

влечению и удержанию посетителей. В то же время, развитие ресторанного бизнеса должно проходить на инновационной основе.

Литература:

1 Ресторанный бизнес в России: технология успеха / Л.С. Кучер [и др.] под ред. Л. С. Кучера. – М. : Транслит, 2007. – 512 с.

2 Волкова, И. В. Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть / И. В. Волкова, Я. И. Миропольский, Г. М. Мумрикова. – М. : Флинта: Наука, 2008. – 184 с.

3 Ситникова, О. В. Ресторан и кафе с нуля / О. В. Ситникова. – СПб : Питер, 2007. – 192 с.

4 Портал о партнерском бизнесе и франчайзинге [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.buybrand.ru/news/11419/>. – Дата доступа: 24.05.2017.

5 Национальный статистический комитет Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://belstat.gov.by/>. – Дата доступа: 24.05.2017.

6 Кондрашин, А. В. Ресторанный бизнес в малых городах. Секреты успешного открытия и эффективного управления / А. В. Кондрашин. – М. : ООО «Информационная группа «Ресторанные ведомости», 2015. – 208 с.

В.Д. Долженко

*УО «Белорусский государственный экономический университет»
(Республика Беларусь, Минск)*

ПОСТРОЕНИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ МАРКЕТИНГОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Для успешной деятельности в условиях современной динамично развивающейся структуры рынков предприятию необходимы автоматизированные средства сбора, интеллектуальной обработки и оценки внешней и внутренней информации.

Крупные предприятия, реализующие концепцию маркетинга, занимаются построением маркетинговых информационных систем (МИС). МИС можно определить, как совокупность специалистов, оборудования и информационного обеспечения, процедур обработки и распределения информации, используемой при принятии мар-

кетинговых решений.

На современном этапе развития информационного обеспечения можно выделить следующие компоненты МИС:

1) система управления базами данных (СУБД) – совокупность программных и лингвистических средств общего или специального назначения, обеспечивающих управление созданием и использованием баз данных;

2) система планирования ресурсов предприятия (Enterprise Resource Planning – ERP) – организационная стратегия интеграции производства и операций, управления трудовыми ресурсами, финансового менеджмента и управления активами, ориентированная на непрерывную балансировку и оптимизацию ресурсов предприятия. Реализуется посредством специализированного интегрированного пакета прикладного программного обеспечения, обеспечивающего общую модель данных и процессов для всех сфер деятельности;

3) система управления бизнес-процессами (Business Process Management – BPM) – программное обеспечение моделирования, поддержки и автоматизации бизнес-процессов;

4) Business intelligence (BI) – это методы и инструменты для перевода необработанной информации в осмысленную, удобную форму для дальнейшего анализа. Цель BI – интерпретировать большое количество данных, заостряя внимание на ключевых факторах эффективности, моделируя исход различных вариантов действий, отслеживая результаты принятия решений. К BI системам также относят ETL-инструменты, которые представляют собой комплекс методов, реализующих процесс переноса исходных данных из различных источников в целевые базы данных, аналитические приложения либо хранилища данных;

5) базы знаний – системы, которые хранят и предоставляют доступ к аккумулированным знаниям и опыту, описаниям процессов, нормативным документам в рамках предприятия.

Интеграция перечисленных систем в рамках МИС создает качественную основу для применения интеллектуальных методов обработки информации.

Наибольшую угрозу эффективности работы МИС представляет возможная неполнота, противоречивость и недостоверность информации о потребителях, что может вести к ошибкам управления,

несмотря на корректность методов обработки данных и правильность алгоритмов и процессов внутри системы. Недостаточная эффективность методик автоматизированного анализа, верификации и очистки данных может быть преодолена посредством интеллектуализации МИС, в частности за счет интеграции с электронными нейронными сетями и средами их обучения.

Обучение электронных нейронных сетей позволяет строить сложные разветвленные деревья принятия решений, используемые для дальнейшего интеллектуального анализа. В ходе обучения происходит настройка параметров модели на основе успешности принимаемых решений, выделяются наиболее значимые критерии, которым в дальнейшем будут присвоены наибольшие веса. Таким образом, система сможет определять наиболее достоверные каналы получения информации о потребителях, корректно сопоставлять противоречивые данные, проводить очистку данных и др.

Компания SAP работает над интеграцией нейронных сетей с модулями раскопки данных (Data Mining) и прогнозной аналитики на базе СУБД SAP HANA. Раскопка данных подразумевает поиск неявных корреляций между множеством атрибутов на основе больших объемов данных (сотни миллионов и более записей), что позволяет выделять неизвестные ранее зависимости и точнее определять и предсказывать потребности потребителей. Нейронная сеть позволит точнее откалибровать параметры модели, что значительно повысит качество рекомендаций и прогнозов.

Добавление модулей раскопки данных и прогнозной аналитики в МИС позволяет предсказывать новые сегменты, целевые аудитории и паттерны поведения при помощи кластеризации и исследования корреляций между атрибутами потребителей. Интеллектуализация МИС в частности дает возможность повысить релевантность и персонализацию e-mail рассылок, рекламы, специальных предложений и, как следствие, повысить эффективность комплекса интернет-маркетинга и конверсию продаж.

Литература:

1 Dauzhenka, U. Conditional Scheduling of Web Intelligence Reports [Electronic resource] / U. Dauzhenka, S. Rassadzin // SAP Experts. – 2016. – Mode of access: <http://sapexperts.wispubs.com/bi/articles/conditional-scheduling-of-web-intelligence->

reports?id=29dfc39ab47e46469f44c15742ce477e#.WVPxfYjyg2x – Date of access: 21.06.2017.

2 Provost, F. Data Science for Business: What you need to know about data mining and data-analytic thinking / F. Provost, T. Fawcett – New York: O'Reilly Media, 2013. – 414 p.

3 SAP Knowledge Base [Electronic resource] / SAP SE. – 2017. – Mode of access: <https://support.sap.com/en/my-support/knowledge-base.html> – Date of access: 21.06.2017.

А.Г. Еникеева

*Ташкентский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
(Республика Узбекистан, Ташкент)*

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КРОСС-КУЛЬТУРНЫМИ ОТНОШЕНИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Взаимодействие работников, представляющих различные этнические группы, оказывается существенным фактором управления. Управление оптимизацией кросс-культурных отношений становится неотъемлемым условием функционирования и эффективности организации.

Важность вопроса обуславливается, кроме прочего тем, что предприятия с иностранным капиталом – динамичный сектор развития экономики Узбекистана. Так, 7 февраля 2017 года в стране был принят Указ Президента Республики Узбекистан «О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан», предусматривающий утверждение Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017-2021 годах. В их числе «...активное привлечение иностранных инвестиций в отрасли экономики и регионы страны путем улучшения инвестиционного климата» [1].

Одновременно «в настоящее время для ведущих стран мира характерна постиндустриальная стадия развития, в которой меняется роль и место факторов роста экономики. К традиционной триаде этих факторов – труд, земля, капитал добавился научно-технический прогресс, а важнейшими ресурсами стали информация и знания. Именно на этой основе формируется инновационная эко-