

інформації, систематизація, обробка та подальше використання при прийнятті управлінських рішень. Результатом застосування «клієнтоорієнтованого» підходу стає підвищення репутації органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, оскільки засновані на врахуванні громадської думки відносини дозволяють здійснювати ефективні комунікації з населенням. У науковій літературі підкреслюється, що для поліпшення інформаційно-аналітичного забезпечення органи виконавчої влади та місцевого самоврядування у свою діяльність впроваджують CRM-системи [1]. У зв'язку з цим важливе значення має дослідження особливостей використання CRM-систем для інформаційно-аналітичного забезпечення управлінської діяльності.

Стандартні складові CRM-системи включають наступні елементи: систему планування діяльності і аналізу результатів, базу даних показників, інформацію про суб'єктів регуляторної політики, модуль управління контактами із суб'єктами, інструменти для забезпечення взаємодії, модуль управління цією взаємодією, модуль проведення аналізу.

Впровадження CRM-технологій дозволяє здійснювати планування та інформаційно-аналітичне забезпечення заходів, спрямованих на встановлення взаємовідносин з громадянами, суб'єктами господарювання, їх об'єднаннями, науковими установами та консультативно-дорадчими органами, а також вести календар заходів, планувати бюджет і контролювати його виконання, підтримувати інформаційну базу про результати діяльності.

Типовими функціями управлінської діяльності, які можуть бути автоматизовані за допомогою CRM-систем, є: створення єдиної клієнтської бази; ведення історії взаємовідносин; автоматизація ключових процесів діяльності, наприклад, управління дорученнями співробітникам; звітність за ключовими показниками організації, оцінка ефективності роботи співробітників, інтеграція з прикладними системами, сайтами, call-центрами. CRM-система допускає різну форму надання інформації для різних цілей і різних підрозділів.

CRM-система дозволяє також забезпечити: інформування керівництва органів державної влади та місцевого самоврядування, а також їх структурних підрозділів за запитами; інтеграцію CRM-системи з іншими інформаційними системами.

Функціональні завдання CRM-системи включають проведення відстеження, використання динамічного, структурного, порівняльного, кластерного, індикативного, регресійно-статистичного і комплексного аналізу даних.

Комплексний підхід до впровадження CRM-систем передбачає вирішення низки організаційних питань, зокрема розробку і затвердження нормативно-правових і організаційних документів, таких, як: регламент збору даних; регламент використання інформаційних ресурсів; регламент виконання функціональних завдань; протокол прав доступу до ресурсів системи на підставі регламенту використання функціональних завдань.

Впровадження CRM-системи покладається на комісію, до завдань якої входить планування заходів щодо впровадження; взаємодія з розробниками; взаємодія з органами державної влади; оперативний контроль і управління заходами; координація фінансових, організаційних, технічних і кадрових питань впровадження CRM-системи, включаючи рекомендації стосовно вибору уповноваженого органу, організації експлуатації та її територіального розміщення.

Для здійснення комунікаційної політики і забезпечення підтримки прийняття управлінських рішень за допомогою CRM-системи органи виконавчої влади та місцевого самоврядування повинні мати відповідні організаційні структури, завданнями яких є своєчасне виявлення і вирішення проблем функціонування CRM-системи.

Література

1. Васелевські М. Зв'язок з клієнтом в електронних системах CRM як тренд маркетингово-логістичної діяльності / М. Васелевські // *Проблеми економіки та управління №640*. – Л. : Вид-во Нац. ун-ту "Львів. політехніка", 2009. – С. 236-243.
2. Інформаційні системи та технології в економіці : навч. посіб. / П. С. Клімушин, О. В. Орлов, А. О. Серенко. – Х. : Вид-во ХарPI НАДУ "Магістр", 2011. – 448 с.

Володимир СОВА

Тернопільський Національний Економічний Університет

ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНОГО СВІТОВОГО ДОСВІДУ З УПРАВЛІННЯ ПРИРОДНИМИ РЕСУРСАМИ — ШЛЯХ ДО СТАЛОГО РОЗВИТКУ.

Харчів в світі достатньо (принаймні теоретично), щоб можна було прогнати все населення планети. Сумарна кількість зерна, вирощеного в світі в 2000р., достатня для забезпечення прожиткового мінімуму для 8 млрд. чол., якщо розподілити його рівномірно і не витратити на корм тваринам, не втрачати врожай через шкідників і не давати йому гнити в непристосованих зерносховищах. Попри те, за оцінками організації ООН з питань продовольства і сільського господарства (FAO), близько 850 млн. людей на планеті потерпають від хронічного недоїдання [1, с. 84].

Статистика, опублікована Міністерством сільського господарства США, свідчить про те, що для отримання одного кілограма м'яса потрібно згодувати худобі 16 кілограмів зерна [2]. У слаборозвинених країнах людина в середньому споживає близько 200 кг зерна в рік, причому велика його частина використовується для їжі. А середній європеець або американець споживає 1 000 кг зернових в рік, з яких 90% йде на відгодівлю худоби [3, р.234]. Таким чином, мешканець Європи або Америки, що вживає в їжу м'ясо, в середньому витрачає в п'ять разів більше харчових продуктів, чим мешканець Індії, Колумбії або Нігерії. За оцінками дієтологів, якщо знизити виробництво м'яса всього на 10%, це вивільнить кількість зерна, достатню для того, щоб прогодувати 60 млн. чоловік [4, р.44]. Злив стічних вод і скидання відходів з м'ясних комбінатів і відгодівельних ферм в річки і водоймища є однією з основних причин їх забруднення. Вже ні для кого не є секретом, що джерела чистої питної води на нашій планеті не тільки забруднюються, але і поступово виснажуються, і особливо марнотратно витрачає воду саме м'ясна промисловість. Георг Боргстрем стверджує, що стічні води ферм забруднюють навколишнє середовище вдсятеро більше, ніж міська каналізація, і втричі більше, ніж стоки промислових підприємств. Для вирощування одного кілограма пшениці потрібно всього 60 літрів води, а на виробництво одного кілограма м'яса витрачається від 1 250 до 3 000 літрів [5, р.64]. "Кількість населення Сполучених Штатів складає 243 млн.(станом на 1989 рік). Кількість людей, яких можна було б нагодувати зерновими і бобовими, що споживають домашні тварини США: 1млрд. 300 млн." [6].

Виробництво кормів для тварин забирає близько однієї третини загальної орної землі. Глобальне виробництво м'яса збільшилося утричі за останні три десятиліття і може подвоїти свій нинішній рівень до 2050 року, за даними нової доповіді з тваринництва, зробленої міжнародною групою вчених і експертів в області політики. Наслідки такої "революції в тваринництві" можуть мати значний вплив на здоров'я людини, навколишнє середовище і глобальну економіку, роблять висновок автори. "Так багато проблем зводиться до індивідуального споживача", сказав співредактор Фріц Шнайдер зі швейцарського сільськогосподарського коледжу (SHL). "Люди не збирається припиняти їсти м'ясо, але я завжди сподівався, що як тільки люди більше дізнаються, вони міняють свою поведінку. Якщо їм повідомили, що вони мають вибір допомогти створенню сталішого та справедливішого світу, вони можуть робити кращий вибір " [7] Різні фахівці та організації незмінно наголошують про невідворотній нестачі продуктів харчування. Так, наприклад, аналітики IRD Dexia Asset Management зазначають в доповіді "Дефіцит продовольства: тенденції, виклики і вирішення", що до 2050 року харчові потреби населення світу, яке до того моменту досягне 9 млрд. чоловік, перевищить нинішній рівень виробництва вдвічі. Щоб впоратись з цією проблемою, необхідний цілий ряд рішучих заходів. Одним з розв'язків може стати вегетаріанство. Принаймні, так стверджують вчені з Стокгольмського міжнародного інституту води (SIWI).

Насправді, це питання виникає не вперше. В 2008 році професор лондонського Королівського коледжу і лауреат престижної Міжнародної премії води Джон Ентоні Аллан (John Anthony Allan) вже закликав населення всього світу перейти на вегетаріанство через значні затрати води на тваринництво. Генеральний директор продовольчої і сільськогосподарської організації ООН(FAO) Жозе Граціано да Сільва (Jose Graziano Da Silva) заявив в рамках Всесвітньої неділі води в Стокгольмі, що "продовольча безпека неможлива без водної безпеки" [8]

Література

1. Донелла Медоуз, Йорген Рандерс, Деннис Медоуз "Пределы роста – 30 лет спустя", Москва, ИКЦ «Академкнига», 2007
2. Frances Moore Lappe, *Diet for a small Planet*, N.Y. Ballantine Book, 1975
3. by Lester Browns from - Vic Sussman, *The Vegetarian Alternative*, Rodale Press, 1978
4. Джин Мэйер, доклад на комиссии сената США по питанию и продовольственной стратегии, Washington, D.C.: February 1977
5. Paul and Anne Ehrlich, *Population, Resources, Environment*, W.H. Freeman and Company, 1970
6. Джон Робинс, "Диета новой Америки", США, 1989.
7. <http://www.sciencedaily.com/releases/2010/03/100316101703.htm>, Mart 17, 2010
8. "Стать вегетарианцем ради спасения мира?", Интернет-газета "Экономика", 03 сентября 2012г. (за матеріалами *The Guardian*, Sunday, 26 August, 2012)

Володимир СТЕФІНІН

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

РОЛЬ ДЕРЖАВНО-ПОЛІТИЧНИХ РІШЕНЬ В УПРАВЛІННІ НАЦІОНАЛЬНОЮ ЕКОНОМІКОЮ

Державно-політичні рішення стосуються значної частини суспільства (окремих груп, індивідів) або найважливіших сфер його життєдіяльності та спрямовані на врегулювання суспільних процесів.

Державно-політичні рішення є урізноманітненими, багаторівневими та мають широкий спектр владного застосування. Реалізація на практиці державної політики здійснюється шляхом впровадження державно-політичних рішень та їх моніторингу як першорядного чинника суспільного розвитку. Розумінню місця та ролі державно-політичних рішень сприятиме спрощена ланцюгова модель соціального механізму формування та реалізації державної політики (рис. 1).

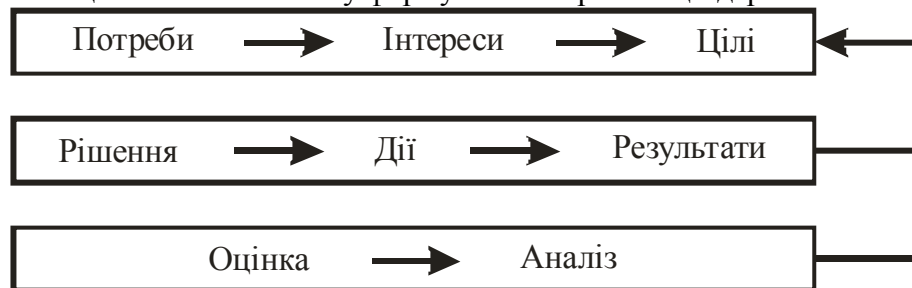


Рис. 1. Ланцюгова модель соціального механізму формування та реалізації державної політики

Загалом, державно-політичні рішення є соціальними актами, в яких відображаються впливи державних інституцій, посадових осіб, груп інтересів, цінностей на суспільну систему і які необхідні для досягнення поставленої мети, забезпечення інтересів та задоволення відповідних суспільних потреб.

Враховуючи ці підходи, можна визначити основні вихідні умови та вимоги до дослідження розробки державно-політичних рішень:

1. Системний та ситуативний підхід на всіх етапах досліджень із широким застосуванням структурно-логічного моделювання та досягнень суміжних наук у межах концепцій теорії багаторівневих систем.
2. Аналіз держави як широкомасштабної соціальної системи, а державної політики як відповідної підсистеми – суб'єкта, об'єктом політики якого є все суспільство.
3. Аналіз та синтез рішень як складників державно-політичного процесу й відносин.
4. Покладення теоретичних моделей в основу досліджень розробки державно-політичних рішень (відносини «суб'єкт – об'єкт»).
5. Врахування при розробці рішень цілей розвитку як одного з найважливіших завдань державно-політичної діяльності.