

## ЕФЕКТИВНІ ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ СУЧАСНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

Грицик А.Я., Мажаренко К.П.

*Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського,  
м. Кременчук*

Ведення бізнесу завжди було важкою і ризикованою справою. В Україні особливо це помітно в сучасних умовах, коли вплив зовнішніх умов та обмежень на роботу підприємств ще більше посилюється.

Одним з методів усунення диспропорцій та посилення позицій компанії на ринку є застосування інструментів стратегічного менеджменту. За даними досліджень, у менеджерів успішних компаній найбільш популярні такі інструменти менеджменту як бенчмаркетинг, стратегічне планування, система збалансованих показників, сценарне планування, CRM, аутсорсинг.

З'ясуємо можливості та переваги застосування даних інструментів в сучасних організаціях. Бенчмаркетинг передбачає застосування досвіду, стратегії, рішень, ділової практики кращих компаній галузі з метою використання цього досвіду в адаптованому вигляді для поліпшення якості роботи своєї компанії. Це один з найпоширеніших і дієвих інструментів - за результатами досліджень, після його використання 71% опитуваних був задоволений отриманими фінансовими показниками. Також цей інструмент не вимагає значних витрат ресурсів і є простим у застосуванні, що ще більше збільшує його цінність.

Customer Relationships Management (CRM), або управління взаємовідносинами з клієнтами - це стратегія компанії щодо взаємодії з клієнтами у всіх організаційних аспектах (рекламі, продажу, доставці та обслуговуванні клієнтів, дизайні та виробництві нових продуктів, виставлення рахунків тощо), яка з'явилася у відповідь на вимогу ринку отримати кошти, що дозволяють утримувати існуючих клієнтів і залучати нових. Також CRM система надає менеджеру з продажу наступні переваги: - швидке введення і пошук клієнтів, формування їх бази даних; - планування зустрічей, справ і дзвінків; - облік продажів і заборгованостей; - ведення історії відносин з кожним клієнтом; - автоматизація і аналіз колективної роботи з клієнтом.

Одним з найбільш складних і ефективних інструментів корпоративного управління є сценарне планування. Сценарії розвитку розробляються для галузей, організації в цілому і їх стратегічних господарських підрозділів, функціональних зон діяльності, найважливіших факторів зовнішнього середовища, ринків. Цей метод дуже корисний при виборі місії і цілей організації, визначенні стратегії розвитку, при прогнозуванні показників на наступні роки. Сценарії повинні з існуючої ситуації розвинути картини майбутнього організації і варіантів її розвитку.

Таким чином, використання сучасних інноваційних технологій в управлінні організацією дозволить зменшити ризики негативного впливу зовнішнього середовища та досягти поставлених цілей щодо перспективного розвитку та підвищення ефективності ведення бізнесу.