

- контроль и оценка клиентов, которые посещают ту или иную страницу.

## 6. Главные инструменты и каналы маркетинга on-line.

Существуют 2 основных канала маркетинга on-line:

1. коммерческие каналы on-line. В США и других развитых странах есть предприятия, которые предлагают информацию и услуги и имеют список подписчиков, оплачивающих ежемесячно определенную сумму (CompuServe, America On Line, и т.д.). Эти предприятия посредством коммерческих каналов on-line обычно предлагают 5 главных услуг: информацию (новости, книги, журналы, подготовку путешествия, спорт и т.д.), досуг (игры, развлечения), возможность диалога (чаты, бюллетени, форумы и т.д.), услуги по продаже и E-mail).

2. Интернет — это международная сеть компьютеров, которая предоставляет возможность связаться с любыми клиентами и продавцами в мире, видеолекция, E-mail, chat и т.д. Многие предприятия информационного Software предлагают свои товары через Интернет, потому что это практично, быстро, выгодно. Практическое применение предполагает электронную торговлю on-line, используя сеть Интернет как средство коммуникации и поддержки постоянных отношений с потребителем.

*Г.Г. Гоцкий, П.Г. Гоцкая*  
БГЭУ (Минск)

## МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КРИЗИСОВ

В последнее время теоретические аспекты кризисов исследуются на основе использования формального аппарата, предлагаемого теорией катастроф и теорией размытых множеств. При этом теория размытых множеств становится метаязыком неясности, тогда как статистика и теория вероятности - метаязыком неопределенности. В соответствии с этим кризис можно воспринимать как «нечто», что можно обнаруживать и измерять на основе использования функции принадлежности как инструмента теории размытых множеств, или изучать, например, динамические ряды различных параметров системы с тем, чтобы с определенной степенью вероятности предсказать его тип, силу, время наступления и продолжительность. Однако в любом случае суть кризиса состоит в том, что с его появлением происходит **разрыв непрерывности** (катастрофа) или в соответствии с диалектическими представлениями - переход количественных изменений в качественные (скачек).

Как утверждает теория катастроф, все типы разрывов в явлениях, управляемых не более чем четырьмя факторами, описывают 7 случаев: складка, сборка, ласточкин хвост, бабочка, гиперболический, эллиптический и параболический. Каждый тип разрыва описывается потенциальной функцией, в которой параметры управления представлены коэффициентами (a, b, c, d), а поведение системы определяется переменными (x, y). В простейших формах этих моделей пространство управления является четырехмерным, поведение - двумерным, а время - одномерным.

Например, поведение фондовой биржи можно описать взаимодействием 2 переменных: повышенным спросом на акции и количеством акций, находящихся в руках спекулянтов. Поведение измеряется скоростью изменения индекса цен на акции. Если происходит переход с игры на повышение цен к игре на понижение, то это означает крах (разрыв), при котором равновесие между двумя конфликтующими сторонами нарушается. Равновесие восстанавливается по мере роста уверенности. Модель данного типа (сборка) идеально подходит для описания процессов, в которых *сходимость* определенных сил может привести к нарушению равновесия. При этом существуют две базисные переменные, а поведение определяется их взаимодействием во времени.

Итак, обобщая, можно сформулировать основную идею исследования кризисов, состоящую в том, что *кризис возникает в результате необычных (уникальных) событий, имеющих решающее значение для понимания хода событий и оказывающих влияние на развитие ситуации*. Если пользоваться терминологией общей теории систем, то кризис нарушает целостность системы, увеличивает степень обособления частей и децентрализацию, уменьшает степень дифференциации (специализации по функциям). С другой стороны, существуют противодействующие разрушению системы факторы: централизация, открытость, информация, цикличность, эквивинальность.

Одним из методологических приемов исследования кризисов служит прикладной вывод теории информации, состоящий в том, что информация противодействует тенденциям системы к дезорганизации и росту энтропии, а количество информации в системе есть мера организованности системы, что иллюстрирует рисунок 1.

Возникают вопросы:

Что порождает дезорганизацию взамен повышения степени организации? Что порождает рост энтропии взамен регулирования? Что порождает растущую степень разнообразия и как это согласуется с управлением?

Чтобы ответить на них, нужно обратиться к основному свойству организации, которое проявляется как свойство частей системы обнаруживать **стремление к взаимодействию**. Организация также предполагает **наличие целенаправленного поведения**, мотивов и вполне определенных характеристик поведения.

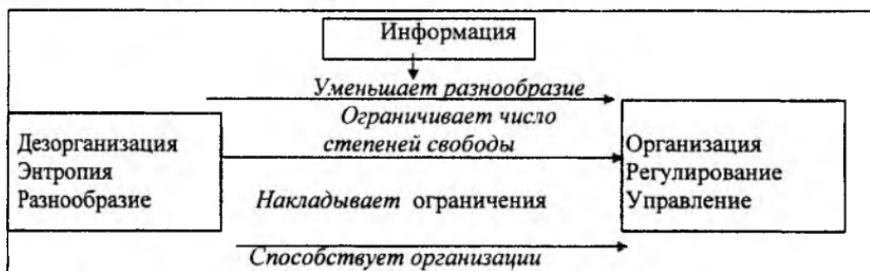


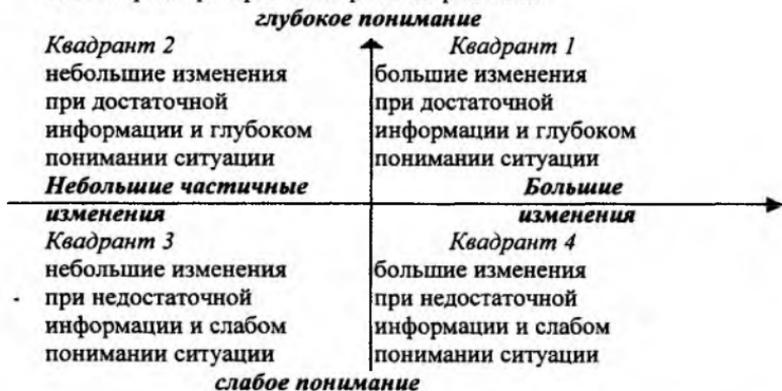
Рис. 1. Информация дезорганизации системы.

Кризис следует рассматривать и как следствие наличия противоречия в отношении по какому-либо поводу, что иллюстрирует рис. 2. В случае с тремя переменными потенциально существует два типа конфликта, шесть полей альтернатив, из которых только шестое поле представляет собой позитивный выход из положения.



Рис.2. Модель двух конфликтов, содержащая три переменные.

Рассмотрим пространство принятия решений:



К полю решений можно применить классификацию, построенную по двум признакам: *степени изменений*, которые могут быть достигнуты с помощью решений, и *степени понимания ситуации* относительно той области, которую регулирует решение.

Введя третью переменную - рамочные условия хозяйствования - мы получаем классическую модель, описывающую причины конфликта между субъектами хозяйствования и государством (рис 2).

В методологическом отношении полезно исследование аспекта схождения и/или расхождения факторов кризиса, на основе чего можно подойти к измерению и оценке его важных параметров. Кроме того, этот аспект позволяет подключить анализ влияния отрицательной и положительной обратной связи в системе. Этот инструментарий дает возможность структурно-функционального анализа системы. Пример моделей такого анализа иллюстрируется нами на рисунках 3 и 4.

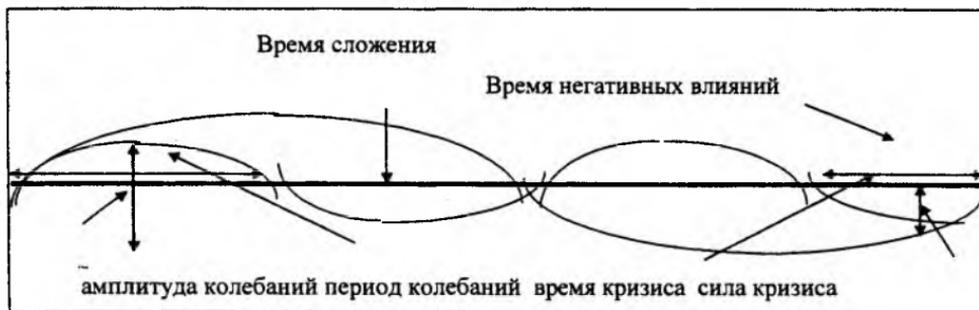


Рис.3. Сходимость двух факторов как проявление кризиса

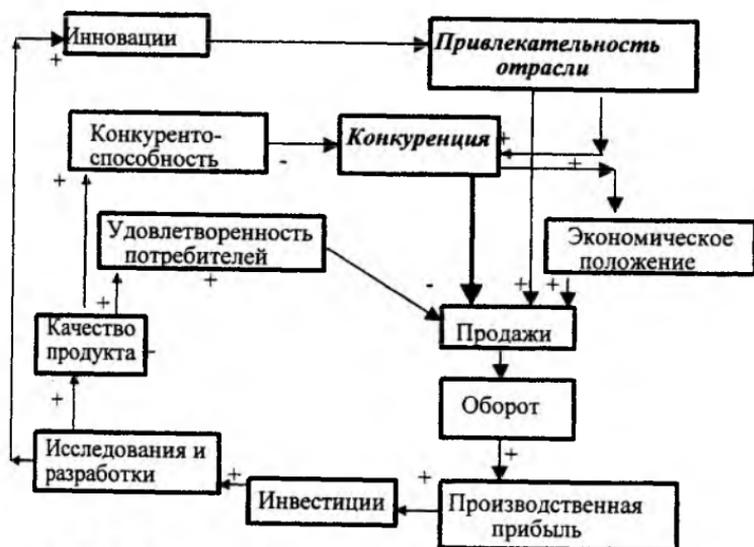


Рис 4. Сеть рыночных влияний на экономику предприятия.

В заключение мы приводим количественную иллюстрацию в форме парной корреляции между факториальным и результативным показателями, которая характеризует не только тесную зависимость между ними, но и указывает, если подключить логическую схему рисунка 4, на альтернативные линии поведения по поводу преодоления кризиса в аграрном секторе экономики.

Показатели	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
ВВП, произведенный в сельском хозяйстве, в сопоставимых ценах 1990г., млрд. руб.	8,5	9,00	6,34	4,48	4,68	4,33	4,22	4,08	4,4
Степень износа основных фондов, на начало года, %	23.7	22.8	25.0	35.3	37.4	40.1	44.3	52.4	53.9