

5. BBC News. Скандал на борту United Airlines: пассажира силой сняли с рейса. – URL: <https://www.bbc.com/russian/features-39562152> (дата обращения: 24.05.2025).
6. Toyota прятала дефект / Газета.ru. – URL: https://www.gazeta.ru/auto/2010/02/15_a_3324453.shtml (дата обращения: 24.05.2025).
7. Konrath, S. H. Changes in dispositional empathy in American college students over time: A meta-analysis / S. H. Konrath, E. H. O'Brien, C. Hsing // *Personality and Social Psychology Review* – 2011. – № 15 (2). – С. 180–198.
8. Дубовик, С. Десять историй о высококлассном обслуживании клиентов. – URL: <https://sergey-dubovik.livejournal.com/67422.html> (дата обращения: 24.05.2025).

ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ МАЛЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

А. К. Крамаренко, А. В. Алешко
Брестский государственный технический университет,
Брест, Республика Беларусь

Аннотация. Малые организации в предпринимательской деятельности сталкиваются с необходимостью непрерывного повышения эффективности и экономии средств, чтобы оставаться конкурентоспособным на рынке. Новые технологии являются инструментом для решения таких проблем. В научной статье рассматриваются некоторые цифровые решения для оптимизации бизнес-процессов, повышения производительности труда и снижения издержек в деятельности малых организаций.

Ключевые слова: малые организации, технологии, искусственный интеллект, эффективность.

TECHNOLOGIES FOR SMALL BUSINESS EFFICIENCY

A. K. Kramarenko, A. V. Aleshko
Brest State Technical University,
Brest, Republic of Belarus

Abstract. Small organizations in entrepreneurial activities face the necessity of continuously improving efficiency and saving resources to remain competitive in the market. New technologies are tools for addressing such challenges. This scientific article discusses some digital solutions for optimizing business processes, enhancing labor productivity, and reducing costs in the activities of small organizations.

Keywords: small organizations, technologies, artificial intelligence, efficiency.

В быстро меняющемся цифровом мире у малых организаций появляется все больше возможностей. Зачастую, они связаны с использованием технологических усовершенствований. Внедрение технологических разработок помогает малым организациям конкурировать, увеличивая объем сделок, улучшая обслуживание клиентов, а также более эффективно организовывать процессы и действия, принимая во внимание возможности автоматизации избыточной работы. В связи с этим, большинству малых организаций приходится делать выбор, который вероятно принесет им наибольшую отдачу. Рассмотрим некоторые

новые технологии, которые сегодня наиболее востребованы малыми организациями:

1. Искусственный интеллект. ChatGPT, появившийся в 2023 г., преобразил многие программные приложения малых организаций. Технология искусственного интеллекта способствует повышению конкурентоспособности предпринимательской деятельности. Это достигается за счет улучшения процесса принятия решений и снижения затрат. Инструменты и алгоритмы, основанные на искусственном интеллекте, позволяют автоматизировать многие повседневные задачи:

- ввод данных;
- обслуживание клиентов;
- контроль за товародвижением и др.

Это высвобождает ценное время сотрудников, которое они могут посвятить более значимой для деятельности задаче. Чат-боты, например, позволяют малым организациям получать круглосуточную поддержку клиентов семь дней в неделю, автоматизировать повседневные административные задачи, управлять встречами, отвечать на электронные письма и многое другое без привлечения дополнительного персонала или затрат на сверхурочную работу. Искусственный интеллект также позволяет извлекать ценную информацию из огромных объемов данных, что помогает оптимизировать процессы, принимать обоснованные маркетинговые решения. Такие инструменты, как Tableau или Power BI, позволяют получать необработанные данные и преобразовывать их в полезную для деятельности информацию. Также бизнес-аналитика – анализ клиентов, продаж, улучшение внутренних процессов и др. – дает ценные знания, которые могут способствовать росту компании. Также и системы кибербезопасности, разработанные ИИ, распознают нежелательную активность и, благодаря этому, предотвращают потери в результате кражи информации. В дополнение ко всему, эти системы могут использоваться для обнаружения нарушений или незаконных действий в других системах, таких как учетные записи [1, 2]. Видится, что со временем инструменты ИИ станут еще проще в использовании и доступнее, и даже самые малые по численности сотрудники предприятия смогут реализовать свой потенциал.

2. Облачные вычисления. Облако – это экономичный и гибкий способ хранения данных и доступа к различному программному обеспечению. Внедрение облачных технологий помогает сэкономить финансовые ресурсы за счет снижения запросов к локальной ИТ-инфраструктуре и затрат на обслуживание. Облачные вычисления повышают уровень безопасности хранения данных, позволяют синхронизировать данные в режиме реального времени и пересылать их при необходимости в другие регионы. Также облачные провайдеры обычно предлагают планы и услуги, адаптированные к потребностям и ресурсам каждой отрасли экономики. Облако облегчает совместную работу, поскольку сотрудники имеют доступ к документам независимо от того, где они находятся.

Фактически, это упрощает получение необходимой информации. Также облачные вычисления, как правило, снижают затраты на обработку ресурсов, поскольку не нужно распечатывать документы и хранить их. Облачные сервисы обеспечивают высокий уровень оперативности бизнес-процессов [3, 4]. Благодаря использованию облачных платформ можно получать доступ к данным в режиме реального времени, поддерживать удаленную и скоординированную работу.

3. Автоматизация. Малым организациям автоматизация процессов необходима для достижения большей эффективности и сокращения усилий и времени, затрачиваемых на выполнение повторяющейся работы. Она может заменить ручное управление. Это сокращает количество ошибок, повышает качество работы и экономит время. Автоматизация подразумевает использование программного обеспечения для выполнения таких задач:

- с высокой повторяемостью;
- требующих больших затрат времени;
- подверженных ошибкам;
- не требующих участия человека и др.

Такие программные инструменты, как Zapier или Microsoft Power Automate, помогают создавать автоматизированные рабочие процессы между приложениями, что оптимизирует процессы в нескольких доменах. Например, если организации необходимо создавать ежемесячные отчеты о продажах на основе данных, хранящихся в Google Таблицах, а затем отправлять эти отчеты региональным представителям по электронной почте. Вместо того, чтобы выполнять это вручную можно использовать инструмент автоматизации для создания данного рабочего процесса. Такая автоматизация экономит усилия и время, позволяет избежать человеческих ошибок.

Зачастую малые организации нанимают сотрудников небольшими группами. Прием на работу – это непростой процесс, и необходимо выполнять следующее:

- опубликовать описание работы;
- оценить потенциальных кандидатов;
- организовать собеседование;
- сделать предложение о будущем сотрудничестве или отклонить его и др.

Несмотря на необходимость контроля со стороны человека, многие из этих процессов могут быть автоматизированы. Например, онлайн-формы для подачи заявок могут автоматически отсеивать заявки по различным критериям. Такие приложения, как Workable, автоматизируют процесс подбора персонала для малых организаций. Если потребуется отсортировать десятки, или даже сотни заявок, это будет очень важно.

Социальные сети также являются важным инструментом привлечения клиентов для малых организаций. Автоматизация значительно упрощает эту задачу. С использованием таких программ, как Buffer или Hootsuite, можно:

- заранее создавать посты;
- синхронизировать публикации между сетями;
- автоматически отвечать на повторяющиеся вопросы;
- оценивать полезность социальных сетей и др.

Благодаря автоматизации этих задач малые организации остаются активными в социальных сетях, но при этом появляется возможность тратить больше времени на создание более качественного контента.

Для малых организаций важной является и автоматизация процесса резервного копирования данных, что обеспечивает постоянную сохранность важной информации.

Для достижения этой цели выполняются следующие задачи:

- регулировать резервное копирование всех важных данных;
- хранить резервные копии в защищенном облачном хранилище;

- настроить уведомления о завершении резервного копирования или сбоя;
- проверять целостности резервных копий и др.

Службы резервного копирования, такие как Backblaze или Carbonite, помогают автоматизировать этот процесс.

Применение автоматизированных решений в деятельности малых организаций позволяет оптимизировать использование ресурсов, предлагать более высокий уровень качества обслуживания и продвигать стратегическое направление [5]. Автоматизация особенно актуальна для малых организаций, где каждая единица ресурсов имеет первостепенное значение.

4. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Это программное обеспечение (ПО), которое помогает малым организациям управлять данными о клиентах, упрощает обслуживание клиентов.

Большинство малых организаций делают это вручную, используя электронные таблицы или простое программное обеспечение для управления контактами. Программное обеспечение CRM помогает решать проблемы, сохраняя все аспекты взаимоотношений с клиентами в базе данных и делая их доступными. Это позволяет отделам маркетинга и продаж получать всю необходимую информацию, когда это необходимо.

ПО, такое как Salesforce, HubSpot или Zoho CRM, позволяет обеспечивать всестороннюю поддержку на протяжении процесса взаимодействия с клиентами – от привлечения потенциальных клиентов до продаж и послепродажной поддержки.

Salesflare – это востребованный CRM-инструмент для малых организаций. Платформа разработана на основе функций: организация, интеграция, коммуникация и автоматизация. CRM Salesflare отображает все данные в одном месте в виде визуального обзора. Ценность платформы заключается в полностью автоматическом заполнении данных о контактных данных [7].

Далее HubSpot – это программное обеспечение CRM, которое ищет экономически эффективные решения. У него – бесплатные тарифные планы для центров CRM, маркетинга, продаж и обслуживания. HubSpot включает и мобильные приложения для iPhone и Android, менеджер контактов, шаблоны электронной почты, уведомления, телефонные звонки, отслеживание сообщений, планирование и др. Более продвинутые функции доступны на одном из платных тарифных планов Growth suite, но малым организациям обычно достаточно ограниченного бесплатного набора функций [6].

Далее Zoho CRM. Оно предназначено для малых организаций, которым требуется систематическое управление продажами и взаимодействие с клиентами. Система охватывает автоматизацию, аналитику, многоканальную коммуникацию и управление взаимоотношениями. Zoho CRM может работать с различными каналами (электронной почтой, телефонными звонками, социальными сетями и чатом) из единого интерфейса. А средства автоматизации позволяют разрабатывать различные сценарии взаимодействия, ускоряя обработку сделок. Имеются и расширенные аналитические панели мониторинга, что позволяет отслеживать эффективность работы [8].

Перечисленные выше инструменты могут быть объединены и с другим программным обеспечением, формируя комплексный стиль ведения бизнеса в условиях цифровой экономики.

Поводя итог, необходимо отметить, что современные технологии создают все больше возможностей для развития малых организаций, повышения конкурентоспособности. Решения на основе искусственного интеллекта, облачных вычислений, автоматизации и систем управления взаимоотношениями с клиентами позволяют малым организациям экономить на расходах, повышать производительность и улучшать качество обслуживания. Поэтому правильный выбор и сочетание технологий становятся решающими факторами успеха в условиях изменения рыночной ситуации.

Список использованных источников

1. Герасимов, В. А. Информационные технологии в управлении предприятием: учеб. пособие / В. А. Герасимов. – Минск : Новое знание, 2021. – 296 с.
2. Заплатин, С. П. Искусственный интеллект: технологии и перспективы / С. П. Заплатин. – М. : ДМК Пресс, 2022. – 248 с.
3. Крамаренко, А. К. Интеграция программного обеспечения в бизнес: процесс, проблемы и перспективы / А. К. Крамаренко, В. Н. Русенко // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2024. – № 1. – С. 232–237.
4. Кравцевич, Г. А. Современные CRM-системы в деятельности коммерческих предприятий: обзор рынка Беларуси и зарубежных стран / Г. А. Кравцевич, А. К. Крамаренко // Проблемы устойчивого развития регионов Республики Беларусь и сопредельных стран : сб. статей XII междунар. науч.-практич. конф., г. Могилев, 26 мая 2023 г. / Мин-во образ. Респ. Беларусь, Могилевский гос. ун-т им. А. А. Кулешова ; редкол.: Н. В. Маковская [и др.]. – Могилев : МГУ им. А. А. Кулешова, 2024. – С. 38–42.
5. Крамаренко, А. К. Инновации в деятельности микро- и малых организаций на рынке / А. К. Крамаренко // Проблемы современной экономики: глобальный, национальный и региональный контекст : сб. науч. статей / Гродненский гос. ун-т им. Янки Купалы ; редкол.: М. Е. Карпицкая (гл. ред.), С. Е. Витун (зам. гл. ред.) [и др.]. – Гродно : ГрГУ, 2023. – С. 82–91.
6. HubSpot. What Is CRM? Definition + Benefits / HubSpot Blog. – URL: <https://blog.hubspot.com/sales/what-is-crm> (date of access: 14.04.2025).
7. Salesforce. Customer Relationship Management Explained / Salesforce Official Website. – URL: <https://www.salesforce.com/what-is-crm> (date of access: 14.04.2025).
8. Zoho CRM. Features and Integrations / Zoho Corporation. – URL: <https://www.zoho.com/crm/features.html> (date of access: 14.04.2025).

КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ И ПРОДВИЖЕНИЯ ПРОФОРИЕНТАЦИОННЫХ ПРОГРАММ

Ю. Д. Ковалевская, Н. В. Потапова
Брестский государственный технический университет,
Брест, Республика Беларусь

Аннотация. Данная статья исследует роль корпоративной социальной ответственности (КСО) как эффективного инструмента формирования позитивного имиджа организации. На основании анализа эмпирических данных, предложены практические рекомендации по разработке и реализации эффективных коммуникационных стратегий для повышения результативности профориентационных программ в рамках КСО.

Ключевые слова: профориентационные программы, позиционирование, продвижение, корпоративная социальная ответственность, средства массовой информации, специальности, востребованные экономикой, заказчики кадров.