


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 051 «Економіка»

Допускається до захисту
завідувач кафедри економіки та економічної
теорії

 доцент С.Г. Батажок
підпис, вчене звання, ініціали, прізвище
«22» грудня 2023 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА
ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА
ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ (за матеріалами ДП «НТЦ
«АГРОСЕПРО» НААН»)

Виконав: Шараборін Ярослав Ігорович

Керівник: доцент Понедільчук Тетяна Василівна

Рецензент: доцент Заболотний В'ячеслав Сергійович


підпис


підпис


підпис

Я, Шараборін Ярослав Ігорович, засвідчую, що кваліфікаційну роботу магістра виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 051 «Економіка»

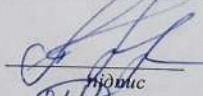
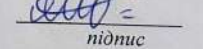
Затверджую
гарант ОПП «Економіка» _____
доцент Т.В. Понедільчук
(підпис)
«19» грудня 2022 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу магістра
Шараборіну Ярославу Ігоровичу

Тема: «Ефективність використання інформаційних систем та технологій на підприємстві (за матеріалами ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН)»
Перелік питань, що розробляються в роботі: дослідити сутність, поняття та основні напрями застосування інформаційних технологій; проаналізувати господарсько-економічну діяльність ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН»; визначити вплив сучасних інформаційних технологій на діяльність ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН»; розробити проєкт по впровадженню CRM-системи у ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН»; дослідити розвиток підприємства ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН» на основі впровадження CRM-системи. Вихідні дані: баланси підприємства за досліджуваний період, звіти про фінансові результати, установчі документи, наукові статті, електронні ресурси, праці зарубіжних та вітчизняних науковців монографічні і періодичні українські та зарубіжні видання.
Календарний план виконання роботи

Етап виконання	Період виконання	Відмітка про виконання
Огляд літератури	січень-лютий 2023	
Теоретико-методична частина	березень-квітень 2023	
Аналітична частина	травень-липень 2023	
Рекомендаційна частина	серпень-вересень 2023	
Оформлення роботи	жовтень 2023	
Перевірка на плагіат	листопад 2023	
Попередній розгляд на кафедрі	листопад 2023	
Подання на рецензування	грудень 2023	

Керівник
Здобувач


підпис

підпис

Т.В. Понедільчук
Я.І. Шараборін

Дата отримання завдання «20» грудня 2022 року

РЕФЕРАТ

Шараборін Ярослав Ігорович. Ефективність використання інформаційних систем та технологій на підприємстві (за матеріалами ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН»)

Магістерську кваліфікаційну роботу присвячено: дослідженню сутності, понять та основних напрямків застосування інформаційних технологій; здійсненню аналізу господарсько-економічної діяльності ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН»; проведенню визначення впливу сучасних інформаційних технологій на діяльність ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН»; розробленню проекту по впровадженню CRM-системи у ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН»; дослідженню розвитку підприємства ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН» на основі впровадження CRM-системи.

Об'єктом дослідження є система інформаційних комунікацій на підприємстві, сукупність процесів щодо запровадження CRM-системи на підприємстві, можливість її запровадження та застосування на практиці.

Предметом дослідження є процес запровадження сучасної CRM системи як фактору підвищення конкурентоспроможності підприємства ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН».

Методи дослідження. Абстрактно-логічний метод, метод логічних узагальнень, причинно-наслідковий аналіз, методи групування. Щоб отримати аналітичну інформацію, були використані дані статичної звітності та внутрішньої звітності.

Основні джерела інформації. Інформаційну базу дослідження складають, баланси підприємства за досліджуваний період, звіти про фінансові результати підприємства, установчі документи, наукові статті, електронні ресурси, праці зарубіжних та вітчизняних науковців монографічні і періодичні українські та зарубіжні видання.

Структура кваліфікаційної роботи магістра та її обсяг. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел з 61 найменування, містить 13 таблиць, 25 рисунків та 1 схему. Загальний обсяг роботи – 93 сторінок комп'ютерного тексту, у тому числі 64 сторінки основного тексту.

Ключові слова: інформаційна система, інформаційна технологія, аналіз, CRM.

ANNOTATION

Sharaborin Yaroslav Igorovich. Efficiency of Information Systems and Technologies Usage at the Enterprise (Based on the Materials of the State Enterprise "NTC "AGROSEPRO" of the NAAS").

The Master's thesis is devoted to: researching the essence, concepts, and main directions of information technology application; analyzing the economic activities of the State Enterprise "NTC "AGROSEPRO" of the NAAS; determining the impact of modern information technologies on the activities of the State Enterprise "NTC "AGROSEPRO" of the NAAS; developing a project for implementing a CRM system in the State Enterprise "NTC "AGROSEPRO" of the NAAS; studying the development of the enterprise "NTC "AGROSEPRO" of the NAAS based on the implementation of a CRM system.

The object of the research is the system of information communications at the enterprise, the set of processes for implementing a CRM system at the enterprise, the possibility of its implementation and application in practice.

The subject of the research is the process of implementing a modern CRM system as a factor in increasing the competitiveness of the enterprise "NTC "AGROSEPRO" of the NAAS.

Research methods. Abstract-logical method, method of logical generalizations, cause-and-effect analysis, grouping methods. To obtain analytical information, data from static reporting and internal reporting were used.

Main sources of information. The information base of the research includes the enterprise's balances for the studied period, reports on the financial results of the enterprise, founding documents, scientific articles, electronic resources, works of foreign and domestic scientists, monographs, and periodicals.

The structure of the master's qualification work and its scope. The work consists of an introduction, three chapters, conclusions and proposals, a list of used sources with 61 titles, contains 13 tables, 25 figures, and 1 diagram. The total volume of the work is 93 pages of computer text, including 64 pages of the main text.

Keywords: information system, information technology, analysis, CRM.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баженов В.А. Інформатика. Комп'ютерна техніка. Комп'ютерні технології / Баженов В.А., Венгерський П.С., Горлач В.М. – К.: Каравела, 2004. – 464 с.
2. Пройдаков Е.М. Англо-український тлумачний словник з обчислювальної техніки, Інтернету і програмування / Е.М. Пройдаков, Л.А. Теплицький. – К. : Видав. дім «СофтПрес», 2005. – 552 с.
3. Сучасні інформаційні технології в науці та освіті : навчальний посібник [Електронний ресурс] / С. М. Злепко, С. В. Тимчик, І. В. Федосова та ін. – Вінниця : ВНТУ, 2018. – (PDF, 161 с.).
5. Інформаційні технології [текст]: навч. посібник. / Волосяк Ю.В., Кузьома В.В., Коваленко О.А., Тихонова Т.В., Нелєпова А.В., Бондаренко Л.В., Мороз Т.О., Борян Л.О., під заг. ред. А.В. Нелєпової. – К. : «Кафедра», 2017. – 200 с.
6. Інформаційні технології конспект лекцій: електронне мережне навчальне видання/ Д. В. Риндюк В. А. Пешко - Київ КПІ ім. Ігоря Сікорського 2022 – 180 с.
7. Сучасні інформаційні технології та системи в управлінні [Електронний ресурс]: зб. матеріалів I Всеукр. наук.-практ. конф. молодих вчених, аспірантів і студентів; 6–7 квітня 2017 р. — Київ: КНЕУ, 2017. — 213 с. ISBN 978-966-926-157-1.
8. Методологія інформаційних систем та баз даних: теоретичний і практичний підходи: навч. посібник / уклад. Ю.О. Ушенко, М.Л. Ковальчук, М.С. Гавриляк, А.Л. Негрич. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2021. 240 с.
9. Проектування інформаційних систем: Загальні питання теорії проектування ІС (конспект лекцій) [Електронний ресурс]: навч. посіб. для студ. спеціальності 122 «Комп'ютерні науки» / КПІ ім. Ігоря Сікорського; уклад.: О. С. Коваленко, Л. М. Добровська. – Електронні текстові дані. – Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 192с.

10. С. О. Крайчук, к. т. н., ст. викладач. Стан запровадження інформаційних технологій в управлінні сучасними підприємствами. Ефективна економіка № 4, 2016. Електронний журнал «Ефективна економіка». URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4892>.

11. Кривов'язюк І. В. Функціонування та розвиток підприємств в умовах кризи: системно-аналітичний підхід: [монографія] / І. В. Кривов'язюк. – Луцьк: РВВ ЛНТУ, 2012. – 392 с.

12. Кривов'язюк І. В. Управління логістичними інформаційними системами підприємства: [монографія] / І. В. Кривов'язюк, О. Р. Усков. – Львів: Манускрипт, 2011. – 140 с.

13. ДП «НТЦ «АГРОСЕПРО» НААН. Офіційний сайт. URL: <http://agrosepro.com.ua/p/main>.

14. Підручники для студентів онлайн. Сайт. URL: https://stud.com.ua/62405/menedzhment/informatsiyni_sistemi_upravlinni_pidpriyemstvom_korporativni_informatsiyni_sistemi_rinok_sistem_sistemi.

15. Харківський національний економічний університет. Репозитарій. URL: <http://www.repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/3112/1/>.

16. Видавництво львівської політехніки. Сайт. URL: http://vlp.com.ua/files/04_27.pdf.

17. Якубенко І.М. Інформаційно-комунікаційні потоки в управлінні підприємством. «Економіка. Менеджмент. Бізнес» № 1 (23), 2018. Лібнас. Бібліотечний портал України. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/есmebi_2018_1_14.pdf

18. Іванова О.М. Інформаційні потоки у системі управління персоналом підприємства. Економіка, організація і управління підприємством: Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. 2011. № 4 (49). С.188-191.

19. Інтернет-видання BusinessNewsDaily. 11 Benefits of CRM Systems. 2023. Сайт. URL: <https://www.businessnewsdaily.com/15963-benefits-of-crm.html>.

20. Вікіпедія. Вільна енциклопедія. Управління відносинами з клієнтами. Сайт. URL:

https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D0%BC%D0%B8_%D0%B7_%D0%BA%D0%BB%D1%96%D1%94%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%B8.

21. Електронна бібліотека Lib.sale. Сайт. URL: <https://lib.sale/restorant-gostinica-menedjment/upravlinnya-materialno-tehnichnim.html>.

22. Shaqiri, A. B. (2015). Impact of Information Technology and Internet in Businesses. Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences.

23. Zaidan, E. (2017). Analysis of ICT usage patterns, benefits and barriers in tourism SMEs in the Middle Eastern countries: The case of Dubai in UAE. Journal of Vacation Marketing, 23(3), 248-263. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1356766716654515>.

24. С. О. Крайчук, к. т. н., ст. викладач. Стан запровадження інформаційних технологій в управлінні сучасними підприємствами. Ефективна економіка № 4, 2016. Електронний журнал «Ефективна економіка». URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4892>.

25. Корбутяк В.І. Електронний документообіг та ефективність роботи органів державної влади. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління. – 2013. – Вип. 1. – С. 69-76. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2013_1_11.

26. VisualEdge IT. How organizations use information technology to improve business efficiencies. Сайт. URL: <https://visualedgeit.com/how-organizations-use-information-technology-to-improve-business-efficiencies/>.

27. Антонюк Б. П., Антонюк О. П. Технології інформаційного менеджменту. Курс лекцій для студентів спеціальностей 014.09 Середня освіта (Інформатика) та 113 Прикладна математика Луцьк: Вежа-друк, 2022.

28. Сотник І. М., Завражний К. Ю. CRM-системи у підприємстві // Підприємство, торгівля та біржова діяльність : підручник / за заг. ред. О. В. Димченко; [О. В. Димченко, О. Д. Панова, В. В. Коненко та ін.]; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків. ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. С. 146-168.

29. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в управлінні підприємств Гудзь О.Є. д.е.н., професор Державний університет телекомунікацій. 2017. Сайт. URL: http://www.dut.edu.ua/uploads/p_1010_701-72914.pdf.

30. IT-компанія CyberShark. Про CRM-системи простими словами: що це і як може допомогти бізнесу? Сайт. URL: <https://cybershark.pro/uk/crm-sistemi/>.

31. Базюк О.Д., д.т.н., проф.. Михалевич В.М. Вінницький торговельно-економічний інститут ВТЕІ КНТЕУ. Використання CRM-системи для управління взаємовідносинами з клієнтами. Сайт. URL: http://www.rusnauka.com/16_NPRT_2014/Economics/5_170957.doc.htm.

32. ТОП 11 найкращих CRM-систем в Україні. Стаття. SEOUkraine – Новини інтернет-маркетингу в Україні. 2023. Сайт. URL: https://seoukraine.com.ua/top-11-naikrashchykh-crm-system-v-ukraini/#google_vignette.

33. NetHunt. Сайт розробників. URL: <https://nethunt.ua/>.

34. Розрахунок точки беззбитковості як необхідна умова для визначення інвестиційної привабливості підприємства. В. В. Бала, к.е.н., доцент кафедри економіки Кременчуцького національного університету імені М. Остроградського. Ефективна економіка № 6, 2011. Електронний журнал «Ефективна економіка». Сайт. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=818>.

35. Висоцька М. Є. Застосування CRM-системи в процесі прийняття управлінських рішень на виробничому підприємстві [Електронний ресурс] / М. Є. Висоцька. – Х. : Інфодиск, 2013 – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).

36. Боброва О. С. Настільна книга підприємця 2018 – [Електронний ресурс] – https://stud.com.ua/130772/finansi/tochka_bezbitkovosti.

37. Малюкіна А.О., к. е. н., доцент. Обґрунтування впровадження CRM-системи для удосконалення процесу прийняття управлінських рішень на підприємстві. Науковий вісник Полісся №1 (1), 2015. Сайт. URL: <http://nvp.stu.cn.ua/article/view/47474/43556>.

38. Багатоканальна маркетингова платформа SendPulse. Впровадження CRM-системи — повна інструкція. Сайт. URL: <https://sendpulse.ua/blog/srm-system-implementation>.

39. Кривов'язюк І. В. Управління логістичними інформаційними системами підприємства: [монографія] / І. В. Кривов'язюк, О. Р. Усков. – Львів: Манускрипт, 2011.

40. Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)-Fifth Edition. An American National Standard ANSI / PMI 99-001-2013. – Project Management Institute, Inc., 2013.

41. Кулинич Ю. М. Теоретичні аспекти сутності категорії економічний розвиток підприємства в ринковому середовищі. Науковий вісник БДФЕУ. 2012. Вип. 1 (22). С. 426–433.

42. УДК 658.64 Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в управлінні підприємством. О. А. Миколюк, К. І. Машук Збірник тез конференцій, 2021, с. 39-40.

43. Янчук Т. В. Економічний механізм впровадження інформаційних технологій на підприємствах малого та середнього бізнесу: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.04 – Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) / 7. Янчук Тетяна Василівна. – Хмельницький: Хмельницький національний університет, 2015. – 21 с.

44. Янчук Т. В. Алгоритм впровадження інформаційних технологій в сучасний бізнес / Т. В. Янчук // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія “Економічні науки”. – 2014. – Випуск 5. Частина 3. – С. 128–130.

45. Клепікова О. А. Сучасний стан і місце інформаційних технологій в управлінні підприємством / О. А. Клепікова

// Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. – 2013. – Випуск 5. – С. 74–83.

46. Кривов'язюк І. В. Проблеми запровадження інформаційних технологій в управлінні логістичною системою підприємства / І. В. Кривов'язюк, Ю. М. Кулик // Актуальні проблеми економіки. – 2013. – № 12. – С. 83–90.

47. Атанасов А. М. Вплив інформаційних технологій на розвиток підприємства [Текст] / М. Атанасов, О. Йона // Гармонізація суспільства – новітній напрямок розвитку держави : Всеукр. наук. конф. аспірантів та молодих вчених, 25 березня 2014 р. : матер. конф. — Одеса, ОНЕУ. — С. 54-61.

48. Бібік Г. Ю. Інформаційні технології в управлінні підприємствами / Г. Ю. Бібік // Вісник Дніпропетровського університету. Сер.: Економіка. – 2013. – Т. 21, вип. 7(2). – С. 69–75.

49. Довба І. В. Особливості оптимізації управління бізнес-процесами підприємства та методи їх удосконалення [Електронний ресурс] / І. В. Довба, С. Ю. Сойма. // Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія: Економіка та суспільство. – 2016. – №6. – С. 130–133.

50. Сеспедес Гарсія Н. В., «Достовірність роботи комп'ютерних систем», Математичні машини і системи, № 4, С. 146-151, 2016.

51. Климчук О. В. Управлінські аспекти розвитку інформаційних систем і технологій в Україні. Актуальні проблеми теорії менеджменту, маркетингу та фінансів: наукові ідеї та механізми реалізації: Матеріали всеукраїнської (із зарубіжною участю) наукової конференції (12–13 травня 2021 р.); Донецький національний технічний. Покровськ: ДВНЗ “ДонНТУ”, 2021. С. 77–80.

52. Яремко С. А. Розробка критеріїв оцінювання сучасних інформаційних систем обліку та управління бізнес-процесами підприємств / С. А. Яремко, С. В. Бевз // Вісник Хмельницького національного університету. — 2014. — № 1 (208). — С. 158—163.

53. Шевчук І. Б., Васьків О. М. Теоретичні аспекти розвитку і

застосування інформаційних технологій в економіці та управлінні: мезо- та мікрорівень. URL:<https://financial.lnu.edu.ua/wpcontent/uploads/2015/10/82.pdf>

54. Петренко Д. А. Інформаційні системи для сфери малого бізнесу [Електронний ресурс] / Д. А. Петренко. – Режим доступу: http://www.uran.donetsk.ua/~masters/2005/fvti/petrenko/library/petrenko/open_source.pdf.

55. Плєскач В. Л. Інформаційні системи і технології на підприємствах [Електронний ресурс] : підручник / В. Л. Плєскач, Т. Г. Затонацька. – К. : Знання, 2011. – 718 с. – Режим доступу : http://pidruchniki.com/1431092747737/informatika/zasobi_stvorenniya_zabezpechennya_informatsiynih_tehnologiy_pidpriyemstvah.

56. Пурій Г. М. Інформаційні системи і технології в управлінні діяльністю підприємства. Ефективна економіка. 2019. № 6. С. 285-286.

57. Мицишин О. Я. Ефективність інформаційних систем : Конспект лекцій. Львів, 2017. 105 с.

58. Аксак Н. Г. Сучасні інформаційні технології та системи [Електронний ресурс] : [монографія] / Аксак Н. Г., Гризун Л. Е., Щербаков О. В. та ін. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. – 271 с.

59. Ушакова І. О. Проектування інформаційних систем. Практикум / І. О. Ушакова. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2015. – 344 с.

60. Ліщинська Л. Б. Основні аспекти автоматизації роботи з клієнтами засобами CRM-систем. Вісний Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2015. № 5(1). С. 206-209.

61. А. О. Мельник, В. А. Голембо, О. Ю. Бочкарьов. Наукова спадщина засновника кібернетики Норберта Вінера. Т. 1, № 1, 2019. Національний університет «Львівська політехніка», кафедра електронних обчислювальних машин.