

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО  
ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ О.М. БЕКЕТОВА

**ФІЛАТОВА ІРИНА ОЛЕКСАНДРІВНА**

УДК 621:65:339.137.2

**ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
КЛІЄНТО-ОРІЄНТОВАНОГО УПРАВЛІННЯ  
В СИСТЕМІ КОРПОРАТИВНОЇ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВ  
БУДІВЕЛЬНОЇ ГАЛУЗІ**

21.04.02 – економічна безпека суб'єктів господарської діяльності

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Харків – 2019

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Харківському національному університеті міського господарства імені О.М. Бекетова.

**Науковий керівник –** доктор економічних наук, професор  
**МОМОТ Тетяна Валеріївна,**  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О.М. Бекетова,  
завідувач кафедри фінансово-економічної безпеки,  
обліку і аудиту.

**Офіційні опоненти:** доктор економічних наук, професор  
**АВАНЕСОВА Ніна Едуардівна,**  
Харківський національний університет будівництва та  
архітектури,  
професор кафедри фінансів та кредиту;

доктор економічних наук, доцент  
**СЕЛЕЗНЬОВА Ольга Олександрівна**  
Одеська державна академія будівництва та  
архітектури,  
доцент кафедри маркетингу.

Захист дисертації відбудеться «10» липня 2019 р. о «13» годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 64.089.01 у Харківському національному університеті міського господарства імені О.М. Бекетова за адресою: м. Харків, вул. Маршала Бажанова, 17, у залі засідання Вченої ради (конференц-зал № 1).

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Харківському національному університеті міського господарства імені О.М. Бекетова за адресою: м. Харків, вул. Маршала Бажанова, 17.

Автореферат розісланий «10» червня 2019 р.

Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради

М. В. Кадничанський

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

*Актуальність теми дослідження.* Одним із напрямків забезпечення високого рівня корпоративної безпеки є своєчасна оцінка загроз маркетингового середовища підприємства з метою зменшення їх негативного впливу на діяльність підприємства, яке функціонує в умовах впливу, з одного боку, економічних, демографічних, політико-правових, науково-технічних, природно-кліматичних чинників та чинників культурного середовища, а з іншого – ефективність його діяльності багато в чому залежить від мікросередовища (постачальників, посередників, поведінки споживачів, дій конкурентів та контактних аудиторій). Світовий досвід доводить, що перспективним для підвищення конкурентоспроможності та швидкості реагування на зміни кон'юнктури ринку є впровадження клієнто-орієнтованого управління, що є відносно новим для вітчизняних підприємств будівельної галузі. Особливої актуальності проблеми цього спектра набувають в умовах інтеграції економіки в глобальну та міжрегіональні економічні системи, виникнення нових агресивних форм конкурентної боротьби, зміни поведінки споживачів на ринку.

Будівельна галузь є відображенням очікувань та спроможності споживачів (замовників) будівельної продукції, що обумовлює доцільність застосування клієнто-орієнтованих технологій для стимулювання платоспроможного попиту. Будівельна продукція є продукцією особливого попиту, цикл ухвалення рішення про покупку якої є досить тривалим і характеризується високим ступенем залучення споживача (замовника) та значним ступенем раціональності даного рішення. Для утримання успіху на ринку підприємствам будівельної галузі необхідно орієнтуватися на найбільш повне задоволення потреб споживачів (замовників). Незважаючи на наявність вагомої наукової бази стосовно дослідження маркетингового середовища підприємства, невирішеним є питання вибору критеріїв і засобів оцінки клієнто-орієнтованого управління в системі забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

Проблеми забезпечення економічної безпеки підприємств стали предметом системних та ґрунтовних досліджень багатьох зарубіжних та вітчизняних учених-економістів, зокрема загальнотеоретичним та методологічним питанням вивчення економічної безпеки, присвячено роботи Н.Е.Аванесової, В.М. Бабаєва, О.І.Барановського, П.Т. Бубенка, Т.Г.Васильцева, З.С.Варналія, О.С.Власюка, Л.В. Гнилицької, О.В. Димченко Н.І., Гавловської, В.М. Геєця, В.П. Горбуліна, З.Б. Живко, О.В. Ілляшенко, С.М. Ілляшенка, Г.В.Козаченко, О.М. Ляшенко, К.А. Мамонова, І.П. Мігус, Т.В. Момот, В.І. Мунтіяна, Є.І. Овчаренка, І.П. Отенко, Є.М. Рудніченка, В.І. Франчука, Н.В. Чебанової, О.І. Черняка, Л.Г. Шемаєвої, С.М. Шкарлета, Л.М. Шутенка та ін. Вивченню різних аспектів клієнто-орієнтованого управління та його впливу на стратегічні показники діяльності підприємства присвятили праці такі зарубіжні вчені, як Д. Александр, К. Андерсон, Ф. Батл, К. Керр, С. Маклан, Г. Робертс-Фелпс і Ч. Тьорнер та ін. Проблема формування та розвитку корпоративних підприємств будівельної галузі присвячено роботи А.Є. Ачкасова, О.В. Васильєва, О.А., Карлової, Н.О Кондратенко, М.М. Новікової, С.І. Плотницької, І.М. Писаревського, В.Б. Родченка,

М.П. Сахацького, О.О. Селезньової, В.І. Торкатюка та ін.

Праці науковців обґрунтовують фундаментальні аспекти системи забезпечення економічної безпеки, що сприяє вдосконаленню інформаційно-аналітичного забезпечення для застосування інструментарію оцінки рівня корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі відповідно до параметрів динамічного середовища й обумовлює актуальність дослідження цієї проблеми. Завдання завчасного викриття, попередження та нейтралізації загроз маркетингового середовища потребує застосування сучасного інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління для реалізації обґрунтованих стратегічних заходів в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі. Таким чином, теоретико-методичне та прикладне значення вирішення окреслених проблем зумовило актуальність обраної теми, визначило мету, завдання й напрям дослідження.

***Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.***

Дисертаційна робота є ініціативною й одночасно складовою частиною науково-дослідних робіт Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова в межах державної бюджетної тематики: «Інформаційно-аналітичне забезпечення функціонування системи управління фінансово-економічною безпекою суб'єктів господарювання України в сучасних умовах: теорія, методологія, практика», етап 3 – «Удосконалення інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-економічною безпекою суб'єктів господарювання України: планова та контрольна-облікова діяльність» (2013 р., номер державної реєстрації 0112U003092) – автором удосконалено методичний підхід до оцінки рівня економічної безпеки суб'єктів господарювання; «Інформаційно-аналітичне забезпечення функціонування системи управління фінансово-економічною безпекою суб'єктів господарювання України в сучасних умовах: теорія, методологія, практика» (2017 р., номер державної реєстрації 0116U005339) – систематизовано методи конкурентної розвідки за різними класифікаційними ознаками та підходи до створення системи конкурентної розвідки на підприємствах будівельної галузі.

***Мета і завдання дослідження.*** Метою дисертаційної роботи є розробка теоретико-методичних положень та обґрунтування практичних рекомендацій щодо формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

Досягнення поставленої мети зумовило вирішення таких завдань:

- дослідити та систематизувати понятійний апарат клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємства;
- узагальнити теоретичні положення та методичні підходи до оцінювання корпоративної безпеки підприємств та на цій основі визначити параметри оцінювання корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі;
- дослідити маркетингове середовище функціонування підприємств будівельної галузі України та узагальнити тенденції розвитку будівельної галузі України;
- оцінити рівень корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі

України за обраними функціональними компонентами;

– розробити інформаційно-аналітичне забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі;

– удосконалити методичний підхід до оцінювання впливу клієнто-орієнтованого управління на рівень корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі;

– розробити аналітико-прикладне забезпечення оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління та визначити стратегічні напрямки вдосконалення організаційно-методичного забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

**Об’єктом дослідження** є процес формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

**Предметом дослідження** є сукупність теоретичних, методичних і практичних аспектів формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

**Методи дослідження.** Теоретико-методичною основою дослідження стали наукові праці провідних вітчизняних учених і зарубіжних учених-економістів, законодавчі й нормативні акти України у сфері удосконалення механізму забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі. У ході дослідження використано такі методи: *абстрактно-логічний аналіз* – для теоретичного узагальнення й обґрунтування напрямів та результатів дисертаційної роботи; *діалектичний, теоретичного узагальнення* – для виявлення закономірностей у тлумаченні основних понять при формуванні теоретичних аспектів забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі; *системного та статистичного аналізу* – для аналізу та оцінювання діяльності підприємств будівельної галузі; *математико-статистичний метод експертних оцінок* – для моделювання інтегрального показника безпеки клієнто-орієнтованого управління та інтегрального рівня оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління та прогнозування динаміки розвитку досліджуваних процесів; *метод експертного аналізу* – для встановлення коефіцієнтів значущості параметрів у моделі; *графічний метод* – для наочного зображення і схематичного представлення теоретичних і практичних результатів дослідження.

*Інформаційно-правовою базою дисертаційної роботи* є законодавчі й нормативно-правові акти України, матеріали Державної служби статистики України, фінансова звітність підприємств машинобудування, інформаційно-аналітичні матеріали й науково-методичні розробки вчених, монографії та публікації вітчизняних і зарубіжних авторів, інтернет-ресурси.

**Наукова новизна одержаних результатів.** Основним науковим результатом дисертаційної роботи є розвиток теоретико-методичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі. Основні результати

проведеного наукового дослідження, що визначають його наукову новизну, полягають у наступному:

*вперше:*

– розроблено концептуальну модель інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі, що розглядається як цілеспрямований, специфічний і безперервний процес збирання, аналізу, збереження і представлення інформації про стан клієнто-орієнтованого управління шляхом здійснення комплексу заходів із застосування аналітичних процедур на основі використання інформаційних ресурсів для проведення розрахунків та моделювання інтегрального показника безпеки клієнто-орієнтованого управління та інтегрального рівня оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління. Їх аналіз і синтез з метою оцінки впливу загроз маркетингового середовища корпоративних підприємств будівельної галузі за клієнтською складовою дозволяє приймати рішення щодо впровадження стратегічних заходів із забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі на засадах клієнто-орієнтованого управління;

*удосконалено:*

– методичний підхід до моделювання індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління як елементу маркетингової складової корпоративної безпеки підприємства, який, на відміну від існуючих, передбачає інтеграцію трьох коефіцієнтів: CSI (індексу задоволення клієнтів), NPS (індексу лояльності клієнтів) та SCI (індексу надійності клієнтів), що дозволяє оцінити вплив рівня клієнто-орієнтованого управління на рівень корпоративної безпеки підприємства;

– аналітико-прикладне забезпечення оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління підприємств будівельної галузі, яке, на відміну від існуючих, передбачає розробку системи специфічних для будівельної галузі індикаторів клієнто-орієнтованого управління за компонентами (відповідність продукції підприємства очікуванням клієнта; рівень благоустрою прибудинкової території; ступінь задоволення клієнтів якістю будівельних робіт та матеріалів; ступінь задоволення клієнтів комфортністю будинку; рівень обслуговування клієнтів; рівень інформованості клієнта про діяльність підприємства; конкурентні переваги та репутація підприємства) з метою позиціонування запропонованих компонент за десятибальною шкалою. Застосування математико-статистичного методу експертних оцінок дозволяє здійснити аналітико-графічну оцінку ефективності клієнто-орієнтованого управління та вжити заходи щодо корегування ринкової поведінки підприємства для повного задоволення потреб споживачів (замовників) будівельними послугами на високому рівні та у повному обсязі;

– організаційно-методичне забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі, що, на відміну від існуючих, передбачає клієнто-орієнтоване планування, організацію, контроль та координацію маркетингових дій для адаптації до вимог ринку та задоволення потреб споживачів (замовників), що дозволяє виявляти й попереджувати ризики в сфері клієнто-орієнтованого управління, забезпечуючи стійкість функціонування підприємств виходячи із економічних інтересів та наявних корпоративних ресурсів;

*набуло подальшого розвитку:*

– зміст поняття «корпоративна безпека підприємства», що з позиції гармонізаційного підходу визначається як стан гармонізації у часі і просторі економічних інтересів усіх зацікавлених осіб (працівників, власників, постачальників, споживачів продукції (замовників), партнерів (субпідрядників), кредиторів, конкурентів, державних органів тощо) та підприємства, за якого забезпечується дотримання передбачених чинним законодавством прав та інтересів зацікавлених осіб, стабільність діяльності, здатність своєчасно, адекватно й без суттєвих втрат реагувати на зміни внутрішнього та зовнішнього середовища, яке, на відміну від існуючих трактувань, розглядається як результат колективних зусиль зацікавлених осіб, що гарантує найбільш ефективну співпрацю та використання корпоративних ресурсів підприємства для забезпечення добробуту власників, конкурентоспроможності, прибутковості діяльності, та довгострокового економічного розвитку корпоративних підприємств;

– теоретико-методичні положення щодо клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки будівельного підприємства, що розглядається як стратегічний процес управління взаємодією підприємства зі споживачами (замовниками), що спрямований на створення цінності підприємства для споживачів (замовників) та споживачів (замовників) для підприємства шляхом всебічного врахування як інтересів підприємства, так і інтересів споживачів (замовників), що у сукупності шляхом здійснення сегментації споживачів (замовників) за класами житла (бюджетне (не комфортне, низький клас); стандартне (стандарт-клас, комфорт-клас); елітне житло (бізнес-клас, преміум-клас, де-люкс) дозволяє запровадити довгострокові програми лояльності для взаємовигідного співробітництва зі споживачами (замовниками), зростання ефективності діяльності та стабільного функціонування.

***Практичне значення отриманих результатів.*** Теоретичні висновки дисертаційної роботи доведені до рівня конкретних положень і рекомендацій, придатних для практичного застосування в напрямку формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі. Методичний підхід до оцінки індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління як елементу маркетингової складової корпоративної безпеки підприємства впроваджено ТОВ «Новобудтех» та АТ «Гідросила» шляхом оцінки впливу клієнто-орієнтованого управління на рівень корпоративної безпеки, зокрема автором розроблено програму лояльності за сегментами споживачів і класами житла та запропоновано заходи щодо підвищення рівня корпоративної безпеки підприємства за клієнто-орієнтованою складовою (довідка № 033/2 від 25.10.2018 р., довідка № 04-1-76 від 28.10.2018 р.). Підхід до оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління будівельних підприємств на основі оцінки семи компонент впроваджено в практичну діяльність ТОВ «Група компаній «Бар'єр. Безпека бізнесу»» (довідка № 01/2 від 15.01.2019 р.). Модель інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління для корпоративних підприємств будівельної галузі впроваджено в практичну діяльність АТ «Трест Житлобуд – 1» (довідка № 501/247 від 11.12.2018 р.). Результати дослідження використовуються в навчальному процесі Харківського національного університету міського господарства імені

О.М. Бекетова при формуванні навчально-методичного забезпечення та викладанні таких дисциплін як «Інформаційно-аналітичне забезпечення економічної безпеки», «Комплексне забезпечення фінансово-економічної безпеки», «Фінансовий менеджмент» та у дипломному проектуванні (довідка № 405/26 від 11.01.2018 р.).

**Особистий внесок дисертанта.** Усі наукові результати, що викладені в дисертації та виносяться на захист, отримані автором особисто. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, у дисертації використані лише ті ідеї та положення, які є результатом особистої роботи здобувача, про що вказано в переліку наукових праць, наведеному в авторефераті.

**Апробація результатів дослідження.** Основні результати дослідження доповідалися та обговорювалися на науково-практичних конференціях: «Стратегічні напрямки підвищення економічної ефективності реалізації інвестиційних будівельних проектів в умовах трансформації економіки України до ринкових відносин» (м. Харків, 2008); «Обліково-аналітичне і фінансове забезпечення корпоративного управління: міжнародний досвід та вітчизняна практика» (м. Харків, 2009); «Обліково-аналітичне і фінансове забезпечення корпоративного управління: якість аудиту та корпоративна безпека» (м. Харків, 2011); «Соціально-економічний розвиток України та її регіонів: проблеми науки та практики» (м. Харків, 2012); «Актуальні проблеми і перспективи розвитку обліку, аналізу і аудиту в умовах інтеграції України в міжнародне економічне співтовариство» (м. Севастополь, 2012); «Теорія та практика управління економічним розвитком» (м. Київ, 2012); «Проблеми та перспективи розвитку підприємств в умовах світової економічної інтеграції» (м. Харків, 2012); «Інформаційно-аналітичне забезпечення управління фінансово-економічною безпекою: аудиторський супровід та бізнес розвідка» (м. Харків, 2013); «Актуальні проблеми забезпечення фінансово-економічної безпеки України» (м. Тернопіль, 2013); «XXXVII научно-техническая конференция преподавателей, аспирантов и сотрудников ХНУГХ им. О.М.Бекетова» (м. Харків, 2014); «Економіка країни: стан, досягнення та перспективи подальшого співробітництва з країнами ЄС» (м. Одеса, 2014); «Фінансова система України в умовах трансформації соціально-економічних відносин» (м. Харків, 2015); «Обліково-аналітичне забезпечення управління фінансово-економічною безпекою в умовах європейської інтеграції» (м. Харків, 2015 р.); «Informatization of Economic and Management Processes» (Czech Republic, Brno, 2016); «Стратегічна аналітика та антикорупційний аудит в системі забезпечення фінансово-економічної безпеки держави, регіону, суб'єктів господарювання» (м. Харків, 2017); «Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні» (м. Київ, 2018); «Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи» (м. Львів, 2018); «Business Education in the 21st Century» (Republic of Macedonia, Tetovo, 2018); «Інновації в обліково-аналітичному забезпеченні та управлінні фінансово-економічною безпекою держави, регіону, суб'єктів господарювання – міждисциплінарний підхід» (м. Харків, 2018).

**Публікації.** Основні результати дисертаційної роботи опубліковані в 15 наукових працях, з яких 1 розділ у колективній монографії, 4 – статті в наукових фахових виданнях України, 2 – статті у виданнях, що входять до міжнародних наукометричних баз, 8 тез доповідей у матеріалах конференцій. Загальний обсяг публікацій – 6,15 д. а., з них особисто автору належить 5,71 д. а.

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списків використаних джерел (247 найменувань на 21 стор.),



12 додатків на 38 сторінках. Основний текст дисертації складає 165 сторінок та містить 20 таблиць і 27 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертаційного дослідження, сформульовано його мету, завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, охарактеризовано наукову новизну й практичне значення одержаних результатів, наведено дані щодо апробації та публікацій.

У першому розділі *«Теоретико-методичні засади клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі»* досліджено та систематизовано понятійний апарат клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємства; уточнено понятійний апарат щодо сутності та змістовного наповнення клієнто-орієнтованого управління; узагальнено теоретичні положення та методичні підходи до оцінювання корпоративної безпеки підприємств та на цій основі визначено параметри оцінювання корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

Встановлено логічний зв'язок між такими поняттями як «корпоративна безпека підприємства» та «клієнто-орієнтоване управління», що дозволило сформулювати авторське визначення забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі на засадах клієнто-орієнтованого управління (рис. 1). Це дозволило обґрунтувати необхідність урахування маркетингової складової у забезпеченні корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

Шляхом ідентифікації стейкхолдерів за рівнем їх впливу на підприємство систематизовано загрози корпоративній безпеці підприємства за групами стейкхолдерів та встановлено перелік показників для оцінки ступеню та спрямованості їх впливу (негативної або позитивної) на рівень корпоративної безпеки за групами стейкхолдерів. Доведено, що для корпоративних підприємств будівельної галузі пріоритетними є три групи стейкхолдерів: персонал, покупці (замовники) та конкуренти. Серед зовнішніх стейкхолдерів найвпливовішими є покупці (замовники), завдяки лояльності яких досягається успішність та стабільність роботи підприємства.

Порівняльний аналіз існуючих підходів до визначення рівня лояльності шляхом аналізу поведінки покупця дозволив систематизувати підходи до визначення видів лояльності покупців зі встановленням їх характеристик та недоліків, а саме: поведінкова (транзакційна) лояльність; емоційна (перцепційна) лояльність; цінова лояльність; комплексна лояльність; монополістична лояльність; лояльність інерції та лояльність зручності; стимульована лояльність; потенційна лояльність. На цій основі встановлено параметри, що використовуються для оцінки рівня лояльності за основними видами та систематизовано методи аналізу різних видів лояльності покупців. Обґрунтовано, що вибір оптимального методичного підходу до оцінки рівня лояльності покупців залежить від цілей підприємства в цілому та програми лояльності, від цільової аудиторії, товару або послуги, які пропонуються.



Рис. 1. Теоретичний базис формування поняття «інформаційно-аналітичне забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємства» (розроблено автором)

Результати наукового дослідження дозволили стверджувати, що для забезпечення стійкого функціонування та безпеки діяльності корпоративних будівельних підприємств у стратегічній перспективі необхідним є перехід від продукто-орієнтованих до клієнто-орієнтованих моделей управління. На цій основі доведено доцільність розробки теоретико-методичних засад формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління з врахуванням як внутрішніх, так і зовнішніх загроз корпоративній безпеці підприємств будівельної галузі за групами стейкхолдерів із врахуванням маркетингової складової.

У другому розділі **«Аналіз рівня корпоративної безпеки та діагностика загроз маркетингового середовища функціонування корпоративних підприємств будівельної галузі України»** досліджено маркетингове середовище функціонування підприємств будівельної галузі України та узагальнено тенденції розвитку будівельної галузі України за обраними показниками виробничо-господарської діяльності (обсягом виконаних та реалізованих будівельно-монтажних робіт, діловою активністю підприємств будівельної галузі, введенням в експлуатацію житла, обсягами іпотечного кредитування, обсягами кредитування підприємств будівельної галузі); здійснено оцінку рівня корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі України за обраними функціональними компонентами.

У процесі аналізу встановлено, що за даними Державного комітету статистики України будівництво є галуззю, що постійно розвивається та протягом останніх п'яти років характеризується поступовим зростанням обсягів виконаних будівельно-монтажних робіт з 51108,7 млн. грн. у 2014 році до 141213,1 млн. грн. у 2018 р. Показник введення в експлуатацію житла в Україні у 2018 році скоротився на 5,7% порівняно з 2017 роком і становить 8,689 мільйона кв. метрів. Вартість будівельно-монтажних робіт у 2018 році зросла на 23% у порівнянні з 2017 роком.

В результаті аналізу статистичних даних встановлено, що кількість будівельних підприємств, починаючи з 2010 р. поступово зменшувалась: з 38215 одиниць у 2010 р. до 27468 одиниць у 2017 р. При цьому, позитивною тенденцією є зменшення частки збиткових підприємств. За рівнем середньої заробітної плати будівельна галузь з 2013 р. по 2017 р. займає 9 місце (за винятком 2014 р., коли вона посідала 10 місце) серед всіх 15 видів економічної діяльності підприємств країни. При цьому з 2008 р. по 2017 р. середня заробітна плата робітників будівельної галузі була нижчою за середню заробітну плату країни в цілому (для порівняння в 2007 р. – зарплата у будівництві була вище середньої).

Одним із напрямків забезпечення високого рівня корпоративної безпеки є своєчасна діагностика загроз маркетингового середовища з метою зменшення їх негативного впливу на діяльність підприємств. Обґрунтовано доцільність застосування сучасного теоретико-методичного інструментарію оцінювання загроз маркетингового середовища корпоративних підприємств будівельної галузі (табл. 1).

**Систематизація загроз маркетингового середовища корпоративних підприємств будівельної галузі**

Ознака	Види загроз
За джерелами виникнення	Зовнішні та внутрішні
Залежно від суб'єктивної обумовленості	Об'єктивні та суб'єктивні
Залежно від суб'єкта посягання	Постачальники, конкуренти, посередники, споживачі
Залежно від об'єкта посягання	Персоналу, майну, технологіям, техніці, інформації, продукції, діловій репутації
За можливістю прогнозування	Прогнозовані та непередбачувані
За способами контролю	Контрольовані та неконтрольовані
За ступенем імовірності	Фактичні, потенційні
За природою виникнення	Демографічні, соціальні, економічні, культурні, науково-дослідницькі, природні, політичні, правові
Залежно від географічного простору роботи	В межах одного міста, в межах області, в межах країни, в межах світового простору
Залежно від кількості конкурентних організацій на обмеженому географічному просторі	Загрози при незначній та значній кількості
Залежно від ступеню монополізації ринку великими підприємствами	Загрози монополії, олігополії, конкурентного середовища
Загрози появи браку, в тому числі прихованого	Загрози що призводять до фінансових втрат у незначному розмірі, у значному розмірі
Загрози сезонності робіт	Погодні ризики, загрози нехватки робітників у період високого навантаження, загрози економічних збитків внаслідок помилок планування
Загрози внаслідок віддаленості та територіальної роз'єднаності об'єктів	Загрози зниження рівня керованості процесом будівництва об'єктів, загрози зростання транспортних витрат, загрози розкрадання матеріальних цінностей

Аналіз мікросередовища в дослідженні проведено на прикладі п'яти типових корпоративних підприємств будівельної галузі: АТ «Трест Житлобуд-1» (м. Харків), ТДВ «Житлобуд-2» (м. Харків), ПрАТ «Куряжський домобудівельний комплекс» (м. Харків), ПрАТ «ІБК «АВАНТАЖ»» (м. Харків), ПрАТ "Науково-виробниче об'єднання «Созидатель»» (м. Дніпро). В ході дослідження встановлено, що всі підприємства здійснюють свою діяльність у межах великого міста, що обумовлює наявність постійного стабільного попиту на продукцію будівництва. Кожне підприємство орієнтується на власний сегмент у межах будівельного ринку (інвесторів, девелоперів, користувачів об'єктів, кінцевих споживачів).

Запропоновано методичний підхід до комплексного оцінювання рівня корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі за функціональними складовими. Розрахунки виконано на основі аналізу звітності за період 2011–2017 рр. для кожного підприємства за формулою (1) (табл. 2) та деталізовано за функціональними складовими на рис. 2.

$$I_{\text{ЕБ}} = 0,2 \Phi_{\text{ІНБ}} * 0,2 \text{ТТБ} * 0,1 \text{КБ} * 0,05 \text{ІБ} * 0,1 \text{ППБ} * 0,1 \text{ЕколБ} * 0,1 \text{ФБ} * 0,15 \text{МБ} \quad (1)$$

де  $I_{\text{ЕБ}}$  – інтегральний показник економічної безпеки;  $\Phi_{\text{ІНБ}}$  – фінансова безпека;  $\text{ТТБ}$  – техніко-технологічна безпека;  $\text{КБ}$  – кадрова безпека;  $\text{ІБ}$  –

інформаційна безпека; *ППБ* – політико-правова безпека; *ЕколБ* – екологічна безпека; *ФБ* – фізична безпека; *МБ* – маркетингова безпека.

Таблиця 2

**Динаміка інтегрального показника рівня корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі**

Підприємство \ Рік	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
АТ «Трест Житлобуд-1»	2,38	2,12	2,44	2,33	2,59	2,45	2,46
ТДВ «Житлобуд-2»	2,21	2,16	2,32	2,06	2,41	2,27	2,45
ПрАТ «КДБК»	2,21	1,9	2,03	1,94	2,11	2,3	1,77
ПрАТ «ІБК «АВАНТАЖ»	2,26	1,94	2,11	1,95	2,26	2,01	1,96
ПрАТ «НВО «Созидатель»	2,29	2,54	2,35	2,51	2,31	2,36	1,99

Виходячи з отриманих результатів, рівень корпоративної безпеки всіх підприємств є нормальним. За проведеними розрахунками встановлено, що на рівень корпоративної безпеки обраних підприємств питомий вплив здійснили техніко-технологічна та маркетингова складові безпеки, а тому потребують додатковою уваги. За умови стабільного рівня фінансової безпеки всіх підприємств значення інтегрального показника для кожного з них є різним.

Виходячи з отриманих результатів, найвищим показником корпоративної безпеки на початок 2018 р. характеризується АТ «Трест Житлобуд – 1», найнижчим – ПрАТ «КДБК», а найбільший вплив на формування рівня корпоративної безпеки здійснює фінансова, техніко-технологічна та маркетингова безпека.

Специфіка будівельної продукції відбивається на особливостях клієнто-орієнтованого управління у сфері будівництва, що суттєво впливає на рівень корпоративної безпеки будівельного підприємства, серед яких можна виділити: наявність різнорідних сегментів ринку, як географічних, так і економічних та психографічних; висока ризикованість операцій у свідомості споживачів (замовників) унаслідок високої капіталомісткості будівельного продукту; необхідність тривалого комунікативного впливу з використанням технік особистих продажів та ін.

Встановлений характер залежності рівня корпоративної безпеки від параметрів маркетингової безпеки обумовлює доцільність виявлення найбільш значущих для цільової аудиторії характеристик будівельної продукції шляхом комунікативного забезпечення збуту будівельної продукції із застосуванням технологій клієнто-орієнтованого управління.

У третьому розділі *«Розробка інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі»* розроблено концептуальну модель інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі; удосконалено методичний підхід до оцінювання впливу клієнто-орієнтованого управління на рівень корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі; розроблено аналітико-прикладне забезпечення оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління та визначено стратегічні напрямки вдосконалення організаційно-методичного забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

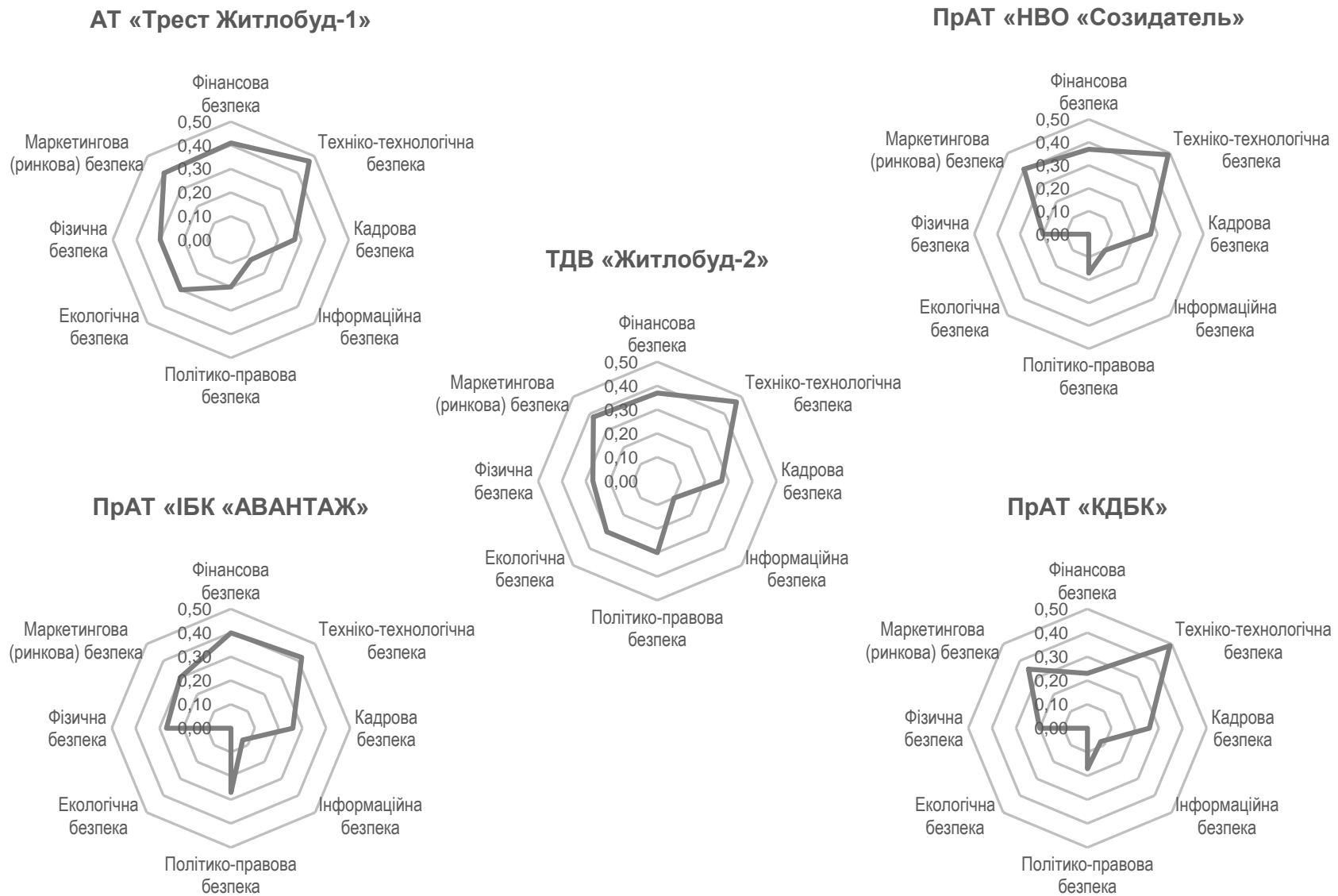


Рис. 2. Корпоративна безпека за функціональними складовими підприємств будівельної галузі (станом на початок 2018 р.) (розроблено автором)

У дисертаційній роботі на основі вивчення міжнародної практики оцінки клієнто-орієнтованого управління та з урахуванням специфіки корпоративних підприємств будівельної галузі розроблено концептуальну модель інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки, що складається з інформаційної та аналітичної складових (рис. 3).

У результаті дослідження, зважаючи на домінуючий вплив клієнто-орієнтованої складової на корпоративну безпеку підприємств будівельної галузі до інформаційної складової моделі бази даних інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління включено дві складові:

- базу даних для споживачів (замовників), що забезпечує інформування споживачів (замовників) через канали комунікацій про особливості продукції підприємства та тривалість будівельного процесу, якість матеріалів, що застосовуються при будівництві, а також особливостей цінової політики. Саме ці показники є найважливішими при виборі будівельного підприємства для більшості споживачів (замовників), що підтверджується дослідженнями міжнародних будівельних ринків;
- базу даних про споживачів (замовників), при формуванні якої необхідним є проведення маркетингових досліджень для визначення побажань та пріоритетів потенційних споживачів (замовників) будівельного підприємства та проведення конкурентної розвідки щодо переваг та недоліків основних конкурентів на будівельному ринку, що дозволяє, врахувавши отриману інформацію, створити будівельну продукцію з максимально можливою цінністю для потенційних споживачів. При формуванні бази даних стосовно побажань та пріоритетів споживачів (замовників) доцільним є проведення анкетування як реальних, так і потенційних споживачів (замовників) з подальшою аналітичною обробкою отриманих результатів.

Для оцінки впливу клієнто-орієнтованого управління на корпоративну безпеку здійснено моделювання індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління як елементу маркетингової складової корпоративної безпеки шляхом інтеграції трьох коефіцієнтів: *CSI (Customer Satisfaction Index)* – індексу задоволення клієнтів, *NPS (Net Promoter Score)* – індексу лояльності клієнтів та *SCI (Secure Customer Index)* – індексу надійності клієнтів за формулою (2).

$$I_{Бкоу} = 0,25 I_{лк} + 0,5 I_{зк} + 0,25 I_{нк} \quad (2)$$

де  $I_{Бкоу}$  – індекс безпеки клієнто-орієнтованого управління;  $I_{лн}$  – індекс лояльності клієнтів;  $I_{збн}$  – індекс задоволення клієнтів;  $I_{зрн}$  – індекс надійності клієнтів.

Розрахунок індексу задоволення клієнтів з урахуванням специфіки будівельного бізнесу запропоновано здійснити з формулою (3):

$$I_{зк} = 0,5 I_{зп} + 0,3 I_{збп} + 0,2 I_{зрп} \quad (3)$$

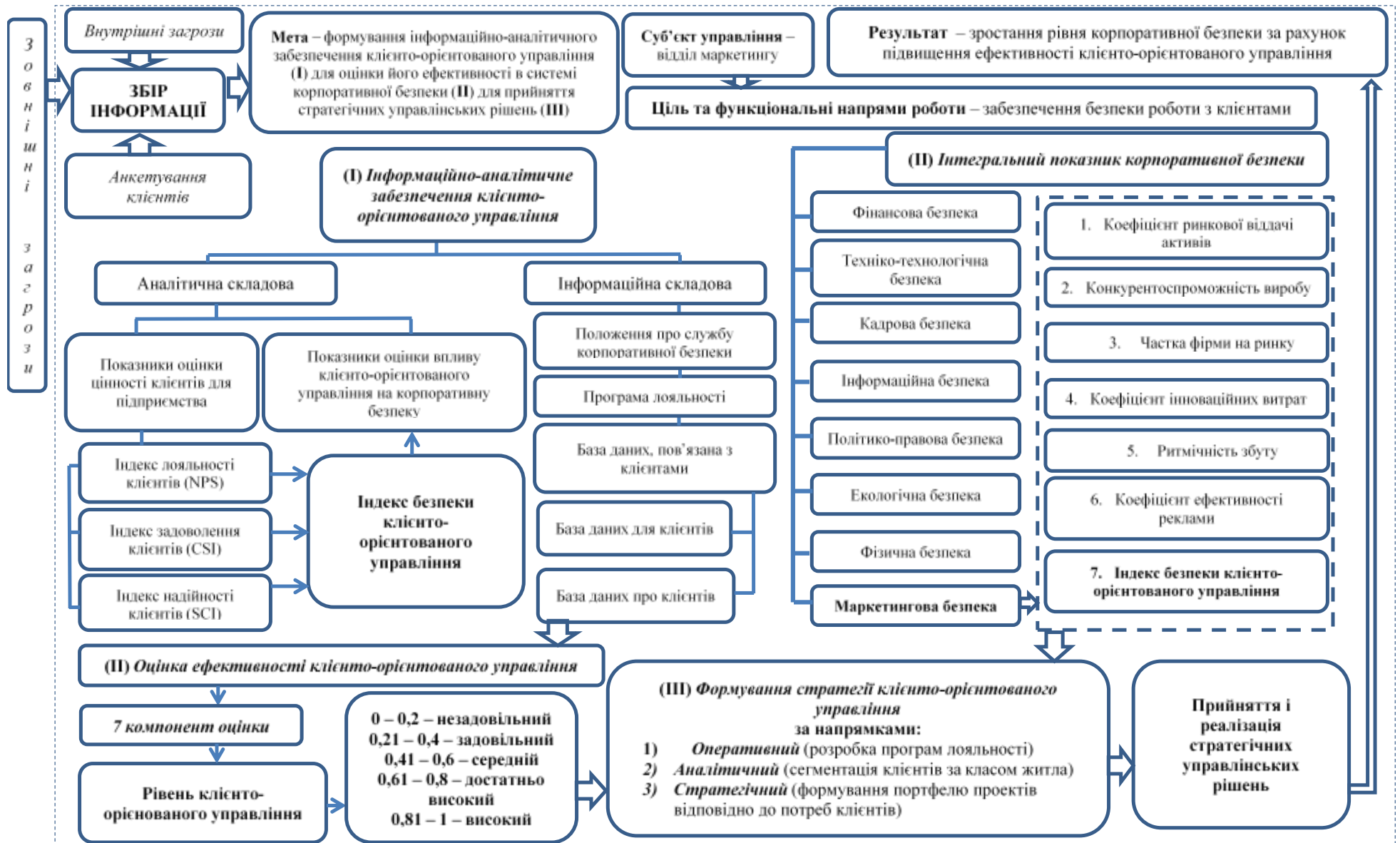


Рис. 3 – Модель інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління корпоративних будівельних підприємств (розроблено автором)



де  $I_{zk}$  – індекс задоволення клієнтів;  $I_{zn}$  – індекс задоволення продукцією підприємства;  $I_{zbn}$  – індекс задоволення супутніми бізнес-процесами;  $I_{zpn}$  – індекс задоволення роботою персоналу.

За результатами перерахунку інтегрального показника корпоративної безпеки з урахуванням значення індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління у складі показника маркетингової безпеки доведено, що реалізація запропонованого підходу сприяє підвищенню якості прийнятих рішень щодо забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі. Так, врахування індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління при перерахунку показника маркетингової безпеки та інтегрального показника корпоративної безпеки на прикладі АТ «Трест Житлобуд – 1» дозволило отримати такі результати: зменшення показника маркетингової безпеки на 10% та зменшення комплексного показника корпоративної безпеки на 1-2% (табл. 3), що вказує на необхідність вдосконалення системи клієнто-орієнтованого управління АТ «Трест Житлобуд – 1».

Таблиця 3

**Оцінка впливу індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління на зміну показників маркетингової та корпоративної безпеки на прикладі АТ «Трест Житлобуд – 1»**

№	Показник	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1а	Маркетингова безпека	2,67	2,67	2,67	2,67	2,67	2,67	2,67
1б	Маркетингова безпека (з урахуванням індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління)	2,57	2,57	2,57	2,57	2,57	2,57	2,57
	Зміни	- 0,1	- 0,1	- 0,1	- 0,1	- 0,1	- 0,1	- 0,1
2а	Інтегральний показник корпоративної безпеки	2,38	2,12	2,44	2,33	2,59	2,45	2,46
2б	Інтегральний показник корпоративної безпеки (з урахуванням індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління)	2,37	2,1	2,43	2,31	2,58	2,44	2,45
	Зміни	- 0,01	- 0,02	- 0,01	- 0,02	- 0,01	- 0,01	- 0,01

За результатами оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління підприємств будівельної галузі на прикладі АТ «Трест Житлобуд – 1» встановлено, що найнижчі показники клієнто-орієнтованого управління спостерігаються за такими компонентами як інформованість про діяльність підприємства та благоустрій прибудинкової території. Низьким є також і показник ступеню задоволення клієнтів якістю будівельних робіт та матеріалів (рис. 4).

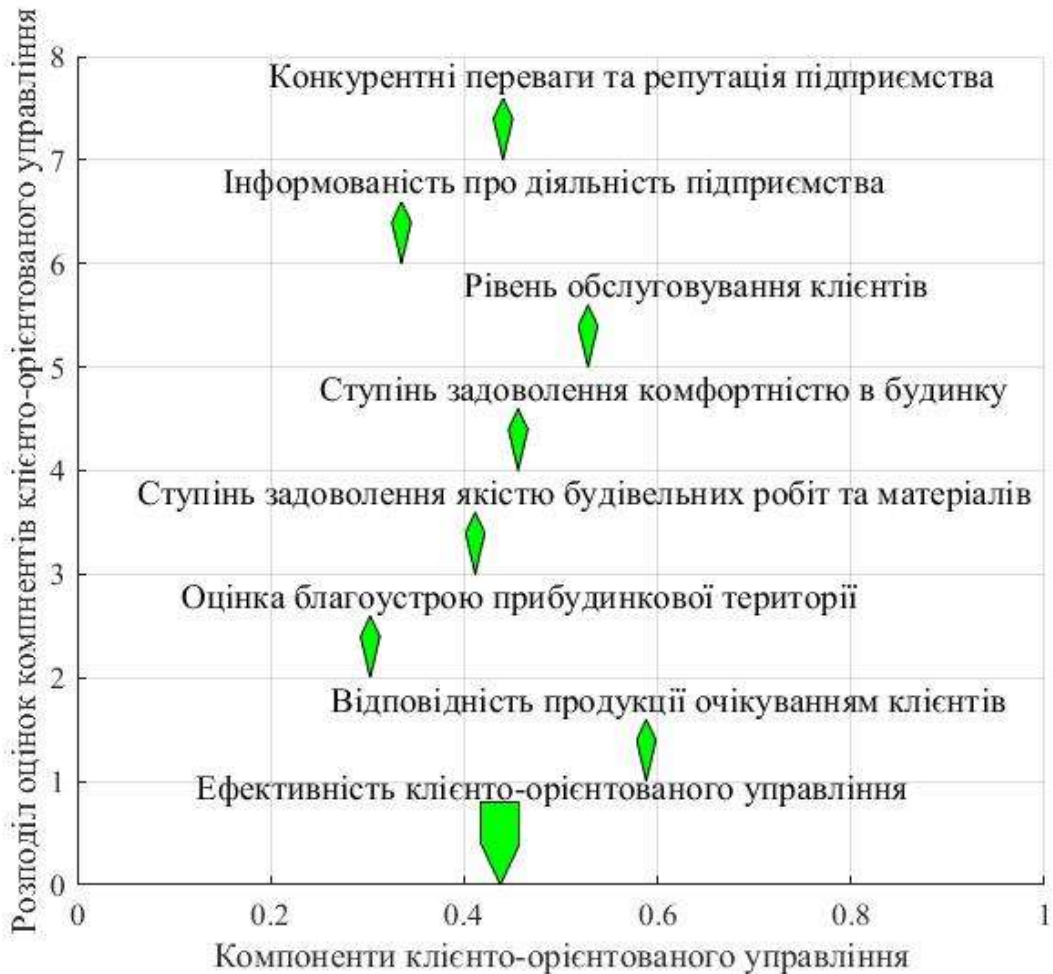


Рис. 4 – Оцінка компонентів ефективності клієнто-орієнтованого управління на прикладі АТ «Трест Житлобуд – 1» (розроблено автором)

За результатами проведених розрахунків розроблено стратегію клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративних безпеки корпоративних підприємств будівельної галузі за такими основними напрямками як: стратегічний, оперативний та аналітичний (рис. 5).

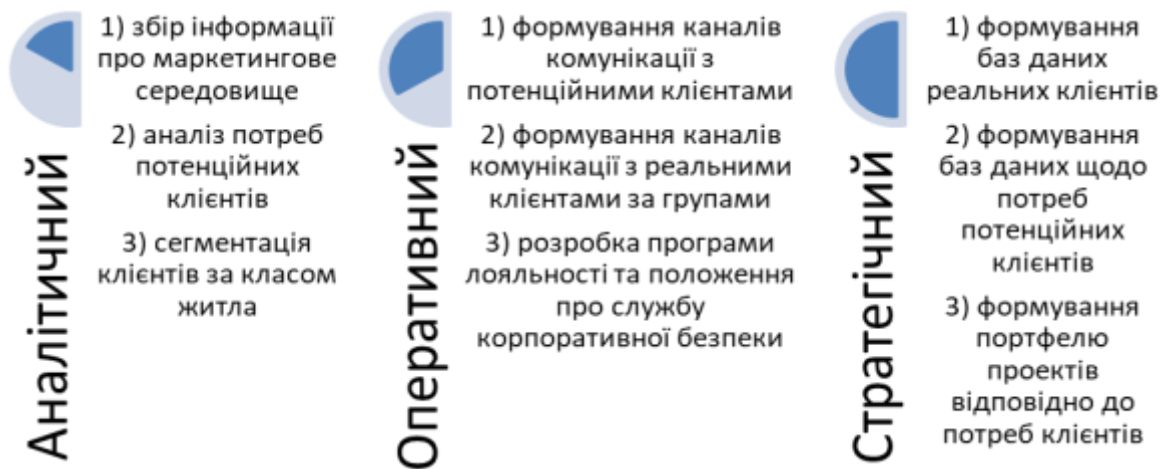


Рис. 5 – Напрямки стратегії клієнто-орієнтованого управління корпоративних будівельних підприємств (розроблено автором)

У результаті дослідження, запропоновано формування стратегії клієнто-орієнтованого управління корпоративних підприємств будівельної галузі за трьома напрямками – аналітичним, оперативним та стратегічним, що дозволяє провести аналіз конкурентних переваг підприємства з точки зору його реальних та потенційних споживачів (замовників), оцінити лояльність споживачів (замовників) та провести їх сегментацію, що разом із розробкою програм лояльності сприятиме підвищенню цінності клієнто-орієнтованого управління в системі забезпечення корпоративної безпеки. Застосування технологій клієнто-орієнтованого управління сприятиме формуванню портфелю будівельних проектів з врахуванням багатовекторності напрямів задоволення потреб споживачів (замовників) у довговічності, надійності, безпеці, комфортності житла, що купується та враховувати емоційні параметри ухвалення рішення про покупку.

### **ВИСНОВКИ**

У дисертаційній роботі вирішено важливе науково-практичне завдання щодо вдосконалення теоретичних і методичних аспектів формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі. Основні висновки й результати, отримані в процесі дослідження, полягають у такому:

1. На основі узагальнення наукових підходів поглиблено понятійний апарат забезпечення корпоративної безпеки підприємств з врахуванням сутності та змістовного наповнення клієнто-орієнтованого управління, що дозволяє встановлювати й виявляти логічно-функціональні взаємозв'язки з елементами категоріального базису. Специфіка клієнто-орієнтованого управління у сфері будівництва визначається передусім особливостями самого будівельного продукту, серед яких територіальна закріпленість об'єкта будівництва, вплив на споживчу цінність будівельного продукту наявності і стану інженерної та соціальної інфраструктур; вплив на споживчу цінність будівельного продукту стану прилеглих територій, ступеня і характеру їх використання; колективний характер володіння та використання будівельного продукту (якщо мова йде про багатоквартирні будинки і житлові комплекси); складність оцінки якісних параметрів готового будівельного продукту споживачем; тривалий цикл використання будівельного продукту; висока капіталомісткість та ін.

2. У роботі узагальнено теоретичні положення та методичні підходи до оцінювання рівня корпоративної безпеки підприємств. Визначено параметри оцінювання корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі за функціональними складовими. Доведено, що важливим напрямком забезпечення високого рівня корпоративної безпеки є своєчасна діагностика загроз маркетингового середовища з метою зменшення їх негативного впливу на діяльність підприємств. Це обумовлює доцільність формування інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі за показниками, які запропоновано застосовувати для кількісного оцінювання рівня корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

3. Результати дослідження тенденцій розвитку підприємств будівельної галузі України дозволили науково обґрунтувати необхідність удосконалення теоретико-методичного забезпечення щодо комплексної оцінки загроз маркетингового середовища. В ході дослідження зовнішнього мікросередовища будівельної галузі встановлено, що особливості будівельної діяльності обумовлюють доцільність впровадження клієнто-орієнтованого управління для забезпечення орієнтації на потреби первинних споживачів послуг; багатовекторність напрямів задоволення потреб; персональний характер стосунків зі споживачами будівельних послуг.

4. Виконано оцінку рівня корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі України за обраними функціональними компонентами, а саме фінансова безпека; техніко-технологічна безпека; кадрова безпека; інформаційна безпека; політико-правова безпека; екологічна безпека; фізична безпека; маркетингова безпека. Запропонований підхід виступає інструментом підтримки прийняття управлінських рішень у рамках забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі з врахуванням впливу факторів маркетингового середовища. Практичну значущість методичного підходу доведено на прикладі п'яти корпоративних підприємств будівельної галузі України за результатами господарювання 2011–2017 рр.

5. Удосконалено модель інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління, до інформаційної складової якої рекомендовано включити базу даних, пов'язану з клієнтами, програму лояльності та положення про службу корпоративної безпеки, а до аналітичної – перелік ключових показників оцінки цінності клієнтів для підприємства та впливу клієнто-орієнтованого управління на рівень корпоративної безпеки.

6. Удосконалено методіку оцінки впливу клієнто-орієнтованого управління на корпоративну безпеку шляхом розробки індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління, як елемента маркетингової складової корпоративної безпеки, розрахунок якого рекомендовано проводити шляхом інтеграції трьох коефіцієнтів: CSI (Customer Satisfaction Index) – індексу задоволення клієнтів, NPS (Net Promoter Score) – індексу лояльності клієнтів та SCI (Secure Customer Index) – індексу надійності клієнтів. При розрахунку індексу задоволення клієнтів (CSI) для будівельних підприємств запропоновано враховувати і оцінювати три напрямки їх роботи та, відповідно, розраховувати такі індекси: індекс задоволення продукцією підприємства (CSI1), індекс задоволення супутніми бізнес-процесами (CSI2) та індекс задоволення роботою персоналу підприємства (CSI3).

7. Аналітико-графічна оцінка ефективності клієнто-орієнтованого управління здійснена шляхом анкетування та подальшою обробкою отриманої інформації із застосуванням математико-статистичного методу експертних оцінок за компонентами: відповідність продукції підприємства очікуванням споживача (замовника), рівень благоустрою прибудинкової території, ступінь задоволення споживачів (замовників) якістю будівельних робіт та матеріалів, ступінь задоволення споживачів (замовників) комфортністю будинку, рівень обслуговування споживачів (замовників), рівень інформованості споживачів

(замовників) про діяльність підприємства, конкурентні переваги та репутація підприємства. Анкету складено за сьома групами запитань, що відповідають зазначеним компонентам, оцінку яких здійснено за десятибальною шкалою. Отримані результати доводять необхідність застосування змішаних комунікативних стратегій клієнто-орієнтованого управління.

## СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

### Розділи у колективних монографіях

1. Філатова, І. О., Шутенко, А. Л. Економічна безпека корпоративних підприємств будівельної галузі: сутність та передумови виникнення поняття // Обліково-аналітичне забезпечення стратегічного управління фінансово-економічною безпекою суб'єктів господарювання будівельної галузі та житлово-комунального комплексу України: колективна монографія за заг. ред. проф. Момот Т. В. / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва, Харків, 2012. С. 38-45. *(Особистий внесок: проаналізовано основні складові економічної безпеки будівельних підприємств та визначено важливість кожної з них, у тому числі – маркетингової)*

### Наукові праці, у яких опубліковані основні наукові результати дисертації

2. Момот, Т. В., Філатова, І. О., Д'якон Д. Оцінка загроз маркетингового середовища підприємств будівельної галузі в умовах впровадження клієнто-орієнтованого управління // Сучасний стан наукових досліджень та технологій в промисловості. Харків, 2018. № 3(5). С. 122-130. *(Особистий внесок: систематизовано загрози маркетингового середовища будівельних підприємств в умовах впровадження клієнто-орієнтованого управління)*

3. Філатова, І. О. Інформаційно-аналітичне забезпечення клієнто-орієнтованого стратегічного управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі // Сучасний стан наукових досліджень та технологій в промисловості. Харків, 2018. № 2 (4). С. 50 –56.

4. Момот, Т. В., Філатова, І. О., Конопліна, О. О. Стейкхолдерно-орієнтований підхід до забезпечення фінансово-економічної безпеки підприємств: теоретико-методичні засади // Актуальні проблеми економіки, 2015. №8 (170). С. 36-44. *(Особистий внесок: визначено важливість та необхідність управління клієнтами в системі фінансово-економічної безпеки будівельних підприємств)*

5. Момот, Т. В., Філатова, І. О., Тофанюк, О. В. Економічна безпека акціонерних товариств будівельної галузі // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики, 2011. № 2 (14). С. 14-26. *(Особистий внесок: обґрунтовано доцільність врахування клієнтської складової у складі маркетингової безпеки при розрахунку показника економічної безпеки)*

### Наукові праці у виданнях іноземних держав або у виданнях України, які включені до міжнародних наукометричних баз даних

6. Філатова, І. О., Вершиніна, Д., Винник, І. The concept of Financial & Economic Security Management: Definition and Principles // “Business Education in the 21st Century”, Conference Proceedings of the second International Scientific Conference on Business and Economics (ISCBE'18), May 25, 2018 // Tetovo, Republic of Macedonia., 2018. P. 129-133. *(Особистий внесок: обґрунтовано необхідність врахування клієнтської складової у системі корпоративної безпеки)*

7. Момот, Т. В., Філатова, І. О., Момот, Д. Т. Modern Form of Marketing Intelligent // *Informatization of Economic and Management Processes: Book of Conference Proceedings*. Czech Republic, Brno: BIBS, 2016. P. 97-104.

Праці апробаційного характеру

8. Філатова, І. О., Вершиніна, Д., Винник, І. The concept of Financial & Economic Security Management: Definition and Principles // “Business Education in the 21st Century”, Conference Proceedings of the second International Scientific Conference on Business and Economics (ISCBE'18), May 25, 2018 // Tetovo, Republic of Macedonia., 2018. P. 77. *(Особистий внесок: визначено особливості врахування маркетингової складової у системі фінансово-економічної безпеки)*

9. Момот, Т. В., Політучий, С. Я., Філатова, І. О. Клієнто-орієнтоване управління в системі забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі // Інновації в обліково-аналітичному забезпеченні та управлінні фінансово-економічною безпекою держави, регіону, суб'єктів господарювання - міждисциплінарний підхід: матеріали VII міжнар. наук.-практ. інтернетконф. для здобувачів вищ. освіти і молодих науковців, Харків, 15 листопада 2018 р. / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова, Харків. міськрада, ін-т конкурент. розвідки (Германія) [та ін.]. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. С. 253-255. *(Особистий внесок: обґрунтовано необхідність запровадження клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки)*

10. Філатова, І. О. Моніторинг споживачів в системі забезпечення корпоративної безпеки підприємства // Соціально-економічний розвиток і безпека України: стан та перспективи // матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених (м. Львів, 19 квітня 2018 р.) / за заг. ред. Я.Я. Пушака. – Л. : Ліга-Прес, 2018. С. 194-196.

11. Момот, Т. В., Філатова, І. О., Момот, Д. Т. Customer relationship management in the system of stakeholders-oriented corporate security // Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні : збірник матеріалів II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (12 квітня 2018 р., м. Київ). – Київ : КНУТД, 2018. С. 224-227. *(Особистий внесок: обґрунтовано необхідність врахування клієнтської складової як елемент маркетингової безпеки)*

12. Філатова, І. О. Маркетинговий аудит в системі забезпечення фінансово-економічної безпеки підприємств будівельної галузі // Стратегічна аналітика та антикорупційний аудит в системі забезпечення фінансово-економічної безпеки держави, регіону, суб'єктів господарювання". - Матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції, 26-27 жовтня 2017 р. – Харків: ХНУМГ імені О.М. Бекетова, 2017. С. 239 – 240.

13. Філатова, І. О. Маркетингова безпека підприємства як основа стабільного функціонування // Економіка країни: стан, досягнення та перспективи подальшого співробітництва з країнами ЄС. 19-20 вересня 2014 р. Одеса, 2014. С. 30-31.

14. Філатова, І. О. Особливості забезпечення маркетингової безпеки в контексті управління стратегічними клієнтами на прикладі підприємств будівельної галузі // «Обліково-аналітичне забезпечення управління фінансово-економічною безпекою в умовах європейської інтеграції»: матеріали V міжнар. наук.-практич. конф., 26-27 жовтня 2016 р. – Харків: ХНУМГ імені О.М. Бекетова, 2016. С. 142–144.

15. Філатова, І. О. Стейкхолдерно-орієнтований підхід до забезпечення фінансово-економічної безпеки підприємства: аналіз загроз // Фінансова система України в умовах трансформації соціально-економічних відносин. Матеріали міжнар. наук.- практич.конф. ХНУБА, 15 квітня 2015 р. Харків, 2015. С. 31-33.

### АНОТАЦІЯ

**Філатова І.О. Інформаційно-аналітичне забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.** – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 21.04.02 – економічна безпека суб'єктів господарської діяльності. – Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Харків, 2019.

Дисертацію присвячено вирішенню важливої наукової проблеми формуванню інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі. Поглиблено понятійний апарат забезпечення корпоративної безпеки підприємств з врахуванням сутності та змістовного наповнення клієнто-орієнтованого управління. Узагальнено теоретико-методичні підходи до оцінювання загроз маркетингового середовища корпоративних підприємств будівельної галузі. Узагальнено тенденції розвитку корпоративних підприємств будівельної галузі України. Здійснено оцінку рівня корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі України за обраними функціональними компонентами з врахуванням маркетингової складової. Розроблено концептуальну модель інформаційно-аналітичного забезпечення клієнто-орієнтованого управління в системі корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі. Удосконалено методичний підхід до моделювання індексу безпеки клієнто-орієнтованого управління як елементу маркетингової складової корпоративної безпеки підприємства. Запропоновано аналітико-прикладне забезпечення оцінки ефективності клієнто-орієнтованого управління підприємств будівельної галузі шляхом розробки системи специфічних для будівельної галузі індикаторів клієнто-орієнтованого управління. Визначено стратегічні напрямки вдосконалення організаційно-методичного забезпечення корпоративної безпеки підприємств будівельної галузі.

*Ключові слова:* корпоративна безпека підприємства, клієнто-орієнтоване управління, загрози, інформаційно-аналітичне забезпечення, корпоративні підприємства будівельної галузі, маркетингове середовище корпоративних підприємств будівельної галузі.

### SUMMARY

**Filatova I. O. Information and Analytical Support for Client-Oriented Management in the Corporate Security System of Construction Industry Enterprises.** – Manuscript.

Dissertation for the degree of a candidate of economic sciences in specialty 21.04.02 - economic security of subjects of economic activity. – O.M. Beketov National University of Municipal Economy in Kharkiv, Kharkiv, 2019.

The dissertation is devoted to solving an important scientific problem of formation of information and analytical support of client-oriented management in system of corporate security of construction industry enterprises. The conceptual apparatus for

corporate security of enterprises is developed in depth, taking into account the essence and content of client-oriented management.

Theoretical and methodical approaches to the evaluation of threats to the marketing environment of corporate enterprises of the construction industry are generalized. The tendencies of development of construction industry corporate enterprises in Ukraine are generalized. The level of corporate security of construction industry enterprises of Ukraine according to the selected functional components, taking into account the marketing component, is assessed. The conceptual model of information and analytical support for client-oriented management in system of corporate security of construction industry enterprises is developed. The methodical approach to modeling the security index of client-oriented management as an element of the marketing component of corporate enterprise security is improved. The analytical and applied support for assessing the effectiveness of client-oriented management of construction industry enterprises by developing a system of customer-oriented management indicators specific for the construction industry is proposed. Assessment of the level of corporate security of construction industry enterprises of Ukraine according to selected functional components, namely, financial security; technical and technological safety; personnel security; informational security; political and legal security; ecological safety; physical security; marketing security have been made. The proposed approach serves as a tool for supporting the adoption of managerial decisions within the framework of providing corporate security to the construction industry companies taking into account the influence of factors of the marketing environment. The strategic directions of improvement of organizational and methodological support for corporate security of construction industry enterprises are determined.

*Key words:* corporate security of an enterprise, client-oriented management, threats, informational and analytical support, corporate enterprises of construction industry, marketing environment of corporate enterprises of construction industry.

Підп. до друку 10.06.2019 р.  
Друк на ризографі  
Зам. №

Формат 60×84 1/16  
Ум. друк. арк. 0,9  
Тираж 100 пр.

Видавець і виготовлювач:  
Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова, вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002  
Електронна адреса: [rectorat@kname.edu.ua](mailto:rectorat@kname.edu.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 5328 від 11.04.2017 р.