

Вікторія Ігорівна КРИВДИК

аспірант Хмельницького національного університету

ORCID ID: 0000-0001-8748-835X

E-mail: vikagavlovska@gmail.com

**СУТНІСТЬ І ВИДИ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ, ТА ЇХ МІСЦЕ У СУЧАСНІЙ
БЕЗПЕКОЛОГІЇ**

Кривдик, В. І. Сутність і види технологій управління, та їх місце у сучасній безпекології / Вікторія Ігорівна Кривдик // Український журнал прикладної економіки. – 2021. – Том 6. – № 1. – С. 375 – 384. – ISSN 2415 – 8453.

Анотація

У статті проведено аналіз існуючих підходів щодо визначення економічної категорії «технологія». Поняття «технологія» вчені розглядають як сукупність знань; як сукупність методів, прийомів, способів, процедур; як процес, сукупність операцій та поєднання одного або декількох підходів. Автор статті, під технологіями розуміє цілеспрямований процес заснований на знаннях, досвіді та інтуїції, що реалізується в межах управлінських функцій із застосуванням методів і інструментів та направлений на досягнення бажаних результатів. У статті наведено принципову схему реалізації технології управління, яка включає декілька складових: управлінський вплив, вид технології управління та результат. Проаналізовано 10 технологій і інструментів управління та визначено покращення параметрів економічної безпеки за рахунок їх адаптації. До технологій та інструментів управління проаналізованих в статті належать: розширена аналітика; agile-менеджмент, збалансована система показників, бенчмаркінг, реінжиніринг бізнес-процесів, управління змінами, зниження складності, ключові компетенції, аналіз поведінки споживачів, управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM).

Ключові слова: технологія, управління, інструменти управління, тренди управління, економічна безпека.

Victoria KRYVDYK

Postgraduate Student, Khmelnytskyi National University

**ESSENCE AND TYPES OF MANAGEMENT TECHNOLOGIES,
AND THEIR PLACE IN MODERN SAFETY**

Abstract

The variability of the external environment and the acceleration of the development of socio-economic systems necessitates the search for new technologies and management tools. The use of management technologies will improve the performance not only of the management system of the enterprise as a whole, but also of its individual subsystems, in particular the system of economic security. In the face of growing challenges and threats, the system of economic security of the enterprise requires the search and implementation of modern technologies and management tools that will eliminate risks and strengthen the protective mechanisms of the enterprise. The article analyzes the existing approaches to determining the economic category "technology". The concept of "technology" is considered by scientists as a set of knowledge; as a set of methods, techniques, methods, procedures; as a process, a set of operations and a combination of one or more approaches. The author of the article understands technology as a purposeful process based on knowledge, experience and intuition, which is implemented within the management functions using methods and tools and aimed at achieving the desired results.

The article presents a schematic diagram of the implementation of management technology, which includes several components: managerial influence, type of management technology and the result. 10 technologies and management tools are analyzed and the improvement of economic security parameters due to their adaptation is determined. The technologies and management tools analyzed in the article include: advanced analytics; agile management, balanced scorecard, benchmarking, business process reengineering, change management, complexity reduction, key competencies, consumer behavior analysis, customer relationship management (CRM).

Keywords: *technology, management, management tools, management trends, economic security.*

JEL classification: **F52; M15**

Вступ

Мінливість зовнішнього середовища та прискорення розвитку соціально-економічних систем зумовлює необхідність пошуку нових технологій та інструментів управління. Застосування технологій управління дозволить покращити діяльність не лише системи менеджменту підприємства в цілому, а й окремих його підсистем, зокрема системи економічної безпеки. В умовах зростаючих викликів та загроз система економічної безпеки підприємства потребує пошуку і впровадження сучасних технологій та інструментів управління, які дозволять нівелювати ризики та посилити захисні механізми підприємства.

Сутність та види технологій управління, розгадається у працях як вітчизняних, так і зарубіжних вчених, зокрема: Гавловської Н., Кузнєцової І., Лебідь О., Любохинець Л., Пірогова В., Рудніченко Є., Семенчук А., Софронової О., Яцури М. та інших авторів.

Виклад основного матеріалу дослідження

З метою розгляду сутності та змісту трактування технологій управління необхідно розглянути термін «технологія». У науковий обіг термін «технологія» (наука про техніку) був уведений 1772 р. І. Бекманом. Початок системного розроблення знань про технології поклали праці Р. Реомюра і С. Шоу, які вийшли в світ у першій половині XVIII ст. [20]. Що стосується технології взагалі, то етимологічно у перекладі з грецької означає: *téchne* – мистецтво, майстерність; *logos* – вчення. У широкому значенні її розуміють як обсяг знань, які використовують для виробництва товарів і послуг з економічних ресурсів [23].

Аналіз існуючих підходів щодо визначення терміну «технологія» наведено у табл. 1.

Аналіз праць провідних зарубіжних та вітчизняних вчених показав, що трактування поняття «технологія» можна класифікувати в межах певних груп, а саме: як сукупність знань; як сукупність методів, прийомів, способів, процедур; як процес, сукупність операцій та поєднання одного або декількох підходів. Різноманітність підходів щодо трактування поняття «технологія» пояснюється його застосуванням у різних галузях наукових знань.

Коротков Є. М. акцентує увагу на деяких аспектах відмінності між поняттями «технологія» та «процес». На думку науковця, процес здебільшого ілюструє природний рух, у той час як технологія – це щось більш впорядковане, ефективніше, закономірніше, регламентованіше, завдяки чому досягаються більш ефективні результати [12, с. 322]. Давидюк О. М. зазначає, що в ході втілення технології у певного роду та виду виробничих процесах створюються: (а) результат (у вигляді певних товарів чи послуг), що наділений такими споживчими властивостями, які не були відомі (чи не були досяжні) раніше; (б) товари чи послуги, що наділені споживчими властивостями, які значно переважають за своїми якісними характеристиками аналогічні об'єкти, що вже створюються у виробничому секторі; (в) продукція, наділена високими показниками конкурентоздатності через істотне зниження витратності її виготовлення; (г) об'єкти, наділені властивостями технології (тобто результат функціонування технології – створення нових технологій) [8, с. 33].

Таблиця 1. Визначення поняття «технологія»

Визначення поняття	Автор, джерело
Трактування через поняття сукупності знань	
результат науково-технічної діяльності, сукупність систематизованих наукових знань, технічних, організаційних та інших рішень про перелік, строк, порядок та послідовність виконання операцій, процесу виробництва та/або реалізації і зберігання продукції, надання послуг	ЗУ «Про державне регулювання діяльності у сфері трансферу технологій» [10]
вивчення і знання практичного, зокрема промислового, використання наукових відкриттів	Кембриджський словник [22]
застосування наукових знань для практичних цілей, зокрема в промисловості	Оксфордський словник [26]
практичне застосування знань у тій чи іншій сфері; спосіб виконання завдання, зокрема із використанням технічних процесів, методів або знань; спеціалізовані аспекти конкретної сфери діяльності	Словник Мерріам-Вебстер [25]
Трактування через поняття сукупності методів, прийомів, способів, процедур	
сукупністю методів і прийомів реалізації управлінських функцій	Веснін В. [3, с. 11]
сукупність найбільш доцільних прийомів, способів і процедур, спрямованих на досягнення найбільш оптимальних та ефективних результатів у будь-якій сфері діяльності у визначений час й у визначеному місці	Гайсин Є. [5, с. 144]
Трактування через поняття процес, сукупності операцій	
у широкому розумінні слід трактувати як спосіб перетворення будь-яких вхідних елементів у вихідні, що є спільним для усіх наведених вище визначень	Кузьмін О., Жежуха В. [13, с. 191]
поєднання, послідовність, взаємозв'язок організаційних, інформаційних, розрахунково-обчислювальних та інших операцій і процедур у процесі здійснення управлінських функцій	Мочерний С. [9, с. 627]
сукупність виробничих методів і процесів у певній галузі виробництва, а також науковий опис способів виробництва	Ожегов С. [15, с. 692]
не лише виробничі процеси, а й процеси соціального розвитку, форми ринкових відносин, способи управління в політичній сфері тощо	Соловйов В. [18, с. 27]
Об'єднання декількох підходів	
дії, знання, методи та фізичні предмети (техніка), які використовуються в роботі для отримання результату	Віханський О. [4, с. 266]
<i>процес заснований на знаннях, що здійснює перетворення вхідних елементів (матеріалів, обладнання, сировини) у вихідні (продукт, виріб)</i>	<i>Авторське визначення</i>

Джерело: систематизовано автором на підставі опрацювання наукових джерел

На багатоаспектності поняття «технологія» концентрують свою увагу різні вчені, так Розін В. вказує на «триєдність» змістовних характеристик технології, і вважає, що в цьому понятті можна виділити щонайменше три сенси: перший з них слід убачати в тому, що в сучасному розумінні технологія – царина цілеспрямованих зусиль людини і суспільства, спрямованих на створення нововведень, або артефактів, окрім того, технологія водночас тісно пов'язана з технікою (другий сенс), а також, не просто з технікою, а з цивілізаційними завоюваннями (третій сенс), якими ми зобов'язані природничим і технічним наукам, власне техніці та технічним винаходам [21, с. 131]. Марков Н. виділяє три ознаки технологій, і зазначає, що першою ознакою будь-якої технології є розмежування, поділ певного процесу на внутрішньо взаємопов'язані між собою етапи, фази, операції; друга ознака – координованість і поетапність дій, направлених на досягнення конкретного результату; третя ознака полягає у тому, що кожна технологія вимагає однозначності виконання включених в неї процедур [14, с. 47].

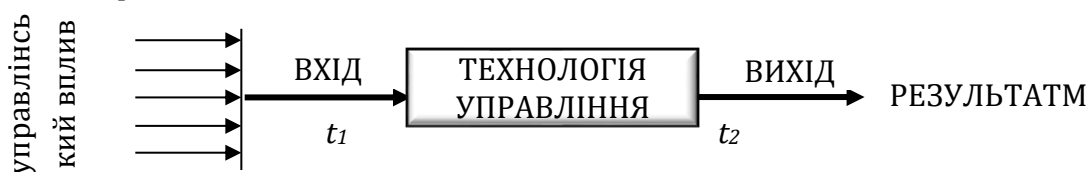
Останнім часом, все більше зустрічаються визначення поняття «технологія» як сукупності знань, що пов'язано із розвитком нового типу економіки – економіки знань, яка заснована на знаннях і є рушійною силою науково-технічного прогресу. На даний момент, успішне функціонування підприємств залежить від впровадження технологій (у тому числі технологій управління) у практичну діяльність із застосуванням найсучасніших досягнень науки та техніки. Оскільки, об'єктом нашого дослідження є технології управління, то слід більш детально зупинитися саме на цій дефініції.

Слід зазначити, що ми погоджуємося із думкою Д. Грейсона, який зазначав, що основним напрямком розвитку промисловості буде сполучення організаційних форм управління та новітніх технічних засобів та технологій [7] та думкою В. І. Захарченко, який відзначає, що без технологій менеджменту власне менеджмент сьогодні є неефективним [11, с. 188].

Однак, до теперішнього моменту не існує єдиної думки серед учених щодо сутності та видів технологій управління. Досить часто у науковій літературі відбувається ототожнення технологій управління із інструментами управління, які, на нашу думку, є засобами для успішної реалізації технологій управління. Аналіз існуючих визначень щодо сутності поняття «технологія управління» дозволяє виділити декілька підходів, а саме: визначення технології управління як сукупності процесів; як сукупності знань; як послідовності дій; як сукупності заходів, методів, інструментів та як сукупності операцій, процедур та прийомів. Серед наведених визначень є такі, що ототожнюють поняття «технології управління» з процесом прийняття та реалізації управлінських рішень (Голубков Е. [6, с.7]) та з інструментом (Семенчук А. [17, с. 141]); стосуються проблем пов'язаних з кризою і не враховує функціонування підприємств в інших умовах (Василенко В. [2, с. 21]); спрямовані лише на систему, і не враховують всі аспекти діяльності підприємства (Василенко А. [1, с. 237]). На нашу думку, під технологіями управління слід розуміти цілеспрямований процес заснований на знаннях, досвіді та інтуїції, що реалізується в межах управлінських функцій із застосуванням методів і інструментів та направлений на досягнення бажаних результатів.

Що ж стосується способів реалізації (впровадження) технологій управління у практичну діяльність підприємств, то судячи з сутнісних складових поняття в узагальненому вигляді є саме прийняття й реалізація управлінських рішень, а всі інші шляхи реалізації є їх складовими. Адже, прийняття й реалізація управлінських рішень передбачає збір інформації; регламентацію виконання окремих завдань; використання знань про способи та форми застосування елементів системи управління підприємством у процесах управління; залучення кваліфікованого управлінського персоналу; застосування різних методів, прийомів, засобів, способів та інструментів, тощо; просторово-часове організування заходів та ін.

Принципова схема реалізації технології управління у діяльності підприємств зображена на рис. 1.



де t – час

Рис. 1. Принципова схема реалізації технології управління

Джерело: сформовано автором

Наведений рис. 1 включає декілька складових: одним зі складових є результат застосування технологій управління, про нього говорилось вище. Наступним елементом схеми є управлінський вплив, який реалізується шляхом прийняття та реалізації управлінських рішень. Ще одним елементом схеми є вид технології управління – від якого залежить процедурний аспект їх реалізації на підприємстві.

Застосування інструментів управління для покращення параметрів економічної безпеки, безсумнівно, потребуватиме певної адаптації та налаштування. Це пов'язано не лише з особливостями функціонування системи економічної безпеки підприємства, а також з специфікою функціонування підприємства. Покращення параметрів економічної безпеки за рахунок адаптації сучасних технологій та інструментів

управління представлено у табл. 2. У цій таблиці ми наведемо 10 найбільш розповсюджених інструментів, що використовують у практичній діяльності [24].

Розглянемо більш докладно кожен з інструментів, що наведені у табл. 2.

Запровадження розширеної аналітики з метою покращення параметрів економічної безпеки передбачає впровадження програмного забезпечення і наявності кваліфікованого кадрового складу. Саме кадрова складова є основою ефективного застосування розширеної аналітики, оскільки, перш за все необхідно визначити коло конкретних рішень і дій які слід покращити, по-друге – визначити найбільш оптимальне апаратне і програмне забезпечення для реалізації цільових рішень, по-третє – виявити альтернативні джерела інформації, по-четверте – трансформувати аналітичні ідеї в керовану ділову інформацію. У разі відсутності компетентних працівників в даній галузі можливе залучення консалтингових фірм або спеціалістів на засадах аутсорсингу та аутстафінгу.

Застосування Agile-менеджменту або гнучкого управління дає можливість не лише покращити параметри економічної безпеки підприємств, а й вдосконалити управління підприємством в цілому (збільшити продуктивність праці, прискорити вихід на ринок продукції та послуг підприємства, підвищити якість продукції, знизити ризик діяльності підприємства, тощо). Agile-менеджмент – це відмова від ієрархічності структур, і перехід до гнучкого управління, що стимулює та прискорює впровадження інновацій на підприємстві. Для запровадження Agile-менеджменту керівництву підприємств слід довіряти і наділяти людей повноваженнями, а не управляти ними і контролювати їх. Agile-менеджмент повинен ґрунтуватися на роботі гнучких інноваційних команд (складатися з невеликої кількості чоловік, як правило до 10 осіб), що орієнтовані на задоволення потреб споживача і можуть швидко адаптуватися до мінливих умов зовнішнього середовища. Доцільність розширення гнучких команд на підприємстві повинна визначатися не просто бажанням вищого керівництва, а мати підґрунтя у вигляді зростання економічної ефективності діяльності підприємства. З метою розробки та реалізації кращих рішень та можливостей багатопрофільна команда створює «дорожню карту», розбиває складні проблеми і більш керовані задачі та фокусується на можливостях. Всі роботи гнучкі команди поділяють на короткі цикли, або так звані «спрінти».

Загально визнано, що методика збалансованої системи показників (BSC) сьогодні є найефективнішим інструментом стратегічного управління. Вона усуває невідповідність між орієнтацією сучасного бізнесу на проактивне управління і методами оцінки діяльності менеджерів, які ґрунтувалися переважно на фінансових показниках Р. Каплан та Д. Нортон запропонували формувати для функціональних ланок управління взаємопов'язану систему цілей (показників) у сферах, що є ключовими для реалізації стратегії [19, с.92].

Застосування збалансованої системи показників (BSC) з метою покращення параметрів економічної безпеки передбачає можливість оцінювання складових елементів системи економічної безпеки підприємств. Окрім того, за допомогою даного інструментарію можливо сформулювати карту моніторингу адаптації системи економічної безпеки підприємства до впливу суб'єктів митного регулювання. Враховуючи стратегічну природу та особливості застосування системи BSC, очевидним стає факт відповідності розробленої карти загальній стратегії підприємства, причому для успішної реалізації адаптаційних змін, керівництво підприємства повинно чітко розуміти і констатувати певний результат (нехай і проміжний) у досягненні визначених стратегічних цілей. З цим пов'язана і вимога до вимірювання досягнутих результатів.

Стосовно універсальності застосування такої карти різними суб'єктами ЗЕД відмітимо, що незважаючи на певні особливості у їх діяльності, специфіка впливу суб'єктів митного регулювання на підприємства має типові характерні ознаки і дозволяє використовувати уніфіковані підходи стосовно адаптації підприємств до такого впливу [16, с. 34-35].

Таблиця 2. Покращення параметрів економічної безпеки за рахунок адаптації сучасних технологій та інструментів управління *

№	Назва інструменту	Напрями покращення
1	Розширена аналітика	впровадження елементів безпекоорієнтованого управління за рахунок аналізу значного масиву інформації та можливостей виявлення наявних і потенційних загроз економічній безпеці підприємства; оптимізація функціонування системи економічної безпеки та її елементів за рахунок вдосконалення внутрішніх процесів підприємства; підтримка прийняття управлінських рішень з метою покращення параметрів економічної безпеки підприємства
2	Agile-менеджмент	впровадження елементів безпекоорієнтованого управління за рахунок адаптації механізму забезпечення економічної безпеки до умов функціонування підприємства; знаходження кращих рішень та можливостей з метою покращення параметрів системи економічної безпеки за рахунок креативних ідей невеликих, багатoproфільних, самоврядних команд
3	Збалансована система показників	дозволяє узгодити цілі функціонування системи економічної безпеки з стратегічними цілями діяльності підприємства; дозволяє здійснити оцінку складових системи економічної безпеки підприємства, шляхом отримання об'єктивної інформації про внутрішні процеси в організації; сприяє покращенню параметрів економічної безпеки підприємства за рахунок органічного узгодження інтересів різних груп; дозволяє розробити карту моніторингу адаптації системи економічної безпеки підприємства до впливу суб'єктів митного та податкового регулювання; сприяє розширенню інформаційної бази прийняття управлінських рішень, що стосуються функціонування системи економічної безпеки на підприємстві
4	Бенчмаркінг	дозволяє критично оцінити можливості та обмеження функціонуєчої системи економічної безпеки підприємства; дозволяє адаптувати найкращі практики бізнесу, в тому числі і ті, що стосуються функціонування систем економічної безпеки; дозволяє покращити параметри складових системи економічної безпеки підприємства
5	Реінжиніринг бізнес-процесів	можливість радикальної зміни системи економічної безпеки; процесів, що забезпечують її функціонування; зниження затрат, що пов'язані з функціонуванням системи економічної безпеки; прискорення інформаційних потоків, що пов'язані з функціонуванням системи економічної безпеки; підвищення якості управління системою економічної безпеки підприємства за рахунок чіткого володіння процесами
6	Управління змінами	сприяє досягненню цілей, що пов'язані з функціонуванням системи економічної безпеки підприємства, шляхом розробки дієвих стимулів для забезпечення їх виконання; дозволяє постійно відстежувати та мінімізувати (та/або адаптуватися) до можливих ризиків пов'язаних з впровадженням змін, що впливають на функціонування системи економічної безпеки підприємства, шляхом прогнозуванням, вимірюванням та управлінням ними; дозволяє подолати опір змінам з боку підприємства (у всіх сферах і напрямках діяльності підприємства), що можуть негативно відобразитися на функціонуванні системи економічної безпеки
7	Зниження складності	дозволяє визначити складні процеси функціонування системи економічної безпеки підприємства; дозволяє визначити напрями спрощення існуючих процесів функціонування системи економічної безпеки підприємства; сприяє скороченню витрат пов'язаних з функціонуванням системи економічної безпеки; сприяє спрощенню прийняття рішень шляхом з'ясування процесів функціонування системи економічної безпеки під-ва
8	Ключові компетенції	дозволяє виділити унікальні та позитивні сторони системи економічної безпеки підприємства та вдосконалити їх; дозволяє покращити передачу знань та навичок, і як наслідок сприяє зміцненню кадрової безпеки підприємства; сприяє інтеграції технологій управління з метою покращення функціонування системи економічної безпеки підприємства; дозволяє створити «дорожню карту», яка визначатиме цілі для формування компетенції; дозволяє прийняти ефективні рішення щодо розподілу ресурсів, що забезпечуватимуть ефективне функціонування системи економічної безпеки підприємства; дозволяє впровадити аутсорсинг, лістинг та партнерські рішення з метою покращення функціонування системи економічної безпеки підприємства
9	Аналіз поведінки споживачів	дозволяє покращити параметри фінансової складової системи економічної безпеки підприємства за рахунок скорочення витрат та зниження вартості обслуговування споживачів
10	Управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM)	сприяє гармонізації інтересів учасників ринку, що дозволяє підвищити параметри системи економічної безпеки; дозволяє відстежувати та мінімізувати або уникати ризиків пов'язаних з відтоком споживачів та/або зміною їх уподобань, що дозволяє підвищити параметри системи економічної безпеки; дозволяє покращити параметри фінансової складової системи економічної безпеки підприємства за рахунок встановлення оптимальних цін, ефективному розподілу витрат та зростання обсягів реалізації

**сформовано автором*

Для ефективного застосування збалансованої системи показників керівництву необхідно чітко сформулювати бачення і стратегію розвитку підприємства в цілому та системи економічної безпеки зокрема. Також, слід визначитися з категоріями ефективності, і якщо це стосується системи економічної безпеки, то перш за все – визначити критерії ефективності складових системи (кадрової, фінансової, силової, тощо). Розробити ефективні заходи та стандарти, з виділенням короткостроковий і довгострокових цілей та задач. Розробити відповідні системи бюджетування, відстеження, винагороди, тощо. Контролювати фактичні результати, співставляти з бажаними результатами та вносити відповідні корективи.

Застосування бенчмаркінгу дозволяє покращити параметри економічної безпеки за рахунок вибору найкращих практик, що існують в бізнесі. Саме тому успішна імплементація зазначеного інструменту залежить від вибору підприємства, де ефективно функціонує система економічної безпеки та вибору найоптимальніших процесів та механізмів, що застосовуються при управлінні системою економічної безпеки підприємства. Окрім того, слід визначити ключові параметри ефективності, зібрати необхідну інформацію, проаналізувати дані та визначити «вузькі місця», що потребують покращення. Здійснити адаптацію та запровадити кращі практики управління системою економічної безпеки підприємства.

Реінжиніринг бізнес-процесів передбачає перехід від функціональної моделі управління до управління бізнес-процесами, це пов'язано з тим, що задля забезпечення кращої ефективності діяльності підприємства кожен працівник має орієнтуватися на кінцевий результат. Реінжиніринг бізнес-процесів ґрунтується на радикальному перегляді основних бізнес-процесів підприємства для досягнення істотних покращень за ключовими показниками результативності організації (продуктивності, часу циклу і якості).

Застосування реінжинірингу бізнес-процесів з метою покращення параметрів економічної безпеки можливе за рахунок перегляду процесів, які забезпечують функціонування системи економічної безпеки підприємства та впровадження інформаційних технологій, що сприятимуть скороченню часу на обробку інформації. Для того щоб досягти максимального успіху від застосування реінжинірингу бізнес-процесів системи економічної безпеки підприємства необхідно здійснити певну реорганізацію підходів до організації роботи суб'єктів, що безпосередньо забезпечують функціонування системи, а саме створити крос-функціональні команди з повною відповідальністю за процес. Функціонування крос-функціональних команд сприятимуть виявленню основних організаційних, технологічних, кадрових та інших проблем, і як наслідок дозволять оптимізувати бізнес-процеси, що забезпечують функціонування системи економічної безпеки підприємства. Такий інструмент менеджменту, як управління змінами, дозволяє підприємствам контролювати запровадження будь-яких зміни пов'язаних з функціонуванням системи економічної безпеки підприємств, і тим самим покращувати її параметри.

Ефективне управління змінами є запорукою конкурентного успіху підприємства і формування більш досконалої системи економічної безпеки підприємства. Дає можливість зосередитися на досягненні бажаних результатів, що пов'язані з функціонуванням системи економічної безпеки підприємства, і ґрунтується на розробці дієвих стимулів задля їх досягнення. Окрім того, запровадження управління змінами скоротить конфлікти на підприємстві, шляхом концентрації на потребах і проблемах співробітників (поведінкові проблеми), що виникли під впливом змін. А також, дозволить розробити програми адаптації системи економічної безпеки до зовнішніх та внутрішніх змін. Зниження складності функціонування системи економічної безпеки підприємства передбачає перш за все визначення джерел складності та напрямів їх спрощення. Зниження складності хоча б однієї складової відкриває можливості для спрощення інших складових. Зниження складності допомагає виявити приховані та непродуктивні

витрати, дозволяє підприємствам визначити, які саме «вузькі місця» заважають ефективності, створюючи умови для покращення параметрів економічної безпеки.

Для розвитку ключових компетенцій підприємства пов'язаних з функціонуванням системи економічної безпеки, перш за все, слід виділити унікальні та позитивні сторони системи та вдосконалювати їх з метою перетворення у конкурентні переваги підприємства. Окрім того, варто здійснювати порівняння системи економічної безпеки та особливостей її функціонування з системами економічної безпеки інших підприємств з метою розвитку власних унікальних можливостей в даній сфері. В подальшому, слід створити «дорожню карту», що встановлюватиме цілі з метою створення компетентності з покращення параметрів системи економічної безпеки підприємства. За потреби, варто використовувати аутсорсинг є, що дозволить зосередитись на поглибленні основних можливостей, як всього підприємства в цілому, так і системи економічної безпеки зокрема.

Аналіз поведінки споживачів, управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), системи задоволення споживачів, сегментація споживачів прямо не впливає на процеси функціонування системи економічної безпеки. Однак, задоволення споживачів – це ключовий пріоритет функціонування підприємств, що дозволяє їм успішно здійснювати свою діяльність, отримувати стабільний прибуток та розширювати ринки збуту. Без задоволення споживачів підприємства не виживуть у жорсткому конкурентному середовищі і швидко збанкрутують, отже, аналіз поведінки споживачів є не примхою а об'єктивною необхідністю і запорукою успішності підприємств. Аналіз поведінки споживачів дозволяє зміцнити конкурентну позицію на ринку та підвищити прибутковість підприємства, що позитивно відобразиться на параметрах фінансової безпеки підприємства.

Управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), як правило реалізовується за допомогою CRM-програм, які сприяють отриманню нових знань щодо потреб та поведінки споживачів, що дозволяє їм адаптувати власні продукти/послуги до цільових сегментів споживачів. Оскільки, управління взаємовідносинами з клієнтами є процесом, що включає збір, зберігання, аналіз інформації не лише про споживачів, а й про постачальників, конкурентів, тощо, то цей інструмент управління сприяє гармонізації інтересів учасників ринку, що позитивно відображається на параметрах системи економічної безпеки. Окрім того, цей інструментарій можливо застосовувати для мінімізації або уникнення ризиків пов'язаних з обслуговуванням споживачів, що також позитивно відобразиться на системі економічної безпеки підприємства. Застосування управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) можливе і для встановлення конкурентоспроможних цін, що сприяє покращенню параметрів фінансової складової системи економічної безпеки підприємства.

Висновки та перспективи подальших розвідок

На вибір та впровадження технологій управління впливають певні фактори, які залежать як правило від: параметральних характеристик технологій управління – основні параметри та вимоги керівництва підприємства до технологій управління, що планується впровадити у практичну діяльність. До параметральних характеристик технологій управління слід віднести: вартість, доступність, час необхідний на впровадження, ефективність, об'єкт який повинна охоплювати технологія; економічних характеристик підприємства – саме ці характеристики визначають спроможність та економічну готовність підприємства до впровадження технологій управління. Це пов'язано з тим, що від економічного стану підприємства залежить мінімальна та максимальна вартість потенційних технологій управління. До економічних характеристик підприємства слід віднести: фінансово-економічний стан підприємства, обсяг власних коштів, що можуть бути спрямовані на впровадження технологій

управління, можливості залучення зовнішніх джерел для інвестування (які саме джерела та їх вартість), біхевіористичної складової – основні мотиви (в першу чергу психологічні) впровадження технологій управління та стиль керівництва, що використовується на підприємстві. До біхевіористичної складової слід віднести: мотиви вищого керівництва щодо впровадження технологій управління, стиль керівництва, готовність до впровадження, хто є ініціатором впровадження технологій управління (керівництво, власники, працівники), можливий опір змінам.

Література

1. Василенко А. В. Менеджмент устойчивого развития: монография. К.: Центр учебной литературы, 2005. 648 с.
2. Василенко В. О. Антикризове управління підприємством. К.: ЦУЛ, 2003. 503 с.
3. Веснин В. Р. Менеджмент: учебник. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. 504 с.
4. Виханский О.С. Менеджмент: учебник. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Экономистъ, 2005. 669 с.
5. Гайсин Э.И. Политико-коммуникативные технологии: понятие и сущность. *Ученые записки Казанского университета*. 2011. Том 15, кн. 5. С. 143-149.
6. Голубков Е. П. Какое принять решение? Практикум хозяйственника. М.: Экономика, 1998. 329 с.
7. Грэйсон Дж. К. мл. Американский менеджмент на пороге XXI века / Дж. К. Грэйсон мл., К. О'Делл; пер. с англ., предисл. Б. З. Мильнер. М.: Экономика, 1991. 319 с.
8. Давидюк О. М. Технологія як об'єкт господарсько-правового регулювання: монографія. Х.: ФІНН, 2010. 176 с.
9. Економічна енциклопедія: у трьох томах / Відп. ред. С.В. Мочерний. К.: Видавничий центр «Академія». 2002. Т.3. 864 с.
10. Закон України «Про державне регулювання діяльності у сфері трансферу технологій» від 14.09.2006 р. № 143-V. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/143-16>
11. Захарченко В. І. Розвиток стратегічних підходів до управління підприємством у нестабільних умовах: моногр. / (Захарченко В. І. та ін); під ред. Проф. В. Захарченка; Одес. Нац.ун-т ім. І.І.Мечникова. Одеса: ВМВ. 2014. 187с.
12. Коротков Е.М. Концепція російського менеджменту: учебн. пособ. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Издательско-консалтинговое предприятие «ДеКА», 2004. 896 с.
13. Кузьмін О.Є., Жежуха В.Й. Категорії «технологія» та «технологічний процес» в системі інноваційної діяльності машинобудівних підприємств. *Економічний простір: збірник наукових праць*. 2009. №27. С. 188-194.
14. Марков Н. Технология и эффективность социального управления. М.: Прогресс, 1982. 267 с.
15. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М.: ИТИ Технологии, 2008. 944 с.
16. Рудніченко Є. М. Інструментальне забезпечення адаптації системи економічної безпеки підприємства до впливу суб'єктів митного регулювання. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2014. № 2 (1). С. 33–38.
17. Семенчук А. О. Реконверсійна технологія управління конкурентними перевагами підприємства. *Актуальні проблеми економіки*. 2010. № 4 (106). С. 138–143.
18. Соловьев В.П. Инновационная деятельность как системный процесс в конкурентной экономике (Синергетические эффекты инноваций). Киев: Феникс, 2006. 560 с.
19. Інноваційно-інвестиційні стратегії в управлінні ринковою вартістю підприємства: монографія / В. В. Стадник, Є. М. Рудніченко, Т. С. Томаля, Н. І. Непогодіна. Хмельницький: ТРІАДА, 2008. 234 с.
20. Степанов В. В. Правовая охрана технологий: учеб. пос. С.Пб.: С.ПбГТУ, 2001. 106 с.
21. Традиционная и современная технология: философско-методологический анализ / Отв. ред. В.М. Розин. М.: ИФ РАН, 1998. 216 с.
22. Cambridge dictionary. URL: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/technology>
23. Henry J. P. Making the technology-strategy connection. *International Review of Strategic Management*. Chichester, Wiley, 1990. 210 p.
24. Management Tools & Trends 2017. URL: https://www.bain.com/contentassets/f8361c5cd99e4f40bbbf83c17d6a91b9/bain_brief-management_tools_and_trends.pdf
25. Merriam-Webster Dictionary. URL: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/technology>
26. Oxford dictionaries. URL: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/technology>

References

1. Vasilenko, A. V. (2005). *Menedzhment ustojchivogo razvitija*. [Management of sustainable development]. Centr uchebnoj literatury. Kyiv. Ukraine.

2. Vasylenko, V. O. (2003). *Antykryzove upravlinnia pidpriumstvom*. [Anti-crisis management of the enterprise]. TsUL. Kyiv. Ukraine.
3. Vesnin, V. R. (2006). *Menedzhment*. [Management]. 3rd ed. TK Velbi, Izd-vo Prospekt. Moscow. Russia.
4. Vihanskij, O.S. (2005). *Menedzhment*. [Management]. 4th ed. Jekonomist#. Moscow. Russia.
5. Gajsin, Je.I. (2011). «Political and communicative technologies: concept and essence». *Uchenye zapiski Kazanskogo universiteta*. Vol. 15, kn. 5. pp. 143-149.
6. Golubkov, E. P. (1998). *Kakoe prinjat' reshenie? Praktikum hozjajstvennika*. [What decision to make? Businessman's workshop]. Jekonomika. Moscow. Russia.
7. Grjejson, Dzh. K. ml. (1991). *Amerikanskij menedzhment na poroge HHI veka*. [American management on the threshold of the XXI century]. Grjejson, Dzh. K. ml., O'Dell, K.; Translated by and in Mil'ner B. Z. (ed.). Jekonomika. Moscow. Russia.
8. Davydiuk, O. M. (2010). *Tekhnolohiia iak ob'iekt hospodars'ko-pravovoho rehuliuвання*. [Technology as an object of economic and legal regulation]. FINN. Kharkiv. Ukraine.
9. *Ekonomichna entsyklopediia: u tr'okh tomakh*. [Economic Encyclopedia: in three volumes]. (2002). / In Mochernyj, S.V. (ed.). Vydavnychij tsentr «Akademii». Vol. 3. Kyiv. Ukraine.
10. Zakon Ukrainy «Pro derzhavne rehuliuвання diial'nosti u sferi transferu tekhnolohij». [Law of Ukraine "On state regulation of activities in the field of technology transfer"]. № 143-V Dated 14.09.2006. Available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/143-16>
11. Zakharchenko, V. I. (2014). *Rozvytok stratehichnykh pidkhodiv do upravlinnia pidpriumstvom u nestabil'nykh umovakh*. [Development of strategic approaches to enterprise management in unstable conditions]. In Zakharchenko, V. I., Zakharchenko, V. and others (ed.); Odes. Nats.un-t im. I.I. Mechnykova. VMV. Odesa. Ukraine.
12. Korotkov, E.M. (2004). *Kontsepsiia rosij's'koho menedzhmentu*. [The concept of Russian management]. 2nd ed. Izdatel'sko-konsaltingovoe predpriatie «DeKA». Moscow. Russia.
13. Kuz'min, O.Ye., Zhezhukha V.J. (2009). «Categories "technology" and "technological process" in the system of innovative activity of machine-building enterprises». *Ekonomichnyj prostir: zbirnyk naukovykh prats'*. №27, pp. 188-194.
14. Markov, N. (1982). *Tehnologija i jeffektivnost' social'nogo upravljenija*. [Technology and effectiveness of social management]. Progress. Moscow. Russia.
15. Ozhegov, S. I., Shvedova, N. Ju. (2008). *Tolkovyj slovar' russkogo jazyka*. [Explanatory dictionary of the Russian language]. ITI Tehnologii. Moscow. Russia.
16. Rudnichenko, Ye. M. (2014). «Instrumental support of adaptation of the system of economic security of the enterprise to the influence of the subjects of customs regulation». *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu. Ekonomichni nauky*. № 2 (1), pp. 33–38.
17. Semenchuk, A. O. (2010). «Reconversion technology for managing the competitive advantages of the enterprise». *Aktual'ni problemy ekonomiky*. № 4 (106), pp. 138–143.
18. Solov'ev, V.P. (2006). *Innovacionnaja dejatel'nost' kak sistemnyj process v konkurentnoj jekonomike (Sinergeticheskie jeffekty innovacij)*. [Innovation as a systemic process in a competitive economy (Synergetic effects of innovation)]. Feniks. Kyiv. Ukraine.
19. *Innovatsijno-investytsijni stratehii v upravlinnia rynkovoju vartistiu pidpriumstva*. (2008). [Innovation and investment strategies in managing the market value of the enterprise]. Stadnyk V. V., Rudnichenko Ye. M., Tomalia T. S., Nepohodina N. I. TRIADA. Khmelnytsky. Ukraine.
20. Stepanov, V. V. (2001). *Pravovaja ohrana tehnologij*. [Legal protection of technologies]. S.PbGTU. St. Petersburg. Russia.
21. *Tradicionnaja i sovremennaja tehnologija: filosofsko-metodologicheskij analiz*. (1998). [Traditional and modern technology: philosophical and methodological analysis]. In Rozin, V.M. (ed.). IF RAN. Moscow. Russia.
22. Cambridge dictionary. Available at: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/technology>
23. Henry, J. P. (1990). *Making the technology-strategy connection*. International Review of Strategic Management. Chichester, Wiley.
24. Management Tools & Trends 2017. Available at: https://www.bain.com/contentassets/f8361c5cd99e4f40bbb83c17d6a91b9/bain_brief-management_tools_and_trends.pdf
25. Merriam-Webster Dictionary. Available at: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/technology>
26. Oxford dictionaries. Available at: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/technology>

Стаття надійшла до редакції 23.01.2021 р.