

Як свідчить рис. 1, для отримання переваг від використання CRM-технології підприємству необхідна комплексна інформаційна система управління відносинами з клієнтами, яка дасть змогу: отримати детальну інформацію про кожного клієнта, зібрану з усіх каналів взаємодії з ним; можливість споживачам бути обізнаними щодо діяльності та перспектив розвитку компанії.

CRM-система – це клієнт-орієнтована стратегія, яка, з одного боку, передбачає формування націнки «вище ринкової» за рахунок забезпечення індивідуального обслуговування кожного клієнта, а з іншого боку – орієнтацію на довгострокові відносини, в тому числі і на шкоду короткостроковим економічним завданням. Обидві сторони CRM-системи вимагають створення та підтримання довгострокових відносин з клієнтами на якісно більш високому, ніж проста декларація «клієнт завжди правий», рівні. Метою CRM-систем є не просто збільшення обсягу продажів, а прибутковий взаємозв'язок « потреб клієнта з можливостями продавця, що, в свою чергу, вимагає спільної колективної роботи «на клієнта» різних функціональних підрозділів організації.

Резюмуючи вищевикладене, необхідно підкреслити, що поетапна імплементація CRM-системи на підприємстві дасть змогу конвертувати знання працівників та інформацію про потреби клієнтів в якісно нові ключові компетенції підприємства, що створює можливості стійких темпів економічного зростання та підвищення рівня конкурентоспроможності підприємства на вітчизняному і міжнародному ринках.

#### **Список використаних джерел**

1. Kirkby, Jennifer. *What is a Customer Relationship Management Strategy?* [Text] / Jennifer Kirkby. – 2015. – 144 p.
2. Чичкова Н. *Зона цінності потребителя* / Чичкова Н. // *Компаньон. Стратегії.* – 2016. – №1. – С. 30-37.

**Катерина ВЕЛІЧКО**

Науковий керівник

канд. екон. наук, доцент Дяків О. П.

Тернопільський національний

економічний університет

### **ЗАЙНЯТІСТЬ МОЛОДІ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РИНКУ**

В сучасних умовах «економіки знань» безробіття є глобальною проблемою сучасності, що негативно впливає на кожну людину, особливо на молоде покоління, оскільки воно, як правило, не має досвіду роботи, ні необхідних компетентностей для працевлаштування за фахом. Молодь потребує захисту й уваги з боку держави, адже є джерелом поповнення трудового потенціалу – базисом економіки країни, основою її майбутнього розвитку. Безробіття серед молодих людей віком 22–35 років – дуже гостра проблема, яка стосується не лише окремих регіонів, а й України в цілому. Внаслідок світових кризових явищ зменшується кількість робочих місць, зростає безробіття, яке несе за собою соціальну небезпеку, сприяє зміні ціннісних орієнтацій у молоді та еміграції працездатного населення. Над цією

проблемою працювали чимало вчених, зокрема В. Брич, О. Дяків, С. Калініна, Е. Лібанова, В. Петюх, Л. Шевченко та інші.

За останні роки рівень безробіття серед молоді невпинно зростає. У нинішніх економічних умовах це явище є однією з нерозв'язаних проблем. Обумовлене воно певними соціальними особливостями і стосується випускників загальноосвітніх шкіл, професійно-технічних та вищих навчальних закладів. Для сучасної молоді характерні: високий рівень освіченості; наявність певної професії або кваліфікації; низька пристосованість і вразливість щодо навколишнього економічного та соціального середовища; бажання мати престижну й високооплачувану роботу. Серед причин, що зумовлюють перевищення молодіжної пропозиції робочої сили над її попитом, – недостатній рівень взаємодії між навчальними закладами та роботодавцями, неефективна профорієнтаційна робота серед школярів 8–11 класів, високі професійні вимоги у роботодавців до майбутнього працівника та небажання їх зазнавати додаткових організаційних та фінансових витрат, пов'язаних з професійним навчанням молодих кадрів, невідповідність заробітної плати умовам і характеру праці, сезонні коливання в рівнях виробництва певних секторів економіки, невідповідність освітньо-кваліфікаційних характеристик потенційних працівників потребам регіонального ринку праці, а також амбіційні потреби молоді зайняти керівні посади та отримувати гідну зарплату.

Впродовж 2016 року на обліку у Волинському обласному центрі зайнятості перебувало 33423 особи, серед яких 14909 осіб – молодь віком від 15 до 35 років. Частка молоді серед безробітних у регіоні становила 44,6%, що є великим показником. Упродовж року було працевлаштовано 11892 особи, серед яких молодь становила 4809 осіб (40,4%). Волинський обласний центр зайнятості щороку проводить профорієнтаційні заходи. Протягом 2016 року даними послугами охоплено 66915 осіб, зокрема 37159 осіб з навчальних закладів різних типів, у тому числі 29152 учнів. За даними центру, власну справу відкрили 170 осіб, 53% яких становить молодь [1].

Безробіття спричиняє негативні наслідки для економіки Волинської області, зокрема зменшуються податкові надходження, знижується рівень виробництва, що призводить до зменшення ВВП регіону, збільшуються витрати на матеріальну допомогу безробітним, молоде населення у пошуках вищої заробітної плати продовжує мігрувати в сусідні країни.

О. Дяків вважає, що пріоритетними заходами щодо зниження рівня безробіття молоді на ринку праці України та регіону зокрема є активізація процесів підтримки ініціатив молоді щодо професійної підготовки і працевлаштування, заохочення їх до активного пошуку роботи. У цьому випадку важливою є повна і кваліфіковано надана інформація щодо перспектив професійного зростання молоді [2, с. 409]

Для того, щоб зменшити кількість безробітної молоді й запобігти поширенню цього явища, ми хочемо запропонувати такі шляхи вирішення цієї ситуації:

1. Ефективна профорієнтаційна робота серед школярів 8–11 класів, проведення «ярмарків професій», залучення молоді до зустрічей з роботодавцями.

2. Стимулювання розвитку малого та середнього бізнесу, з метою збільшення кількості вакансій, допомоги підприємствам.

3. Вдосконалення системи стажування студентів випускних курсів на підприємствах, в установах та організаціях для набуття практичного досвіду роботи. Доцільно також влаштовувати навчання на підприємствах, за успішного закінчення якого за особою закріплюють робоче місце.

4. Визначення потреб регіонального ринку праці на довготермінову перспективу з метою прогнозування потреби у певних спеціалістах (це допоможе збалансувати попит та пропозицію на ринку праці);

5. Надання пільг роботодавцям, які інвестують кошти в систему вищої освіти, співпрацюють з вищими навчальними закладами, забезпечують практичне навчання студентів, надають робочі місця.

### **Список використаних джерел**

1. Зареєстрований ринок праці Волинської області (адміністративні дані державної служби зайнятості). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dcz.gov.ua/vol/control/uk/index>.

2. Дяків О. Молодь на ринку праці регіону: проблеми та шляхи їх вирішення / О.Дяків // Міжнародна науково-практична конференція «Праця в XXI столітті: новітні тенденції, соціальний вимір, інноваційний розвиток» / Формування ринкової економіки: зб. наук. праць. – К.: КНЕУ, 2012. т.1. С. 403 – 411.

**Ростислав ВІТЯК**

Науковий керівник

канд. екон. наук, доцент Нагара М. Б.

Тернопільський національний

економічний університет

## **ІННОВАЦІЙНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ**

Глибокі зрушення на світовому ринку спричинили формування нової ери невизначеності та змін для економік і компаній. Тривала економічна криза у світі, швидкозмінні умови ведення бізнесу, глобалізація, інформатизація та поширення цифрових технологій створюють ще складніше конкурентне середовище функціонування, яке до того ж ускладнюється зростаючою нестачею талантів у ключових сферах. Розвиток Інтернету та пов'язаних з ним технологій прискорює ці ринкові зрушення, вимагає від підприємств перегляду бізнес-стратегій, моделей і процесів.

Трансформаційні процеси в бізнесі і «нова географія таланту» потребують нових *HR*-підходів і нового мислення. Для управління процесами стрімких змін, *HR*-менеджери повинні будуть використовувати нові аналітичні інструменти для розуміння і побудови планів на майбутнє, оцінювання впливу і наслідків рішень, оптимізації продуктивності, підготовки до різних сценаріїв і управління талантами відповідно до корпоративних стратегій. Аналітичний, заснований на доказах підхід не тільки призведе до кращих *HR*-результатів, але буде сприяти більшій підтримці з боку вищого керівництва, яке має володіти ефективними бізнес-кейсами для прийняття рішень [1, 2].

Підходи до управління людськими ресурсами зарубіжних і вітчизняних компаній швидко змінюються завдяки впровадженню і застосуванню різних