

**Хмельницький політехнічний фаховий коледж
Національного університету «Львівська політехніка»**

Кафедра менеджменту

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: **«Інформаційне забезпечення управління організацією»**
(на прикладі ТОВ «Arce Contact Center»)

Виконав:
здобувач вищої освіти ступеня «бакалавр»
спеціальності 073 «Менеджмент»
Середюк Денис Олександрович

Науковий керівник
д.е.н., доцент Савіцький А.В.

Хмельницький політехнічний фаховий коледж
Національного університету «Львівська політехніка»
Відділення Економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту
Ступінь вищої освіти бакалавр
Спеціальність 073 Менеджмент

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Завідувач кафедри менеджменту
А.В. Савіцький
“01” 02 2022 р.

З А В Д А Н Н Я НА БАКАЛАВРСЬКУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТА

Середюка Дениса Олександровича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Інформаційне забезпечення управління організацією» (на прикладі ТОВ «Arce Contact Center»)

керівник роботи д.е.н., доц. Савіцький А.В.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “26” 10 2022 року № 260

2. Термін подання студентом роботи 15.05.2023 р.

3. Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи: нормативно-правові акти України, статистична інформація Державної служби статистики України, звітність підприємства, наукові публікації, довідкова література у сфері обміну та інформації підприємств, електронні ресурси мережі Інтернет

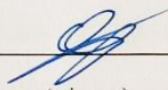
4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити): Теоретичні аспекти значення інформації в управлінні організацією. Організаційно-економічна характеристика ТОВ «Arce Contact Center» та структури його внутрішнього інформаційного середовища. Удосконалення системи інформаційного забезпечення в управлінні ТОВ «Arce Contact Center»

5. Дата видачі завдання 01.02.2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Термін виконання	Відмітка про виконання
1	Підбір літературних джерел по темі дослідження	01.09.2022 – 28.10.2022	виконано
2	Збір та вивчення джерел інформації по темі дослідження.	01.11.2022 – 30.11.2022	виконано
3	Складання плану бакалаврської кваліфікаційної роботи	31.11.2022 – 15.12.2022	виконано
4	Написання вступу та першого розділу бакалаврської кваліфікаційної роботи	16.12.2022 – 27.01.2023	виконано
5	Перевірка та коригування першого розділу бакалаврської кваліфікаційної роботи	30.01.2023 – 28.02.2023	виконано
6	Написання другого розділу бакалаврської кваліфікаційної роботи	01.03.2023 – 31.03.2023	виконано
7	Перевірка та коригування другого розділу бакалаврської кваліфікаційної роботи	03.04.2023 – 14.04.2023	виконано
8	Написання третього розділу та висновків бакалаврської кваліфікаційної роботи	18.04.2023 – 12.05.2023	виконано
9	Перевірка та коригування бакалаврської кваліфікаційної роботи	15.05.2023 – 31.05.2023	виконано
10	Доопрацювання бакалаврської кваліфікаційної роботи після зауважень наукового керівника	01.06.2023 – 07.06.2023	виконано
11	Рецензування бакалаврської кваліфікаційної роботи	08.06.2023 – 12.06.2023	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної роботи на кафедрі	13.06.2023 – 15.06.2023	виконано
13	Захист бакалаврської кваліфікаційної роботи	3 20.06.2023	виконано

Студент

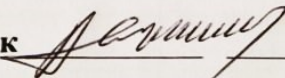


(підпис)

Середюк Д.О.

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник



(підпис)

Савицький А.В.

(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ...	6
1.1. Теоретичні аспекти значення інформації в управлінні організацією.....	6
1.2. Поняття основних видів та моделей комунікації на підприємстві в умовах розвитку інформаційного суспільства.....	9
1.3. Джерела наповнення інформаційних масивів про господарську діяльність підприємства: канали отримання та структура розподілу.....	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО СЕРЕДОВИЩА У ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «Arce Contact Center».....	27
2.1. Організаційно-економічна характеристика ТОВ «Arce Contact Center» та структури його внутрішнього інформаційного середовища.....	27
2.2. Аналіз внутрішніх та зовнішніх факторів інформаційного наповнення у діяльності ТОВ «Arce Contact Center».....	39
2.3. Оцінка інформованості менеджменту та працівників ТОВ «Arce Contact Center» про поточний стан оперативних та стратегічних завдань.....	45
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ (НА ПРИКЛАДІ ТОВ «Arce Contact Center».....	53
3.1. Зарубіжний досвід формування систем інформаційного забезпечення в управлінні підприємством.....	53
3.2. Удосконалення системи інформаційного забезпечення в управлінні ТОВ «Arce Contact Center»	60
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70
ДОДАТКИ.....	74

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах постійного технологічного розвитку та війни, необхідно приймати швидкі та зважені рішення враховуючи вплив усіх факторів. Це не можливо здійснити без якісного та своєчасного обміну інформацією, адже від цього залежать управлінські рішення та долі компаній, фірм і навіть людей.

Одним із пріоритетів України є бажання побудови орієнтованого на людину, відкритого для всіх, спрямованого на розвиток інформаційного суспільства, з можливостями для вільного створення, зберігання, доступу, використання та обміну інформацією і знаннями, щоб кожна людина могла повною мірою реалізувати свій потенціал, зробити внесок у соціальний та особистий розвиток і підвищити якість життя.

З впровадженням нових інформаційних технологій в різних видах діяльності, важливу роль відіграє вдосконалення способів передачі, отримання, зберігання та обробки інформації. Крім того, правильна організація праці може значно підвищити швидкість роботи, оптимізувати її та зробити більш ефективною. Водночас, надзвичайно різноманітний характер завдань, що виникають у роботі, дозволяє повною мірою використовувати інформаційні технології.

У широкому розумінні інформаційна забезпечення – це сфера управлінської діяльності що полягає в розробці методів і форм обробки, організації та управління інформацією для ефективного зберігання, використання та обміну між системами і джерелами інформації або користувачами інформації.

Основною метою інформаційного забезпечення в управлінні бізнесом є отримання релевантної інформації, а саме інформації, необхідної для прийняття виважених рішень, реагування на відповідні події, надання рекомендацій та пропозицій тощо, прислухаючись до потреб користувачів,

надання інформації користувачам (менеджерам та адміністраторам) у підготовленому вигляді.

Це вимагає створення «інформаційних фільтрів» на різних відгалуженнях «інформаційної магістралі». Не менш важливо визначити та систематизувати актуальні інформаційні потреби управлінських підрозділів компанії, щоб вони могли ефективно виконувати свої завдання.

Питаннями інформаційного забезпечення управління організацією займалися такі вітчизняні та закордонні науковці як: Ігор Анатолійович Морозов, Олександр Григорович Антонюк, Гарольд Лебовіц, Пол Страуд, Джон Россітто. Ці науковці – лише декілька прикладів з численних дослідників, які працюють у цій області.

Мета та завдання дослідження. Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів інформаційного забезпечення управління організацією в сучасних умовах господарювання, ринкових трансформацій та інтеграції.

Для досягнення цієї мети сформовано такі завдання:

- здійснити аналіз теоретичних аспектів значення інформації в управлінні організацією;
- дослідити поняття основних видів та моделей комунікації на підприємстві в умовах розвитку інформаційного суспільства;
- систематизувати джерела наповнення інформаційних масивів про господарську діяльність підприємства: канали отримання та структура розподілу;
- здійснити організаційно-економічну характеристику підприємства та структури його внутрішнього інформаційного середовища;
- проаналізувати внутрішні та зовнішні фактори інформаційного наповнення у діяльності підприємства;
- провести оцінку інформованості менеджменту та працівників підприємства про поточний стан оперативних та стратегічних завдань;

– дослідити зарубіжний досвід формування систем інформаційного забезпечення в управлінні підприємством;

– навести пропозиції щодо удосконалення системи інформаційного забезпечення в управлінні підприємства.

Об’єкт дослідження – процес планування діяльності підприємства (на прикладі ТОВ «Arce Contact Center»).

Предметом дослідження – теоретично-методологічні основи формування системи інформаційного забезпечення в управління організацією.

Наукова новизна полягає у розробці нових підходів до інформаційного забезпечення управління організацією, які враховують сучасні тенденції розвитку інформаційних технологій та змін в бізнес-середовищі. Як результат, це дає змогу реалізувати сучасні завдання та вирішити існуючі проблеми у сфері інформатизації менеджменту організації, розвитку гнучкої системи управління та функціонування на окремому сегменті ринку.

Практичне значення отриманих результатів. Отримані результати дослідження мають важливе практичне значення для ТОВ «Arce Contact Center». Впровадження основних положень бакалаврської кваліфікаційної роботи може допомогти покращити функціонування внутрішнього інформаційного середовища, підвищити рівень інформованості менеджменту та працівників про поточний стан завдань і стратегічні плани компанії, а також вдосконалити систему інформаційного забезпечення управління організацією на основі створення спеціалізованого «відділу інформаційного забезпечення». В результаті, впровадження цих положень може позитивно вплинути на ефективність роботи ТОВ «Arce Contact Center», збільшити його конкурентоспроможність і сприяти розвитку компанії.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу трьох розділів, висновків, додатків та списку використаних джерел з 38 найменувань. Матеріали роботи викладені на 67-и сторінках і містять 7-м рисунків та 9 таблиць.

ВИСНОВКИ

У дослідженні підкреслено актуальність і важливість застосування теоретичних і методологічних основ інформаційного забезпечення в управлінні організацією. Встановлено, що інформаційне забезпечення є необхідним елементом управління організацією, оскільки воно забезпечує збір, обробку та аналіз інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

Досліджено значення інформації в управлінні організацією та розглянуто основні види і моделі комунікації на підприємстві в умовах розвитку інформаційного суспільства. Обґрунтовано, що правильний підбір видів і моделей комунікації на підприємстві допомагає поліпшити співпрацю між працівниками та керівництвом і сприяє підвищенню ефективності діяльності.

Досліджено різні джерела наповнення інформаційних масивів про господарську діяльність підприємства, а також систематизовано канали отримання та структуру розподілу цієї інформації. Встановлено, що головними джерелами інформації є внутрішні системи обліку та звітності підприємства, а також зовнішні джерела, такі як державні органи, фінансові та економічні засоби масової інформації, аналітичні агентства та ін.

У дослідженні було підкреслено важливість наповнення інформаційних масивів, що потребує ретельного планування та організації для отримання максимально точної та актуальної інформації для управління організацією. Також було виявлено, що інформація передається через різні канали комунікації, такі як електронна пошта, внутрішні та зовнішні засоби зв'язку, а також засоби електронного документообігу. Структура розподілу інформації на підприємстві полягає у розподілі завдань та обов'язків між працівниками різних підрозділів, що сприяє ефективності роботи інформаційної системи підприємства та покращенню управління ключовими процесами.

В результаті дослідження виявлено необхідність постійного оновлення технологій та методів інформаційного забезпечення, що відповідають сучасним вимогам розвитку інформаційного суспільства. Аналіз інформаційного забезпечення ТОВ «ArceContactCenter» показав, що поінформованість керівництва та працівників про поточний стан діяльності та стратегічні завдання в цілому є задовільною, але є можливості для покращення.

Для покращення інформаційного забезпечення компанії рекомендується більш систематично та регулярно інформувати працівників про оцінки якості обслуговування клієнтів, що сприятиме підвищенню усвідомлення працівниками своєї ролі у задоволенні потреб клієнтів та покращенні якості послуг. Також важливо розвивати систему інформаційного забезпечення щодо персоналу, що допоможе виявляти потреби та проблеми персоналу, здійснювати кадрове планування, підвищувати кваліфікацію та мотивацію працівників. Вдосконалення організаційної структури та оптимізація розподілу робочих обов'язків також буде сприяти покращенню якості послуг та ефективному управлінню.

В ході аналізу зарубіжного досвіду було виявлено, що країни з розвинутою економікою активно використовують сучасні технології та інформаційні системи для управління підприємствами. Вони ставлять акцент на цифрові інструменти, такі як хмарні технології, штучний інтелект, аналітику даних та автоматизацію бізнес-процесів. Це дозволяє підприємствам забезпечувати ефективне управління, швидко реагувати на зміни ринкових умов та підвищувати свою конкурентоспроможність.

Застосування інформаційних технологій в управлінні ТОВ «Arce Contact Center» було вивчено з метою удосконалення системи інформаційного забезпечення. В результаті дослідження було виявлено потенціал для вдосконалення використання інформаційних технологій в компанії. Було рекомендовано впроваджувати сучасні інструменти для автоматизації бізнес-процесів, такі як системи управління взаємодією з

клієнтами, аналітичні платформи для збору та аналізу даних, а також покращувати інформаційну культуру працівників.

Удосконалення системи інформаційного забезпечення в управлінні ТОВ «Arce Contact Center» сприятиме підвищенню продуктивності праці, зниженню витрат, покращенню якості послуг та зміцненню ринкових позицій компанії. Важливо забезпечити належну підготовку та навчання персоналу з використання інформаційних технологій, а також постійно вдосконалювати систему інформаційного забезпечення з урахуванням змін в ринкових умовах та потреб клієнтів.

Під час аналізу зарубіжного досвіду було виявлено, що розвинуті країни активно використовують інформаційні технології та системи управління для покращення ефективності та продуктивності підприємств. Вони ставлять акцент на використання сучасних інструментів, таких як хмарні технології, штучний інтелект, аналітичні платформи та автоматизацію бізнес-процесів/

В контексті дослідження удосконалення системи інформаційного забезпечення в управлінні ТОВ «Arce Contact Center» було виявлено потенціал для покращення використання інформаційних технологій в компанії. Рекомендації дозволили обґрунтувати впровадження сучасних інструментів для автоматизації бізнес-процесів, використання систем управління взаємодією з клієнтами та аналітичних платформ для збору та аналізу даних. Ці заходи сприятимуть підвищенню ефективності роботи, зниженню витрат та поліпшенню якості послуг компанії.

Загальною метою цієї роботи було показати важливість інформаційного забезпечення в управлінні підприємством та впровадження сучасних інформаційних технологій для покращення ефективності та конкурентоспроможності. В результаті проведеного дослідження було підтверджено, що система інформаційного забезпечення є ключовим елементом успішного управління підприємством, особливо в умовах зростаючої конкуренції та швидкої зміни ринкових умов.

Отже, розуміння важливості інформаційного забезпечення в управлінні підприємством та його вдосконалення є необхідними кроками для досягнення ефективного функціонування і конкурентоспроможності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аверкеєва А.М. Сучасні методи і стилі управління персоналом на підприємстві / А.М. Аверкеєва // Вісник ЛНУ. – 2020. - №10. – С.25–39.
2. Адлер, О. О. Аналіз господарської діяльності. Навчальний посібник. Вінниця, ВНТУ. 2019. 118 с.
3. Аналіз господарської діяльності: навчальний посібник/ [за заг. І.В. Сімененко, Т.Д. Косової] – «Центр учбової літератури», 2013. – 384 с.
4. Балабанова Л.В. Управління персоналом: Підручник. /Л.В. Балабанова, О.В. Сардак. – К.: Центр учбової літератури, 2018. – 468 с.
5. Белік В.Д. Механізм стратегічного управління персоналом підприємств харчової промисловості / В.Д. Белік // Актуальні проблеми економіки. – 2021. – №10 (160). – С. 138–141.
6. Бірчак Б. І. Інформаційне забезпечення управління підприємствами: підручник. - Київ: КНЕУ, 2015, 365 с.
7. Бондаренко Н.В. Формування сучасних систем управління персоналом підприємства / Н.В. Бондаренко // Науково-технічний збірник. – 2020. – №111. – С. 267–273.
8. Бут-Гусаїм О. Г., Ковтуненко К. В. Цифровий менеджмент: проблеми та перспективи розвитку. Бізнес Інформ. 2020. № 6. С. 297–304.
9. Гавкалова Н.Л. Управління ефективністю менеджменту персоналу: [монографія] / Н. Л. Гавкалова, Т. А. Власенко. Харків: Вид-во ХНЕУ, 2018. – 295 с.
10. Годін В.В., Корнеєв І.К. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності: Підручник. – М.: Майстерність; Вища школа, 2017. – 240с.
11. Демиденко С. Л., Томчук Р. Р. Організація інформаційного забезпечення аналізу господарської діяльності. Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського. Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Випуск 17. С. 816 – 819.

12. Денисенко М.П. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством [Текст] / М.П. Денисенко, І.В. Колос // Економіка та держава. – 2021. – №7. – С. 19-24.

13. Дудукало Г.О. Механізм забезпечення ефективності діяльності персоналу підприємств машинобудування: методичні підходи до побудови /В.В. Пастухова, Ю.П. Матусов, Г.О. Дудукало // Збірник наукових статей:«Менеджмент у ХХІ сторіччі: методологія і практика»: збірник наукових статей. – Полтава: видавець Шевченко Р.В. – 2021. – С. 91–96.

14. Дядюн О. О. Програмне забезпечення як нема-теріальний актив підприємства: обліковий аспект. Облік і фінанси. 2018. № 3. С. 29–35.

15. Енциклопедія бізнесмена, економіста, менеджера / Під ред. Р.Дяківа. – К.:Міжнародна економічна фундація, 2019. – 704с.

16. Єршова Н.Ю. Інформаційно-комунікаційне забезпечення прийняття управлінських рішень економічними суб'єктами. Науковий вісник Ужгородського університету. Економіка. №. 39 (1). 2013. С. 96–101.

17. Клименко О.В. Інформаційні системи і технології в обліку : [навч. посібник] / О.В. Клименко. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 320 с.

18. Ковінько О.М. Маркетинг в умовах міжнародної диверсифікації бізнес–діяльності: Монографія. К.: КНЕУ. 2017. 423 с. (24,64 д.а.).

19. Коляденко С. В. Маркетинговий підхід до формування іміджу регіону: сучасні інструменти та актуальні завдання. Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності. 2018. №17. С.152–57.

20. Комунікації в менеджменті. URL: https://arm.naiu.kiev.ua/books/osnovu_menedjmentu/files/Tema_4.pdf.

21. Комунікації на підприємстві: поняття, роль, види, форми, процес. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/14066/>.

22. Король В. В. Формування інформаційного забезпечення в управлінні виробництвом продукції буряківництва / В. В. Король // Бізнес Інформ. – 2014. – № 2. – С. 186–191.

23. Кравчик Ю. В. Планування зовнішньоекономічної діяльності як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства на світовому ринку. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2021. № 4 С. 78-83.

24. Крижко О.В., Дарчук В.Г. Інформаційні системи в маркетинговій діяльності. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2016. № 4.

25. Кузьмич О.І. Теоретичні основи організації праці в умовах економічних перетворень / О.І. Кузьмич // Вісник КНУТШ. 2020. – № 7. – С.48–56.

26. Окландер М. А., Окландер Т. О., Яшкіна О. І. [та ін.] Цифровий маркетинг – модель маркетингу ХХІ сторіччя : монографія; за ред. М. А. Окландера. Одеса : Астропринт, 2017. 292 с.

27. Онищенко В. Управлінський облік на підприємстві. Головбух. 2020. URL: <https://www.golovbukh.ua/article/8506-upravlnskiy-oblk-na-pdprimstv>

28. П'ятницька Г.Т., Шевчун М.Б., Яцишина К.В. Інформаційне забезпечення управління якістю логістичних процесів підприємства торгівлі: визначення та організація. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2020. № 61. С. 18–26.

29. Партин Г.О. Управлінський облік: практикум / Г.О. Партин, А.Г. Загородній, А.І. Ясінська, Т.І. Воскресенська, Н.Б. Дзьоба. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. – 364 с.

30. Петруня Ю. Є., Маркетинг: навчальний посібник. 3-тє вид., переробл. і доповн. Дніпропетровськ: Університет митної справи та фінансів, 2016. 362 с.

31. Пуцентейло П., Гуменюк О. Інформаційне забезпечення аналітичної діяльності в управлінні підприємством. Інститут бухгалтерського обліку, контроль та аналіз в умовах глобалізації. 2019. Випуск 1-2. 2019. С. 74 – 80.

32. Саруханов К.Н. Як готувати кадри для підприємств / К.Н. Саруханов // Проблеми теорії і практики управління. – 2021. – №4. – С. 71–76.

33. Соколенко В.А. Механізм впливу мотивації персоналу на підвищення рівня продуктивності праці / В.А. Соколенко, А.С. Клищенко // Вісник НТУ «ХП». Серія: Актуальні проблеми розвитку українського суспільства. – 2020. – № 69(1042). – С. 83–87.

34. Сорока А. М. Інформаційні технології в управління бізнес-процесами на підприємствах. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. № 2 (24). URL: <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/1887>.

35. Хайлук, С.О. Закордонний досвід використання системи контролінгу в управлінні фінансами підприємств [Текст] / С.О. Хайлук // Вісник Української академії банківської справи. - 2005. - №2(19). - С. 36-41.

36. Шлайфер М. Б., Микитин О. З. Розвиток інформаційного забезпечення системи менеджменту вітчизняних підприємств. Національний університет «Львівська політехніка» 2022. – 155 с.

37. Якименко Н.В. Механізм управління персоналом підприємства та його конкурентоспроможність / Н.В. Якименко, А.С. Антіпова // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2021. – № 45. – С. 221–224.

38. Ястремський В.Д. Проблематика управління персоналом на вітчизняних підприємствах / В.Д. Ястремський // Вісник ДНУ. – 2020. – №9. – С. 47–60.