

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
MINISTRY FOR EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ZAPORIZHZHYA NATIONAL UNIVERSITY

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
FACULTY OF MANAGEMENT

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА, МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА
ЛОГІСТИКИ
CHAIR OF ENTREPRENEURSHIP, MANAGEMENT OF ORGANIZATIONS
AND LOGISTICS

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА

на тему «Інформаційні системи і технології як засоби інтенсифікації
управлінської діяльності підприємства»

THESIS FOR THE BACHELOR'S DEGREE

Information Systems and Technologies as Means of Intensification of the
Management Activity of the Enterprise

Виконав: здобувач ступеня вищої освіти бакалавра, _____
групи гр. 6.0730-мо-з _____
спеціальності _____ 073 Менеджмент _____
освітньої програми Менеджмент організацій і адміністрування
_____ В.С. Шишлюк _____

Керівник доц. каф. П,МОтаЛ, доц., к.е.н. _____ О.В. Гудима
Рецензент доц. каф. П,МОтаЛ, доц. к.е.н. _____ В.О. Шишкін _____

Запоріжжя
2024

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра підприємництва, менеджменту організацій та логістики

Рівень вищої освіти бакалавр

Спеціальність 073 Менеджмент, освітня програма Менеджмент організацій і адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

« ___ » _____ 20__ року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Шишлюк Владиславу Сергійовичу

1. Тема роботи Інформаційні системи і технології як засоби інтенсифікації управлінської діяльності підприємства

керівник роботи Гудима Ольга Вікторівна, к.е.н., доцент,

затверджені наказом ЗНУ від « ___ » _____ 20__ року № ___

2. Строк подання здобувачем роботи « ___ » _____ 20__ р.

3. Вихідні дані до роботи документи фінансової та статистичної звітності досліджуваного підприємства за останні роки, наукові праці, спеціальна економічна література, матеріали періодичного друку в яких висвітлюються проблеми використання інформаційних систем і технологій як засобів інтенсифікації управлінської діяльності підприємства.

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з основної частини і додаткової. Основна частина містить такі структурні елементи: вступ, сутність (3 розділи – теоретичний, аналітико-дослідницький, проектно-рекомендаційний), висновки та рекомендації, список використаних джерел.

1 Розділ – Інформаційні технології як інструмент прийняття бізнес-рішень – складається з 3 підрозділів: 1.1 Автоматизовані інформаційні технології, що використовуються в управлінні організаціями; 1.2 Формування системи підтримки прийняття рішень; 1.3 Методи та організація побудови інформаційних систем та інформаційних технологій в управлінні організаціями; 2 Розділ – Оцінка та аналіз інформаційної системи друкарні «Майстерня Друку А+» – складається з 3 підрозділів: 2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства; 2.2 Оцінка внутрішньої та зовнішньої середовища підприємства; 2.3 Аналіз інформаційних систем,

технологій і програмних ресурсів ТОВ «Майстерня Друку А+»; 3 Розділ – Удосконалення інформаційних систем та технологій – складається з 2 підрозділів: 3.1 Впровадження новітніх інформаційних систем в роботу ТОВ «Майстерня Друку А+»; 3.2 Рекомендації з формування внутрішньо фірмової управлінської системи.

5. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Гудима О.В. доцент кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики факультету менеджменту ЗНУ	22.01.2024 р.	22.01.2024 р.
2	Гудима О.В. доцент кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики факультету менеджменту ЗНУ	06.03.2024 р.	06.03.2024 р.
3	Гудима О.В. доцент кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики факультету менеджменту ЗНУ	03.04.2024 р.	03.04.2024 р.

6. Дата видачі завдання 22.01.2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	січень	виконано
2	Вивчення літературних джерел	січень	виконано
3	Збирання матеріалу на підприємстві	лютий	виконано
4	Обробка матеріалу	лютий	виконано
5	Виконання розділу 1	лютий	виконано
6	Виконання розділу 2	березень	виконано
7	Виконання розділу 3	квітень	виконано
8	Формулювання висновків	травень	виконано
9	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	травень	виконано
10	Подання роботи на кафедру	травень	виконано

Здобувач вищої освіти _____ В.С. Шишлюк
(підпис)

Керівник роботи _____ О.В. Гудима
(підпис)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ (підпис) _____ (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: «Інформаційні системи і технології як засоби інтенсифікації управлінської діяльності підприємства»: 60 сторінок, 6 таблиць, 4 рисунки, 1 формула, 2 додатки. Перелік посилань нараховує 25 найменувань.

Об'єктом дослідження є інформаційні системи та технології впроваджені в ТОВ «Майстерня Друку А+».

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз практичних аспектів інформаційних систем та технологій, як засобів інтенсифікації управлінської діяльності підприємства з метою розробки пропозицій щодо їх удосконалення.

Методи дослідження – описовий, порівняльний, аналітичний, табличний, графічний, балансовий, метод статистичного аналізу, групування та узагальнення даних, експертних оцінок.

Актуальність теми даної роботи обумовлена стрімким ростом і диференціацією попиту на наукову, технічну та переважно економічну інформацію, а також зростаючий попит на зміст і форму подання даних є серйозними стимулами для розвитку інформаційних і комунікаційних технологій.

Під час виконання роботи було розглянуто теоретичні основи інформаційних систем і технологій як засобів інтенсифікації управлінської діяльності підприємства. На основі теоретичного матеріалу було проаналізовано діяльність ТОВ «Майстерня Друку А+», а також запропоновано заходи щодо впровадження новітніх інформаційних систем та технологій в діяльність досліджуваного підприємства.

Отримані в кваліфікаційній роботі результати можуть бути використані керівництвом ТОВ «Майстерня Друку А+» в практичній діяльності і сприятимуть удосконаленню діяльності вітчизняних підприємств.

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ, ЕЛЕКТОРННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ, ІНТЕРФЕЙС, ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

ABSTRACT

Qualification work: «Information Systems and Technologies as Means of Intensification of the Management Activity of the Enterprise»: 60 pages, 6 tables, 4 figures, 1 formula, 2 appendices. The list of links includes 25 items.

The object of the study is the information systems and technologies implemented in "Printing Workshop A+" LLC.

The purpose of the qualification work is to analyze the practical aspects of information systems and technologies as a means of intensifying the management activities of the enterprise with the aim of developing proposals for their improvement.

Research methods are descriptive, comparative, analytical, tabular, graphic, balance sheet, method of statistical analysis, grouping and generalization of data, expert assessments.

The relevance of the topic of this work is due to the rapid growth and differentiation of demand for scientific, technical and mainly economic information, as well as the growing demand for the content and form of data presentation, which are serious incentives for the development of information and communication technologies.

During the performance of the work, the theoretical foundations of information systems and technologies were considered as means of intensifying the management activity of the enterprise. On the basis of the theoretical material, the activities of "Printing Workshop A+" LLC were analyzed, and measures were proposed to introduce the latest information systems and technologies into the activities of the enterprise under study.

The results obtained in the qualification work can be used by the management of "Printing Workshop A+" LLC in practical activities and will contribute to improving the activities of domestic enterprises.

INFORMATION TECHNOLOGIES, AUTOMATED SYSTEMS,
ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT, INTERFACE, SOFTWARE,
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ,
СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

- АТС – автоматизована телефонна станція;
ІС – інформаційна система;
ІТ – інформаційні технології;
ІСУ – інформаційна система управління;
СППР - Системи підтримки прийняття рішень;
ОПР - особа, яка приймає рішення;
СУБД – суб'єкт управління безпеки діяльності;
СПФО – системи підтримки фінансових операцій;
СПУ - система підтримки управління;
СППР – система підтримки прийняття рішень;
СПДАВМ - система підтримки діяльності апарату вищого менеджменту;
тис. грн. – тисяч гривень;
ТОВ – товариство з обмеженою відповідальністю.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1 ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРИЙНЯТТЯ БІЗНЕС-РІШЕНЬ.....	11
1.1 Автоматизовані інформаційні технології, що використовуються в управлінні організаціями.....	11
1.2 Формування системи підтримки прийняття рішень.....	16
1.3 Методи та організація побудови інформаційних систем та інформаційних технологій в управлінні організаціями.....	20
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА ТА АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ДРУКАРНІ «МАЙСТЕРНЯ ДРУКУ А+».....	25
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства.....	25
2.2 Оцінка внутрішньої та зовнішньої середовища підприємства.....	32
2.3. Аналіз інформаційних систем, технологій і програмних ресурсів ТОВ «Майстерня Друку А+».....	37
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЙ.....	44
3.1 Впровадження новітніх інформаційних систем в роботу ТОВ «Майстерня Друку А+».....	44
3.2. Рекомендації з формування внутрішньо-фірмової управлінської системи.....	47
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56
ДОДАТКИ	58

ВСТУП

Актуальність теми. Діяльність будь-якого підприємства та його ефективність в значній мірі залежать від використання ним інформаційних систем та технологій. Стрімкий ріст і диференціація попиту на наукову, технічну та переважно економічну інформацію, а також зростаючий попит на зміст і форму подання даних є серйозними стимулами для розвитку інформаційних і комунікаційних технологій.

Саме наявність достовірної та актуальної інформації, а також вміння ефективно застосовувати відповідні засоби і методи збору, перетворення і передачі стають платформою в успішній роботі будь-якого підприємства і організації, незалежно від організаційної та правової форми.

Автоматизовані інформаційні технології - це сукупність способів і методів збирання, передачі, накопичення, зберігання, отримання і обробки актуальної інформації, заснованих на використанні комп'ютерних технологій і засобів зв'язку.

Автоматизоване робоче місце професіоналів - це інструмент для оптимізації та посилення управлінської діяльності, що має професійну орієнтацію, направлену на конкретні проблеми предметної області, і є засобом комунікації між експертами та автоматизованими інформаційними системами.

Продуктом роботи управлінського працівника є рішення, дії і документи, в ході яких приймаються важливі стратегічні рішення, виконуються, віддаються накази і складаються необхідні для роботи документи. Відправною і кінцевою точками роботи управлінця є інформація і різні довідкові матеріали. За допомогою різних технологій проводять обробку і перетворення вихідних даних в необхідні кінцеві інформаційні компоненти. Цим доводиться актуальність вивчення даної теми.

Питання розвитку інформаційних систем і технологій як засобів інтенсифікації управлінської діяльності підприємства та шляхи її підвищення досліджували у своїх наукових працях такі фахівці, як А.В. Анісімов, Т.М. Басюк, Т.А. Бутенко, О.П. Копішинська, В.Б. Вишня, О.І. Зачек, О.Г. Кузьминська, В.А. Павлиш, Б.Т. Ситник, О.В. Вовкодав, Г.Г. Швачич, Пархоменко М.А. Яковлева та ін. Не звертаючи уваги на велику кількість наукових праць з цього напрямку дане питання потребує подальшого дослідження.

Об'єкт дослідження – інформаційні системи та технології впроваджені в ТОВ «Майстерня Друку А+».

Предмет дослідження – теоретичні та методичні підходи щодо впровадження інформаційних систем та технологій в діяльність підприємства.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є аналіз практичних аспектів інформаційних систем та технологій, як засобів інтенсифікації управлінської діяльності підприємства з метою розробки пропозицій щодо їх удосконалення.

Для досягнення поставленої мети було визначено наступні завдання:

- розглянути автоматизовані інформаційні технології, що використовуються в управлінні організаціями;
- обґрунтувати формування системи підтримки прийняття рішень;
- дослідити методи та організацію побудови інформаційних систем та інформаційних технологій в управлінні організаціями;
- надати організаційно-економічну характеристику ТОВ «Майстерня Друку А+»;
- оцінити внутрішню та зовнішню середу підприємства;
- здійснити аналіз інформаційних систем, технологій і програмних ресурсів ТОВ «Майстерня Друку А+»;
- розробити напрямки удосконалення інформаційних систем та

технологій ТОВ «Майстерня Друку А+».

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у роботі використовувалися загальнонаукові і спеціальні методи пізнання, метод наукової абстракції; методи якісного аналізу і синтезу, індукції і дедукції; методи кількісного аналізу економічних показників (спостереження, порівняння, групування, структурування та узагальнення).

РОЗДІЛ 1

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРИЙНЯТТЯ БІЗНЕС-РІШЕНЬ

1.1 Автоматизовані інформаційні технології, що використовуються в управлінні організаціями

Останніми роками для успішного економічного розвитку країн сприяє розвиток інновацій в технологіях. З використанням інформаційних технологій та систем покращується стан роботи підприємств. Зараз вже неможливо уявити, як без використання інформаційних технологій можуть функціонувати підприємства

Актуальність та професійний рівень прийняття управлінських рішень визначає ефективність ділової діяльності. Вибір правильного рішення може бути дуже складним, оскільки під час прийняття ділових рішень необхідно враховувати багато правових, економічних, політичних, моральних та соціальних факторів. Першочергово виникає необхідність зібрати інформацію, необхідну для прийняття рішень. Сучасні інформаційні технології надають істотну підтримку менеджерам.

Інформаційна технологія – це процес отримання нової, якісної інформації про стан об'єктів, процесів, явищ (інформаційних продуктів) за допомогою комплексу засобів і методів збору, обробки та передачі даних (первинна інформація) [7, с.86].

Метою інформаційних технологій є отримання інформації для аналізу людиною та прийняття рішень на основі будь-яких дій.

Інформаційні технології є найважливішим елементом у процесі використання інформаційних ресурсів суспільства. На даний момент вона проходить кілька етапів еволюції. Основним технологічним засобом

технології обробки інформації в суспільстві є персональний комп'ютер, який значно вплинув на концепції побудови та використання технологічних процесів, а також на якість одержуваної інформаційної технології, і, як наслідок, має появу нового поняття – автоматизованої інформаційної технології.

За допомогою рис. 1.1 розглянемо функціональні групи ІС, що використовуються на підприємствах.

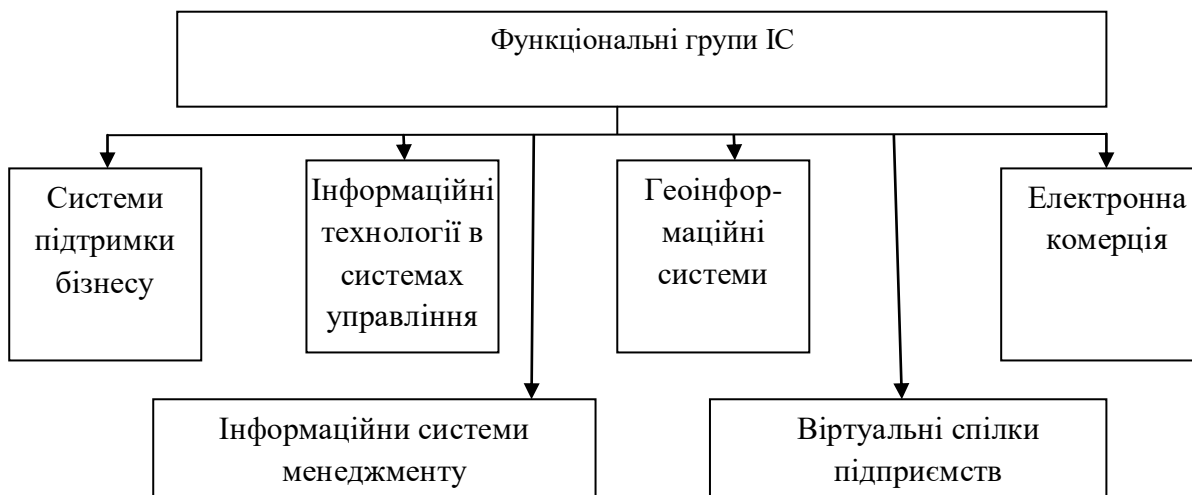


Рисунок 1.1 – Функціональні групи інформаційних систем підприємства

Автоматизована інформаційна технологія є набором способів і методів збору, агрегування, передачі, пошуку, зберігання та обробки інформації на основі використання комп'ютерних і комунікаційних засобів.

Основна мета побудови автоматизованих інформаційних технологій в організаційному управлінні полягає в тому, щоб своєчасно забезпечити фахівців і менеджерів необхідною кількістю надійної інформації для прийняття обґрунтованих бізнес-рішень.

Інформаційні технології, як і будь-які інші технології, повинні відповідати таким вимогам:

- забезпечення високого ступеня поділу всього процесу обробки інформації на дії, операції та етапи;

- включає весь набір факторів, які є необхідними при досягненні поставленої мети;

- має регулятивний характер.

Основними напрямками автоматизації інформаційної діяльності підприємства є: автоматизація процесів обміну інформацією, включаючи встановлення АТС, «електронної пошти», а також використання сучасних гаджетів з виходом у соціальні мережі .

Сучасні технологічні засоби автоматизації інформаційної та управлінської діяльності включають:

- персональний комп'ютер, підключений до мережі;
- система обробки текстів (високопродуктивна проблемно-орієнтована комп'ютерна система);
- копіювальний апарат;
- інструменти спілкування, телефонне обладнання;
- засоби автоматизації введення архівних документів та пошуку інформації (сюди входять нетрадиційні носії інформації, такі як магнітні диски та стрічки, мікрофільми, диски з оптичним записом);
- засіб обміну інформацією – «електронна пошта», соціальні мережі;
- відео-інформаційна система;
- локальна комп'ютерна мережа;
- єдина мережа підприємств.

Процес інформаційних технологій передбачає дотримання певних правил обробки даних в інформаційних системах і на нього впливають різні чинники, які організовані відповідно до наступних категорій:

- предметна область;
- ступінь централізації технологічного процесу;
- рівень залучення до виконання управлінських обов'язків;
- клас реалізованих технологічних операцій;
- тип інтерфейсу користувача;

- техніка побудови мережі.

Класифікація інформаційних систем у системах управління базується на ступені централізації технологічного процесу, в результаті чого виділяють три типи: централізовані, децентралізовані та комбіновані технології.

Централізовані технології передбачають використання центрального сервера комп'ютерної мережі або галузевого/територіального інформаційно-обчислювального центру для обробки та вирішення основних завдань економічного об'єкта.

Децентралізовані технології використовують комп'ютерне обладнання, встановлене на робочих місцях користувачів, для задоволення унікальних вимог спеціаліста.

Комбіновані технології передбачають використання кількох процесів для виконання конкретних завдань із спільними базами даних і всією системною інформацією, що зберігається в автоматизованому банку даних.

Класифікацію інформаційних систем за певними ознаками дозволяє провести різноманітність даних систем (табл.1.1).

Таблиця 1.1 – Класифікація інформаційних систем і технологій

Ознака класифікації	Вид	Характеристика
1	2	3
Глобальні системи з загальним призначенням	Глобальна мережа Інтернет	Система всесвіту зі зберіганням та передачею інформації, поєднуючи мережі комп'ютерів на різних рівнях
	Супутникові системи навігації	Комплекс електронно-технічних систем, які становлять сукупність космічного та наземного обладнання з визначенням місцезнаходження (ГЛОНАСС, GPS)
	Електронна платіжна система	Розрахункові системи між бізнес-підприємствами, банківськими установами та користувачами Інтернету при торгівлі товарами та послугами через Інтернет
	Телефонні мережі	Сукупність телефонних станцій, комунікаційних вузлів, каналів та ліній телефонних мереж

Продовження табл. 1.1

1	2	3
Системи управління з загальним призначенням	Електронний документообіг	Технічні та організаційні системи, за допомогою яких забезпечується процес управління доступом, створенням, а також розповсюдженням електронних документів в мережі комп'ютерів
	Система управління взаємовідносин з клієнтами	CRM, які призначаються для автоматизації бізнес-процесу, пов'язаного з клієнтським обслуговуванням
	Система електронного бізнесу	Система створена на основі сучасних Інтернет-технологій для здійснення основних бізнес-процесів
Допоміжні системи	Геопросторова система	Система з наданням узгодження атрибутивної та просторової інформації, з відношенням об'єктів.
	Мультимедійні системи	Комп'ютерні розробки з елементами інтерактивності, де використовується анімація, відіокліпи, музичне супроводження, різні бази даних
	Інформаційно-правові системи	Системи, що використовуються для зберігання правової достовірної інформації з ефективністю пошукових та аналітичних можливостей, що застосовуються для спеціалістів.
	Система офісного призначення	Програмний продукт, що є необхідним для користувачів, без предметного орієнтування.

Тип предметної галузі розрізняє різні типи завдань, які виконує підприємство чи організація, які зазвичай виконуються за допомогою передових автоматизованих інформаційних технологій. Це речення означає, що в роботу компанії входять завдання банківської, страхової та податкової діяльності та бухгалтерського обліку та аудиту, тощо.

Класи використовуваних технологічних операцій визначають, як інформаційні технології застосовуються для вирішення конкретних завдань, використовуючи програмне забезпечення, таке як текстові та графічні

редактори, табличні процесори, системи керування базами даних, мультимедійні системи, гіпертекстові системи тощо.

Тип інтерфейсу користувача визначає, як автоматизовані інформаційні технології класифікуються на основі доступу користувача до інформаційних, обчислювальних і програмних ресурсів конкретної технології, що використовується на економічному об'єкті [15, с. 65].

Спосіб побудови мережі залежить від потреб структури управління для забезпечення ефективного обміну інформацією та координації між різними частинами компанії. Зростаючий попит на краще управління інформацією в економічних організаціях спонукав розвиток мережевих технологій, які адаптуються до поточних організаційних потреб.

1.2 Формування системи підтримки прийняття рішень

Основою всієї управлінської діяльності є те, що рішення управлінських органів приймаються на індивідуальній або колективній основі для досягнення певних цілей

Для забезпечення необхідної ефективності (своєчасності, раціональності, трудомісткості, вартості) формування та прийняття управлінських рішень існують системи підтримки прийняття рішень (СППР).

Системи підтримки прийняття рішень є однією з областей розвитку інформаційних технологій, яка використовує апаратне забезпечення, програмне забезпечення, дані, бази моделей і роботу менеджерів для підтримки всіх етапів підтримки прийняття рішень користувачами менеджера безпосередньо в аналітиці моделювання процесу на основі заданого набору технологій [12, с. 123].

Прийняття управлінського рішення – особливий вид цілеспрямованої діяльності, яка передбачає вибір однієї з кількох альтернатив. Альтернативи в управлінській задачі часто розуміють як відповідні напрямки дій, оцінені з

точки зору того, якою мірою вони сприяють досягненню поставленої мети. Поняття «альтернатива» і «варіація управлінського рішення» збігаються. Найважливішими елементами процесу прийняття рішення (вибору серед багатьох варіантів) є:

- управлінське завдання (проблема), що вирішується;
- одна або більше цілей, які мають бути досягнуті розглянутими варіантами;
- багато альтернатив, включаючи вибір;
- фактор, який робить вибір – особа, яка приймає рішення (ОПР), або колектив, який вирішує управлінську задачу.

В даний час розроблено велику кількість методів підтримки осіб, які приймають рішення (ОПР) у виборі альтернатив. Виходячи з викладених принципів підтримки прийняття рішень, необхідно виділити три типи систем підтримки прийняття рішень залежно від складності завдань, що вирішуються, та сфери застосування.

Першокласна система підтримки прийняття рішень, з найкращими функціональними можливостями, призначена для використання в органах державного управління високого рівня (адміністрація президента, міністерства) і регуляторних органах великих компаній (рада директорів компанії) при плануванні великого комплексу цільові програми для обґрунтування рішень, пов'язаних із включенням у програму політичних, соціальних заходів або економічних відмінностей, і розподіл ресурсів між ними на основі оцінки їхнього впливу на досягнення основної мети програми [6, с. 44].

Системи підтримки прийняття рішень цього типу є системами загального використання, база знань яких формується багатьма спеціалістами - експертами в різних галузях знань.

Системи підтримки прийняття рішень другого типу – це системи, призначені для особистого використання, база знань яких створюється

безпосереднім користувачем. Вони призначені для використання чиновниками середньої ланки і навіть керівниками малих і середніх підприємств для вирішення завдань оперативного управління.

Система підтримки прийняття рішень третього порядку – це персоналізована система, яка адаптується до досвіду користувача. Вони призначені для вирішення типових завдань системного аналізу та управління (наприклад, вибір кредитора, вибір особи для виконання роботи, заміщення посади тощо). Такі системи забезпечують рішення поточної проблеми на основі інформації про результати фактичного використання рішень цієї проблеми, які застосовувалися в минулому. Крім того, системи цього типу призначені для використання в комерційних підприємствах, що продають дорогі товари тривалого користування, як засіб «розумної реклами», що дозволяє покупцям вибирати товари на основі досвіду використання товарів для аналогічних цілей [22, с. 116].

Давайте розглянемо основні компоненти системи підтримки прийняття рішень.

Системи підтримки прийняття рішень є основним типом управлінських інформаційних систем, які допомагають менеджерам у процесі прийняття неструктурованих і напівструктурованих рішень. Системи підтримки прийняття рішень використовують аналітичні моделі, спеціалізовані бази даних, інтерактивні комп'ютерні процеси моделювання рішень, а також моделі підтримки прийняття рішень суб'єктивна оцінка користувачів.

Іншими словами, системи підтримки прийняття рішень – це унікальні, часто унікальні та складні мобільні системи, якими керують і контролюють менеджери, які використовують їх для прийняття конкретних рішень.

Основними компонентами системи підтримки прийняття рішень є: апаратне забезпечення, програмне забезпечення, дані, моделі та робота менеджера.

Обладнання системи підтримки прийняття рішень включає робочі станції з телекомунікаційними можливостями для забезпечення доступу до інших ресурсів (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 – Типи інформаційних систем

Тип інформаційної системи	Призначення	Характеристика
Система підтримки фінансових операцій (СПФО)	Підтримка фінансових операцій	Стандартизована та деталізована обробка фінансових даних
Система підтримки управління (СПУ)	Підтримка управління	Повторювані, регулярні операції зі статичною структурою та стабільною технологією
Система підтримки прийняття рішень (СППР)	Підтримка прийняття рішень	надає більше можливостей, ніж звичайна інформаційна система, більш гнучка і налаштована під конкретні потреби
Система підтримки діяльності апарату вищого менеджменту (СПДАВМ)	Підтримка діяльності апарату вищого менеджменту	Системи структурування високого рівня, висока надійність та достовірність

Спеціальне програмне забезпечення системи підтримки прийняття рішень називається генератором SPPR. Електронні таблиці варіюються від обмежених генераторів SPPR, спеціалізованих генераторів до вдосконалених генераторів. Вони включають програмні модулі для керування базами даних, шаблони та діалоги.

Модуль керування базами даних базується на можливостях СУБД, які забезпечують створення, запити, консолідацію та підтримку баз даних системи підтримки прийняття рішень. Модуль керування моделлю дозволяє будувати моделі та керувати ними (пакети моделювання включають електронні таблиці, а також спеціально написані програми). Модуль

керування діалогами містить команди, меню, запити, підказки, значки, звіти та створені діаграми.

Відмінною рисою та важливим елементом систем підтримки прийняття рішень є використання модельної основи підтримки прийняття рішень. Кібернетика надає різним галузям науки метод спрощення та аналізу реальності шляхом побудови моделей.

Модель – це спрощена абстракція основних реальних елементів системи та її зв'язків, необхідних для прийняття рішень. Окрім галузей науки і техніки, спеціальні моделі також широко використовуються в сфері управління та бізнесу як простий спосіб аналізу та формалізації бізнес-проблем [5, с. 68].

Як правило, ці моделі є табличними (матричними), математичними або графічними. Використання базису моделі істотно відрізняє системи підтримки прийняття рішень від інформаційних систем звітності.

Інформаційні технології підтримки прийняття рішень можна використовувати на всіх рівнях управління. Крім того, рішення, прийняті на різних рівнях управління, часто потребують узгодження. Тому важливою функцією систем і технологій є координація дій осіб, які приймають рішення, як на різних рівнях управління, так і на одному рівні.

1.3 Методи та організація побудови інформаційних систем та інформаційних технологій в управлінні організаціями

Для найбільш ефективного управління роботою підприємства необхідно мати повну інформацію про ситуацію в компанії та її здатність швидко реагувати на зміни в ній ситуації. Ринкова економіка призводить до збільшення обсягу та складності розв'язуваних завдань у сфері організації виробництва, планово-аналітичних процесів, фінансової роботи, взаємовідносин із постачальниками продукції та споживачами, оперативного

управління неможливе без організації сучасної автоматизованої інформаційної системи .

Інформаційні системи управління – сукупність інформації, методів і моделей економетрики, техніки, програмного забезпечення, технологічних засобів та інших експертних знань, спрямованих на обробку інформації та забезпечення прийняття управлінських рішень [8, с. 65].

Основною метою створення автоматизованої інформаційної системи управління організацією є своєчасне надання достовірної інформації в необхідному обсязі спеціалістам і керівникам для прийняття зрозумілих управлінських рішень.

У зв'язку з цим інформаційна система підприємства повинна виконувати такі функції:

- визначення потреб конкретних менеджерів з характеру та змісту інформації, необхідної для цілей управління та управління виробничо-збутовою діяльністю компанії;

- визначає потребу в технічних засобах компанії в цілому і кожного керівника для надання всієї необхідної інформації;

- централізовано планувати всі витрати на придбання та оренду технічного обладнання для забезпечення безперервної роботи інформаційної системи;

- визначити вартість використання технічних засобів в інформаційній системі (наповнення та навчання обслуговуючого персоналу, оплата використовуваних приміщень, витрати на придбання дисків, дискет, паперу тощо);

- забезпечення належного рівня збору, зберігання та надання інформації;

- розробка програмного забезпечення, прикладних програм [2, с. 73].

Існує багато різних підходів до класифікації інформаційних систем. Але найбільш поширеним є поділ інформаційних систем за типом виконуваних робіт і за типом інтерфейсу користувача.

Класифікація інформаційних систем за видом виконуваної роботи наведена на рис. 1.2.



Рисунок 1.2 – Класифікація інформаційних систем за типами користувацького інтерфейсу

Інтерфейс команд найпростіший. Він забезпечує відображення на екрані підказки системи для введення команд.

Інтерфейс WIMP представляє Windows (вікно) Image (зображення) Menu (меню) Pointer (покажчик). На екрані з'являється вікно із зображенням програми та робочим меню [10, с. 232].

Інтерфейс SILK означає Speech (мова) Image (зображення) Language (мова) Knowledge (знання). Використання даного інтерфейсу з екраном мовних команд переміщується з однієї пошукової системи на іншу.

Тільки за допомогою сучасних методів автоматизації керування можна задовольнити вимоги сучасних умов до систем управління. В даний час для вирішення наведених завдань не можливо обійтися без допомоги комп'ютерної техніки, яка може зберігати і представляти користувачам

службову інформацію, яка цікавить користувачів. Щоб координувати різні види діяльності підприємства, комп'ютери можуть бути легко об'єднані, т.зв. локальні обчислювані системи, але для роботи даних систем потрібне спеціальне програмне забезпечення. Окрім того, до даного програмного забезпечення пред'являється вимога у вигляді зручності доступу до необхідної інформації, простота в користуванні та також захист від несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації, та захист від псування різноманітних програмних вірусів.

У широкому сенсі інформаційна система – це набір взаємопов'язаних компонентів, які використовуються для збору, обробки, зберігання та розповсюдження інформації, яка підтримує діяльність організації. На рівень інформаційних систем впливають два фактори:

- рівень науково-технічного розвитку організації, тобто як вона використовує сучасні технології;
- люди та існуюча культура в організації [16, с. 78].

Останній фактор є вирішальним, оскільки від нього залежить перший. Фактично, складність інформаційних систем зростає пропорційно з розвитком культурної формалізації та розміром організації. Наприклад, у невеликих компаніях з обмеженим обсягом завдань відносини між звичайними співробітниками та менеджерами є простими та неформальними, і складні інформаційні системи зазвичай не потрібні. Навпаки, у великих організаціях із сильно розгалуженою структурою такі системи є критичними. Основними завданнями інформаційних систем менеджерів є підтримка прийняття рішень та управління вхідними/вихідними інформаційними потоками.

Основною складовою автоматизованих інформаційних систем є розвиток інформаційних технологій, які тісно пов'язані з розробкою та функціонуванням інформаційних систем.

Інформаційна технологія (ІТ) – це процес, який використовує сукупність методів і засобів на основі програмно-апаратних засобів для реалізації збору, реєстрації, передачі, накопичення та обробки інформації для вирішення завдань управління економічними об'єктами.

Метою управлінської інформаційної технології є задоволення інформаційних потреб усіх менеджерів, які беруть участь у прийнятті рішень. Це необхідно на будь-якому рівні управління.

Інформаційна технологія управління ідеально підходить для задоволення подібних інформаційних потреб менеджерів різних функціональних підсистем (відділів) або рівнів управління відділами.

Основною метою автоматизованих інформаційних технологій є отримання нової якісної інформації шляхом обробки первинних даних, на основі якої приймаються оптимальні управлінські рішення.

Це досягається шляхом інтеграції інформації, забезпечення її актуальності та узгодженості, використання сучасних технічних засобів для розгортання та функціонування нових форм якісного інформаційного забезпечення функціонування апарату управління [1, с. 63].

Інформаційні технології стикаються зі значним збільшенням обсягу інформації, що обробляється, і, як наслідок, зменшенням часу обробки.

Інформаційні технології є найважливішим елементом у процесі використання інформаційних ресурсів в управлінні.

Автоматизовані інформаційні системи для інформаційних технологій утворюють базове середовище, складовими компонентами якого є інструменти та засоби перетворення даних.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ТА АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ДРУКАРНІ «МАЙСТЕРНЯ ДРУКУ А+»

2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства

Товариство з обмеженою відповідальністю «Майстерня Друку А+» було зареєстровано в м. Запоріжжя 12.03.1998 року за адресою: Запорізька область, місто Запоріжжя, пр. Соборний, будинок 92.

Основним видом діяльності ТОВ «Майстерня Друку А+» є поліграфічні та рекламні послуги, розробка, переддрукова підготовка, виробництво, післядрукова обробка поліграфічної продукції, а також виготовлення POS-матеріалів та рекламних конструкцій. Досліджуване підприємство є сучасним поліграфічним центром, яке зарекомендувало себе надійним партнером, який здатен з оперативністю впоратися із складними завданнями, що мають цілком доступні ціни. Продукція, яку виготовляє Майстерня Друку є добре відомою за межами Запоріжжя і користується добрим попитом, що є обумовленим широким спектром високою якістю і широким спектром послуг, що надаються компанією [18].

Виробничими потужностями ТОВ «Майстерня Друку А+» виступає потужне устаткування у вигляді сучасного до- і постдрукарського обладнання, а також парку друкарських машин AccurioPrint c2060 і bizhub pro 1200. Завдяки цьому досліджуване підприємство надає з високою якістю в найкоротші строки повний комплекс поліграфічних послуг.

Комплексна система маркетингу друкарні базується на наступних основних складових:

- товар: тип, вид і якість;
- ціна: база, надбавки, знижки, умови оплати та кредити;

- технологія продажу (просування послуг): реклама, особистий продаж, просування та стимулювання збуту.

Основною діяльністю є виготовлення високоякісної поліграфічної та рекламної продукції у багатьох видах, які відповідають найвищим вимогам.

Цифровий друк: активних кольорових відбитка фотоякості. Не існує такого тривалого та дорогого процесу підготовки до друку, як офсетний друк. Дозволяє створювати коректури, використовувати їх для редагування. Для друку використовується гладкий і фактурний папір, калька, папір для наклейок і плівка. Чудовий інструмент персоналізації даних (наприклад, нумерація). Економічний при виготовленні невеликих партій друкованих буклетів, каталогів, плакатів, листівок, листівок, візиток, фотографій.

Офсетний друк необхідний, коли потрібен якісний друк, швидко та недорого. Це постери та флаєри, брошури та каталоги, візитки великого шрифту, етикетки та наклейки, листівки тощо. А на картонній упаковці можна друкувати лише офсетним способом.

Трафаретний друк: старий і простий спосіб друку. Зображення створюється шляхом малювання через трафарет на шовкографії. Спеціальна сольвентна фарба міцно зчіплюється з усіма поверхнями. Це дозволяє друкувати на металі, пластику, склі, тканині тощо. Візитки, надруковані методом шовкографії, вигідно відрізняються чіткістю та насиченістю зображення. Тому візитні картки друкують лише таким чином.

Різографія поєднує якісну копіювальну роботу та полігонну роботу. Різограф (правильна назва – копіювальний апарат) може швидко і з високою швидкістю копіювати паперові оригінали і друкувати копії. На відміну від фотокопіювання. Продукція, присвячена різографії: документи, оголошення, брошури, листівки, плакати та інша різографія за низькими цінами малими тиражами.

Широкоформатний друк став дуже популярним завдяки використанню сольвентних (сольвентних) чорнил, які забезпечують стабільне зображення

без вицвітання як на папері, так і на папері. Сфера застосування: мобільних банерів і стендів, плакатів, зовнішньої реклами, наклейок на транспортні засоби, вітринної графіки, світлових плакатів, підлогової графіки, дизайну торгових точок.

Cutter: технологія для точного вирізання контурів комп'ютерних зображень на самоклеючій плівці або папері. Складність вирізаного бордюру може бути будь-якою, єдина вимога – бордюр повинен бути закритим. Плівки, що використовуються для плотерного різання, відрізняються довговічністю (від трьох до дев'яти років), кольором і спецефектами (оборотна, флуоресцентна, голографічна). Сфери застосування нарізки наклейок: панелі та стенди, копіювання номерів, наклейки на авто, вітрини, наклейки на стіни та ін.

Ламінація використовується як для захисту зображення від зовнішніх механічних впливів, так і для додання виробу більшої елегантності.

Глянсове покриття підвищує соковитість і яскравість кольорів, а матовий шар приглушує кольори, роблячи їх більш стриманими і плавними.

Друкарня «Майстерня Друку А+» – це організація, яка об'єднує відділи, що забезпечують планування видавничої діяльності, редагування поданих до видання документів, здійснення поліграфічної діяльності, реалізацію та реалізацію своєї готової продукції.

Організаційна структура управління досліджуваним підприємством є лінійно-функціональною. Нею забезпечується поділ праці, за якого лінійні ланки приймають рішення та керують, а функціональні ланки консультують, інформують, координують і планують економічну діяльність.

В структуру підприємства входять:

- редакційно-видавничий відділ;
- друкарня;
- відділ реалізації;
- бухгалтерія (рис. 2.1).

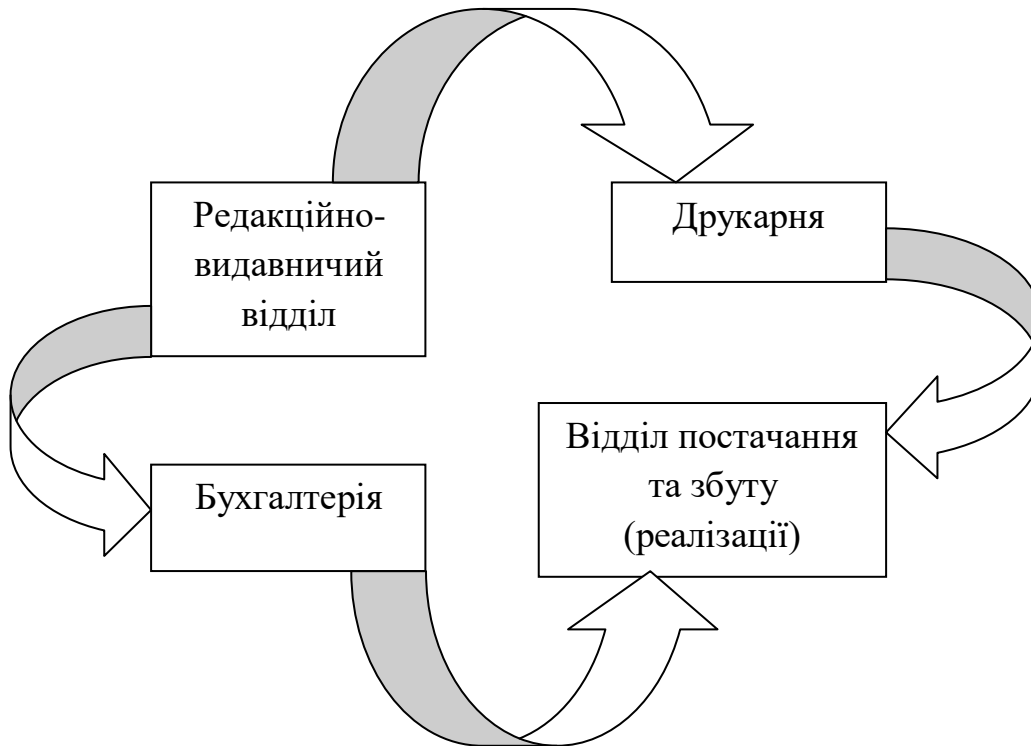


Рисунок 2.1 – Взаємозв’язок підрозділів підприємства

Видавництво безпосередньо керується директором, який несе відповідальність за результати його діяльності.

Основними функціями директора видавництва є:

- підготовка організаційно-інформаційних та розпорядчих документів у сфері видавничої справи;
- оснащення друкарні друкарським устаткуванням та забезпечення її роботи;
- організація технологічних процесів видання друкованої продукції;
- участь у розробці видавничих планів;
- підбір, розстановка та навчання поліграфічного персоналу;
- виготовлення та реалізація видань і поліграфічної продукції з економічною ефективністю;
- забезпечує дотримання вимог з охорони праці, техніки безпеки та пожежної безпеки;
- подати заявку на отримання відповідних ліцензій на діяльність;

- організація бухгалтерського обліку, облік роботи обладнання.

Обов'язки редакційно-видавничого відділу:

- підготувати документи згідно видавничого плану;
- веде редакційну підготовку опублікованих матеріалів;
- проводить методичну роботу з питань видання документів;
- передає всю необхідну інформацію про відпущену сировину в бухгалтерію для калькулювання собівартості та формування цін відпущеної продукції;
- ведуть записи про свою роботу.

Принтер є основною виробничою одиницею організації, він повинен забезпечувати високий рівень багатокутної поліграфічної продуктивності виготовленої продукції та її вихід у встановлені терміни.

Друкарня несе відповідальність за режим роботи доручених документів, збереження та дотримання видавничих режимів та режимів обліку виготовленої продукції.

Друкарня виготовляє тільки друковану продукцію, зареєстровану в редакційно-видавничому відділі, а вартість і ціну - в бухгалтерії.

Бухгалтер видавництва здійснює бухгалтерський облік грошових та матеріальних коштів, калькуляцію вартості продукції, що видається.

Відділ постачання та збуту (реалізації) забезпечує постачання витратними та спеціальними експлуатаційними матеріалами друкарську діяльність, набуває основних засобів, запасних частин та паперу. Облік збуту поліграфічної продукції відділ здійснює безпосередньо через бухгалтера друкарні. Відділ здійснює маркетинг ринку друкованої продукції та готує свої пропозиції до плану видань та до бізнес-плану друкарні.

Друкарня «Майстерня Друку А+» є малим підприємством, т.к. середньооблікова чисельність персоналу становить тридцять дві особи.

Схема організаційної структури товариства наведена на рис. 2.2.

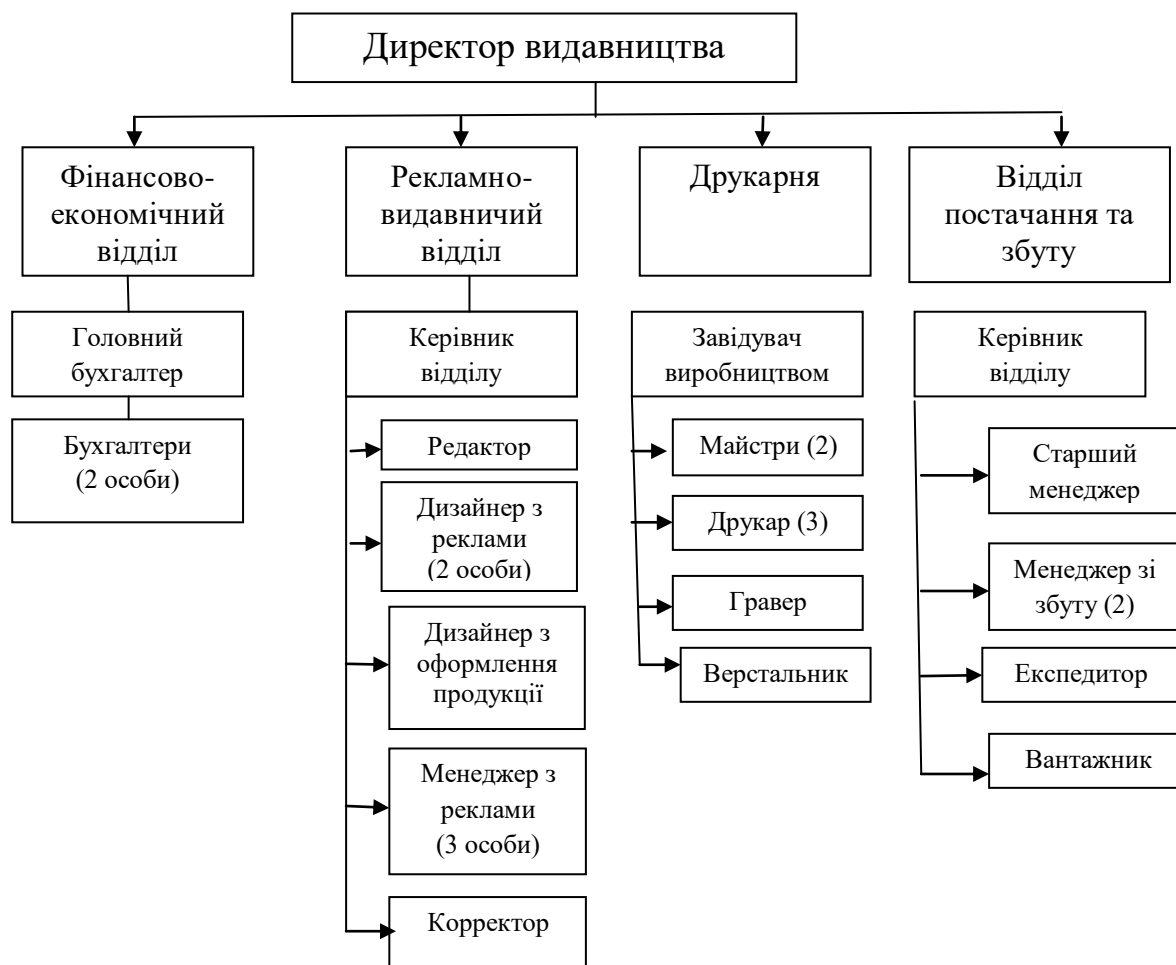


Рисунок 2.2 – Організаційна структура друкарні «Майстерня Друку А+»

Це підприємство знаходиться на спрощеній системі оподаткування (ССО) – податок сплачується у розмірі 5% від доходів.

Основні економічні показники друкарні «Майстерня Друку А+» за 2021 - 2023 роки. представлені у табл. 2.1.

Таблиця 2.1. Економічні показники друкарні «Майстерня Друку А+» за 2021 - 2023 рр.

Показники	Роки			Зміни 2023 /2021 року	
	2021	2022	2023	Абсолютні, -, +	Відносні, %
1	2	3	4	5	6
Обсяг товарообігу, тис.грн.	24173	19891	25033	1140	13,55
Витрати виробництва, тис.грн.	4496,3	4293,1	4925,7	429,4	8,73

Продовження табл.2.1

1	2	3	4	5	6
Рівень витрат виробництва, %	19,71	20,58	19,18	0,53	- 2,69
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	35	32	32	-3	- 8,6
Продуктивність праці, тис.грн./особи	736,4	638,5	776,7	40,3	5,47
Ододенний обсяг товарообігу, тис.грн.	70	58	72	2	2,86
Чистий прибуток, тис.грн.	3501	2015	3120	381	10,88

Як свідчать дані табл. 2.1, обсяг товарообігу за 2021-2023 рр. зріс на 1140 тис. грн. або 13,55 %. З зростанням товарообігу відбулося підвищення продуктивності праці на 40,3 тис.грн./осіб. Ододенний товарообіг підприємства збільшився на 2 тис. грн.

Витрати виробництва зростають повільніше, ніж товарообіг підприємства – лише на 8,73 %. За рахунок цього рівень витрат виробництва скоротився 2022р. проти 2021р. на 2,69 %.

За підсумками 2022 року було отримано чистий прибуток у вигляді 2015 тис.грн. У 2023 р. він збільшився на 54,8 % і становив 3 120 тис.грн.

Основними споживачами продукції друкарні є великі та середні юридичні підприємства, а також підприємці та бюджетні установи.

Офіційний робочий час:

1. Початок робочого дня 10.00
2. Закінчення робочого дня 15.00
3. Вихідні дні - субота та неділя

Використання сучасного високотехнологічного обладнання дає досліджуваному підприємству незаперечні конкурентні переваги: оперативність обслуговування клієнтів, низька собівартість та висока якість.

Максимальне використання передових технологій добре підготовленими співробітниками, чия кваліфікація дозволяє їм використовувати надані кошти в повному обсязі, дає можливість друкарні працювати в умовах сувенірно-поліграфічного ринку, що стрімко розвивається, не тільки не відстаючи від партнерів і конкурентів, а й випереджаючи їх.

2.2 Оцінка внутрішньої та зовнішньої середовища підприємства

«Майстерня Друку А+» виготовляє бланки, блокноти, брошури, візитки, ексклюзивні вітальні сертифікати, календарі, листівки, наклейки, постери, проспекти, здійснює друк зображень на текстилі та інше. Все це виконується на сучасному високотехнологічному пристрої AccurioPrint c2060, який забезпечує якісний кольоровий друк зі швидкістю шістьдесят аркушів формату А4 за хвилину. Особливістю машини є можливість роботи з картоном надтовстого дизайну та листами формату 330x1200 мм і щільністю до 350 г/м².

Завдяки цьому досліджуване підприємство друкує візитки, вітальні листівки, конверти, корпоративні папки на різноманітному дизайнерському картоні. Кількість лотів не обмежена. Термін виготовлення один день.

Післядрукарська обробка виробів здійснюється за допомогою обладнання для фальцювання, вирізання, вирубування, висікання, ламінування, біговування, складання шпильок або пружин, виготовлення буклетів.

Виготовляється чорно-білий та кольоровий цифровий друк, широкоформатний кольоровий та екосольвентний друк (до 1440 dpi), ксерокопіювання, широкоформатне ламінування, малюнковий друк, палітурний та інші види пошти.

Співпрацюючи з ТОВ «Майстерня Друку А+», клієнти отримують такі переваги:

- високу якість поліграфічної продукції;
- різноманітні поліграфічні послуги;
- практичні форми співпраці. Можливість онлайн-замовлення, обмін файлами через FTP-сервер, різні способи оплати;
- друк із готових до використання макетів;
- швидкість виконання команд;
- налагоджена співпраця з усіма регіонами України. Поставки готової продукції здійснюються максимально швидко.

Ще потрібно додати збалансовану цінову політику друкарні та ідеальне місце розташування компанії. ТОВ запрошує рекламні агентства та всіх зацікавлених до співпраці на взаємній вигоді, в друкарні відчувається цінування кожного клієнта.

В ТОВ «Майстерня Друку А+» в наявності є великий парк сучасного обладнання, переважно європейського та японського виробництва.

Ламінатор, призначений для гарячого та холодного прокатки поверхонь при товщині до 25 мм.

KEENCUT – широкоформатний верстат для різання матеріалів та пластику.

Ріжучий плотер дозволяє створювати знаки, вказівки, підлогову графіку, плакати, банери, стрічки тощо.

На цифровому принтері можна друкувати: блокноти, брошури, буклети, візитки, запрошення, календарі, каталоги, листівки, презентації та ін.

Різограф А3 формату має три додаткові кольори (зелений, синій, червоний), що дозволяє оперативно друкувати листівки, оголошення та ін. Автоматична листопідбірка дозволяє оперативно підбирати брошури, книги, самокопіюючі бланки та ін.

Автоматичний різак для паперу.

Термопрес дозволяє робити аплікації на тканині.

Термоклейовий апарат, дозволяє робити книги в «м'якій» палітурці. За допомогою рулонного «горячого» ламінатору відбувається ламінування продукції.

ТОВ «Майстерня Друку А+» - універсальна поліграфічна компанія в Запоріжжі, парк обладнання якої орієнтований як на випуск одиничних примірників поліграфічної продукції, так і на великосерійне поліграфічне виробництво.

За допомогою універсальності такого обладнання дозволяється мінімізувати витрати клієнтів, вибираючи найбільш підходящу технологію виробництва для конкретного продукту, а не жертвуючи демпфуючими цінами. У друкарні також є різноманітне обладнання, яке відрізняє її від багатьох інших друкарень міста і дозволяє їй пропонувати різні друковані та рекламні послуги. Прикріплення журналів до скріпок (скріпок), прикріплення каталогів гарячим клеєм, прикріплення до пружин. Плоттерна різання, термоперенос зображень на тканину, ламінування. Розробка і виробництво зовнішньої реклами (інформаційні стенди, світлові коробки, рекламні щити, колони і вуличні лінії, віконна і вітринна реклама, дизайн торгових точок).

Тому у досліджуваному підприємстві об'єднуються всі поліграфічні послуги. Головна перевага - наявність відмінних фахівців, талановитих конструкторів, здатних вирішувати найскладніші і нестандартні завдання.

Маржа підприємства визначається в залежності від ринкової ситуації, якості товару і характеристик споживача. Нею повинні покриватися вартість апеляції, суму податку і навіть дохід організації. Вартість обігу організації включає транспорт, оплату праці, соціальні внески, орендну плату, амортизацію, рекламу і т.д. містить.

Через розширення спектру послуг кожна вартість має власні витрати і

залежить від багатьох факторів (формат, спосіб друку, матеріал, час виготовлення, розповсюдження тощо). Кількість споживачів послуг ТОВ досить велика. Серед клієнтів є як авторитетні компанії, які замовляють тисячі примірників, індивідуальні підприємці, які розміщують невеликі замовлення, так і люди, які замовляють декаміновані рекламні та поліграфічні матеріали.

Конкурентами ТОВ «Майстерня Друку А+» є компанії, що пропонують аналогічні послуги.

Основними критеріями відбору конкурентів для аналізу є:

- а) географічне положення (запорізький ринок);
- б) пропонований асортимент продукції;
- в) рівень обслуговування.

Головними конкурентами ТОВ «Майстерня Друку А+» на ринку друкарської продукції сьогодні є:

- а) Типографія «Колорит»;
- б) PrintHouse «Inter-M»;
- в) Друкарня Грейт Медіа;

Оцінка стабільності конкурентоспроможності компанії проводиться з використанням спеціалізованого методу «вагового коефіцієнта» в порівнянні з основними конкурентами.

Цей метод включає визначення ключових факторів успіху для організацій, що працюють у галузі. Кожен CFU має свій ваговий коефіцієнт, що означає, що він має різне значення для досягнення стабільної конкурентної позиції. Сума вагових коефіцієнтів для всіх показників дорівнює одиниці.

Було складено запитальник про основні фактори успіху організації (Додаток А). Дана анкета була надана шляхом заповнення досвідченими експертами. Вони оцінили компанію та її конкурентів за 10-бальною шкалою за різними показниками. Потім було розраховано середнє арифметичне для

кожного показника, помножене на вагу цього показника. Крім того, загальна зважена сума для цієї компанії була розрахована шляхом оцінки кожного показника для конкретної компанії.

Отримані дані наведені в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 - Оцінка CFU ТОВ «Майстерня Друку А+» та її конкурентів

Фактори успіху	Вага	ТОВ «Майстерня Друку А+»	Конкуренти		
			PrintHouse «Inter-M»	Типографія «Колорит»	Друкарня Грейт Медіа
Гнучкість цін, система знижок	0,1	4,4/0,44	5,8/0,58	6,4/0,64	6,8/0,68
Досвідченість персоналу	0,2	6,4/0,64	6,8/0,68	7,2/0,72	5,6/0,56
Імідж	0,05	6,6/0,66	6,6/0,66	7,6/0,76	5/0,5
Палітра надаваних послуг	0,05	8/0,8	7,4/0,74	9/0,9	6/0,6
Парк обладнання	0,2	8,2/1,64	7,2/1,44	9,2/1,84	5/1
Сервісне обслуговування	0,25	6,4/0,96	6,2/0,93	9,2/1,38	5/0,75
Якість	0,15	7,8/1,17	6,2/0,93	8/1,2	5/0,75
Загально зважений результат	1	6,31	5,96	7,44	4,84

Вони допомагають визначити становище досліджуваної друкарні в порівнянні з її основними конкурентами, визначити, в чому компанія сильна і які конкуренти з найбільшою ймовірністю виграють.

Типографія «Колорит» отримала більш високі показники ніж ТОВ «Майстерня Друку А+». У них є ширшою палітра послуг (в т.ч. тамподрук, фігурна вирубка, флокування, вишивка), вищим є рівень сервісу (пропозиція «під ключ», короткі терміни виконання замовлення, доставка тощо). ТОВ «Майстерня Друку А+» варто прагнути до позицій типографії «Колорит».

Досліджуване підприємство займає лікуючі позиції перед конкурентами PrintHouse «Inter-M» та друкарнею Грейт Медіа. Але не треба розслаблятися, бо ці конкуренти у будь-який момент можуть покращити свої позиції на ринку.

Зараз найбільш небезпечним конкурентом для ТОВ «Майстерня Друку А+» є компанія PrintHouse «Inter-M». Характеристики цієї компанії майже не поступаються успіхам ТОВ «Майстерня Друку А+». Головною конкурентною перевагою ТОВ «Майстерня Друку А+» є наявність вузькоспеціалізованого багатофункціонального обладнання - друкарські машини і плоттери, які дозволяють конкуренту підтримувати якість своєї продукції, не витрачаючи додаткових коштів на дорогі витратні матеріали.

Таким чином, найбільша перевага ТОВ «Майстерня Друку А+» перед конкурентами - це великий парк обладнання, що дозволяє домогтися бажаного результату в найкоротші терміни, мінімізувати собівартість продукції і, відповідно, знизити собівартість готової продукції. Таким чином, ця конкурентна перевага буде найважливішою в рекламній кампанії досліджуваного підприємства.

2.3. Аналіз інформаційних систем, технологій і програмних ресурсів ТОВ «Майстерня Друку А+»

Комп'ютерні інформаційні технології активно використовуються в роботі друкарні «Майстерня Друку А+», яка є великим учасником поліграфічних послуг. Це пов'язано з тим, що в організації є досить великий потік документів, а основні види діяльності, пов'язані зі створенням макета і друком друкованої продукції, безпосередньо пов'язані з використанням комп'ютерів і пов'язаного з ними програмного забезпечення. Залежно від ступеня централізації технологічних процесів інформаційні технології в системі управління організації децентралізовані. Тобто він заснований на

власному застосуванні комп'ютерної техніки, встановленої на робочому місці користувача, для вирішення певних професійних завдань.

Для ефективної роботи досліджуваної установи використовується різне обладнання і технології, але деякі з них і їх конкретні застосування описані більш докладно.

У внутрішній інформаційній системі використовуються наступні типи обладнання:

- персональний комп'ютер;
- мікропроцесор;
- телекомунікаційне обладнання;
- автоматична обробка текстової інформації.

У цій організації персональні комп'ютери використовуються для:

- аналізу даних про продажі продукції;
- бухгалтерського обліку та звітності;
- виконання замовлень;
- зберігання клієнтської бази;
- контролю передачі матеріального запасу, необхідного для виробничого процесу;
- реєстрації квитанції про оплату;
- розрахунків з оплати праці;
- розробки оперативних виробничих планів і контролю за їх виконанням;
- перевірки отримання замовлень;
- спілкування з клієнтами та партнерами.

«Майстерня Друку А+» характеризується використанням високоефективних внутрішніх інформаційних систем, заснованих на використанні нових технічних засобів автоматичної обробки цифрової та текстової інформації, на базі комп'ютерів, оснащених процесорами Intel, інтегрованих в єдину внутрішню локальну мережу. З розвитком систем

зв'язку, зокрема технологій локальних мереж, всі технічні засоби обробки цифрової та текстової інформації були інтегровані в єдину корпоративну інформаційну систему.

Комп'ютери встановлені на кожному робочому місці в організації, і їх можливості залежать від завдань, що виконуються конкретним співробітником. Стандартні програмні елементи встановлені на кожному комп'ютері в організації:

- відкритий доступ в Інтернет,
- електронна пошта;
- операційна система Windows XP,
- програмні пакети для сімейства графічних редакторів Adobe і Corel Graphic Suite.

Існує також стандартний набір необхідних програм:

- антивірус з настройками для обов'язкової щоденної автоматичної перевірки жорсткого диска;
- пакет офісних додатків Microsoft Office;
- файли для запуску мережеских додатків.

Добре зроблені інвестиції в комп'ютерну мережу допомогли досліджуваному підприємству заробити гроші за допомогою основних факторів:

- зниження витрат на обладнання;
- підвищення продуктивності праці;
- раціоналізація управління;
- скорочення накладних витрат на управління.

Наявність мережі дозволяє співробітникам підприємства скорочувати час, що витрачається на повсякденну роботу, і економити на продуктивності праці.

Наявність мережевих програм, таких як системи управління базами даних та електронні таблиці, дозволяють працівникам об'єднуватися, не виходячи з робочого місця, що дуже прискорює роботу.

Наявність мережі дозволяє працівникам ділитися периферійними пристроями, такими як лазерні принтери, пристрої резервного копіювання та пристрої зв'язку. Цим зменшуються витрати на одного користувача та забезпечується доступ до великої кількості працівників.

Підключення комп'ютера до мережі значно знижує адміністративні витрати. Наприклад, якщо адміністратор вирішує перейти на нову версію прикладної програми, досить внести зміни тільки в загальну копію, а не в кожне робоче місце. Простота управління мережею означає підвищення продуктивності праці співробітників, відповідальних за її роботу. Це особливо важливо для малих підприємств, таких як досліджувана компанія, де управління мережею часто поєднується з іншими обов'язками. Чим менше часу мережеві адміністратори витрачають на додавання нових користувачів і підключення нових периферійних пристроїв, тим більше часу вони витрачають на вирішення існуючих завдань, важливих для бізнесу. Адміністратори та адміністратори можуть використовувати Microsoft Office Word 2020 для текстового редактора Windows та графічний редактор, такий як переглядач зображень або факсів, для перегляду текстових документів, таблиць та документів з переглядом макетів, створених дизайнерами для затвердження. Використання електронної пошти дає співробітникам можливість надсилати текстові повідомлення клієнтам навіть в інших містах. Це значно заощадить час, витрачений раніше на телефонні дзвінки, і зменшить витрати, пов'язані з оплатою міжміських дзвінків.

Факси та модеми використовуються для надсилання інформації клієнтам поліграфічних компаній через мережу, отримання необхідної інформації та оновлення бази даних, що належить організації.

Бухгалтерія використовує електронні бухгалтерські програми.

Дизайнери цієї друкарні використовують графічні редактори сімейств Adobe і Corel Graphic Suite, які найкраще підходять для роботи в сфері поліграфічних послуг, а дизайнери використовують програми доступу в інтернет, такі як Internet Explorer і Opera, для пошуку матеріалів.

Оператори копіювальних апаратів і цифрових друкарських машин використовують певні програми, пов'язані з управлінням і обслуговуванням відповідного обладнання. Існує два типи комунікацій, пов'язаних з організацією: внутрішні та зовнішні.

Розглянемо внутрішні комунікації досліджуваної організації. Власна інформаційна система друкарні вирішує завдання організації технічних процесів і є продуктивною. Кожен підрядник спеціалізується на виконанні певних видів діяльності, і вказівки старших співробітників виконуються виключно в межах його компетенції.

Директор друкарні вирішує основні фундаментальні питання, що стосуються політики компанії, напрямки розвитку друкарні та інших важливих аспектів діяльності організації.

Основну роль в організації відіграє декомунізація, зв'язок між рівнями і відділами. Переміщення інформації у вашій організації відбувається зверху вниз, знизу вгору та горизонтально. У вертикальному спілкуванні інформація передається від рівня до рівня. Надається інформація про стратегію розвитку ТОВ «Майстерня друку А+», корпоративну політику, місію, цілі та завдання. Таким чином, так надаються підлеглим поточні завдання, пропонувані процедури і т.д.

У той же час організація використовує висхідну комунікацію. Передача інформації з низького рівня на високий рівень має значний вплив на продуктивність. В компанії вітається внесення нових ідей та пропозицій, які можуть покращити діяльність ТОВ «Майстерня друку А+». Наприклад, якщо друкар розробив більш ефективний спосіб розміщення об'єктів на сторінці, він негайно повідомить про свої думки своєму керівнику, тобто менеджеру.

Якщо менеджер вирішить підтримати пропозицію працівника, він, у свою чергу, повідомить про це директора друкарні на наступному найвищому рівні керівництва. Такий обмін інформацією необхідний, оскільки він призводить до підвищення конкурентоспроможності організації за рахунок підвищення ефективності. Керівництво пропонує можливі варіанти вивчення існуючих або нових проблем і виправлення ситуації за допомогою висхідного спілкування. Горизонтальний потік інформації між співробітниками одного рівня (менеджер-менеджер, дизайнер-дизайнер) необхідний для координації поведінки співробітників з різних питань декомунізації. Декомунізація - це формальне спілкування під час роботи, але є і неформальні зв'язки між співробітниками.

Формальне спілкування відображає зв'язок, необхідний для виконання функцій і повноважень, а також зв'язок з системою характеру і розподілу функцій. В основному це письмові повідомлення. Письмове спілкування має ту перевагу, що воно зберігається як запис або довідкове джерело і формулюється більш ретельно, ніж усні повідомлення. Він використовується для створення великої кількості документів, таких як укладання угод і контрактів, огляд організаційних схем і правил, підготовка Статуту та інших юридичних документів організації, підготовка контрактів і скарг, а також підготовка рекламних і прес-повідомлень. Потік діяльності, передача повноважень, посадова інструкція і т.д. речі.

Письмове повідомлення організації виконує ще одну функцію-захист документів в юридичних цілях.

Неформальне спілкування в цій організації, як і в будь-якій іншій, відбувається в процесі людського спілкування, виходячи з різних життєвих, психологічних і ситуаційних інтересів. Це повідомлення, які не були зареєстровані в установчих документах та офіційних вимогах. Цей тип спілкування відіграє важливу роль в діяльності людини і визначає соціально-психологічну атмосферу роботи. Основною перевагою цього типу усного

спілкування є можливість швидкого і повного обміну інформацією. Неформальне спілкування виходить на перший план під час свят і щорічних галузевих заходів для відпочинку на природі.

Велика частина всіх комунікацій в друкарні – це зовнішні комунікації. У друкарні А + використовуються різні інструменти для зв'язку з компонентами зовнішнього середовища. З поточними і потенційними споживачами зв'язуються за допомогою реклами та інших програм для просування продукту на неділю. У сфері зв'язків з громадськістю переважно створювати певний імідж, тобто імідж організації на регіональному рівні. Друкарня повинна дотримуватися державних правил і заповнювати детальний письмовий звіт про це. У своєму річному звіті організація включає фінансову та маркетингову інформацію, а також інформацію про розміщення, можливості кар'єрного зростання, прибуток тощо. надає інформацію про вас.

Зовнішні комунікації в основному здійснюються за кошти через менеджера а + Printing Workshop LLC.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

3.1 Впровадження новітніх інформаційних систем в роботу ТОВ «Майстерня Друку А+»

ТОВ «Майстерня Друку А+» з 1998 року працює на ринку рекламної та друкованої продукції. Спочатку накопичений капітал був невеликим, тому друкарський верстат міг використовувати свої інформаційні системи. Але в той же час керівництво розуміло необхідність використання комп'ютерів, оскільки операційна система компанії різко змінювалася на краще.

Потім розглянемо поліграфічну компанію «Майстерня Друку А+» без комп'ютерних технологій і, як наслідок, всіляких мережевих програм з впровадженням інформаційних систем, як це було в далекі 90-ті.

Щоб отримати оцінку ефективності впровадження інформаційних систем у валюті, були вирішені наступні завдання:

- визначення витрат на розробку та експлуатацію інформаційних систем (тобто визначення загальної вартості володіння);
- визначення вартості виконання таких операцій до впровадження інформаційних систем;
- визначення грошового потоку, що виникає при використанні нової системи.

У той же час основною умовою для точної оцінки фінансових результатів розробки та впровадження інформаційної системи є розміщення даних, отриманих в результаті контролю витрат та інформаційних послуг підприємства; це розміщення необхідно для повного збору даних про витрати на проект, в тому числі:

- вартість спеціального програмного забезпечення;

- вартість приватної системи зв'язку;
- вартість спеціального програмного забезпечення;
- вартість приватної системи зв'язку;
- витрати на обладнання;
- витрати на встановлення та технічну підтримку обладнання, програмного забезпечення та комунікаційного обладнання;
- витрати на робочу силу для виконання операцій та звітів безпосередньо працівниками, які використовують систему;
- інформаційні послуги з управління та технічної підтримки загальних обчислювальних ресурсів в системах громадського користування і в розроблюваних системах. Всі дані наведені в Додатку Б.

Розрахунок вартості враховує як фактичний знос обладнання, призначеного для цієї системи, так і загальний знос корпоративної мережі, пов'язаний з його використанням.

Також було враховано, що згідно з діючими на підприємстві нормативами амортизації «відтік» коштів на знос обладнання та мереж поступово блокується надходженням коштів від майбутніх продажів.

Прогнозована ціна, еквівалентна ціні продукту за рахунок впровадження інформаційних систем на «Майстерня Друку А+», включає приріст прибутку за рахунок зниження собівартості продукції після впровадження новітніх вдосконалених інформаційних систем.

Тому в якийсь момент буде окупність і очікувана віддача.

Результати, починаючи з другого року, були ще більш вражаючими (табл. 3.1).

Досягнутий ефект можна пояснити в основному значним скороченням трудових витрат на виконання операцій і формування звітів після автоматизації процесу.

Таблиця 3.1 – Економічний ефект впровадження інформаційних систем «Майстерня Друку А+»

Роки	Валовий прибуток (грн.)	Збільшення прибутку в абсолютному вираженні (грн.)	Валовий прибуток в розрахунку на одиницю продукції (грн.)	Збільшення прибутку на одиницю продукції (грн.)
2019	500000,00	1 225,50	18,71	0,0059
2020	1 100 068,22	2 570,11	32,24	0,0560
2021	2 205 013,00	5 620, 20	41,57	0,0868
2022	3 110 005,88	8200,89	70,70	0,0653
2023	4 199 200,65	10 555,49	129,71	0,0858

Розрахунок трудовитрат проводився на основі експертної оцінки часу, витраченого до і після впровадження системи, і різниця в часі між одними і тими ж операціями могла досягати декількох робочих днів. За рахунок економії часу вдалося перевести дорогі трудові ресурси на виконання додаткової роботи і скоротити штат співробітників.

У табл. 3.2 наведені можливі витрати на автоматизовану роботу, включаючи витрати на усунення помилок в розрахунках. Слід зазначити, що за 4 роки експлуатації нової інформаційної системи не було жодного подібного прецеденту.

Таблиця 3.2 – Витрати друкарні «Майстерня Друку А+» від використання інформаційної системи

Витрати на виконання операцій при використанні ІС	Витрати автоматизованої роботи, грн.					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Трудовитрати на виконання операцій та звітів	68 240,73	102 601,33	153 091,93	167 623,33	216 027,67	242 261,25
Витрати усунення розрахункових помилок	3 412,00	5 533,00	6 521,00	8 370,00	10 351,00	12 110,38
Разом	71 652,73	108 134,33	159 612,93	175 993,33	226 378,67	254 371,63

У бакалаврському дослідженні представлений прогноз збільшення прибутку від використання системи у 2024 році.

При оцінці економічної ефективності ІС використовувалися різні комбінації технологій, наведені в науковій літературі по цій темі.

Традиційна модель сукупної вартості володіння (СВВ) інформаційних систем використовувалася частково за допомогою методу функціонального аналізу витрат (FSA). Це дослідження було спробою спростити такий трудомісткий процес з високою ймовірністю помилок і зробити обчислення зрозумілими.

У цих методах оцінка базується на аналізі ІТ-послуг (послуг, що надаються інформаційними службами бізнес-підрозділів, які їх використовують), які поділяються на функції та ресурси. Якщо кількісна і вартісна оцінка ресурсів не є складним завданням, то вказівка такої функції (виду діяльності), кожна з яких визначає фактори інтенсивності використання і перевантажує розрахунок.

3.2. Рекомендації з формування внутрішньо-фірмової управлінської системи

На наш погляд, для поліграфічної компанії «Майстерня Друку А+» створена досить хороша інформаційна система управління, але її можна поліпшити, замінивши окремі компоненти.

Наприклад, у відділі публікації реклами друкарні немає автоматизованої бази даних клієнтів, але вона може значно скоротити час, що витрачається на пошук необхідної графічної інформації, і підвищити продуктивність (основний показник продуктивності праці).

Наприклад, для створення одного макету з неавтоматизованою клієнтською базою потрібен час (в середньому):

- заповнення форму контактною інформацією клієнта – п'ять хвилин;

- ручний пошук інформації про клієнтську діаграму в неавтоматичній базі даних - чотири хвилини;

- спілкування з клієнтом – десять хвилин;

- виконання замовлення – двадцять п'ять хвилин.

Разом: Сорок чотири хвилини.

Оцініть час, витрачений на автоматизовану базу даних клієнтів:

- пошук інформації про клієнтів в базі даних – одна хвилина;

- спілкування з клієнтом – десять хвилин;

- виконання замовлення – двадцять п'ять хвилин.

Всього: Тридцять шість хвилин.

Скористуємося формулою виробництва:

$$V_{ч} = \frac{ОП_{міс}}{T_{год}}, \quad (3.1)$$

Де, $V_{ч}$ – вироблення; $ОП_{міс}$ – обсяг продукції за місяць; $T_{час}$ – кількість людино-годин відпрацьованих за місяць.

Робочий день у друкарні становить 5 годин, в середньому 23 робочих дні на місяць, а працівники працюють 115 годин або 6900 хвилин на місяць. Таким чином, в неавтоматизованій клієнтській базі дизайнер виконує близько 241 макета на місяць, а в автоматизованій - 317 макетів на місяць. Коли ви призначаєте його виразу, він виглядає так:

$$V_{ч} (н/а) = 241 : 115 = 2,096 \text{ н.е.}$$

$$V_{ч} (а) = 317 : 115 = 2,756 \text{ н.е.}$$

З вищесказаного ми бачимо, що перехід на автоматизовані інформаційні технології підвищив ефективність відділу публікації реклами.

Зміни в конструкції автоматизованих інформаційних технологій в друкарні визначають вимоги до обладнання інформаційного комплексу. Таким чином, обсяг потоку інформації в контексті організації автоматизованих банків даних клієнтів і автоматичної обробки і створення

документів вимагає використання продуктивних серверів і потужних баз даних.

У той же час слід зазначити, що збільшення часу реакції системи до трьох секунд на основі регулярного доступу до файлового сервера значно збільшує стомлюваність користувача. Таким чином, мікропроцесор з низькою продуктивністю значно збільшує інерцію всієї системи, тому необхідно використовувати як мінімум мікропроцесор Intel Pentium 200. Нами розглядаються комп'ютери на цій основі як типові комп'ютери. Використання такого комп'ютера для оснащення автоматизованого робочого місця співробітників дозволяє використовувати останню розширену версію програми для поточної роботи користувача, має більш ергономічний інтерфейс, має додатковий набір функцій і функцій, які легко організують ефективну колективну та індивідуальну роботу користувача в локальній комп'ютерній мережі. Дозволяє швидкісне підключення до Інтернету. Але справа не тільки в оснащенні підприємства обладнанням, але і в придбанні контролю і regulation. It необхідно для переконання, що це працюватиме і сприятиме створенню високоякісної друкованої продукції.

Комунікація відіграє важливу роль у формуванні інформаційних систем управління на підприємстві. Вони відображають відкритість і в той же час цілісність керованої системи, стиль управління керівника, пріоритети поведінки співробітників компанії, стан взаємодії з іншими об'єктами компанії. Тому варто звернути увагу на поліпшення процесу комунікації, а не на модернізацію автоматизованої інформаційної системи. І для цього необхідний постійний контакт з виконавцем, а це не завжди робиться в досліджуваній друкарні. Дуже зручний постійний контакт між уповноваженими представниками замовника та керівниками виробничого відділу друкарні. Не обов'язково захищати «честь мундиру», доречно згадати золоте правило: «замовник завжди правий». Якщо всі можливі претензії будуть задоволені заздалегідь підготовленими відмовами, підприємство

можете втратити клієнтів. Бізнес – «інформування» допомагає як друкарні, так і замовнику виявляти і аналізувати причини погіршення якості. Тут потрібно пам'ятати про застосування заходів, спрямованих на усунення помилок і поліпшення якості.

На наш погляд, необхідно створити на підприємстві атмосферу дружніх вимог. Грунтуючись на аналізі недоліків і переваг конкретного готового замовлення, можна постійно підвищувати відповідальність співробітників, і чим вище відповідальність виконавця, тим вище технічна культура підприємства.

На основі аналізу ТОВ «Майстерня А+» можна дати наступні рекомендації для поліпшення інформаційної системи управління підприємством:

- впровадження автоматизованих інформаційних технологій в окремі елементи організації;
- забезпечити, щоб обізнаність керівництва про поточний стан економічних об'єктів підвищувала продуктивність праці і скорочувала невиробничі збитки;
- забезпечити підвищення ефективності управління шляхом своєчасного надання необхідної інформації керівникам усіх рівнів управління з єдиного інформаційного фонду;
- координувати рішення, що приймаються в різних структурних відділах, на різних рівнях управління;
- не втрачання популярності на ринку і просування послуг через рекламу;
- підвищити компетентність прийнятих рішень за рахунок швидкого збору, передачі та обробки інформації;
- підвищення загального рівня ефективності бізнесу і конкурентоспроможності досліджуваної компанії за рахунок тісної взаємодії відділів з інформацією по деках вертикалі та горизонталі;

- посилення управління діяльністю компанії;
- покращення спілкування між керівниками та робочими групами, щоб підвищити ефективність декомунізації та сприяння кращому обміну інформацією;
- розширення асортименту продукції за рахунок своєчасного реагування на потреби клієнтів.

ВИСНОВКИ

Досягнення головної мети роботи, дозволило зробити наступні висновки:

1) Розглянуто автоматизовані інформаційні технології, що використовуються в управлінні організаціями. Інформаційна технологія – це процес отримання нової, якісної інформації про стан об'єктів, процесів, явищ (інформаційних продуктів) за допомогою комплексу засобів і методів збору, обробки та передачі даних. Метою інформаційних технологій є отримання інформації для аналізу людиною та прийняття рішень на основі будь-яких дій. Інформаційні технології є найважливішим елементом у процесі використання інформаційних ресурсів суспільства. Класифікація інформаційних систем у системах управління базується на ступені централізації технологічного процесу, в результаті чого виділяють три типи: централізовані, децентралізовані та комбіновані технології.

2) Обґрунтовано формування системи підтримки прийняття рішень. Системи підтримки прийняття рішень є однією з областей розвитку інформаційних технологій, яка використовує апаратне забезпечення, програмне забезпечення, дані, бази моделей і роботу менеджерів для підтримки всіх етапів підтримки прийняття рішень користувачами менеджера безпосередньо в аналітиці моделювання процесу на основі заданого набору технологій.

Системи підтримки прийняття рішень – це унікальні та складні мобільні системи, якими керують і контролюють менеджери, які використовують їх для прийняття конкретних рішень. Основними компонентами системи підтримки прийняття рішень є: апаратне забезпечення, програмне забезпечення, дані, моделі та робота менеджера.

3) Досліджено методи та організацію побудови інформаційних систем

та інформаційних технологій в управлінні організаціями. Основною метою створення автоматизованої інформаційної системи управління організацією є своєчасне надання достовірної інформації в необхідному обсязі спеціалістам і керівникам для прийняття зрозумілих управлінських рішень.

За допомогою сучасних методів автоматизації управління можна задовольнити вимоги сучасних умов до систем управління. Це досягається шляхом інтеграції інформації, забезпечення її актуальності та узгодженості, використання сучасних технічних засобів для розгортання та функціонування нових форм якісного інформаційного забезпечення функціонування апарату управління.

4) Надано організаційно-економічну характеристику ТОВ «Майстерня Друку А+». Основним видом діяльності товариства з обмеженою відповідальністю «Майстерня Друку А+» є поліграфічні та рекламні послуги. Продукція, яку виготовляє досліджуване підприємство є добре відомою за межами Запоріжжя і користується добрим попитом, що є обумовленим високою якістю і широким спектром послуг, що надаються компанією. Використання сучасного високотехнологічного обладнання дає підприємству незаперечні конкурентні переваги: оперативність обслуговування клієнтів, низька собівартість та висока якість.

Максимальне використання передових технологій добре підготовленими співробітниками, чия кваліфікація дозволяє їм використовувати надані кошти в повному обсязі, дає можливість друкарні працювати в умовах поліграфічного ринку, що стрімко розвивається, не тільки не відстаючи від партнерів і конкурентів, а й випереджаючи їх.

5) Оцінено внутрішню та зовнішню середу підприємства. В ТОВ «Майстерня Друку А+» в наявності є великий парк сучасного обладнання, переважно європейського та японського виробництва, яке відрізняє її від багатьох інших друкарень міста і дозволяє їй пропонувати різні друковані та рекламні послуги.

Кількість споживачів послуг ТОВ досить велика. Серед клієнтів є як авторитетні компанії, які замовляють тисячі примірників, індивідуальні підприємці, які розміщують невеликі замовлення, так і люди, які замовляють рекламні та поліграфічні матеріали.

Конкурентами ТОВ «Майстерня Друку А+» є компанії, що пропонують аналогічні послуги. Оцінка стабільності конкурентоспроможності компанії проведено з використанням спеціалізованого методу «вагового коефіцієнта» в порівнянні з основними конкурентами. Типографія «Колорит» отримала більш високі показники ніж досліджуване підприємство. У них є ширшою палітра послуг, вищим є рівень сервісу. ТОВ «Майстерня Друку А+» варто прагнути до позицій типографії «Колорит». Досліджуване підприємство займає лікуючі позиції перед конкурентами PrintHouse «Inter-M» та друкарнею Грейт Медіа. Але не треба розслаблятися, бо ці конкуренти у будь-який момент можуть покращити свої позиції на ринку.

б) Здійснено аналіз інформаційних систем, технологій і програмних ресурсів ТОВ «Майстерня Друку А+». Комп'ютерні інформаційні технології активно використовуються в роботі друкарні «Майстерня Друку А+», яка є великим учасником поліграфічних послуг. Це пов'язано з тим, що в організації є досить великий потік документів, а основні види діяльності, пов'язані зі створенням макета і друком друкованої продукції, безпосередньо пов'язані з використанням комп'ютерів і пов'язаного з ними програмного забезпечення. Залежно від ступеня централізації технологічних процесів інформаційні технології в системі управління організації децентралізовані.

Для ефективної роботи досліджуваної установи використовується різне обладнання і технології, що характеризується використанням високоефективних внутрішніх інформаційних систем, заснованих на використанні нових технічних засобів автоматичної обробки цифрової та текстової інформації, на базі комп'ютерів, інтегрованих в єдину внутрішню локальну мережу.

7) Розроблено напрямки удосконалення інформаційних систем та технологій ТОВ «Майстерня Друку А+». Традиційна модель сукупної вартості володіння інформаційних систем використовувалася частково за допомогою методу функціонального аналізу витрат. Це дослідження було спробою спростити такий трудомісткий процес з високою ймовірністю помилок і зробити обчислення зрозумілими.

Для поліграфічної компанії «Майстерня Друку А+» створена досить хороша інформаційна система управління, але її можна поліпшити, замінивши окремі компоненти. Ґрунтуючись на аналізі недоліків і переваг конкретного готового замовлення, можна постійно підвищувати відповідальність співробітників, і чим вище відповідальність виконавця, тим вище технічна культура підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анісімов А.В. Інформаційні системи та бази даних: Навчальний посібник для студентів факультету комп'ютерних наук та кібернетики. – Київ, 2017. – 110 с.
2. Басюк Т.М. Основи інформаційних технологій [Текст]: навч. посібн. / Т.М. Басюк, Н.О. Думанський, О.В. Пасічник [нове видання]. – Львів : «Новий Світ – 2000», 2020. – 390, с.
3. Белявцева М.І. Маркетинговий менеджмент: навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. / М.І. Белявцева, В.Н. Воробйова. - К.: Центр навчальної літератури, 2017. – 407 с.
4. Бутенко Т.А. Економічна інформатика : навч. посіб. / Т.А. Бутенко, В.М. Сирий. – Харк. держ. аграр. ун-т ім. В.В. Докучаєва. – Х.: 2020.– 188 с.
5. Бутенко Т. А. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник. / Т.А. Бутенко, В.М. Сирий, Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. – 207 с.
6. Галич О. А. Управління інформаційними зв'язками та бізнес-процесами: навч. посібник. / О.А. Галич, О.П. Копішинська, Ю.В. Уткін. Харків: Фінарт, 2016. – 244 с.
7. Гірінова Л.В. Інформаційні системи та технології. Частина 1. Технічне та програмне забезпечення інформаційних технологій та систем:: навч. посібник. / Л.В. Гірінова, І.Г. Сибірякова. – Харків: Monograf, 2016. – 121 с.
8. Демиденко М.А. Системи підтримки прийняття рішень: навч. посіб. Нац. гірн. ун-т. – Електрон. текст. дані. – Д. : 2016. – 104 с.
9. Інформаційні системи та технології : підруч. / кол. авт. ; за заг. ред. д.т.н., проф. В. Б. Вишні. Дніпро : Дніпроп. держ. унт внутр. справ, 2021.

– 280 с.

10. Інформаційні технології : навчальний посібник / О. І. Зачек, В. В. Сеник, Т. В. Магеровська та ін.; за ред. О. І. Зачека. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. – 432 с.

11. Інформаційні технології: навч. посіб. / О.Г. Кузьмінська, С.Г. Литвинова. – К: ЦП «Компрінт», 2017. – 90 с.

12. Інформаційні системи та технології: навч. посіб. для студентів за напрямом підготовки «Транспортні технології» / О. В. Грицунов; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2018. – 222 с.

13. Климчук О. В. Світові процеси розвитку інформаційних систем і технологій в управлінні: тенденції в Україні. Інноваційні рішення в економіці, бізнесі, суспільних комунікаціях та міжнародних відносинах: матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (16 квітня 2021 р.). Дніпро: Університет митної справи та фінансів, 2021. – С. 799–802.

14. Климчук О. В. Сучасні аспекти використання інформаційних систем і технологій в управлінні. Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи: зб. тез доп. II Міжнар. наук.-практ. конф., 22 квіт. 2021 р. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, Вид-во «Політехніка», 2021. – С. 170–171.

15. Климчук О. В. Інформаційні системи і технології в управлінні. Конспект лекцій. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. – 160 с.

16. Корчук О.Ю. Основи інформатики та обчислювальної техніки: навч. посібник / О.Ю. Корчук, В.І. Косяк. – К.: НАУ, 2018. – 160 с.

17. Основи інформаційних технологій і систем : Підручник / В. А. Павлиш, Л. К. Гліненко, Н. Б. Шаховська. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2018. – 620 с.

18. Офіційний сайт «Майстерня Друку А+» URL: <http://aplus-print.com.ua/>(дата звернення 03.03.2024)

19. Про Концепцію національної програми інформатизації: Закон України № 75/98-ВР, від 03.07.2020, – URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 23.02.2024)

20. Про науково-технічну інформацію: Закон України від 25.06.1993 №3322-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3322-12#Text> (дата звернення 03.03.2024)

21. Ситнік Б. Т. Основи інформаційних систем і технологій: навчальний посібник / Б. Т. Ситнік. – Харків : УкрДУЗТ, 2019. – 176 с.

22. Ситник В.Ф. Системи підтримки прийняття рішень: навч. посіб. / В.Ф. Ситник, С.П. Ріппа. – К.: Техніка, 2021. – 373 с.

23. Сучасні інформаційні технології: навчальний посібник / О.В. Вовкодав, Ліп'яніна Х.В. Тернопіль, 2017. – 500 с.

24. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології: навч. посібник. / Г.Г. Швачич, В.В. Толстой, Л.М. Петречук, Ю.С. Іващенко, О.А. Гуляєва, О.В. Соболєнко. – Дніпро: НМетАУ, 2017. – 230 с.

25. Шевчук І.Б. Теоретичні аспекти розвитку і застосування інформаційних технологій в економіці та управлінні: мезо- та мікрорівень. / І.Б. Шевчук, О.М. Васьків. URL: <https://financial.lnu.edu.ua/nt//2018/10/22.pdf>.

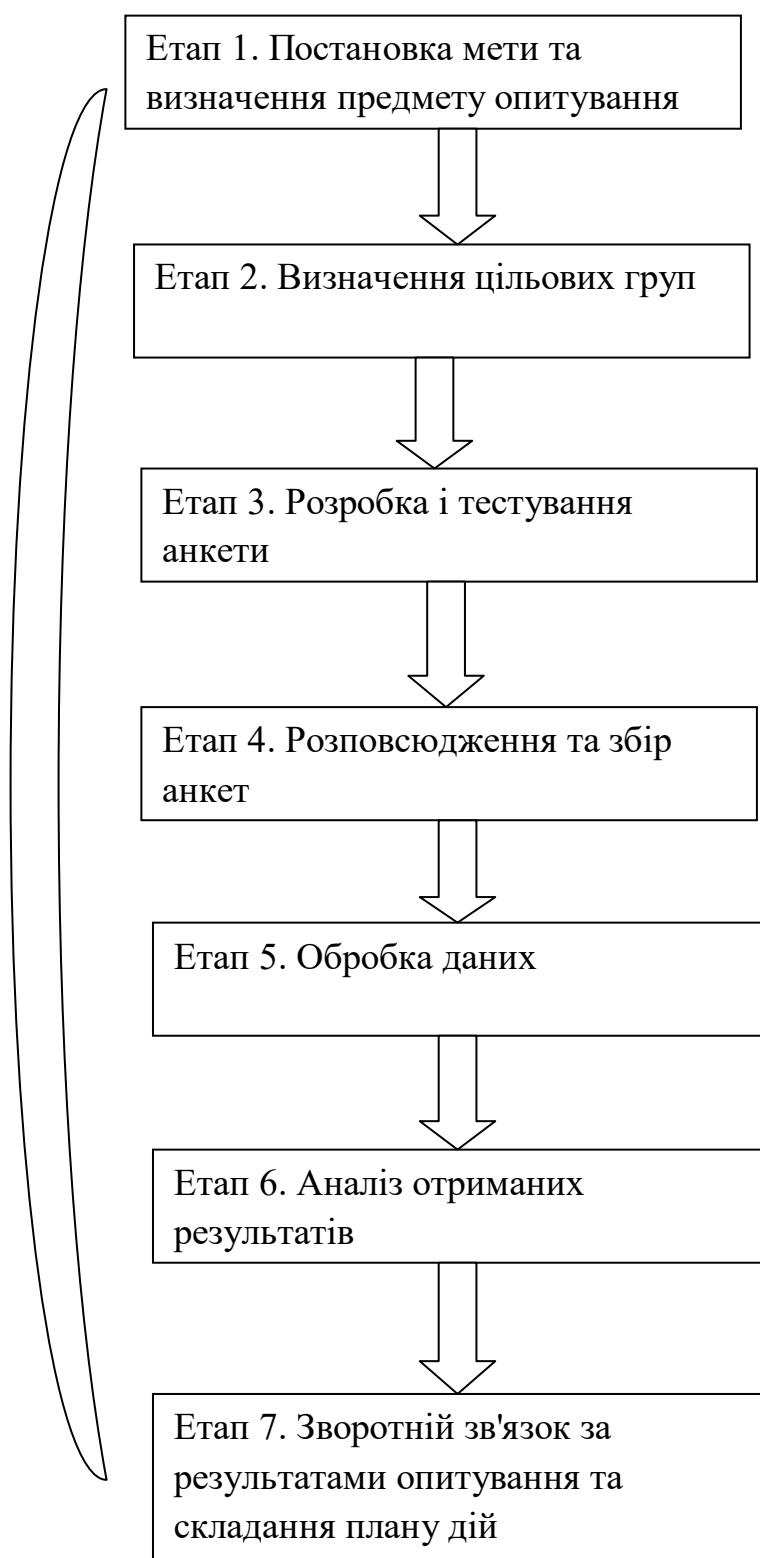


Рис. 1 – Етапи проведення опитування думок співробітників

Додаток Б

Таблиця 2 - Розрахунок ефективності впровадження інформаційних систем на підприємство

Витрати на проект		2020	2021	2022	2023	2024
Витрати на обладнання	Сервер (в частині, що використовується для проекту), ПК	30977,8				
Витрати на програмне забезпечення	Заробітна плата розробника	11000				
	Сторонні послуги під час розробки (ліцензії, консультації)					
	Витрати матеріалів на розробку					
Витрати на системи зв'язку	Трафік та інші фактори ціноутворення	220	200	210	240	220
Витрати з монтажу та технічної підтримки обладнання, програмного забезпечення та засобів зв'язку	Запасні частини та витратні матеріали					
	Оплата послуг (внутрішньо фірмові та зовнішні)					
Витрати розрахункових ресурсів	Відсоток навантаження процесора					
	Відсоток зайнятості оперативної пам'яті					
	Відсоток зайнятого дискового простору					
	Відсоток пропускової можливості	160	160	160	160	260
Фактичний знос ПК	10% від вартості в рік	2937,77	2937,77	2937,77	2937,77	2937,77
Трудовитрати співробітників ІС та зовнішніх консультантів на адміністрування та технічну підтримку обчислювальних ресурсів, які спільно використовуються системами загального користування та системами АСУ ТП	Відсоток поточних витрат на підтримку та використання інф. систем загалом з п/п (з/п, оплата послуг із боку)	2880	4438,8	5061,6	5580	5940
Трудовитрати на виконання операцій та звітів (з урахуванням податкових нарахувань)	Шість робочих одиниць, які використовують автоматизовану систему	9789,51	13079,69	14813,00	19005,48	20231,64
ВСЬОГО:		57965,08	20836,26	23192,37	27903,25	29489,41