

**СЕКЦИЯ III
СТРАТЕГИЯ МАРКЕТИНГОВЫХ
ИССЛЕДОВАНИЙ В УПРАВЛЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ
СИСТЕМАМИ**

УДК 334.021

**ПЕРСПЕКТИВЫ ТРАНСНАЦИОНАЛЬНЫХ
ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВ В РАЗВИТИИ БИЗНЕСА**

О. Г. Винник

*Учреждение образования «Гомельский государственный технический
университет имени П. О. Сухого», Республика Беларусь*

Рассмотрены перспективы использования международных профессиональных сообществ как средства повышения эффективности бизнес процессов крупных корпораций, определены основные проблемы и преимущества деловых транснациональных интернет-сообществ.

Ключевые слова: интернет-сообщество, транснациональные корпорации, коммуникации, эффективность взаимодействия.

**PROSPECTS FOR TRANSNATIONAL INTERNET COMMUNITIES
IN BUSINESS DEVELOPMENT**

O. G. Vinnik

Sukhoi State Technical University of Gomel, the Republic of Belarus

The prospects for using international professional communities as a means of increasing the efficiency of business processes of large corporations are considered, the main problems and advantages of transnational business Internet communities are identified.

Keywords: internet community, transnational corporations, communications, interaction efficiency.

В течение последних двух десятилетий Интернет стал неотъемлемой частью бизнес-процессов, превратившись в среду для общения и совместной работы между бизнесменами и профессионалами во всем мире. Современные транснациональные сообщества представляют собой мощный инструмент для создания бизнес-сетей между компаниями из разных стран. Большинство из них включают в себя представителей различных отраслей, что позволяет компаниям находить партнеров для совместных проектов, обмениваться опытом, находить новые возможности для развития и решать другие задачи, связанные с бизнесом.

С точки зрения анализа эффективности бизнес-процессов организации транснациональные сообщества способствуют созданию новых бизнес-возможностей. Участники транснациональных сообществ могут найти новых партнеров и клиентов за пределами своей страны или региона, что расширяет возможности для развития бизнеса.

Разумеется, у деловых транснациональных сообществ есть свои сложности и проблемы, которые, скорее, представляют собой общие вызовы, связанные с любой формой международного сотрудничества, например:

- языковой барьер: участники транснациональных сообществ могут говорить на разных языках, что может затруднить коммуникацию и понимание между ними;
- различия в культуре и ценностях: участники могут иметь различные культурные и ценностные нормы, что может привести к недопониманию и конфликтам;
- различия в стиле коммуникации: участники могут иметь свои уникальные стили коммуникации, обусловленные различиями в культурах, которые могут отличаться от стиля, принятого в других странах. Необходимо учитывать эти различия и адаптироваться к некоему принятому стилю коммуникации сообщества;
- разница во времени: участники транснациональных сообществ могут находиться в разных часовых поясах, что может затруднить координацию работ, принятие срочных решений и проведение совместных мероприятий;
- низкая степень доверия: участники могут испытывать недостаток доверия друг к другу из-за отсутствия личного контакта и опыта совместной работы;
- информационная безопасность: Интернет может быть уязвим к кибератакам, что может угрожать безопасности конфиденциальной информации, с которой часто имеют дело крупные компании;
- ограничения правительства и законодательства: участники могут столкнуться с ограничениями правительства и законодательства в разных странах, которые могут ограничить свободу их действий и сотрудничества, привести к проблемам заключения и исполнения международных сделок;
- непостоянство и нестабильность сети: Интернет может иногда работать нестабильно, что может привести к потере связи и задержке в обмене информацией.

Однако указанные проблемы могут быть решены с помощью различных подходов, таких, как использование многоязычных платформ для коммуникации, согласование расписания работы участников, проведение тренингов и обучающих мероприятий по улучшению межкультурного понимания, повышение уровня безопасности и конфиденциальности, а также соблюдение местного законодательства и правил поведения в Интернете.

Основными положительными сторонами функционирования деловых транснациональных интернет-сообществ являются:

- возможность получения доступа к новым рынкам и клиентам в разных странах мира, снижение затрат на международное продвижение и управление бизнесом;
- глобальный доступ: Интернет позволяет представителям бизнеса со всего мира обмениваться идеями и информацией, что увеличивает возможности для развития бизнеса и расширения клиентской базы;
- экономическая эффективность: использование Интернета для деловых коммуникаций позволяет сократить издержки за счет значительного сокращения расходов на традиционные методы коммуникации, такие, как поездки за границу или телефонные звонки;
- скорость и эффективность: Интернет позволяет быстро и эффективно обмениваться информацией, что может привести к ускорению процесса принятия решений и увеличению эффективности бизнеса;
- новые возможности: Интернет может предоставить новые возможности для развития бизнеса, такие, как доступ к новым рынкам и новым технологиям;
- возможность удаленной работы: одним из величайших преимуществ действительно глобальной бизнес-среды является возможность нанимать и управлять со-

трудниками, которые живут по всему миру;

– культурное разнообразие: сеть «Интернет» объединяет людей со всего мира и позволяет представителям разных культур обмениваться идеями и информацией, что может привести к новым идеям и проектам;

– удобство и гибкость: Интернет позволяет работать в любом месте и в любое время, что повышает удобство и гибкость ведения бизнеса.

Указанные преимущества предоставляют множество возможностей для развития бизнеса и расширения глобальной коммерческой сети за счет взаимодействия в деловых транснациональных сообществах.

К основным перспективам развития транснациональных интернет-сообществ можно отнести:

- усиление глобализации – транснациональные интернет-сообщества являются важным аспектом глобализации, поскольку они позволяют людям из разных стран и культур общаться и сотрудничать в глобальном масштабе. Это стимулирует создание совместных проектов, которые могут быть направлены на разработку новых технологий, создание новых продуктов и услуг, а также на расширение бизнеса;

- увеличение разнообразия сообществ и расширение специализации – по мере увеличения количества пользователей наблюдается все большее разнообразие в этих сообществах, специализирующихся в разных отраслях. Это разнообразие предоставляет участникам возможность делиться новыми идеями и участвовать в совместных проектах;

- увеличение масштаба и влияния – с ростом интернет-пользователей и глобализацией экономики количество участников транснациональных сообществ в сети Интернет также увеличивается. Современные транснациональные сообщества имеют мировой охват, что позволяет бизнесу находить новые возможности для международного сотрудничества и развития, и усиливает их роль в экономике;

- активизация обмена знаниями – транснациональные сообщества предоставляют возможность участникам обмениваться знаниями и опытом, что является важным фактором для развития профессиональных навыков и повышения квалификации;

- развитие новых форм обучения – транснациональные сообщества предоставляют доступ к обучающим курсам, мастер-классам, онлайн-курсам и другим формам обучения;

- новые технологии – стремительное развитие технологий обуславливает появление новых инструментов и платформ, которые упрощают сотрудничество и делают общение в транснациональных сообществах более удобным и эффективным;

- рост социальной ответственности – в современном мире все больше компаний ставят перед собой цель – не только получение прибыли, но и социальная ответственность. Транснациональные интернет-сообщества также становятся платформой для развития социально ответственных проектов. Участники могут объединять свои усилия для решения социальных проблем, таких, как экологические проблемы, бедность, безработица, способствовать трансграничной торговле, культурному обмену и взаимопониманию, а также инновациям и творчеству;

- развитие новых бизнес-моделей – транснациональные сообщества в сети Интернет предоставляют уникальные возможности для разработки новых бизнес-моделей. Эти модели позволяют участникам сообщества объединять свои ресурсы и знания для достижения общих целей;

В целом перспективы развития транснациональных интернет-сообществ обширны и разнообразны, поскольку Интернет продолжает соединять людей по всему миру и делает общение и сотрудничество проще, чем когда-либо прежде. И можно ожидать, что они будут играть все более важную роль в формировании глобальной экономики и общества в ближайшие годы.

УДК 338.4

АЛГОРИТМ ВНЕДРЕНИЯ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ В МУЗЕЙНОЕ ДЕЛО

Е. Н. Карчевская, Ю. М. Быкова

Учреждение образования «Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого», Республика Беларусь

Рассмотрены результаты анализа деятельности музея с позиции одного из приемов методики сервис-дизайна – «тайный покупатель». Проведен общий анализ организации, разработана карта пути клиента, выявлены сильные и слабые стороны в деятельности предприятия, изучена общая удовлетворенность услугой, представлены возможные пути совершенствования музейного сервиса на каждом из этапов.

Ключевые слова: сервис-дизайн, дизайн-мышление, музейная сфера.

ALGORITHM FOR INTRODUCING DESIGN THINKING INTO MUSEUM WORK

E. N. Karchevskaya, Yu. M. Bykova

Sukhoi State Technical University of Gomel, the Republic of Belarus

The article discusses the results of an analysis of the museum's activities from the perspective of one of the techniques of the service design methodology – “mystery shopping”. A general analysis of the organization was carried out, a customer journey map was developed, strengths and weaknesses in the enterprise's activities were identified, overall satisfaction with the service was studied, and possible ways to improve museum service at each stage were presented.

Keywords: service design, design thinking, museum sphere.

В современных условиях растущей конкуренции многие организации осознают, что потребители ожидают от них не только хороший продукт, важен и высококлассный сервис обслуживания, оставляющий за собой приятный опыт использования. Создать подобный опыт позволяет такое направление, как сервис-дизайн, представляющий особый процесс проектирования и улучшения сервиса, предоставляемого компанией с целью улучшения опыта пользователей и повышения эффективности работы [1, 2]. В нем учитываются все этапы взаимодействия потребителей с сервисом, включая интерфейсы, процессы поиска и взаимодействия и коммуникацию. Сегодня сервис-дизайн используется в различных отраслях, включая и музейную сферу, что позволило быстро адаптироваться к изменяющимся потребностям и предпочтениям посетителей.

Методика сервис-дизайна апробирована на примере деятельности ГУК «Жлобинский историко-краеведческий музей». В целях сбора информации о состоянии инфраструктуры музея и его фонда, а также получения общей картины мнения посетителей относительно работы персонала и музея в целом был выбран один из популярнейших приемов маркетингового исследования по системе «сервис-дизайн» –