

At the enterprise, the main functions and positive aspects of use are determined CRM. The paper formulated the problem of building an effective CRM system in the modern world.

In the article, it is indicated that the Ukrainian companies need to complete the development of the CRM segment and promptly enter it. Innovations are needed in order, stitch for a stitch for the growing and easy drinking, and managing it. Even more importantly, you can do it in the first place. Crucially, innovatsii, you can request to the company more professional personnel, protect them loyalty and to keep. Analyzed historical and current conditions for implementation of CRM. Essence, forms and guidelines for the effective implementation of CRM model and establish interpersonal communication around it.

Key words: information systems, enterprise, relationship with customers, management of relationship with customers (CRM), informational support.

Стаття надійшла до редколегії 23.11.2018

УДК 339.5:658.6(045)

ЕДУАРД КОВТУН

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту та адміністрування
Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ
м. Вінниця, Україна
e-mail: kma_vtei@ukr.net*

МИКОЛА ДЯЧУК

*студент
Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ
м. Вінниця, Україна
e-mail: 380987636951@ukr.net*

ЮЛІЯ РУСАВСЬКА

*студентка
Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ
м. Вінниця, Україна
e-mail: uliarusavska@gmail.com*

УПРАВЛІННЯ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА

У статті розглянуто базові поняття процесу управління зовнішньоекономічною діяльністю, а також проаналізовано функції та методи, що зумовлюють особливості ведення зовнішньоекономічної діяльності. Визначено методи управління, що використовуються для підвищення ефективності керування операціями на підприємстві. Проаналізовано функції управління та виокремлено чинники, що впливають на ефективність здійснення цих функцій. Запропоновано шляхи удосконалення управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства.

Ключові слова: зовнішньоекономічна діяльність, управління, менеджмент зовнішньоекономічної діяльності, управління зовнішньоекономічною діяльністю.

В умовах перебудови економічної системи країни для забезпечення достатнього рівня внутрішньої і зовнішньої ефективності, вітчизняні підприємства наразі знаходяться на тривалому етапі процесу формування і адаптації систем управління зовнішньоекономічною діяльністю.

Механізм управління зовнішньоекономічною діяльністю повинен спрямовувати свою дію на ефективне використання організаційних заходів управління аналітичною, виробничою та збутовою зовнішньоекономічною діяльністю підприємства. Його дія забезпечується збалансованою системою цілей,

завдань, функцій управління, підходів і методів, факторів і критеріїв оцінки ефективності управління. Всі складові механізму управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства взаємопов'язані між собою і забезпечують його повноцінне функціонування на всіх етапах розвитку. В результаті створюються необхідні умови для вдосконалення і оптимізації заходів, що спрямовані на посилення стійких позицій підприємства на зовнішніх ринках.

Питанням управління зовнішньоекономічної діяльності підприємства присвячено низку публікацій вітчизняних та зарубіжних науковців, серед яких І. В. Терон, М. Юдін, Н. А. Янковський, О. С. Шнипко, Н. Й. Радіонова, І. В. Нижник, Г. Я. Глинська, О. В. Болдуєва, П. Друкер, Д. Деніелз, Л. Радеба, П. Бимич, А. Моррісон, Дж. М. Даннінг, Р. Харрод, С. Хаймер, І. Коломієць, В. Колонтай, О. Кириченко, А. Кредісов, В. Сіденко, Г. Дроздова.

Метою даного дослідження є обґрунтування основних аспектів організації управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства.

Сутність зовнішньоекономічної діяльності підприємства полягає в сукупності зовнішньоекономічних операцій, що відбуваються в сфері господарської діяльності, які здійснює підприємство з метою одержання прибутку через створення та реалізацію конкурентних переваг внаслідок виходу на зовнішній ринок, а під управлінням зовнішньоекономічною діяльністю підприємства слід розуміти комплексну оцінку та моделювання внутрішнього і зовнішнього середовищ підприємства в ув'язці з налагодженою взаємодією всіх його підрозділів задля досягнення прибутку в його зовнішній діяльності.

В загальній системі менеджменту зовнішньоекономічної діяльності процес управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства є одним з основних понять менеджменту зовнішньоекономічної діяльності та визначається як сукупність взаємозв'язаних дій, які забезпечують прийняття та виконання управлінських рішень при здійсненні зовнішньоекономічної діяльності [5, 85].

В свою чергу, сукупність прийомів управління, які сприяють забезпеченню високої ефективності діяльності підприємства стано-

влять метод управління. Від правильно обраного методу управління, спрямованого на досягнення мети підприємства у найкоротші строки за умов раціонального використання всіх видів ресурсів залежить чітка організація процесу управління в цілому та зовнішньоекономічної діяльності зокрема.

За своїм змістом методи управління ЗЕД ідентифікуються з основними функціями управління: плануванням, мотивацією, контролем, організацією, регулюванням. Відповідно до них вони діляться на економічні, адміністративні, соціальні, психологічні, технологічні та правові. Основними з них є адміністративні та економічні методи управління ЗЕД. Вони діють узгоджено за допомогою певних інструментів, які схематично зобразимо згідно рис. 1.

В управлінні зовнішньоекономічною діяльністю функції загального і спеціалізованого управління поєднують у дві групи:

1. Група функцій з підготовки даних:

- облік – фіксує стан об'єкта управління;
- контроль сприяє виявленню та відбору даних, що містять інформацію про відхилення об'єкта управління від встановленого режиму функціонування;
- аналіз даних необхідний для виявлення залежності між впливом зовнішнього середовища та параметрами об'єкта управління;
- нормування – визначаються дозволені значення параметрів об'єкта управління, за яких він функціонує в установленому режимі;
- прогнозування – передбачає обробку даних з метою визначення різних способів поведінки об'єкта управління та зовнішнього середовища.

2. Група функцій з прийняття рішень:

- організація – полягає в прийнятті рішень з побудови чи зміни структури об'єктів або процесів;
- планування – полягає в розробці моделі майбутнього стану об'єкту;
- програмування – це процес складання програм, які дозволяють визначити взаємозалежність та послідовність дій, які реалізують план;
- регулювання – полягає в виробленні рішень з метою анулювання відхилень від встановленого режиму функціонування об'єкту управління [2, 39].

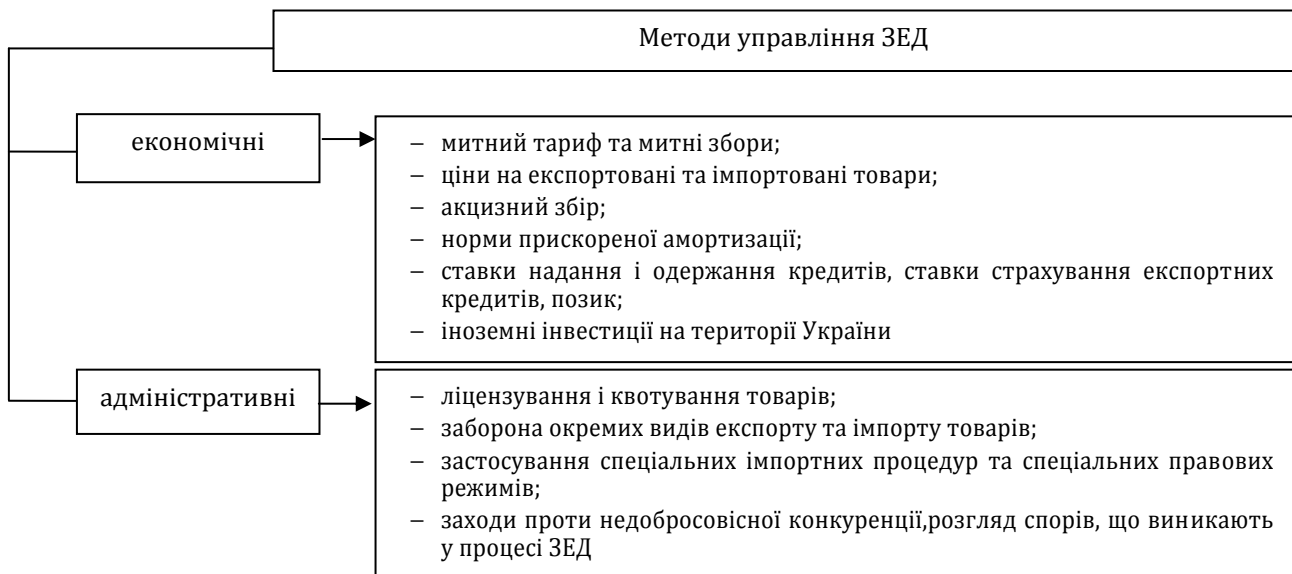


Рисунок 1 – Основні методи управління зовнішньоекономічною діяльністю

Зазначені вище функції управління зовнішньоекономічною діяльністю виконуються при будь-якій організації управління та у встановленій послідовності.

Організація зовнішньоекономічної діяльності на підприємстві – це важлива, складна та відповідальна робота, яка передбачає створення та організації на підприємстві взаємодії між різними підрозділами підприємства при здійсненні ним зовнішньоекономічних операцій. Тобто, створення такої структури підприємства, яка б дозволила працівникам ефективно працювати разом [3].

Функціональний аспект в організації управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства полягає у виконанні менеджерами відповідних управлінських функцій. Функції організації управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства можна поділити на такі групи:

- функція організації управління управлінською діяльністю вимагає здійснення стратегічного управління, аудиту всієї системи управління та консультативної діяльності. Зазначену функцію виконують менеджери управління зовнішньоекономічною діяльністю, які належать до вищої ланки управління та мають у своєму підпорядкуванні менеджерів середньої та нижньої ланок та спрямовують їх діяльність відповідно до мети підприємства;
- функція організації управління зовнішньоекономічною діяльністю полягає у

здійсненні оперативного управління зовнішньоекономічної діяльності підприємства: аналізі, прогнозуванні, нормуванні, плануванні, контролі. Зазначену функцію виконують менеджери функціонального та лінійного управління;

- функція організації зовнішньоекономічних операцій полягає у здійсненні підприємством операційного управління зовнішньоекономічною діяльністю щодо організації та проведення виробничих дій в процесі здійснення підприємством зовнішньоекономічної діяльності. Таку функцію реалізують менеджери зі спеціалізованого управління зовнішньоекономічною діяльністю, які належать до нижчої ланки управління [1, 66].

Підприємства України, що вийшли на зовнішній ринок, здійснюють управління зовнішньоекономічною діяльністю на основі таких принципів:

- суверенітету України. Цей принцип передбачає право українських громадян самостійно здійснювати зовнішньоекономічну діяльність на території України;
- свободи зовнішньоекономічного підприємництва. Такий принцип передбачає право у зовнішньоекономічні відносини з правом здійснення їх у будь-яких формах, що не заборонені чинним законодавством України;
- забезпечення юридичної рівності і недопущення дискримінації, заборони будь-яких дій щодо обмеження прав, свобод і дискримінації об'єктів і суб'єктів ЗЕД, а також іноземних об'єктів господарюван-

ня за формами власності та місцезнаходженням;

- верховенства закону. В основу такого принципу покладено беззаперечне дотримання чинних законів України щодо управління зовнішньоекономічною діяльністю. Також цей принцип передбачає заборону використання підзаконних актів органів місцевого управління, якщо в них передбачені менш сприятливі умови управління зовнішньоекономічною діяльністю ніж ті, що встановлені законами України;
- захисту об'єктів та суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності на підґрунті забезпечення державою рівного захисту всіх учасників ЗЕД та іноземних учасників господарської діяльності згідно чинного законодавства України [4, 50].

Удосконалення управління зовнішньоекономічною діяльністю є однією з основних задач і умов забезпечення ефективності та підвищення конкурентоспроможності.

На нашу думку, для ефективного управління зовнішньоекономічною діяльністю, необхідно:

- визначити і проаналізувати раніше допущені помилки в управлінні зовнішньоекономічною діяльністю в цілому і торговельно-експортними операціями зокрема;
- постійно здійснювати дослідження і аналіз основних фінансово-економічних показників діяльності, в першу чергу, це деталізація динаміки якісних показників на зовнішніх ринках;
- систематично проводити детальний аналіз надходження грошових потоків

за реалізацію продукції на зовнішніх ринках;

- своєчасно визначити сприятливі умови зовнішнього середовища для зменшення впливу ризиків на зовнішніх ринках;
- постійно досліджувати та аналізувати використання виробничих потужностей та фінансових потоків;
- впровадити в практику управління розробку чітких, реальних, ефективних стратегій розвитку;
- забезпечити функціонування гнучкої організаційної структури виробничо-господарської діяльності, збуту, конкурентоспроможності;
- забезпечити колегіальність управління виробничо-господарською діяльністю в цілому і зовнішньоекономічної зокрема.
- визначити основні причини допущених помилок в управлінні зовнішньоекономічною діяльністю;
- економічно погоджувати управлінські рішення по стратегічним напрямкам виробничо-господарської діяльності в цілому з управлінням ефективною зовнішньоекономічною діяльністю.

Варто зазначити, що задачі підвищення ефективності управління зовнішньоекономічної діяльності підприємства неможливо розглядати ізольовано, у відриві від управління господарською діяльністю в цілому. Також потрібно відмітити, що підприємство повинно враховувати внутрішні чинники впливу на ефективність господарської діяльності, а завдання держави як зовнішнього чинника – забезпечити досконалою законодавчою базою.

Список використаних джерел

1. Баула О.В. Особливості формування стратегія зовнішньоекономічної діяльності підприємства в сучасному глобалізаційному просторі / О.В. Баула, А.В. Сачук. – 2013. – Том 7.- С.64-68.
2. Вівчевич А.М. Аналіз зовнішньоекономічної діяльності: Навчальний посібник / А.М. Вівчевич, О.В. Максимець. – Львів: Афіша, 2016. – 140 с.
3. Кириченко О.А. Сучасна система управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства / О.А. Кириченко, К.Г. Ваганов. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbu.gov.ua
4. Любич Б.Б. Сучасні підходи до управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства / Б.Б. Любич // Прометей: регіональний збірник наукових праць з економіки / Донецький економіко-гуманітарний інститут МОН України; Інститут економіко-правових досліджень НАН України. – Донецьк, 2013. – Вип.1(25). – С. 48-53.
5. Саєнко М.Г. Стратегія підприємства: Підручник / М.Г. Саєнко. – Тернопіль: Економічна думка, 2016. – 390 с.

References

1. Baula O.V. Features of the formation of the strategy of foreign economic activity of the enterprise in the modern globalization space / O.V. Baula, A.V. Sachuk. – 2013. – Volume 7.- P. 64-68.
2. Vivchevich A.M. Analysis of Foreign Economic Activity: Textbook / A.M. Vivchevich, O.V. Maksimets. – Lviv: Poster, 2016. – 140 p.
3. Kirichenko O.A. Modern system of management of foreign economic activity of the enterprise / O.A. Kirichenko, K.G. Vaganov. – [Electronic resource]. – Access mode: www.nbu.gov.ua

4. Lyubich B.B. Modern approaches to the management of foreign economic activity of the enterprise / B.B. Lyubich // Prometheus: regional collection of scientific works on economics / Donetsk Economics and Humanities Institute of the Ministry of Education and Science of Ukraine; Institute of Economic and Legal Studies of the National Academy of Sciences of Ukraine. – Donetsk, 2013. – Vip.1 (25). – С. 48-53.
5. Saenko M.G. Enterprise Strategy: Tutorial / M.G. Saenko – Ternopil: Economic Thought, 2016. – 390 pp.

Ковтун Э. О., Дячук Н. В., Русавська Ю. П. Управление внешнеэкономической деятельностью предприятий

В статье рассмотрены базовые понятия процесса управления внешнеэкономической деятельностью, а также проанализированы функции и методы, обуславливающие особенности ведения внешнеэкономической деятельности. Определены методы управления, используемые для повышения эффективности управления операциями на предприятии. Проанализированы функции управления и выделены факторы, влияющие на эффективность осуществления этих функций. Предложены пути совершенствования управления внешнеэкономической деятельностью предприятия.

Ключевые слова: внешнеэкономическая деятельность; управления; менеджмент внешнеэкономической деятельности, управления внешнеэкономической деятельностью.

Kovtun E., Dyachuk M., Rusavska Yu. Management of foreign economic activity of enterprises

The article discusses the basic concepts of the process of management of foreign economic activity, as well as analyzes the functions and methods that determine the characteristics of foreign economic activity. The publications of domestic and foreign scientists devoted to management of foreign economic activity of the enterprise are analyzed. Graphically, the main methods of managing foreign economic activity are depicted. An example of the principles used by Ukrainian companies entering the foreign market for the management of foreign economic activity is given. The management methods used to improve the efficiency of enterprise operations management are defined. Management functions are analyzed and factors affecting the efficiency of these functions are highlighted. The ways of improvement of management of foreign economic activities of the enterprise, which should promote better management of external economic activity of the enterprise are offered.

Key words: foreign economic activity; management; management of foreign economic activity, management of foreign economic activity.

Стаття надійшла до редколегії 24.10.18