

ANNOTATION

The relevance of the research is found on the reason, that the state of the construction industry is a reflection of the social-economic situation in the country. This industry is one of the most important in terms of the capital employed and the number of the personnel involved. However, the HR-management system in the construction industry has been given little attention, and as a result, state of staff work of the building enterprises was materially affected during the crisis at the end of the first decade of the 21st century. Analysis of indexes of staff work of building enterprises in the context of change research of socio-economic state of construction field has been fulfilled. It was found that a general trend of construction field development determines the environment and development of staff work. General trends of economic and social productivity of staff work of building enterprises of Dnipropetrovs'k region have been determined. It is empathized that the sufficient attention should be drawn to the problems identified during the analysis and the adaptation of personnel to the strategic changes.

Keywords: staff, human resources management, building enterprises, indexes, adaptation, Dnipropetrovs'k region.

УДК 69.003

О.С. Рубцова, к.е.н., доц. КНУБА, м. Київ

**ПЕРЕДУМОВИ ВИКОРИСТАННЯ
CRM-СИСТЕМИ ДЛЯ ОПТИМІЗАЦІЇ
СТРАТЕГІЙ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ ТА
ПОЛІПШЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В
ПІДРЯДНИХ БУДІВЕЛЬНИХ
ОРГАНІЗАЦІЯХ**

В роботі визначено роль і ефективність впровадження CRM-системи у бізнес-процеси, які відбуваються в будівельних підприємствах в умовах глобальної економічної кризи і, як наслідок, в умовах скорочення обсягів будівельних робіт в Україні. Наведено переваги застосування даного програмного комплексу на будівельних підприємствах України, а також специфіка використання CRM-системи в будівельній галузі. Розглянуто можливість підвищення конкурентоздатності підприємства при використанні даного програмного комплексу. Обґрунтовано доцільність його впровадження на будівельних підприємствах.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: CRM-система, бізнес-процес, ефективний маркетинг, конкурентоздатність.

Постановка проблеми. В умовах глобальної економічної кризи і в умовах інтегрування підприємств нашої країни в європейські бізнес-процеси, великого значення набуває адаптація умов функціонування вітчизняних будівельних підприємств до реалій європейського бізнес-середовища. Незважаючи на тотальне зниження обсягів будівельних робіт в Україні, виявлено переваги застосування сучасних програмних комплексів, а саме, CRM-системи.

Лише підприємства, які незважаючи на негативні економічні процеси в Україні, розуміють перспективи розвитку свого підприємства в європейському бізнес-

просторі, зможуть оцінити наслідки впровадження сучасних програмних комплексів для ефективної роботи. В умовах кризи це надасть безумовні переваги перед конкуруючими організаціями, а при умовах економічного зростання висуне підприємство на лідируючі позиції серед аналогічних будівельних підрядних організацій.

Аналіз основних досліджень. В Україні та світі обґрунтувати необхідність застосування передових програмних комплексів ще з середини ХХ ст. намагались вітчизняні та іноземні науковці, зокрема: Джонсон Дж.С., Крістофер М., Андибур А.П., Гаджинський А.М., Ельяшевич П.А., Ефендієв У. Але застосування даних комплексів саме в будівельній галузі пов'язано з великою кількістю учасників будівельного процесу (– інвесторів, замовників, підрядників, виробників будматеріалів, субпідрядників, постачальників і т.д) та зі складним процесом взаємодії всіх ланок в будівельній галузі. На сьогоднішній день найбільш розповсюдженою в нашій країні є ERP-система, але це інтегрована система на базі ІТ для управління внутрішніми і зовнішніми ресурсами будівельної організації, а для взаємодії з клієнтами саме такий програмний комплекс, як CRM-система, є найсучаснішим і ефективним інструментом оптимального функціонування в умовах звичайної операційної діяльності будівельного підприємства і в реаліях «виживання» в умовах глобальної економічної кризи.

Формулювання цілей та завдання статті. Метою статті є пошук шляхів розвитку інформаційних технологій в будівельному комплексі України та визначення їх ролі в адаптації будівельних підрядних організацій до ефективного інтегрування в європейські бізнес-процеси. Визначаються переваги застосування CRM-системи на будівельних підприємствах, а також виявлено специфіку застосування даного програмного комплексу.

Основна частина. В підрядних будівельних організаціях товаром

виступає комплекс виробничих послуг, які визначаються специфікою будівельного підприємства і, в цілому таке підприємство набуває ознак підприємства, яке надає послуги своїм клієнтам.

Для найефективнішої реалізації бізнес-процесів у підрядчика пропонується використання системи управління взаємодією з партнерами – CRM-системи.

Використання CRM – системи у схемі взаємодії замовник – підрядчик дозволяє підрядному будівельному підприємству використати весь спектр інструментів по забезпеченню ефективного маркетингу, продажу своїх послуг та обслуговування вимог замовника. Використання даного прикладного програмного забезпечення допоможе :

- вчасно виявити і зробити адекватну оцінку можливості участі підприємства у майбутньому будівельному бізнес-процесі;

- отримати від замовника повний пакет вихідних даних щодо якості, термінів, умов фінансування і т.д.;

- оцінити рівень організації та технології будівництва;

- отримавши проектну документацію внести свої пропозиції по вдосконаленню будівельного бізнес-процесу.

- збільшити асортимент послуг, що надаються споживачам, постійно підвищувати якість обслуговування, завойовуючи тим самим все нові сегменти ринку у сфері будівництва;

- досягти певного рівня конкурентних переваг з дотриманням принципів добросовісної конкуренції за умов найвищої споживчої якості;

- передбачити необхідний інструмент для управління зовнішнім і внутрішнім документообігом: автоматичне заповнення документів по стандартним шаблонам, підготовка друкованих форм документів, пошук документа в існуючій системі, створення бібліотеки документів та ін.;

- чітко витримувати договірний (контрактний) строк та тривалість будівництва.

Але в застосуванні CRM – системи в будівельному бізнесі є цілий ряд особливостей:

- замість взаємодії підприємства зі споживачем, будівельне підприємство визначає у якості свого клієнта - будівельний контракт або, навіть, його частину, договір підряду чи будівельний проект;
- приділяється велика увага взаємодії основних ланок у складі будівельного підприємства, а не за його межами;
- необхідність інтегрування даної системи безпосередньо в управлінський облік конкретного підприємства;
- забезпечення можливості контролю робочого процесу в цілому та взаємодії співробітників;
- за допомогою вбудованої системи побудови звітів можна створити аналітичні форми ефективності роботи кожної бригади на підприємстві;
- на панелі підсумків CRM-системи є можливість відстеження ключових показників діяльності бригад;

На сьогоднішній день в умовах глобальної економічної кризи та скорочення обсягів будівництва (табл.1) на перший план вийшло питання «виживання» будівельних підрядних підприємств, але криза – це час реалізації нових можливостей у бізнес-просторі.

Таблиця 1

Обсяг виконаних будівельних робіт

Рік	Будівництво, всього, млн.грн
2011	61671,7
2012	62937,2
2013	58586,2
2014	51108,7
2015	57515,0

Підвищення конкурентоздатності свого підприємства у подальшому дозволить вийти на перший план підприємствам зі сталою і прогресивною маркетинговою стратегією і сучасними програмними комплексами. Інтегрування CRM-системи в бізнес-процеси будівельних підприємств призведе, в першу чергу, до скорочення витрат і до їх

оптимізації – головної умови «виживання» будівельного підрядного підприємства в умовах глобальної економічної кризи.

Висновки та перспективи подальших досліджень.

Для подальшого розвитку програмних комплексів в будівельній галузі України необхідно розвивати і удосконалювати автоматизовані процеси на підприємствах. Незважаючи на негативну економічну ситуацію в країні для підтримки конкурентоздатності будівельного підприємства треба шукати нові, ефективні шляхи вдосконалення маркетингових процесів у бізнес-просторі, як України, так і світу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Андібур А.П. Особливості інформаційного забезпечення управління інноваційними процесами / А.П. Андібур // Вісник НУ «Львівська політехніка» «Проблеми економіки та управління», №579. – Львів: Вид-во НУ «ЛП», 2007. – с.335.
2. Калашников С. Информационные системы управления в логистических системах строительного комплекса / С. Калашников, У. Эфендиев // Риск, №2 – М.: ОАО «ИТКОР». – 2011. – с.112-115.
3. Проблеми впровадження інформаційних систем і тех- нологій в економіці та бізнесі : зб. матеріалів XII Всеукр. наук. студ. конф. ; 30 листоп.—2 груд. 2011 р. — К. : КНЕУ, 2011. — с.155.
4. Эфендиев У. Особенности использования современных ERP–систем в строительстве / У. Эфендиев, С.А. Есенина // - Риск. – М.: ОАО «ИТКОР». – 2011. – с. 543-546.
5. Інноваційні аспекти інформаційного забезпечення логістичних систем будівельного комплексу. [Електронний ресурс] / В.В. Смирчинський, Л.М. Тимошенко // Економіка: реалії часу. Науковий журнал. – 2012. – № 1 (2). – С. 169-174. доступу до журн.: <http://economics.opu.ua/files/archive/2012/n1.html>

АННОТАЦИЯ

В работе определена роль и эффективность внедрения CRM-системы в бизнес-процессы, которые происходят в строительных подрядных организациях в условиях глобального экономического кризиса и, как следствие, в условиях сокращения объемов строительных работ в Украине. Приведены преимущества применения данного программного комплекса на строительных предприятиях Украины, а также специфика использования CRM-системы в строительной отрасли. Рассмотрена возможность повышения конкурентоспособности предприятия при использовании данного программного комплекса. Обоснована целесообразность его внедрения на строительных предприятиях.

Ключевые слова: CRM-система, бизнес-процессы, эффективный маркетинг, конкурентоспособность.

ANNOTATION

The article defines the role and efficiency of the implementation of CRM-system business processes that occur in the construction contractors in the context of the global economic crisis and as a result, with reductions in the volume of construction works in Ukraine. The advantages of using this software package on the building enterprises of Ukraine, as well as the specifics of the use of CRM-system in the construction industry. The possibility of increasing the competitiveness of businesses using this software system. The expediency of its introduction on construction enterprises.

Keywords: CRM-system business processes, effective marketing, competitiveness.

УДК 338.4

**Ю.О. Юрченко, к.е.н., доц. КНУБА,
м. Київ**

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЧНОГО НАБОРУ БУДІВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

У статті описана сутнісна характеристика стратегії. Наведене визначення економічного змісту категорій «стратегія» і «стратегічний набір». Представлений методологічний підхід до визначення та формулювання стратегічного набору для будівельних підприємств. Узагальнені методологічні підходи та аспекти визначення різновидів стратегії будівельних підприємств.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: місія, стратегія, класифікація стратегії, корпоративна стратегія, операційна стратегія, стратегічний набір, функціональна стратегія.

Актуальність. У поточних економічних умовах функціонування будівельних підприємств, що характеризуються динамічністю, нестабільністю, складністю кон'юнктури ринку, невизначеністю та істотним загостренням конкурентної боротьби, постає необхідність розроблення науково обґрунтованої системи стратегічного управління діяльністю будівельних підприємств в довгостроковій перспективі, основою якого виступає стратегічний набір. Розроблення стратегій будівельних підприємств та їх узгодження в рамках стратегічного набору є однією з найважливіших умов їх функціонування та ефективного розвитку в довгостроковій перспективі.

Аналіз досліджень та публікацій. Науково-методологічні підходи до розроблення стратегічного набору представлені в роботах вітчизняних та зарубіжних вчених: Д.Аакера, І. Ансоффа, Дж. Барні, К.Боумена, В.Верби, Т. Головка, Р. Гранта, Б.Карлоффа, Ж.-Ж. Ламбена, Г. Мінцберга, А. Наливайка,