

Yanriolyuk O.

SOCIAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT WITH CLIENTS

The essence of the social system of relationships with customers and its impact on business. The basic ideas and directions of marketing in social networks and identified the benefits of social CRM.

Social networks are no longer only means of communication. The trend of personalization services and the rejection of "mass" approach in working with clients make social media management tool is absolutely unique and interaction.

Social networks are a powerful new marketing channel and refined. Marketing is accurate, personal and social, social networking sites give marketers new opportunities for customer-oriented campaigns involving information from user profiles, involvement of communities through the use of social capital and their friends systematic cultivation of marketing within the framework of existing customers

Social CRM (Social CRM) - an evolution models CRM with the new data sources (social data) and communication channels (social communities).

Effective social CRM strategy should be based on technology that will collect and transmit data from social media environment. A skilful in defining the goals and strategies of the company, combined with the use of customer relationship and the internet, company increase the number of its customers and retain existing, and establish long-term close cooperation that will bring in the future profits for ike company.

УДК 656.736:658.345 (045)

Мізюк В.В., Мізюк С.Г.

ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ АВІАТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ

В статті досліджено сутність та методичні підходи до визначення ефективності системи економічної безпеки авіатранспортних підприємств.

Ключові слова: економічна безпека, ефективність, система безпеки, авіаційний транспорт, підприємство

В статье исследована сущность и методические подходы к определению/эффективности системы экономической безопасности авиатранспортных предприятий.

/СІЮчевые слова: экономическая безопасность, эффективность, система безопасности, авиационный транспорт, предприятие.

Постановка проблеми. У сучасних умовах діяльності авіатранспортних підприємств, які характеризуються динамічністю та небезпечністю, однією з основних умов ефективного їх функціонування є створення досконалої системи економічної безпеки. Забезпечення належного рівня економічної безпеки залежить від побудови ефективної системи його економічної безпеки. Дослідження цієї проблеми дають можливість визначити те, що в теорії економічної безпеки немає єдиних підходів до визначення агрегатів системи економічної безпеки підприємств різних галузей економіки, а саме й в авіатранспортній галузі. Тому, на нашу думку, визначення системи економічної безпеки підприємств авіаційного транспорту) та показників ефективності діяльності цієї системи є досить актуальною проблемою сьогодення, так як на економічну безпеку міста, регіону та держави у цілому впливає на рівень їх економічної безпеки.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблемам ефективності економічної безпеки авіатранспортних підприємств присвячені роботи вітчизняних та іноземних вчених, серед яких роботи О. Ареф'євої, В. Загорулька, Є. Сича, О. Казаченка, П. Клименка, В. Коби, С. Демінського, В. Пономарьова, О. Кірієнка, О. Кириченка, Г. Козаченка, Т. Кузенка, Н. Капустіна, С. Мізюк, В. Мізюка, В. Мунтяна, С. Довбні, В. Шликова та інших.

Метою статті є визначення складових ефективності системи економічної безпеки підприємств авіаційної галузі, які впливають на рівень їх економічної безпеки.

Виклад основного матеріалу. В складних умовах сучасних економічних та політичних процесів в Україні значної уваги набувають питання економічної безпеки підприємств всіх галузей господарства, а саме проблеми економічної безпеки підприємств авіаційного транспорту.

Дослідження теорії економічної безпеки підприємств дозволили нам зробити висновок, що вона перебуває на стадії формування категорійно-понятійного апарату, адже відбувається еволюція визначення категорії економічна безпека та показників визначення її рівнів.

Дослідження наукових праць з проблем визначення категорії «економічна безпека» дозволила нам зробити висновок, що існують 4 підходи до визначення категорії економічна безпека підприємства:

Перший підхід - базується на забезпеченні умов збереження комерційної таємниці й інших секретів підприємства. Цю думку поділяють: Алексеєнко В.; Сокольський Б.; Полянський А.; Гавриш В.А.; Ярочкіна В.; Шаваєва О.; Батуріна Ю.М.; Голованова В.Н.; Горячева В.С.; Раєвського Г. та ін. Другий підхід - визначає як стан підприємства протистояти несприятливим внутрішнім і зовнішнім впливам. Цього підходу до визначення категорії притримуються Ареф'єва О., Кузенко Т., Губський Б., Беренс Х., Капустін Н. та ін. Третій підхід - ресурсно-функціональний - стан

найбільш ефективного використання корпоративних ресурсів для запобігання виникнення загроз і забезпечення стабільного функціонування підприємства зараз і у майбутньому. Цю думку поділяють: Ковальов Д., Сухорукова Т., Забродський Н., Капустін Н., Плетникова І. та ін.. Четвертий підхід - розгляд економічної безпеки підприємства з позиції окремого аспекту його діяльності. Подібного підходу до визначення дотримуються: Козаченко А., Пономарев В., Ляшенко А., Бендиков М., Шкарлет С. та ін..

Таким чином економічну безпеку підприємства можна розглядати, як систему функціональних складових, які для кожного конкретного підприємства можуть мати різні пріоритети залежно від існуючих загроз.

Класика основних складових економічної безпеки підприємства, яка подана різними авторами у науковій літературі складається з:

техніко-технологічної безпеки

політико-правової безпеки

інформаційної безпеки

кадрової безпеки

фінансової безпеки

фізичної безпеки

інтелектуальної безпеки

економічної безпеки

корпоративної безпеки

специфічні види безпеки та інші. Дослідження видів ризиків в діяльності авіатранспортних підприємств дозволили нам виділити три характерних складових безпеки авіатранспортного підприємства: безпека польотів, авіаційна та екологічна безпека. Ефективність системи економічної безпеки

авіатранспортного підприємства є процес забезпечення усіх складових економічної безпеки, тому необхідно розглянути авіаційну та екологічну безпеку, а також безпеку польотів, як складові комплексної системи безпеки авіатранспортного підприємства та визначити його економічну безпеку за допомогою ресурсно-функціонального підходу.

Таким чином, можна визначити категорію «економічна безпека авіапідприємства» як стан найбільш ефективного використання ресурсів авіапідприємства для запобігання виникнення загроз і забезпечення його стабільного функціонування в теперішньому і в майбутньому.

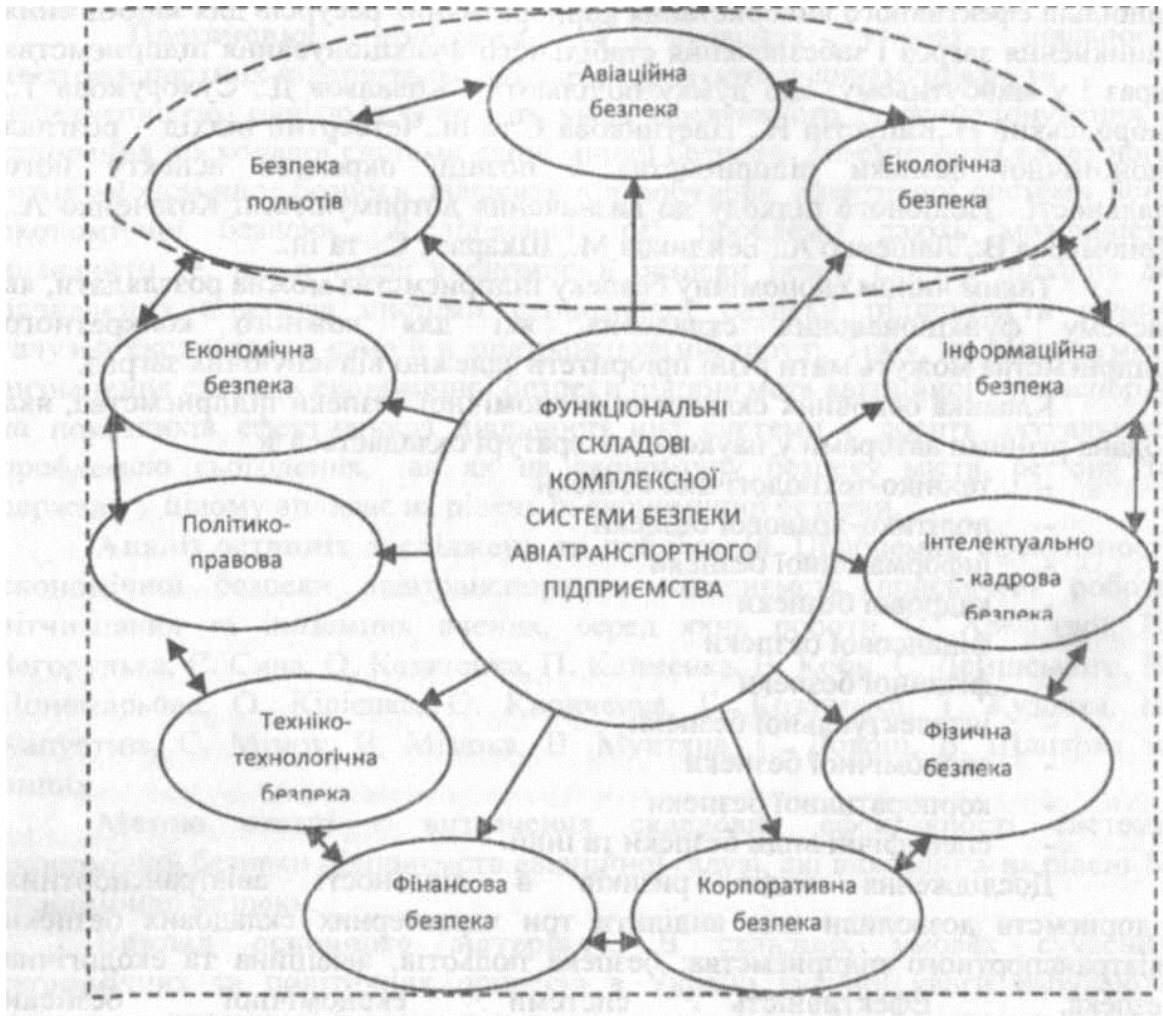


Рисунок 1. Функціональні складові комплексної системи безпеки авіатранспортного підприємства

Як показано на рисунку 1 всі функціональні складові пов'язані між собою і впливають одне на одне, їх неможливо відокремити, тобто вони не можуть ефективно функціонувати окремо.

У Повітряному кодексі України та в Законі України «Про Держави» програму авіаційної безпеки», **авіаційна безпека (АБ) визначена** як комплекс заходів, а також людські та матеріальні ресурси, призначені для захисту цивільної авіації від актів незаконного втручання (АНВ) в її діяльність. Організація ефективною авіаційної безпеки здійснюється за основними напрямками:

- технології забезпечення авіаційної безпеки;
- технічне забезпечення системи авіаційної безпеки;
- оцінка та мінімізація загроз авіаційної безпеки; -нормативно-правове забезпечення організації авіаційної безпеки.

Безпека польотів (БП), як друга специфічна складова - це складова економічної безпеки авіатранспортного підприємства, підтвердженням цих слів є прийняття Галузевої програми з безпеки польотів на 2014-2016 роки наказом Міністерства інфраструктури України від 15.01.2014 року за №18.

Основними завданнями цієї Програми є розробка, впровадження та контроль дотримання галуззю цивільної авіації України принципів, положень і вимог стосовно функціонування ефективної системи нагляду за безпекою польотів як ключового елементу державної політики у галузі безпеки цивільної авіації. Це завдання також витікає із зобов'язань України як члена ІКАО. Слід виділити три ключові елементи безпеки польотів, а саме:

- покращення безпеки на злітно-посадковій смузі;
- зменшення інцидентів, пов'язаних із зіткненням справного повітряного судна з перешкодою чи земною поверхнею;
- зменшення інцидентів, пов'язаних з втратою контролю над повітряним судном під час польоту.

Заходи з впровадження ефективної системи нагляду за безпекою польотів в рамках цієї Програми згруповано за наступними напрямками:

- заходи загального та організаційного характеру з впровадження системи нагляду за безпекою польотів;
- стандартизація правил і процедур застосованих в системі нагляду за безпекою польотів;
- співпраця з міжнародними та регіональними організаціями стосовно системи нагляду за безпекою польотів;
- належне управління та використання ресурсів для забезпечення ефективного функціонування системи нагляду;
- обмін інформацією з безпеки польотів.

Екологічна безпека - третя специфічна складова економічної безпеки авіатранспортних підприємств.

Екологічна безпека (ЕБ) - це такий стан та умови навколишнього природного середовища, при якому забезпечується екологічна рівновага та гарантується захист навколишнього середовища: біосфери, атмосфери, гідросфери, літосфери, космосфери, видового складу тваринного і рослинного світу, природних ресурсів, збереження здоров'я і життєдіяльності людей.

Згідно ст. 50 закону України "Про охорону навколишнього природного середовища" Екологічна безпека — це такий стан навколишнього середовища, коли гарантується запобігання погіршення екологічної ситуації та здоров'я людини.

Далі, при визначенні ефективності системи економічної безпеки авіатранспортних підприємств, ми пропонуємо використовувати відносний показник ефективності системи економічної безпеки, який можна зобразити у вигляді формули:

де, E_j - відносний показник ефективності економічної безпеки авіатранспортного підприємства;

i - певний вид події (АНВ, гибель внаслідок АНВ, забруднення навколишнього середовища від інцидентів з ЛА, тощо);

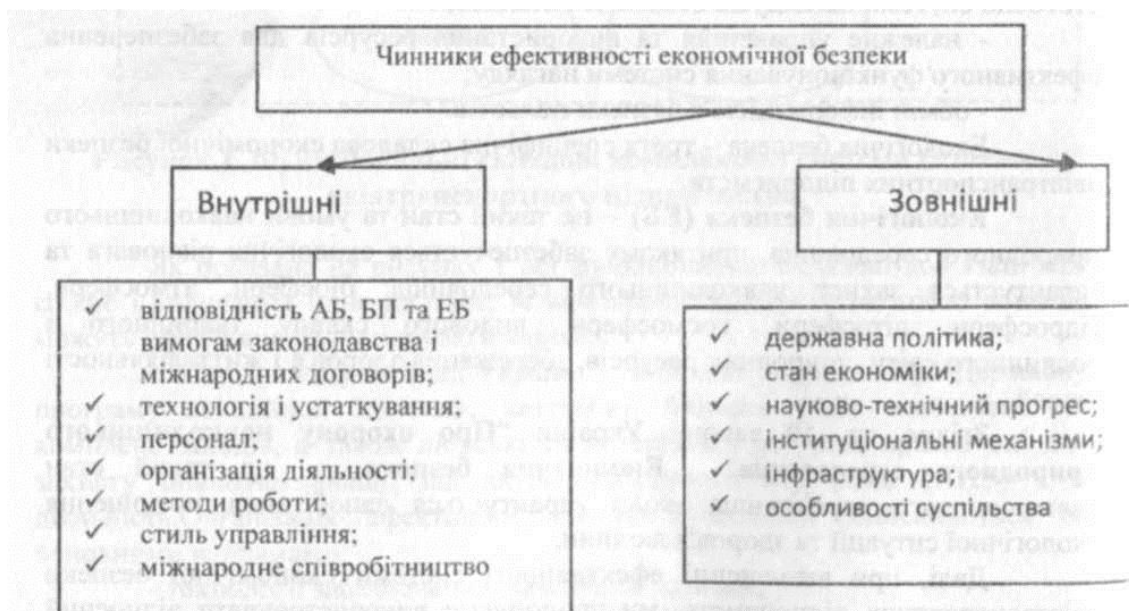
t_{ij} - число попереджень подій цього виду (кількість АНВ, яких вдалося уникнути, кількість врятованих при АНВ, кількість врятованих ЛА тощо);

F_j - залучений комплекс заходів.

Рівень ефективності забезпечення заходів економічної безпеки на авіатранспортному підприємстві залежить від багатьох чинників. Тому для практичного розв'язання завдань управління ефективністю важливого значення набуває їх визначення та аналіз. Основні види чинників ефективності економічної безпеки представлено на рис.2.

Ефективність забезпечення економічної безпеки авіатранспортних підприємств залежить від виконання і дотримання чинного законодавства.

Важливою передумовою зростання ефективності системи економічної безпеки транспортного підприємства є достатній рівень розвитку інфраструктури з метою поширення доступу до інноваційних і інформаційних центрів, а також належний стан економіки та НТП.



Особливості суспільства також впливають на показники ефективності його економічної безпеки. Адже процедури безпеки слід застосовувати, враховуючи менталітет, стать, вік тощо суб'єктів, а це впливає і на якість, і на швидкість їх проведення.

Таким чином, ефективність системи економічної безпеки авіатранспортних підприємств залежить від ряду як внутрішніх, так і зовнішніх чинників. Її можна представити у вигляді функції:

$$E_{cc}=f(k_1, k_2, \dots, k_n), \quad (2)$$

де E_{cc} - ефективність системи економічної безпеки;

k_1, k_2, \dots, k_n - внутрішні і зовнішні чинники, що на неї впливають.

Проблема підвищення ефективності системи економічної безпеки авіатранспортних підприємств полягає в тому, щоб при мінімально- достатній кількості залучених ресурсів (трудових, матеріальних і фінансових) та при чіткому виконанні вимог законодавства з питань авіаційної безпеки, безпеки польотів та екологічної безпеки досягти максимально можливого збільшення бажаного результату (запобігання АН В, зменшення кількості АНВ, забруднення навколишнього середовища, випадків з безпекою польотів, а також пом'якшення наслідків тощо). Саме тому, лише уміле використання усієї системи перелічених чинників може забезпечити достатні темпи зростання ефективності економічної безпеки авіатранспортних підприємств.

Таким чином, ефективність системи економічної безпеки авіатранспортних підприємств можна розглядати як співвідношення результатів діяльності основних функціональних складових системи її економічної безпеки до витрат, що забезпечили цей результат.

Висновки. Проаналізувавши теоретичні дослідження забезпечення економічної безпеки можна зробити наступні висновки:

- в галузі економічна безпека авіатранспортних підприємств відсутній комплексний підхід, щодо визначення системи економічної безпеки в комплексі зі специфічними компонентами економічної безпеки авіатранспортних підприємств таких як авіаційна та екологічна безпека, а також безпека польотів;

- в статті визначені нормативні акти, щодо регулювання специфічних складових в системі економічної безпеки авіатранспортних підприємств;

- аналіз ризиків економічної безпеки дозволив визначити чинники ефективності системи економічної безпеки авіатранспортних підприємств, та функціональну залежність;

-ефективність системи економічної безпеки авіатранспортних підприємств залежить від розробки системи ефективно обгрунтованих попереджувальних заходів.

Список використаних джерел

1. Повітряний кодекс України від 19.05.2011 № 3393-VI.
2. Галузева програма з безпеки польотів на 2014-2016 роки. Наказ Міністерства інфраструктури України від 15.01.2014 року №18.
3. Закон України "Про охорону навколишнього природного середовища".
№ 2756-VI (2756-17) від 02.12.2010.
4. Мізюк В.В. Фактори макросередовища галузі авіаційної безпеки / В.В. Мізюк // Проблеми системного підходу в економіці: Збірник наукових праць - К.:НАУ, 2006. Вип. 18 - С.55-59.
5. Мізюк В.В. Ефективність авіаційної безпеки авіатранспортного підприємства та аналіз чинників, що на неї впливають / В.В. Мізюк, О.М. Мурга // Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: Збірник наукових праць - К.:НАУ, 2008. Вип. 18 - С.2-8.
6. Мізюк С.Г. Оцінка інноваційного ризику у забезпеченні економічної безпеки авіапідприємства. /С.Г. Мізюк // Проблеми системного підходу в економіці: Збірник наукових праць - К.:НАУ, 2014. Вип.47 - с.173- 183.

EFFECTIVENESS OF ECONOMIC SECURITY AIR TRANSPORT ENTERPRISES

Activities of aviation enterprises are characterized by dynamism and danger. The condition for the effective functioning of the air transport enterprises is to create a perfect system of economic security.

In the theory of economic security is no single approach to determine the system aggregates economic security of enterprises of different industries, and in particular air transport industry. In the article the category of "economic security airlines' status as the most efficient use of resources airlines to prevent the occurrence of threats and ensure its stable operation in the present and in the future.

Research types of risks in aviation enterprises allowed us to distinguish three specific components of air enterprise security, aviation security, aviation and environmental safety. The efficiency of the economic security of air enterprise is the process of ensuring all components of economic security, as in the article the aviation and environmental safety, and the safety as characteristic components of the integrated system of air enterprise and determined its economic security for resource-functional approach. Also, the article mathematically defined relationship between the efficiency of economic security and air enterprise affecting her internal and external factors.

The authors raised the problem of increasing the effectiveness of the economic security of air transport companies, which according to the authors is that when minimally sufficient number of borrowed resources (human, material and financial) and the clear performance requirements of legislation on aviation security, safety and environmental safety to achieve the maximum possible increase desired result (All prevent, reduce All, pollution cases, flight safety and mitigation, etc.).

The article states that only skillful use of the entire system of internal and external factors can provide sufficient economic growth rate of efficiency of air transport security companies.