

управлінських і інформаційних технологій, за допомогою яких компанія збирає і накопичує інформацію про своїх клієнтів на всіх стадіях їх життєвого циклу, використовує цю інформацію в інтересах свого бізнесу шляхом вибудовування взаємовигідних відносин з ними. Терміном CRM позначають, як правило, не тільки інформаційні системи, що містять функції управління взаємовідносинами з клієнтами, а й саму стратегію орієнтації на клієнта. Суть цієї стратегії полягає в тому, щоб об'єднати різні джерела інформації про клієнтів, продажі, відгуки на маркетингові заходи, ринкові тенденції для побудови найтісніших відносин з клієнтами.

Впровадження на підприємстві системи CRM дозволить підвищити ефективність маркетингових зусиль підприємства, створити постійну клієнтську базу та забезпечити довгостроковий захист ринкової позиції.

Проблема впровадження CRM для багатьох підприємств полягає в необхідності досить суттєвих інвестицій в створення, або придбання системи та фінансового забезпечення її функціонування.

Список літератури: 1. Пейн Є. Руководство по CRM. - Минск: Гревцов Паблішер, 2007. - 374 с. 2. Павленко А.Ф., Вовчак А.В., Примак Т.О. Маркетингові комунікації: сучасна теорія і практика: Монографія. – К.: КНТЕУ, 2005. – 408 с.

УДК 330.332

КОХАН О.В., ВЕДЕРНІКОВА О.А., доцент, к.т.н.

ФОРМУВАННЯ ІНВЕСТИЦІЙНОГО КЛІМАТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ІМІДЖУ РЕГІОНУ

Економічний розвиток будь-якого регіону залежить від інтенсивності протікаючих у ньому інвестиційних процесів. Аналіз стану та динаміки залучень інвестицій в Україну свідчить про недостатню активність інвесторів. Більша частина інвестицій вкладається українськими інвесторами, але їх фактичні об'єми за останні роки скорочуються як і об'єми іноземних інвестицій. Тому, проблема формування привабливого інвестиційного клімату залишається однією з найбільш актуальних проблем сучасної економіки України.

За роки незалежності в Україні був розроблений і прийнятий ряд законопроектів, метою яких було створення сприятливих умов інвестування, що мало б значно поліпшити умови ведення бізнесу в Україні. Проте, на даний момент покращення не відбулося. Показник притоку прямих інвестицій в

Україну в 2011 році з урахуванням переоцінки, втрат та курсової різниці на 44,5% відстає від рівня 2007 року. Виходить, що такі заходи уряду виявились неефективними.

Аналіз наукових публікацій з питань методик оцінки інвестиційного клімату показав, що в їх основі лежить суто економічний підхід, який заснований на аналізі кількісних показників, що характеризують сформований на певний момент часу економічний стан в регіоні. Групи показників, що використовуються для оцінки інвестиційної привабливості регіону, не враховують ряд якісних характеристик і ту ступінь важливості, яку їм надає інвестор. Представляється, що така оцінка не дає можливості визначити основні напрямки покращення інвестиційного клімату в регіоні, оскільки неможливо виявити визначальні критерії при оцінці інвесторами ступеню привабливості клімату, а кошти на його формування в регіонах завжди обмежені.

Проблему залучення інвестицій у розвиток регіону пропонується розглядати в контексті формування позитивного для інвесторів іміджу регіону та подібно проблемі, що вирішується у повсякденній практиці будь-якої організації – забезпечення попиту на свій продукт, тобто з позицій маркетингового підходу та теорії поведінки споживача. З огляду на таке бачення, інвестиційний клімат може бути розглянутий у якості «продукту», який формується та пропонується «виробником» – представниками органів місцевої влади, що опікуються процесом управління інвестиційної діяльності у регіоні. «Споживачем» такого специфічного «продукту» є інвестор, який оцінює ступінь його привабливості і приймає рішення про його «використання». Це означає, що робота представників органів місцевої влади має базуватися на знаннях закономірностей, у відповідності з якими інвестор формує свою оцінку інвестиційної привабливості регіону. Очікується, що такий підхід забезпечить зворотній зв'язок та урахування очікувань інвесторів.

Список літератури: 1. Експрес-випуск «Інвестиції зовнішньоекономічної діяльності» за 2007-2011 рр. [Електронний ресурс] : //Державний комітет статистики України – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>. – Загол. з екрану. 2. Статистичний бюлетень «Надходження та освоєння інвестицій у спеціальних (вільних) економічних зонах та на територіях пріоритетного розвитку України за інвестиційними проектами» за 2008-2010 рр. [Електронний ресурс] : //Державний комітет статистики України – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>. – Загол. з екрану.

УДК 631.1.02: 339.138

СКВОРЦОВ О. О., АНТОНЕЦЬ О. О., к.е.н., ст.викладач