

Сьогодні на українському ринку присутні як продукти зарубіжних розробників для підприємств сервісу (OPERA, Fidelio та Epitome, SalesForce), так і вітчизняних - ProHotel, SuperHotel, B52 та інші.

Серед функцій CRM-систем для готельного бізнесу можна виділити:

- пошук та залучення нових потенційних клієнтів;
- автоматичне підтвердження бронювання номера за допомогою електронної пошти;
- підтримка автоматичних відправок листів гостям, які виїхали;
- складання звітів та аналіз отриманої інформації.

Функціями CRM-систем для підприємств харчування, серед інших, є такі: формування бази про гостя, аналіз інформації, передача її обслуговуючому персоналу; мобільна передача актуальних пропозицій, зміни в асортименті тощо; забезпечення персоналізації клієнта.

Застосування CRM-систем в кінцевому підсумку, як нами зазначалось, забезпечує залучення нових клієнтів та утримання наявних. В свідомості більшості керівників в зв'язку із цим виникає низка запитань, як оцінити вплив на прибуток утримуваних нами споживачів, чи варто витратити засоби на з'ясування того, що вони бажають, взагалі, як обґрунтувати доцільність задоволення їх побажань.

Для визначення результатів від прийнятих маркетингових рішень важливо зрозуміти механізм окупності маркетингу, управління відносинами зі споживачами та стратегічну цінність всього цього.

Висновки. Застосування CRM-систем українськими підприємствами готельно-ресторанного сектору набуває все більшого поширення. Відбувається переорієнтація на нові стандарти обслуговування, нові методи конкурентної боротьби, посилюється боротьба за клієнта. В той же час, оцінювання ефективності CRM із врахуванням запровадження автоматизованих систем обліку та аналізу інформації, здійснюється із недостатнім рівнем обґрунтування. Частіше цей процес є інтуїтивним, узагальнюючим, на основі валових показників реалізації.

Лише в такому випадку ми могли б висвітлити вплив показників ефективності CRM-системи на ступінь досягнення стратегічних цілей підприємства (через CRM-стратегію), не забуваючи про ціннісний аспект інформаційної системи для працівників підприємства та споживачів.

#### Список використаних джерел:

1. Державний стандарт професійно-технічної освіти ДСПТО 5122 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [elanets-pal-vimk.mk.sch.in.ua/Files/downloads/Кухар.doc](http://elanets-pal-vimk.mk.sch.in.ua/Files/downloads/Кухар.doc). – Дата звернення: 1.04.17.
2. Ягупов В. В. Педагогіка : навчальний посібник / В. В. Ягупов. – К. : Либідь, 2002. – 560 с.

**Ракитянська Т. В.**, здобувач освіти,  
**Курилова Н. М.**, викладач,  
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж  
Державного торговельно-економічного університету»

## ІННОВАЦІЙНІ НАПРЯМИ ТА ТЕНДЕНЦІЇ ПАРАДИГМИ ІНВЕСТИЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ

Глобальний рейтинг країн і територій світу за рівнем прямих іноземних інвестицій у номінальному (абсолютному) значенні складається щорічно МВФ, Конференцією Організації Об'єднаних Націй з торгівлі і розвитку та Світовим Банком. України зайняла серед країн світу в 2019 р. 62-ге та 76-те місце в 2017 р., що свідчить про низьку привабливість країни для іноземних інвесторів.

Незадовільний стан інвестиційної діяльності Україні, непривабливий інвестиційний клімат потребують значного удосконалення інвестиційної політики модернізації економіки.

Для вирішення ключових проблем, формування базису стійкого довгострокового розвитку та модернізації національної економіки необхідним є становлення відповідального та обґрунтованого управління соціально-економічним розвитком країни на основі активізації інвестиційної політики. Реалізація інвестиційної політики здійснюється на основі системи соціально-економічних ідей та цілей, завдань та заходів, теоретично вивірених інструментів, методів їх досягнення.

Основною метою державної інвестиційної економічної політики є уявлення про бажаний майбутній стан об'єкта, якого намагається досягнути суб'єкт, якісне економічне зростання. Головними складниками розроблення політики слід вважати процес визначення цілей, пріоритетів, завдань, кількісних і часових характеристик, конкретних виконавців і необхідних ресурсів.

Науково обґрунтована інвестиційна політика повинна бути спрямована на модернізацію економіки із дотриманням вимог ресурсно-екологічної безпеки країни та соціальної відповідальності інвесторів, своєчасної відповіді на актуальні виклики сьогодення, якісного економічного розвитку. Важливим напрямом підготовки, розроблення та реалізації інвестиційної політики модернізації економіки стає розроблення парадигми інвестиційної політики. Під поняттям парадигми розуміється основа, яка містить у собі загальноприйняті уявлення про предмет розгляду. Парадигма – термін, який має кілька значень, широко використовується в наукових дослідженнях із давніх античних часів. Парадигма (грец. *παράδειγμα* – «приклад», «взірець») – у загальному значенні – теоретико-методологічна модель.

Парадигма – сукупність філософських, загальнотеоретичних основ науки; система понять і уявлень, які властиві певному періодові розвитку науки, культури, цивілізації.

Відомий учений, дослідник методології науки Томас Кун (1922–1996) у праці «Структура наукових революцій» визначає наукову парадигму як сукупність фундаментальних знань, цінностей, переконань та технічних прийомів, що слугують зразком для наукової діяльності. Розкриття сутності термінології дуже важливе для науково обґрунтованої постановки завдань та проведення дослідження, отримання вагомих результатів для практичної реалізації. Актуальність дослідження термінології була чітко сформульована ще М. Хайдеггером: всі наші епістемологічні проблеми викликані неправильним тлумаченням вихідних слів – термінології, яка створює евристичні координати кожної науки.

Парадигма інвестиційної політики охоплює теоретичні засади та підходи в контексті модернізації економіки щодо формування ефективних принципів, заходів, механізмів, інструментів розроблення, реалізації та системи форматів управління інвестиційними процесами в країні. Особливості парадигми – в системному осмисленні та пізнанні динамічних інвестиційних процесів, акцентуванні на актуальних аспектах методології, обґрунтуванні належного понятійно-категоріального апарату, можливості застосування різних методологічних підходів. Предметним змістом при цьому має стати дослідження, формулювання уявлення щодо цілей, важливих пріоритетів, інструментів та механізмів їх досягнення, необхідних ресурсів, отриманих результатів.

Особливістю парадигми інвестиційної політики стає забезпечення інтегрального поєднання високої результативності модернізації економіки, економічної ефективності, соціальної відповідальності інвесторів, держави, ресурсно-екологічної збалансованості, національної та екобезпеки.

Парадигма інвестиційної політики базується на фундаментальних головних принципах, що визначає процес підготовки, розроблення та реалізації інвестиційної політики в контексті модернізації економіки країни.

Інноваційні напрями та тенденції парадигми  
інвестиційної політики модернізації економіки

| Зміст тенденції інноваційно-інвестиційної діяльності:  | Характеристика тенденції інноваційно-інвестиційної діяльності:   |
|--|--|
| Посилення соціально-економічної ролі в розвитку суспільства інформаційно-телекомунікаційних технологій, технологій виробництва медичної техніки та фармацевтичних лікарських препаратів                              | Розвиток нано- та біотехнологій, технологічна трансформація системи сільськогосподарського виробництва; застосування у секторі промисловості нано-матеріалів, досягнення нових технологічних стандартів у галузі медицини.                             |
| Зміни у промисловості, зокрема структурі, масштабі, територіальному розміщенні й організації виробництва   | Інновації перетворилися на засіб збільшення прибутку та захоплення більш широкого сегмента ринку; прискорення економічного зростання шляхом підвищення конкурентоспроможності у світі. Ідея партнерства бізнесу та органів управління .                |
| Інтернаціоналізація знань, технологій та інновацій   | Дослідження, інновації, виробництво та створення вартості більше не локалізовані географічно.  |
| Збільшення масштабу ринкової комерціалізації втілених та невтлених складових прогресивного світового науковотехнологічного доробку   | Посилення загального рівня фінансово-економічних вимог до результату інвестиційного супроводу реалізації проектів наукових досліджень і розробок як з боку держави, так і суб'єктів приватного сектора економіки.                                      |
| Пріоритетними напрямками інноваційної діяльності стануть розробка високих технологій, виробництво на їхній основі продукції (товарів, послуг), вихід на світові ринки, розширення міжнародної інтеграції в цій сфері | Найважливіше дослідженнями є інформаційні технології, альтернативні джерела енергії й енергозбереження, медична тематика, штучного інтелекту, надпровідності, нанотехнологій і мікромашин, використання сонячної енергії, глибокої переробки відходів. |
| Вдосконалення системи управління інноваційною діяльністю   | Зростання витрат на управління та збільшення ефективності виробництва, посилення державної підтримки, управлінські нововведення, інформаційне забезпечення системи управління.   |

Значне місце займає спрямованість інвестиційної політики модернізації економіки на впровадження інновацій, здатності запозичувати та використовувати новітні технології. Сучасним підходом до розуміння дії інноваційної діяльності на рівні національної економіки є розподіл країн за технологічною ознакою. Згідно з поглядами відомого американського економіста Дж. Сакса, країни за технологічною ознакою поділяються на такі групи: технологічні лідери, розвинена частина, яка виробляє інновації, технологічні послідовники та технологічні аутсайтери. Менша частина планети (близько 15% її населення) забезпечує практично всю решту світу технологічними інноваціями. Друга частина (близько половини населення) здатна впроваджувати ці технології у власній системі виробництва і споживання. І решта (близько третини населення) є технологічно відірваною – вона не виробляє інновації і не впроваджує їх.

Незадовільний стан інвестиційної діяльності та недостатньо привабливий інвестиційний клімат України потребує рішучих дій, формування виваженої методологічної бази, проектування парадигми інвестиційної політики модернізації та її практичної реалізації. Розвиток інвестиційної політики модернізації економіки сприяє підвищенню темпів зростання національної економіки, конкурентоздатності, сукупному позитивному впливу на суспільство. Посилення екологізації інновацій, спрямоване на поєднання нано- та інформаційних технологій, зниження рівня шкідливих викидів, покращення якості довкілля є важливим для досягнення сталого розвитку.

Аналіз та дослідження основних положень стратегічних документів розвитку країн ЄС потрібно використовувати для формування основних цілей та проектування стратегічних напрямів розвитку соціально-економічної системи, формування інвестиційної політики України. До основних перспективних напрямів відноситься у контексті адаптації європейського досвіду: сприяння розвитку знань, інновацій; захист довкілля, раціональне та

ефективне використання ресурсів, у тому числі обмежених екологічних благ та послуг; підвищення енергозабезпеченості; боротьба з бідністю та покращення добробуту народу; економічне зростання; національна та екологічна безпека. Стратегічні напрями потрібно трансформувати в цілі національної інвестиційної політики та конкретні поетапні заходи Національної програми реформування соціально-економічного та екологічного розвитку України.

**Список використаних джерел:**

1. Definition of modernization. Merriam-Webster, Inc. Dictionary. URL: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/modernization> (2020, червень, 20).
2. Модернізація. Словник іншомовних слів. URL: <https://www.jnsm.com.ua/cgibin/u/book/sis.pl?Qry=%CC%E4%E5%F0%ED%B3%E7%E0%F6%B3%FF>
3. Перший етап модернізації економіки України: досвід та проблеми / Алимов О. М., Амоша О. І. та ін. ; за заг. ред. В. І. Ляшенка. Запоріжжя : КПУ, 2014. 798 с.
4. Рогоза М. Є., Кузьменко О. К. Модернізація економіки України у контексті неоіндустріальних перетворень. Вісник економічної науки України. 2017. № 1(32). С. 78–83.
5. Україна опустилася на 85-те місце в щорічному рейтингу конкурентоспроможності WEF. URL: <https://ua.interfax.com.ua/news/economic/617843.html>
6. Маслак О. І., Таловер В. А. Комплексна оцінка інвестиційної привабливості країни. Економічний форум. № 3/2016. С. 51–59.
7. Богацька Н. М. Аналіз залучення прямих іноземних інвестицій в економіку України. Економіка та суспільство. 2017. № 10. С. 28–31. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/> (дата звернення: 09.02.2023).
10. Інвестори погіршили оцінку бізнес клімату України. Укрінформ URL:<https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3056435-investoripogirsili-ocinku-biznesklimatu-ukraini.html>(дата звернення: 11.02.2023).
11. Бибик С. П., Сютя Г. М. Словник іншомовних слів: тлумачення, словотворення та слововживання. Харків : Фоліо, 2006. 623 с. (Б-ка держ. мови). С. 415.

**Жупінський А. В.**, здобувач освіти,  
науковий керівник: **Шубіна Л. Ю.**, к.т.н., доцент,  
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж  
Державного торговельно-економічного університету»

## **ВПЛИВ КУПШВЕЛЬНОЇ ЗДАТНОСТІ НАСЕЛЕННЯ НА СТРУКТУРУ ХАРЧУВАННЯ**

На даний час достатньо актуальною є проблема продовольчої безпеки, що в період політичної нестабільності неминує призводить до зростання цін на продовольство. Продовольча безпека за визначенням, прийнятим на Всесвітньому продовольчому саміті, досягається, коли всі люди у будь-який час мають фізичний та економічний доступ до достатнього, безпечного та поживного продовольства для задоволення своїх харчових потреб.

Термін «безпека харчування» несе ширше смислове навантаження. На додаток до загальноприйнятого визначення поняття продовольчої безпеки ФАО визначає безпеку харчування як «забезпеченість безпечним, доступним та достатнім за калорійністю харчуванням у поєднанні з належними санітарними умовами, якісними медичними послугами та допомогою з метою забезпечення здорового та активного життя для всіх членів сім'ї» [1]

Сучасні методи оцінки продовольчої безпеки досить різноманітні та мають багато варіантів. Методи не завжди зрозумілі, бо не ясно для яких цілей можна їх використовувати. Тому валідність методу оцінки продовольчої безпеки невіддільна від мети, досягненню якої цей метод слугує [2, с. 7-9].

Відомості про витрати на продукти харчування, як правило, відображають лише грошову цінність харчових продуктів. Для більш точної оцінки безпеки (якості) харчування (добового раціону) потрібно оцінити кількість придбаних та споживаних харчових продуктів, різноманітність харчування, енергетичну цінність раціону.