

фективности и увеличение размера погашения требований кредиторов, защита интересов должников, испытывающих временные трудности, но имеющих возможность восстановить свою платежеспособность при предоставлении необходимых для этого правовых инструментов.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Leonard Bruce** (The International Insolvency Institute). *Getting the Deal Through – Restructuring & Insolvency 2017*. Tenth edition. London. Law Business Research Ltd. 2016.
2. **Бештоев, М.И.** Тенденции развития института банкротства: движение от репрессии – к реабилитации должника // Эффективное антикризисное управление. – 2015. – № 5 (92). – С. 62-75.
3. **Королев, Ю.Ю.** Регулирование процессов банкротства и санации: внедрение международных норм в Беларуси // Научно-теоретический, научно-практический, научно-методический журнал «Новая экономика». – 2014. – №1 (163). – С. 163-170.
4. **Об экономической несостоятельности (банкротстве): Закон Респ. Беларусь от 13.07.2012 № 415-3 // Нац. Правовой Интернет-портал Респ. Беларусь. – 24.07.2012. – 2/1967.**

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Костюкова Елена Николаевна

Белорусский государственный университет,
Институт бизнеса, Минск
skladlog2017@mail.ru

Мотивация труда занимает значительное место в организации деятельности субъектов хозяйствования, поскольку направлена на стимулирование персонала к эффективному и качественному труду, способствуя обеспечению рентабельной деятельности организации. В свою очередь, это приносит выгоду не только хозяйствующему субъекту, но играет важную роль в экономическом развитии страны, в том числе в условиях формирования рыночной экономики.

На современном этапе развития мотивация персонала рассматривается как элемент общей системы менеджмента. В этой связи человеческий фактор является одним из определяющих в успешном функционировании организации в условиях конкурентной борьбы на рынке.

Одним из наиболее сложных моментов не только в теории, но и в практике менеджмента является правильный выбор методов управления персоналом предприятия. Это, в первую очередь, обусловлено сложностью человеческой психики и моделированием ответных реакций на воздействия менеджеров как отдельными работниками, так и коллективом в целом. Кроме того, следует учитывать, что различные методы

управления оказывают различное воздействие на работника и могут давать дифференцированные результаты в различных ситуациях. Методы стимулирования соответствуют виду управляющего воздействия [1].

Среди методов мотивации можно выделить следующие основные виды:

- административные,
- экономические,
- социально-экономические,
- социально-психологические.

Для административных методов характерно прямое централизованное воздействие субъекта на объект управления. Они ориентированы на такие мотивы поведения, как осознанная необходимость дисциплины труда, чувство долга и др. [2].

Экономическим и социально-экономическим методам обычно отводится центральное место в методах мотивации персонала, поскольку они базируются в первую очередь на экономических отношениях и лежащих в их основе объективных потребностях и интересах людей. В своей совокупности эти методы призваны предоставлять сотрудникам своеобразные добавки к заработной плате, вовлекать сотрудников в процессы деятельности организации, свидетельствовать о заботе организации о своих сотрудниках и т.д. [1], [2], [3].

Социально-психологические методы представляют собой совокупность специфических способов воздействия на личностные отношения и связи, возникающие в трудовых коллективах, а также на социальные процессы, протекающие в них. Они основаны на ценностно-ориентированном подходе и способствуют формированию чувства причастности к организационным проблемам [2], [4, с. 93].

В условиях становления рыночной экономики особое значение приобретают вопросы практического применения современных методов мотивации труда, позволяющих повысить социально-экономическую эффективность производства. Детально разработанная система стимулирования труда позволит создать условия для мобилизации трудового потенциала, создания заинтересованности работников в росте индивидуальных результатов, проявлению творческого потенциала, повышению уровня их компетентности, и как следствие повышения эффективности и качества труда, что в свою очередь является залогом конкурентоспособности предприятия.

Для успешного управления персоналом, необходимо четко представлять основные механизмы и закономерности, по которым осуществляется работа с кадрами, на что нужно обратить внимание. Иными словами руководителю необходимо владеть современными технологиями управления трудовыми ресурсами.

В зарубежной практике для дополнительной мотивации персонала достаточно активно используют финансовое участие работников в результатах деятельности предприятий [5]. К странам, в которых наиболее развито финансовое участие, относится, например, Великобритания, где используют долевое участие работников в капитале. Под последним понимают внесение части личных сбережений работников в обмен на акции или облигации компании с использованием указанных средств на приобретение основных фондов и оборотных средств. Долевое участие в капитале влечет за собой передачу участникам корпорации части прибыли (дохода), в том числе в виде дивидендов или процентов, выплаты пособий или премий предприятия. Выявлено, что это положительно сказывается как на компании, так и на ее работниках, улучшает их отношение к труду, создает благоприятную атмосферу, стимулирует более эффективную деятельность [6].

Долевое участие работников в капитале можно использовать и на белорусских предприятиях, особенно учитывая преимущественно их акционерную форму собственности. Опыт зарубежных компаний зачастую свидетельствует о широком составе их акционеров, в том числе миноритарных. В этой связи целесообразно расширять долю участия работников в акциях, а в последующем и в облигациях предприятий. С одной стороны, это будет способствовать более эффективной трудовой деятельности работающих, повышению прибыли субъекта хозяйствования, а с другой – будет мотивировать коллектив к инвестициям в данное предприятие, в том числе за счет приобретения акций и корпоративных облигаций. В результате осуществления данных мероприятий заинтересованность работников в эффективном функционировании предприятия в целом и в инвестициях в частности возрастет, так как кроме заработной платы они будут получать процент по облигациям и в перспективе более высокие дивиденды по акциям.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Брасс, А.А.** Мотивация: ласковый кнут и жёсткий пряник [электронный ресурс] / А.А. Брасс. – Мн.: Изд-во Гревцова, 2007. – Режим доступа: <http://www.chitalkino.ru/brass-a-a/motivatsiya-2/>. – Дата доступа: 26.02.18.
2. **Управление персоналом организации:** Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова [электронный ресурс]. – М.: ИНФРА-М, 2005. – Режим доступа: http://fptl.ru/files/management/kibanov_uypravlenie-personalom.pdf. – Дата доступа: 24.02.18
3. **Афанасьева, Л.А.** Социально-экономические факторы стимулирования результативности труда персонала [электронный ресурс] // Л.А. Афанасьева // CYBERLENINKA. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/sotsialno-ekonomicheskie-factory-stimulirovaniya-rezultativnosti-truda-personala>. – Дата доступа: 28.02.18.

4. **Седегов, Р.С.** Управление персоналом: Сотрудники как фактор успеха предприятия / Р.С. Седегов, Н.И. Кабушкин, В.Н. Кривцов. – Мн.: Тэхналогія; Изд-во БГЭУ, 1997. – 178 с.

5. **Природа** и формы финансового участия работников в результатах деятельности предприятий [электронный ресурс] // Exdat. – Режим доступа: <http://rud.exdat.com/docs/index-606310.html?page=2>. – Дата доступа: 20. 08. 2017

6. **Зарубежный** опыт мотивации труда [электронный ресурс] // ЭЛИТАРИУМ Центр дополнительного образования. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2010/10/22/print:page,1,zarubezhnyj_opyt_motivacii_truda.html. – Дата доступа: 18.09.17

ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ CRM СИСТЕМ

Кривко-Красько Алексей Владимирович

Белорусский государственный университет,
Институт бизнеса, Минск
sbmt@mail.ru

Система управления взаимодействием с клиентами (Customer Relationship Management Systems, CRM система) — это сложный, многокомпонентный механизм, состоящий из базы данных, а также модулей обработки информации, синхронизованных со многими каналами связи (от традиционных call-центров, до мобильного сервиса) и органично интегрированных в уже существующие корпоративные системы. Если CRM система, которой пользуется организация, не соответствует данному определению, то в качестве результата внедрения системы возможно получить только огромные проблемы с необходимостью радикальной реорганизации бизнес-процессов в организации. Это приведет к следующим сложностям:

- снижение на некоторое время эффективности сотрудников организации от самого нижнего до самого верхнего звена;
- увеличение количества ошибок, совершаемых пользователями системы, многие из которых могут привести к большим проблемам.

CRM системы общего назначения, разработанные крупными компаниями, например, SAP, Oracle, Microsoft, достаточно хорошо отлажены, однако, требуют двухсторонней адаптации для своего внедрения. К сожалению, большинство отечественных компаний, адаптируя ведущие CRM системы к своей деятельности, используют лишь часть функционала системы или адаптируют функционал системы только под конкретные нужды. При этом функционал зарубежных CRM систем не соответствует реальности отечественных компаний. Поэтому такие системы рекомендуют адаптировать бизнес-процессы компании под требования CRM системы.