**Аветісян Каріне Петросівна. Бізнес-процесна організація надання Інтернет-послуг підприємствами телекомунікацій : дис... канд. екон. наук: 08.06.01 / Одеська національна академія зв'язку ім. О.С.Попова. — О., 2006. — 204арк. — Бібліогр.: арк. 167-180**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Аветисян К. П. Бізнес-процесна організація надання Інтернет-послуг підприємствами телекомунікацій. – Рукопис.**Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.06.01 – економіка, організація та управління підприємствами.– Одеська національна академія зв'язку ім. О.С. Попова, Одеса, 2006.У дисертації проведено всебічне дослідження теоретичних, методологічних положень, прикладних аспектів і знайдено нове рішення актуальної для економіки зв'язку наукової задачі оптимізації бізнес-процесів надання споживачам Інтернет-послуг операторами телекомунікацій. Виконано аналіз еволюції економічних відносин у зв'язку. Показано, що в цей час ринки послуг зв'язку в розвинених державах відкриті, з розвиненим конкурентним середовищем. У галузі зв'язку України також розпочато перетворення, однак процеси демонополізації і лібералізації загальмовано, що не сприяє розвитку економіки галузі. Проведено дослідження організації, стимулів і джерел розвитку Інтернет-послуг у галузі зв'язку України. Інтернет-послуги в галузі зв'язку України розвиваються динамічно. Однак їх розвиток ще не відповідає світовим і європейським тен-денціям. Організація надання Інтернет-послуг не є оптимальною. Обґрунтовано можливість і необхідність удосконалення організації економічної діяльності з надання Інтернет-послуг методом реінжинірингу бізнес-процесів. Запропоновано модель і процедуру оптимізації. |

 |
|

|  |
| --- |
| У дисертації наведено теоретичне узагальнення і нове розв’язання актуальної для економіки зв'язку наукової задачі оптимізації бізнес-процесів надання споживачам Інтернет-послуг операторами телекомунікацій. Практична реалі-зація даного рішення дозволить підвищити ефективність економічної діяльності у галузі зв'язку, більш результативно використовувати новітні технології, що сприятиме прискоренню розвитку галузі і її якнайшвидшої інтеграції у всесвітню інфраструктуру зв'язку, яка формується.Основні наукові результати автора, рекомендації щодо їх наукового і практичного використання полягають у наступному:1. У ході дослідження здобувачем доведено, що у другій половині ХХ століття у світовій економіці зв'язку відбулися глибокі перетворення економічних відносин. У середині минулого століття практично в усіх країнах світу існували монопольні ринки послуг зв'язку, контрольовані й регульовані державою. Ін-формаційно-технологічна революція, створення відкритої економіки, формування цивілізованих ринкових відносин у більшості розвинених країн і процеси глобалізації, що почалися, вимагали перетворень економічних відносин і в галузі зв'язку. Відбувалися процеси демонополізації і лібералізації. На цей час ринки зв'язку в розвинених країнах відкриті з розвиненим конкурентним середовищем. Допускається тільки мінімальне втручання держави. Почалася інтеграція послуг зв'язку та Інтернет-послуг, що забезпечує більш швидкий розвиток економіки.2. Сфера телекомунікацій України у період радикальних перетворень світової економіки зв'язку розвивалася в зовсім інших умовах. В 90-ті роки ХХ століття економіка України зазнала жорстокої кризи, наслідки якої ще повністю не подолані. Однак телекомунікаційній галузі України вдалося уникнути спаду виробництва послуг. Загальний економічний підйом у зв'язку почався у 1995 році, що сприяло прискоренню подолання кризи і іншими секторами економіки. У 90-ті роки в Україні були сформовані державні монополії у зв'язку, що сприяло в ті роки забезпеченню незалежності України, поліпшенню управління, удосконаленню державного регулювання. У той період ці заходи були виправдані умовами перехідного періоду. Однак, тривале гальмування ринкових перетворень у зв'язку не сприяє його подальшому розвитку і входженню зв'язку України в уже демонополізований і лібералізований глобальний ринок зв'язку розвинених країн.3. Виконані дисертантом дослідження дозволили визначити, що одним із основних факторів перетворення економічних відносин є використання в бізнесі мережі Інтернет і Інтернет-послуг. З 1994 року, коли почалося комерційне використання Інтернет, Інтернет-послуги глибоко проникли в традиційну економіку, розвивається нова електронна економіка (Інтернет-економіка, елек-тронний бізнес). У цих умовах прискорений розвиток українського сегменту мережі Інтернет, підвищення ефективності використання Інтернет-послуг, основними виробниками яких є оператори галузі зв’язку, набуває особливого значення для прискорення економічного зростання в Україні та для забезпечення можливості інтеграції України в європейський економічний простір.4. Проведене дослідження дозволило стверджувати, що Інтернет-послуги в телекомунікаційній галузі України розвиваються динамічно. Споживачам надається широкий спектр сучасних Інтернет-послуг. Річний приріст доходів від Інтернет-послуг значний (2002 рік – 78,4%, 2003 рік – 70,9%, 2004 рік – 34,4%). Однак їх розвиток ще не відповідає світовим і європейським тенденціям. Рівень розвитку Інтернет-послуг в Україні нижчий середньоєвропейського рівня. Цей висновок підтверджений аналізом статистичних даних за доходами, що одержані від надання Інтернет-послуг ВАТ «Укртелеком».5. Найбільші можливості надавати сучасні Інтернет–послуги має домінуючий оператор ВАТ “Укртелеком”. Однак організація надання Інтернет-послуг не є оптимальною. Невеликий накопичений досвід оптимізації організації надання Інтернет-послуг свідчить про великі можливості даного процесу, до особливостей якого слід віднести географічну нерівномірність надання Інтернет-послуг. Найменші можливості мають споживачі, які проживають у сільській місцевості.6. У роботі систематизовано і сформульовано основні стимули і джерела розвитку Інтернет-послуг. Як основні стимули зазначено: економічний інтерес ( можливість підвищення прибутку і рентабельності ); можливість розробки нових видів послуг і підвищення ефективності цього процесу; поліпшення ділових взаємовідносин із партнерами та споживачами, зміцнення взаємозв'язків і співробітництва; підвищення іміджу підприємства; розширення сегменту освоєного ринку та освоєння нових ринків; можливість виходу на глобальні ринки.7. Розглянуті стимули слабко діють у сільській місцевості України, де недержавні підприємства не працюють через недостатню рентабельність функ-ціонуючого зв’язку. Розгляд проблеми розвитку Інтернет на селі в Україні відкладається. Стимули й джерела розвитку, зазначені вище, не діють внаслідок низького рівня життя на селі. Необхідна державна підтримка розвитку Інтернет у сільській місцевості, зокрема, створення колективних пунктів доступу до мережі Інтернет.8. Дослідження показали, що основним способом, який може бути застосований операторами зв'язку для перетворення економічної діяльності, є метод реінжинірингу бізнес-процесів. Цей метод дозволяє одержати більш ефективну організацію бізнесу. Дослідження суті методу реінжинірингу бізнес-процесів, його переваг і недоліків, а також успішного досвіду його використання в західних телекомунікаційних компаніях, дозволило зробити висновок про можливість і доцільність його застосування для розв’язання стратегічної задачі оптимізації бізнес-процесів, що стоїть перед домінуючим оператором телекомуні-кацій України – ВАТ “Укртелеком” та іншими операторами.9. У роботі автором побудована процедура і модель оптимізації бізнес-процесів економічної діяльності оператора телекомунікацій. Використання моделі дозволяє за допомогою комп'ютерного моделювання досліджувати передбачуваний процес оптимізації, що дозволяє усунути погрішності до початку практичної реалізації процесу оптимізації. Запропонована процедура реінжинірингу бізнес-процесів у телекомунікаціях включає чотири етапи: аналітичний, творчий, реалізації пілотного проекту й організаційний.10. Умовою ефективної економічної діяльності оператора зв'язку після оптимізації бізнес-процесів є також перетворення організаційної структури оператора. Ієрархічна структура організації та управління у галузі зв'язку України, не в повній мірі відповідає новим принципам економічної діяльності. Запропонована в роботі організаційна структура оператора зв'язку може забезпечити більш високу ефективність економічної діяльності в умовах її процесної організації. Ця структура може бути реалізована операторами галузі зв'язку України після завершення оптимізації бізнес-процесів. |

 |