл.1-4 видно, що в більшості публікацій визначення поняття «операційного менеджменту» суттєво відрізняються, що не дає цілісного уявлення щодо операційного менеджменту. Так, у більшості публікацій операційний менеджмент розглядається як діяльність, пов'язана з навмисним перетворенням (трансформацією) матеріалів, ін-

формації та покупців [2], діяльність, пов'язана з розробкою, використанням й удосконаленням виробничих систем, на основі яких виробляється основна продукція та послуги компанії [8], як управління діяльністю, яка відноситься до створення товарів та послуг шляхом перетворення входів (необхідних ресурсів усіх видів) у виходи (готові товари та послуги) [1, 6], виразно спрямована діяльність з керування операціями придбання необхідних ресурсів, їхньої трансформації в готовий продукт (послуги) з постачанням останнього споживачеві (на ринок) [10]. Аналогічна ситуація з визначенням також інших понять операційного менеджменту.

Метою статті є системний аналіз і удосконалення понятійного апарату операційного менеджменту наведеного в фахових публікаціях.

Під системою розуміють деяку цілісність, що складається з взаємозалежних частин, кожна з яких вносить свій вклад в характеристики цілого. Виходячи з цього операційний менеджмент слід розглядати як управління системою «операція - операційна функція - операційна система». Однак, у публікаціях [1-10] кожне поняття розглядається без взаємозв'язку з іншими, а деякі автори не тільки ототожнюють терміни «виробництво» і «операції», а й стверджують, що термін «операції» ширше тому, що він включає не тільки виробництво товарів але й надання послуг [1, 3, 7] або розуміють під операціями різні види діяльності, які здійснюються компанією [6], чи частину виробничого процесу, яка здійснюється над певним предметом праці на одному робочому місці робітником [9]. Така плутанина особливо в навчальних виданнях створює труднощі в освоєнні теоретичного матеріалу з курсу операційного менеджменту фахівцями менеджменту організацій.

Безумовно, в практичній діяльності будь-який технологічний процес базується на сукупності окремих операцій. Однак чіткого визначення поняття «операція» в публікаціях відсутнє. Найбільш розповсюджене поняття «операції» як процес, метод або ряд дій, основним чином практичного характеру, що ставить в один ряд виробничий процес, метод виготовлення продукції і окремі дії щодо виготовлення продукції, здійснення банківських операцій, касових операцій, хірургічних операцій, військових операцій та ін. Наша концепція щодо понятійного апарату полягає в тому, що операція – це частина виробничого процесу або виду діяльності незалежно від результату будь-то продукція (послуги, роботи, інформація) призначені для сторонніх споживачів, чи для власного споживання. Розподіл виробничого процесу на окремі операції забезпечує раціональний розподіл праці. Складність операцій залежить від складності технологічних процесів.

При простому технологічному процесі для виробництва продукції здійснюється цілий ряд простих операцій. Кінцевим результатом такого процесу може бути деталь, напівфабрикат, матеріал, простий виріб.

Складний виробничий процес базується на певній кількості простих виробничих процесів. Результатом складного виробничого процесу може бути як готовий виріб (послуга, робота), так і напівфабрикати, вузли, агрегати, конструктивні елементи. Використання виду виробничого процесу залежить від технологічного циклу на підприємстві. На підприємствах з повним технологічним циклом, на яких на вході в операційну систему використовується сировина, а на виході з системи одержують продукцію, призначену для кінцевого споживача, використовуються складні виробничі процеси. На підприємствах з неповним технологічним циклом, на яких переробляється сировина в матеріали для використання на інших підприємствах, як правило, використовуються прості виробничі процеси, а на підприємствах з неповним технологічним циклом, на яких продукція виробляється з готових матеріалів, напівфабрикатів, конструктивних елементів, деталей, вузлів, характерним є застосування складних виробничих процесів.

Слід зазначити, що розподіл виробничого процесу на окремі операції залежить від типу виробничого процесу.

При одиничному виробничому процесі відсутнє чітке закріплення окремих операцій за окремими працівниками, які мають високий рівень кваліфікації і можуть виконувати певну сукупність або всі операції необхідні для виробництва виробу. На серійному виробництві за окремим робочим місцем закріплюється обмежена кількість операцій, тому їх виконавці мають середню кваліфікацію. При масовому виробництві робочі місця розміщуються за ходом технологічного процесу оброблення виробів і робітники невисокої кваліфікації спеціалізуються на виконанні окремих операцій.

Таким чином поділ виробничого процесу на окремі операції залежить від його складності і типу виробництва. На початку виробничого процесу здійснюються прості операції, у більшості випадків одним робітником, які забезпечують одну обробку предмета праці, а по мірі зростання готовності продукції (послуги або роботи) складність операцій зростає і їх виконання може здійснюватися бригадою або цілим підрозділом.

Поділ на окремі операції здійснюється не тільки технологічних процесів по виробництву продукції, а також і при здійсненні любих видів діяльності як у сфері виробництва, так і в невиробничій сфері, тому що така організація трудових процесів забезпечує підвищення

продуктивності праці і скорочення операційного циклу виробництва продукції (надання послуг, виконання робіт).

В системі «операція - операційна функція - операційна система» на основі здійснення сукупності операцій базується операційна функція, яка в публікаціях визначається як дії, в результаті яких виробляється продукція або надаються послуги [1, 2, 5, 7, 8, 10], тобто поняття «операційна функція» визначено більш однозначно. Слід зазначити, для реалізації операційної функції здійснюються не тільки окремі операції, а також певна сукупність окремих функцій функціональними підрозділами організації. В ринкових умовах для більшості організацій характерне багатофункціональне виробництво, тобто виробництво декількох видів продукції, надання послуг чи виконання робіт. Диверсифікація виробництва зменшує ризик втрат від здійснення господарчих операцій в ринкових умовах.

Ефективність діяльності організацій залежить від стану його операційної системи. В публікаціях під операційною системою розуміють повну виробничу систему [1, 2, 7], загальна система виробничої функції організації, яка складається з трьох підсистем: переробної підсистеми, підсистеми забезпечення і планово-контрольної підсистеми [8], організація, де реалізується операційна функція, тобто сукупність дій з трансформації ресурсів, одержуваних з метасистеми, і видачі «продукції» у цю ж метасистему [10]. Таким чином, у публікаціях найбільш розповсюдженим є поняття «операційної системи» як повної виробничої системи та загальної системи виробничої функції організації, яка складається з трьох підсистем: переробної підсистеми, підсистеми забезпечення і планово-контрольної підсистеми.

Отже, в фахових публікаціях немає однозначного визначення основних понять операційного менеджменту. На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки.

Операційний менеджмент слід розглядати як управління системою «операція - операційна функція - операційна система». Під операцією слід розуміти частину виробничого процесу, а під операційною функцією – сукупність операцій по виробництву продукції, наданню послуг або досягненню поставленої цілі організації. Операційна система – це повна виробнича система, що включає всі ресурси організації, необхідні для здійснення операційної діяльності. До таких ресурсів відносяться нематеріальні активи, основні фонди, обігові засоби, персонал. Слід зазначити, що операційні системи підрозділяються на однофункціональні і багатофункціональні. Однофункціональні операційні системи забезпечують виробництво одного виду продукції, а багатофункціональні – множину видів продукції. Для ринкових умов най-

більш характерні багатофункціональні операційні системи.

- 1.Белінський П.І. Менеджмент виробництва та операцій. – К.: ЦУЛІ, 2006. – 684 с.
- 2.Василенко В.О., Ткаченко Т.І. Виробничий (операційний) менеджмент. – 2-ге вид., виправл. і доп. / За ред. В.О.Василенка. – К.: ЦУЛІ, 2005. – 532 с.
- 3.Васильков В.Г.Організація виробництва. – К.: КНЕУ, 2003. – 524 с.
- 4.Гаврилов Д.А. Управление производством на базе стандарта MRP II. – СПб.: Питер, 2003. – 352 с.
- 5.Гэлловой П. Принципы и практика. – СПб., 2000. – 320 с.
- 6.Идельманов С.В., Идельманов А.С., Лобов С.В. Операционный менеджмент. – М.: ИНФРА - М, 2005. – 337 с.
- 7.Курочкин А.С. Операционный менеджмент. – К.: МАУП, 2000. – 144 с.
- 8.Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: Дело, 1992. – 702 с.
- 9.Організація виробництва / В.О.Онищенко, О.В.Редкін, А.С.Старовірець, В.Я.Чевгарова. – К.: Лібра, 2003. – 336 с.
- 10.Сумець О.М. Основы операционного менеджменту / За ред. проф. О.Л.Яременка. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 416 с.
- 11.Чейз Ричард Б., Еквілайн Ніколас, Якобс Роберт Ф. Производственный и операционный менеджмент: Пер. с англ. – 8-е изд. – М.: Изд. дом «Вильямс», 2003. – 704 с.

Отримано 15.02.2011

УДК 339.138

Н.В.ПОПОВА, К.Д.ГУРОВА, кандидаты экон. наук
*Харьковский торгово-экономический институт
Киевского национального торгово-экономического университета*

МАРКЕТИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ ТЕРРИТОРИЙ

Рассматривается значение маркетинга территорий в стратегическом развитии регионов на примере г.Харькова. Обоснована необходимость создания региональных маркетинговых центров в структуре управления регионом.

Розглядається значення маркетингу територій в стратегічному розвитку регіонів на прикладі м.Харькова. Обґрунтована необхідність створення регіональних маркетингових центрів в структурі управління регіоном.

In the article the value of marketing of territories is considered in strategic development of regions on the example of city of Kharkiv. The necessity of creation of regional marketing centers is reasonable for the structure of management by a region.

Ключевые слова: маркетинг территорий, имидж территорий, конкурентоспособность территорий, маркетинговый центр, стратегия развития территории, инновационное развитие территории.

Привлекательность и конкурентоспособность – важные составляющие жизни любой территории, в том числе города. Его богатство и качество жизни зависит от способности создавать прибыльные виды экономической деятельности. Но прибыльными они будут тогда, когда будут востребованы. Востребованность зависит от многих факторов, в