

УДК 658.8

*Галущак О.Я.,  
кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри менеджменту та адміністрування,  
Галущак М.П.,  
кандидат технічних наук, доцент,  
доцент кафедри менеджменту та адміністрування,  
Тернопільський національний технічний університет*

## **CRM-СИСТЕМА ЯК ЕЛЕМЕНТ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ**

У складних конкурентних умовах підприємствам потрібно постійно підвищувати ефективність своєї діяльності за рахунок пошуку резервів для підвищення якості продукції, робіт та послуг, зниження витрат, максимально швидкого реагування на вплив зовнішніх та внутрішніх факторів. З метою досягнення цих завдань менеджерам потрібно мати достовірну інформацію для аналізування стану функціонування установи в режимі реального часу. Досягти цього можна лише шляхом автоматизації обробки інформації, виконання різноманітних функцій та завдань, моніторингу їхньої ефективності. Для цього використовують інформаційні системи, які дозволяють взаємодіяти з постачальниками, посередниками та всіма зацікавленими сторонами господарської діяльності. Основним суб'єктом у цьому ланцюжку є споживач, тому для підприємства-виробника дуже важливо задовольнити його потреби щодо якості продукції чи послуг та залучити якомога більшу кількість нових потенційних покупців. Саме CRM-система (Customer Relationship Management) є програмним забезпеченням, яке допомагає компаніям перетворювати потенційних покупців на реальних, а також утримувати наявних клієнтів, шляхом постійної взаємодії з ними.

Цей програмний продукт дає значні можливості для якісного управління процесами з метою підвищення їхньої результативності. Так, CRM-система дозволяє автоматизувати виконання різних завдань, створення звітів та процес документообігу, оновлення даних, що, в свою чергу, дозволяє ефективно використовувати робочий час, усувати виконання повторювальних процесів та зосередитись на вирішенні нагальних завдань [1].

Використання CRM-системи підвищує якість управління персоналом підприємства. У CRM можна розподілити завдання між виконавцями, відслідковувати їх здійснення та дедлайни, встановлювати пріоритетність завдань та оцінювати якість їхнього виконання.

Система є інструментом для аналітики інформації: збирання даних, відстеження фактичних показників, аналізу бізнес-процесів та визначення ефективності діяльності. CRM-система дозволяє прогнозувати діяльність за принципом «випередження подій», зменшуючи витрати та ліквідовуючи втрати. Визначення сильних та слабких місць на основі аналізу реальних даних сприяє оперативному внесенню коректив у короткострокові плани, а аналіз поведінки суб'єктів діяльності робить можливим коригування тактики та стратегії підприємства.

CRM сприяє покращенню якості роботи різних підрозділів підприємства, координації їх діяльності та зростанню значень основних оцінювальних показників: ROI (рентабельність інвестицій), обсяги продажів, прибуток з розрахунку на одного покупця та чистий прибуток підприємства загалом [2].

**Список використаних джерел:**

1. Матрос О. М., Мельник Л. Ю., Михайловина С. О. CRM-система – інструмент для бізнесу в соціальних мережах. Ефективна економіка. 2022. №5. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5\\_2022/91.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2022/91.pdf)

2. Марцінковська О., Легкий О. Організаційні аспекти впровадження CRM-систем у діяльність підприємства. Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України. 2018. Вип. 23. С. 81-85.

**УДК 614.2:005.334:005.8**

**Гарбузюк В. В.,**  
кандидат медичних наук,  
доцент кафедри менеджменту та адміністрування,  
Хмельницький національний університет

## **АНАЛІЗ БЕЗПЕКООРІЄНТОВАНОГО УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДАМИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я: ТЕОРЕТИЧНИЙ БАЗИС**

Сучасні виклики, пов'язані з реформуванням системи охорони здоров'я, глобальними загрозами, а також зростаючою складністю управлінських рішень, обумовлюють необхідність формування нових підходів до управління медичними установами. У цьому контексті пріоритетного значення набуває безпекоорієнтоване управління як концепція, що поєднує стратегічне мислення, ризик-менеджмент і соціальну відповідальність у діяльності закладів охорони здоров'я. Формування методологічного базису аналізу такого управління потребує інтеграції міждисциплінарних підходів, і мають спиратися як на класичні теорії менеджменту, так і на сучасні концепції системного управління