

Рассмотрев модели анализа влияния внешних факторов на развитие и функционирование организации, мы пришли к выводу, что, не смотря на многообразие моделей, руководителям необходимо обращать внимание на каждый финансовый показатель, влияющий на развитие организации. Из представленных внешних факторов следует выделять те, которые являются инструментом для достижения успеха, а результаты, полученные в ходе проведения анализа, разрабатывать и иметь в виду в каждом подразделении организации.

Таким образом, анализ внешних факторов в условиях антикризисного управления позволяет предусмотреть формирование корректирующих действий дальнейшего развития предприятия путем сопоставления количественного выражения их влияния. Кроме этого, выявление основных сил влияния на формирование стратегий развития позволяет равномерно и результативно распределить финансовые ресурсы на перспективу, что способствует оптимизации внутренних резервов развития предприятия и повышению эффективности деятельности в целом.

Список литературы

1. Труш Е.В., Шарапова В.М. Внешний анализ конкурентов организации // Экономические исследования и разработки. - 2017. - № 2. - С. 52.
2. Юданов А.Ю. Конкуренция: теория и практика: учебное пособие. - 5-е издание. - М.: ГНОМ-ПРЕСС, 2012. - С. 384.
3. Шарапова Н.В. Стратегический анализ, или с чего начать? // Экономика и предпринимательство. - 2017. - № 4-1(81-1). - С. 636.

© О.В. Байгулова, К.В. Чумаченко, 2018

УДК 332.8

Ю.В. Ведяскина

магистрант кафедры "Экономики и финансового менеджмента"

Научный руководитель

Ю.Б. Кострова

к.э.н., доцент кафедры "Экономики и финансового менеджмента"

ФГБОУ ВО Рязанский государственный

радиотехнический университет

г. Рязань, Россия

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ОТРАСЛИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА В РОССИИ

Развитие отрасли коммунального хозяйства находится под контролем местного самоуправления, поскольку большая часть предприятий отрасли являются муниципальными. От их функционирования зависит качество жизни населения муниципальных образований. Поэтому стратегической задачей для местных органов власти должно стать привлечение в отрасль ЖКХ частных инвестиций. Необходима разработка программ и системы законодатель-

ства, которая стимулировала бы сотрудничество между муниципальными образованиями и бизнесом.

Существенной составляющей данных программ должно стать обучение выборных должностных лиц местного самоуправления и муниципальных служащих; информирование органов местного самоуправления о круге потенциальных инвесторов, о технологиях работы с ними; методическая поддержка органов местного самоуправления в данной сфере, как на этапе подготовки инвестиционных предложений, так и на этапе их реализации [1, с. 21].

Целью развития и совершенствования ЖКХ является создание комфортных условий для приведения жилых помещений и инфраструктуры городского хозяйства к тем стандартам качества, которые обеспечат благоприятные условия для жизни населения. Денежная поддержка объектов ЖКХ позволит снабдить жилищный фонд коммунальной инфраструктурой, повысить качество коммунальных услуг.

В данной сфере экономики необходимо создавать развитую конкурентную среду, поскольку, сведя монополизацию отрасли к минимуму, можно добиться того, что предприятия будут заинтересованы в повышении и развитии своих конкурентных преимуществ. Менеджмент предприятия начнет прикладывать больше усилий для решения проблем, связанных с качеством оказываемых услуг, поскольку данный параметр является одним из ключевых при оценке потребителем деятельности предприятий. Предприятиям рекомендуется повышать эффективность использования энергоносителей и других ресурсов, повышать энергоэффективность зданий и основных фондов, создать условия для перехода предприятия на рациональное использование и экономное расходование энергоресурсов [2, с. 15].

Необходимо уделить особое внимание совершенствованию менеджмента на предприятиях отрасли ЖКХ. Важно, чтобы на предприятиях уделялось достаточное внимание разработке конкурентных преимуществ на рынке услуг. Необходимо пересмотреть подходы к использованию трудовых ресурсов предприятия: основой устойчивой позиции организации на рынке являются квалифицированные сотрудники, которые заинтересованы в развитии своего предприятия. Персонал, обслуживающий технические резервы предприятия, обязан иметь соответствующую квалификацию и стимул к работе, поскольку незнание тонкостей производственных процессов в совокупности с халатностью может привести к аварийным ситуациям на производстве [3, с. 24]. Стоит учитывать то, что предоставление коммунальных услуг требуется населению на регулярной и бесперебойной основе в виду гигиенических и санитарных норм, а также их непосредственного влияния на жизнедеятельность и здоровье населения. С учетом данного факта, аварийные ситуации на производстве, которые могут привести к частичным перебоям, а то и вовсе к отключению горячей воды, отопления, электричества, могут создать негативный социальный эффект в обществе. Это, в свою очередь, влияет на имидж предприятия. Персонал, отвечающий за управление предприятием, также обязан иметь достаточно актуальные экономические знания, поскольку на него ложится ответственность за разработку и принятие стратегических решений на предприятии. Исходя из вышесказанного, вытекает следующая необходимость - изменение системы оплаты труда на предприятиях коммунального хозяйства, поскольку труд квалифицированных сотрудников требует соответствующих денежных вложений в фонд оплаты труда [4, с. 38].

Список литературы

1. Комиссарова Лариса Алексеевна Жилищно-коммунальное хозяйство как объект инновационного развития // Вестник НГИЭИ. 2014. №5 (36).
2. Лушенкова Наталья Ивановна, Богданова Екатерина Николаевна Финансовая система жилищно - коммунального хозяйства: состояние и перспективы // Мир науки и образования. 2015. №4.
3. Спирина Лиана Иршатовна Система оплаты труда персонала управляющих организаций сферы жилищно-коммунального хозяйства на основе ключевых показателей эффективности // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика . 2015. №1 (11).
4. Грачёва Ирина Ивановна Проблемы и перспективы функционирования рынка жилищно-коммунальных услуг в современных экономических условиях // Концепт. 2013. №12 (28).

© Ю.В. Ведякина, 2018

УДК 658

В.В. Дмитренко

студент

Кубанский государственный университет

г. Краснодар, Россия

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЫГОД ОТ ВНЕДРЕНИЯ CRM СИСТЕМЫ
В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ**

На данный момент взаимоотношения являются главной целью каждого банка. Успешное сотрудничество с клиентом влечет за собой последующие обращения и рекомендации услуг знакомым и друзьям.

На решение клиента воздействует ряд факторов, которые меняются с течением времени [4]. Изменяются не только внешние условия, но и клиентский опыт. И, соответственно этому, меняется поведение клиента, его образ мыслей и критерии принятия решения, что сказывается на восприятии им банка/продукта.

Одним из ярких примеров внедрения CRM системы является проект, осуществленный в американском банке "Community National Bank" (CNB). В него были внедрены два модуля: "Продажи" и "Сервис", в результате чего сотрудникам стали доступны следующие возможности [3]:

- оперативный доступ к информации о клиентах;
- группировка клиентов по предоставляемым им услугам;
- контроль обращений в сервисную службу и рассмотрение запросов в кратчайшие сроки;
- выявление индивидуальных требований клиентов и использование их при предоставлении услуг.

Банк, который был создан более ста лет назад всегда был успешным, и чтобы удержать свои позиции, ему необходимо было обратить внимание на потребности клиентов. Следовательно, появилась необходимость в систематизации данных о клиентах, их потребностях и непосредственно историях заказов. Реализовать эти направления помогла система управления отношениями с клиентами Microsoft CRM.