

NOVA UNIVERSITY
NOVA SCHOOL OF BUSINESS AND ECONOMICS

IV INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE

**THE MODERN TRENDS
IN THE DEVELOPMENT OF BUSINESS
SOCIAL RESPONSIBILITY**

June 26th, 2020

Proceedings of the Conference

**Lisbon, Portugal
2020**

UDK 33(062)

Mo045

Organising Committee

Traça Daniel	Professor, Ph.D in Economics, Dean at Nova School of Business and Economics, Universidade Nova, Lisbon, Portugal.
Hélder Ferreira Vasconcelos	Professor, Dr. of Economics, Nova School of Business and Economics, Lisbon, Portugal.
Bogoyavlenska Yuliya	Ph.D, Assistant Professor in Economy, Department of Personnel Management and Labour Economics Zhytomyr State Technological University, Ukraine.
Martina Diesener	Professor, Dr. of Economics, Dean of Faculty of Economics and Management Science, Leipzig University, Germany.
Natia Gogolauri	Professor, Dr. of Economics, Head of Quality Assurance, New Higher Education Institute (NEWUNI), Georgia.
Olga Chwiej	Associate Professor, Dr. of Economics, freelancer scientist, Poland.
Pilelienė Lina	Dr. of Management and Administration, Associate Professor of Marketing, Department of Marketing, Vytautas Magnus University, Lithuania.
Shaposhnykov Kostiantyn	Professor, Dr. of Economics, Head of Black Sea Research Institute of Economy and Innovation, Ukraine.
Yuliana Dragalin	Ph.D, Dr. of Economics, As. Professor, Dean of Faculty of Economic Sciences, Free International University, Moldova.

The modern trends in the development of business social responsibility: IV International scientific conference (June 26th, 2020. Lisbon, Portugal). Riga, Latvia: “Publishing House “Baltija Publishing”, 2020. 108 pages.

Contents

CURRENT INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS IN SOCIAL RESPONSIBILITY CONTEXT

Gusarova S. A.

DEVELOPMENT OF BUSINESS SOCIAL RESPONSIBILITY IN CHINA
IN THE CONTEXT TO COMBAT COVID-19..... 1

Федотова Ю. В.

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ
УКРАЇНСЬКОЇ ДИПЛОМАТІЇ..... 6

ECONOMICS AND MANAGEMENT OF NATIONAL ECONOMY, THE SOCIAL RESPONSIBILITY OF NATIONAL MODELS OF ECONOMIC SYSTEMS

Gafurov O. V.

OPTIMIZATION OF MATERIAL AND TECHNICAL SUPPORT
OF MILITARY STRUCTURES OF THE NATIONAL GUARD
OF UKRAINE: LOGISTICS APPROACH 11

Dzickański P.

DIVERSIFICATION OF THE SOCIO-ECONOMIC DEVELOPMENT
OF RURAL COMMUNES IN EASTERN POLAND
IN THE YEARS 2009–2018..... 18

BUSINESS ECONOMICS AND CORPORATE GOVERNANCE: ISSUES COMPETITIVENESS IN THE SOCIAL RESPONSIBILITY CONDITIONS

Гончар Л. О., Беляк А. О.

ТРЕНДОВИЙ АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ
ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ..... 24

Пашенко О. В., Жарікова О. Б.

ВИРОБНИЦТВО ЯКІСНОГО ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОГО
МОЛОКА В УКРАЇНІ ВІДПОВІДНО ВИМОГ ЄВРОСОЮЗУ 30

Poberezhna Z. M.

SCIENTIFIC APPROACHES TO ASSESSING THE COMPETITIVENESS
OF AVIATION ENTERPRISES IN COMPETITIVE MARKETS..... 36

Титикало В. С. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ВПЛИВУ ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЕКОНОМІЧНОГО ПОТЕНЦІАЛУ	40
--	----

Cisko L. SELECTED LEGAL INSTRUMENTS OF THE EUROPEAN UNION IN THE SPHERE OF COMPETITIVENESS POLICY FOR SUSTAINABLE GROWTH OF ENTERPRISES	43
---	----

SOCIAL AND RESPONSIBLE MANAGEMENT OF HUMAN CAPITAL FORMATION

Хитра О. В. РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО РЕЗОНАНСУ В КОМАНДНІЙ ПРАЦІ	48
---	----

PROBLEMS OF MANAGEMENT AND MARKETING

Льченко Т. В. СУЧАСНІ ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ МАРКЕТИНГОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ УКРАЇНИ	54
--	----

Кобилюх О. Я., Гірна О. Б. ТРАНСПОРТНА ЛОГІСТИКА: ВИКЛИКИ ПАНДЕМІЇ COVID-19	58
---	----

Шедяков В. Е. СОЦІАЛЬНО-ІНФОРМАЦІОННІЕ КОММУНІКАЦІИ В ВОСПРИЯТИИ СВОБОДЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ	62
---	----

CROSS-BORDER COOPERATION AND REGIONAL COMPETITIVENESS

Маляр Е. М. ЕКОНОМІЧНІ ВЛАСТИВОСТІ ТА ПОТЕНЦІЙНИЙ РОЗВИТОК УКРАЇНСЬКО-ПОЛЬСЬКОГО КОРДОНУ ЯК ОСНОВИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТРАНСКОРДОННИХ ТЕРИТОРІЙ ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ	67
---	----

ACCOUNTING, ANALYSIS AND AUDIT, NATIONAL CHARACTERISTICS AND EUROPEAN TRENDS

Томчук В. В. ВИКОРИСТАННЯ ІНСТРУМЕНТАРІЮ CRM ТА ERP-СИСТЕМ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ОБЛІКУ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ	72
--	----

ACCOUNTING, ANALYSIS AND AUDIT, NATIONAL CHARACTERISTICS AND EUROPEAN TRENDS

Томчук В. В., к.е.н., доцент
*Донецький національний університет
імені Василя Стуса
м. Вінниця, Україна*

ВИКОРИСТАННЯ ІНСТРУМЕНТАРІЮ CRM ТА ERP-СИСТЕМ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ОБЛІКУ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ

Зростаюча конкуренція, значне насичення ринку ідентичними товарами, зростаюча вимогливість споживачів, що диктують виробникам і продавцям свої умови, загострює боротьбу за клієнтів. Клієнту сьогодні важлива не тільки наявність потрібних йому товарів, а й те, як до нього ставляться, наскільки швидко й ефективно готові вирішувати його проблеми. Відсутність стратегії бізнесу, орієнтованої на клієнта, становить проблему для більшості вітчизняних компаній, тому підвищення ефективності взаємодії з клієнтами для багатьох підприємств сьогодні є ключовим фактором розвитку [1].

Відповідно можна стверджувати, що розвиток інновацій визначається, в першу чергу, якістю, інформаційного забезпечення та рівнем автоматизації бізнес-процесів на підприємстві, головним фундатором якого є фінансовий та управлінський облік.

Вирішення проблем накопичення, обліку, обробки великих обсягів інформації, оцінки бізнес-процесів, налаштування контролю за діяльністю співробітників, аналізу «вузьких місць», оптимізації зворотнього зв'язку із клієнтами потребує застосування сучасних інформаційних технологій, зокрема використання систем автоматизації відносин із клієнтами – CRM

(Customer Relationship Management – Управління відносинами з клієнтами) та ERP-система (Enterprise Resources Planning – Планування ресурсів підприємства). Саме завдяки застосуванню CRM та ERP технологій у підприємства буде можливість планувати завдання і контролювати їх виконання, вести облік клієнтів, зберігати документацію про проекти і автоматизувати її створення, що в свою чергу дасть змогу збільшити прибутковість підприємства.

Бізнес-потенціал будь-якого підприємства формується як результат взаємодії технологічно-активних бізнес-процесів, що використовують фінансові, матеріальні, людські, інформаційні, управлінські ресурси і механізми їх організаційного, ресурсного і правового забезпечення [2].

Досліджуючи наукові здобутки з проблематики управління бізнес-процесами, встановлено, що існує два підходи до їх визначення. Згідно першого підходу, бізнес-процеси зорієнтовані на опис послідовності операцій та виступають у формі закритого процесу (А. Бьорн, Г.-Е. Еріксон, М. Пенкер, В. Репін, М. Хамер, Д. Чампі). Представники другого підходу стверджують, що бізнес-процеси в організації формують ланцюжок цінностей (М. Портер, В. Міллер).

Отже, бізнес-процес – послідовність робіт (дій), що відносяться до виробничої господарської діяльності підприємства. З нашого погляду, бізнес-процес включає в себе ієрархію взаємопов'язаних дій (завдань), що реалізують одну або декілька бізнес-цілей компанії. Іншими словами, бізнес-процес – це регламентований ланцюжок дій, що призводить до певного результату, наприклад продажу вашого продукту клієнту виробництво певного виду продукції, надання сервісних послуг. Тому автоматизація бізнес-процесів – це перенесення розроблених на папері ланцюжків регламентованих дій в облікову систему підприємства, роблячи їх живими і доступними для всіх учасників бізнес діяльності.

З нашого погляду, завдяки використанню електронних носіїв первинної інформації, створенню електронних первинних

документів, застосування гнучкого інструментарію CRM та ERP-систем суттєво змінюється організація облікового процесу.

CRM – це набір додатків, пов'язаних єдиною бізнес-логікою та інтегрованих у корпоративне інформаційне середовище підприємства у вигляді надбудови над ERP на основі єдиної бази даних. CRM-система дозволяє організувати роботу front-office (підрозділів, що безпосередньо взаємодіють із клієнтами), що орієнтується на потреби клієнта, на активну роботу з клієнтом, порівняно з орієнтуванням бізнесу на вдосконалення роботи back-office (внутрішні підрозділи, що безпосередньо не взаємодіють із клієнтами) шляхом використання переваг ERP-систем.

ERP-системи є набором інтегрованих додатків, які дозволяють створити єдине середовище для автоматизації планування, обліку, контролю і аналізу всіх основних операцій бізнесу в масштабі підприємства. Серед них можна виділити планування виробничих ресурсів, оперативне управління виробничим планом, облік і аналіз результатів діяльності тощо. Всі операції планування і аналізу підрозділяються в ERP на окремі функціональні модулі: планування ресурсів (фінансових, людських, матеріальних) для виробництва товарів або послуг, оперативний контроль за виконанням планів (постачання, збуту), виконанням договорів, всі види обліку, аналіз результатів господарської діяльності. Вся інформація зберігається в єдиній базі даних, звідки її можна у будь-який час одержати за запитом.

Системи ERP знаходяться на верхньому рівні в ієрархії систем управління підприємством, який зачіпає ключові аспекти діяльності, такі, як виробництво, планування, фінанси і бухгалтерія, матеріально-технічне постачання і управління кадрами, збут, управління запасами, ведення замовлень на виготовлення і постачання продукції і надання послуг.

З нашого погляду, перевагою ERP-систем є можливість у забезпеченні менеджменту підприємства релевантною інформацією для аналізу та прийняття стратегічних рішень, що стосуються ефективного управління підприємством, дають широкий інструментарій для автоматизованого ведення не

тільки фінансового, а й управлінського обліку. Можливість такої організації облікового процесу дає суттєві переваги, коли необхідно ухвалювати оперативні та довгострокові управлінські рішення, завдяки широкому наповненню аналітичного функціоналу системи, що підвищує прозорість ведення бізнесу та інвестиційну привабливість підприємства.

ERP-система дозволяє описати функції всередині трьох основних бізнес-процесів економічного відтворення – процесу придбання, виробництва та реалізації. Таким чином, дана система дає змогу так організувати ведення фінансового та управлінського обліку, щоб відобразити вище згадані процеси у режимі реального часу з можливістю застосування програмних продуктів, які здані не тільки оперативно фіксувати облікову інформацію, а й дозволять аналізувати таку інформацію та надавати керівництву підприємства потрібну інформацію. Тому, концепція ERP-систем полягає у створенні єдиного сховища даних, що містить всю ділову інформацію, накопичену підприємством у процесі ведення бізнесу, зокрема фінансову інформацію, дані, пов'язані з виробництвом, управлінням персоналом, та будь-які інші дані. Отже, на сьогоднішній день будь-яка облікова система не просто інструмент формування звітності. Це джерело інформації, аналіз якої дозволяє керівнику підприємства відстежувати тенденції і приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Вітчизняний ринок програмних продуктів пропонує сьогодні низку програмних продуктів для автоматизації бухгалтерського обліку із застосуванням CRM та ERP систем, а саме: «ДЕБЕТ Плюс», FinExpert®, BS Integrator Бізнес Комплект, SAP ERP, SAP SRM (Supplier Relationship Management), Oracle ERP Cloud, BAS ERP. Вважаємо, що розвиток інформаційних систем і технологій та перехід на процесно-орієнтоване управління зумовить активізацію внутрішніх можливостей підприємства, що у свою чергу дозволить розвивати потенціал співробітників підприємства, удосконалити бізнес-процеси, підвищити

ефективність внутрішніх процесів на підприємстві і розвивати його інноваційну діяльність.

Таким чином можна зробити висновок, що стрімкий розвиток інформаційних технологій, постійне удосконалення функціональних можливостей програмних продуктів, з одного боку, та постійного зростаючий рівень конкуренції, необхідність досягти максимальної ефективності в управлінні бізнес-процесами підприємства, вплив кризових явищ на всі сектори економіки, наявність невизначеності у змінах зовнішнього середовища, з іншого боку, вимагають від вітчизняних підприємств застосування нових підходів автоматизованих та використання сучасних інструментів, методів управління, які спрямовані на збільшення ефективності підприємства та зростання його конкурентних переваг. CRM та ERP-системи – це один з найбільш перспективних сегментів ринку програмного забезпечення та управлінських інформаційних систем. Сьогодні існують практично необмежені можливості для автоматизації бізнес-процесів, проте перш ніж приступати до впровадження CRM та ERP-систем, потрібно визначити спосіб, яким це буде відбуватись, бюджет, а також бажаний результат.

Література:

1. Юрчук Н.П. CRM-Системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку . *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Випуск 23, частина 2. С. 141-147.
2. Юрчук Н.П. Методика формування інформаційного забезпечення інформаційної системи обліку оплати праці у аграрних підприємствах. *Ефективна економіка*. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua>.
3. Дадали, А. Системы ERP. *КомпьютерПресс*. М., 2001. № 10. С. 47-56.
4. Синявіна Ю. В. Аналіз українського ринку інформаційних систем бухгалтерського обліку *Економічний аналіз : зб. наук. праць*, 2015. Том 21. № 2. С. 305-308.

Izdevniecība “Baltija Publishing”
Valdeķu iela 62 – 156, Rīga, LV-1058

Iespiests tipogrāfijā SIA “Izdevniecība “Baltija Publishing”
Parakstīts iespiešanai: 2020. gada 24. jūlijs
Tirāža 100 eks.