

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА
КАФЕДРА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: «Документаційно-інформаційне
забезпечення управлінської діяльності приватних підприємств (на
прикладі торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло»)

на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
(код, найменування спеціальності)
освітньо-професійної програми Управління інформаційно-комунікаційною діяльністю
(назва)

*Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання
ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело*

Данило ГУЦАН
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ здобувача

Виконав: здобувачка вищої освіти гр. ДЗДМ–
61

Данило ГУЦАН
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник: Олена КАРПЕНКО
канд. пед.
наук,
доцент
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Рецензент: Вікторія ЖЕБКА
д-р іст. наук,
професор
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Київ 2025

ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФОРМАЦІЙНО–КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Навчально–науковий інститут менеджменту та підприємництва

Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

Ступінь вищої освіти магістр

Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Освітньо–професійна програма Управління інформаційно–комунікаційною діяльністю

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри документознавства та інформаційної діяльності

Тетяна СИДОРЕНКО

«_____» «_____» 20____ р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Гуцана Данила Вячеславовича

Тема кваліфікаційної роботи: Документаційно–інформаційне забезпечення управлінської діяльності приватних підприємств (на прикладі торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло»)

керівник кваліфікаційної роботи Олена КАРПЕНКО, канд.пед.наук, доцент

(Ім'я, ПРИЗВИЩЕ, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом Державного університету інформаційно–комунікаційних технологій від «15» жовтня 2024 р. № 1320

Строк подання кваліфікаційної роботи «16» грудня 2024 р.

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:

Мета роботи – є дослідження документаційно–інформаційного забезпечення управлінської діяльності приватних підприємств, зокрема на прикладі мережі техніки «Ябло», для виявлення його особливостей, проблем і можливостей удосконалення

Об'єкт дослідження – є система документаційно–інформаційного забезпечення управлінської діяльності торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло».

Предмет дослідження – є процеси організації, ведення та вдосконалення документаційно–інформаційного забезпечення управлінської діяльності в торгівельній мережі магазинів техніки «Ябло».

Зміст розрахунково–пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Теоретичні основи документаційно–інформаційного забезпечення управління
2. Аналіз існуючої системи документаційно–інформаційного забезпечення управління в мережі магазинів техніки «Ябло»
3. Шляхи вдосконалення цифровізації урядування в Україні

Перелік ілюстративного матеріалу: презентації

Дата видачі завдання «09» вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення тематики, вибір наукового керівника, уточнення теми	09.09.2024	виконано
2	Розроблення та складання плану кваліфікаційної магістерської роботи	17.09.2024	виконано
3	Підготовка 1 розділу	08.10.2024	виконано
4	Підготовка 2 розділу	29.10.2024	виконано
5	Підготовка 3 розділу	22.11.2024	виконано
6	Висновки	29.11.2024	виконано
7	Підготовка остаточного варіанта роботи	12.12.2024	виконано
8	Написання відгуку науковим керівником	13.12.2024	виконано
9	Оформлення та представлення роботи на кафедрі та перевірка на плагіат	16.12.2024	виконано
10	Підготовка доповіді, презентації та ілюстративного матеріалу, рецензія	18.12.2024	виконано
11	Попередній захист роботи	20.12.2024	виконано
12	Основний захист кваліфікаційної магістерської роботи	21.01.2025	виконано

Здобувачка вищої освіти _____

Данило ГУЦАН

Керівник кваліфікаційної _____

Олена КАРПЕНКО

РЕФЕРАТ

Текстова частина кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня магістра: 60 стор., 3 рис., — _____ табл., 33 джерели.

Мета роботи – з’ясувати особливості документально–інформаційного забезпечення документаційно–інформаційне забезпечення управлінської діяльності приватних підприємств (на прикладі торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло»).

Об’єкт дослідження – документаційно–інформаційне забезпечення управління.

Предмет дослідження – документаційно–інформаційне забезпечення управлінської діяльності приватних підприємств (на прикладі торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло»).

Короткий зміст роботи:

У роботі схарактеризовано теоретичні засади документально–інформаційного забезпечення управлінської діяльності приватних підприємств (на прикладі торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло»). Розглянуто поняття документаційно–інформаційне забезпечення управлінської діяльності», проаналізовано його існуючу систему в мережі магазинів техніки «Ябло» та запропоновано шляхи його вдосконалення через конкретні рекомендації щодо оптимізації їх роботи.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: документаційно–інформаційне забезпечення, управлінська діяльність, документобіг, інформаційні технології, мережа магазинів техніки «Ябло».

ABSTRACT

Text part of the qualification work for the master's degree: pages, figures, tables, sources.

The purpose of the study is to find out the peculiarities of documentary and information support of management activities of private enterprises (on the example of the retail chain of equipment stores “Yabko”).

The object of research is documentary and information support of management.

The subject of the study is the documentation and information support of management activities of private enterprises (on the example of the retail chain of equipment stores “Yabko”).

Summary of the work:

The paper characterizes the theoretical foundations of documentary and information support for the management activities of private enterprises (on the example of the retail chain of Yabko equipment stores). The concept of documentary and information support of management activity is considered, its existing system in the network of “Yabko” hardware stores is analyzed, and ways to improve it through specific recommendations for optimizing their work are proposed.

KEYWORDS: documentary and information support, management activity, document flow, information technology, network of equipment stores “Yabko”.

ЗМІСТ

Стор.

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОКУМЕНТАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ	10
1.1. Сутність і роль документаційного забезпечення управління (ДЗУ) .	10
1.2. Інформаційне забезпечення як складова управлінської діяльності. ...	14
1.3. Особливості ДЗУ в приватних підприємствах роздрібної торгівлі ...	25
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ІСНУЮЧОЇ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ В МЕРЕЖІ МАГАЗИНІВ ТЕХНІКИ «ЯБКО»	29
2.1. Загальна характеристика мережі магазинів техніки «Ябко»	29
2.2. Документообіг підприємства	32
2.3 Інформаційні технології в управлінні мережею «Ябко».....	35
2.4. Проблеми існуючої системи ДЗУ	38
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	44
3.1. Сучасні інформаційні технології як перспектива розвитку документаційно-інформаційного забезпечення торгівельної мережі магазинів техніки «Ябко»	44
3.2. Рекомендації оптимізації документаційно-інформаційного забезпечення управлінської діяльності мережі магазнів техніки «Ябко»	48
ВИСНОВКИ	55
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	58

ВСТУП

Сучасний етап розвитку ринкових відносин в Україні потребує ефективного управління діяльністю підприємств, що забезпечує їх конкурентоспроможність і стабільність на ринку. У цьому контексті документально-інформаційне забезпечення професійної ключової ролі, адже саме воно є основою для прийняття управлінських рішень, координації діяльності структурних підрозділів та взаємодії з партнерами і клієнтами.

Торгівельна мережа магазинів техніки «Ябло», яка спеціалізується на продажу високотехнологічної продукції, є прикладом приватного підприємства, що активно впроваджує сучасні інформаційні системи для оптимізації своєї діяльності. Дослідження організації документального й інформаційного забезпечення на прикладі цієї компанії дозволяє виявити ефективні підходи до управління процесами обробки, зберігання та використання інформації.

Актуальність теми обумовлена забезпеченням удосконалення управлінських процесів приватних підприємств у контексті стрімкого розвитку цифрових технологій, що відкриває нові можливості для автоматизації документаційного забезпечення та оптимізації інформаційних потоків. У сучасних умовах розвитку економіки приватні підприємства стикаються з численними викликами, пов'язаними з динамічними змінами ринкових умов, підвищенням конкуренції та стрімким розвитком технологій. Ефективне управління підприємством базується на поточній і офіційній інформації, яка дозволяє прийняти обґрунтоване рішення та сприяти досягненню стратегічних цілей. У цьому контексті комерційним аспектом стає організація документаційно-інформаційного забезпечення, яке забезпечує систематизацію, збереження та доступ до необхідної інформації. Сьогодні ці процеси значною мірою автоматизуються за рахунок впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяє підприємствам підвищити оперативність, прозорість та ефективність управління.

На прикладі торговельної мережі магазинів техніки «Ябло», яка займає лідируючі позиції на високотехнологічному забезпеченні ринку

пристроїв, можна продавати сучасні підходи до організації документально-інформаційного. Досвід цієї компанії демонструє, як інтеграція новітніх технологій у процеси управління та документообігу дозволяє підвищити якість обслуговування клієнтів, оптимізувати внутрішні процеси та покращити конкурентоспроможність.

Актуальність теми полягає в тому, що ефективне документально-інформаційне забезпечення сприяє підвищенню продуктивності підприємства, зменшенню витрат часу на обробку даних та мінімізації ризиків, пов'язаних з людським фактором. Дослідження цього питання дозволить знайти оптимальні шляхи вдосконалення управлінських процесів та впровадження новітніх технологій у діяльність приватних підприємств.

Окремі проблеми документально-інформаційного забезпечення управлінської діяльності досліджують вітчизняні науковці, серед яких можна виділити такі: О. М. Бандурка, В. А. Верба [8], Г. П. Чаплигін [10] тощо.

Мета роботи – з'ясувати особливості документально-інформаційного забезпечення управлінської діяльності приватних підприємств (на прикладі торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло»).

Для досягнення поставленої мети передбачено вирішення таких **завдань**:

- дослідити теоретичні аспекти документально-інформаційного забезпечення управлінської діяльності;

- проаналізувати специфіку організації документообігу та інформаційних процесів у торговельній мережі «Ябло»;

- розглянути сучасні інформаційні технології як перспективу розвитку документально-інформаційного забезпечення торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло»;

- надати рекомендації щодо оптимізації документально-інформаційного забезпечення торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло».

Об'єкт дослідження – документально-інформаційне забезпечення управління.

Предмет дослідження – документально-інформаційне забезпечення управлінської діяльності приватних підприємств (на прикладі торгівельної мережі магазинів техніки «Ябло»).

Методологічну базу дослідження складають взаємодоповнюючі загальнонаукові методи: аналіз, який використано під час вивчення поняття та документально-інформаційного забезпечення управління, його існуючої системи в мережі магазинів техніки «Ябло» тощо; методи узагальнення та синтезу – для формулювання аргументованих висновків та практичних рекомендацій.

Практичне значення роботи відбувається у формуванні рекомендацій, які можуть бути використані приватними підприємствами для оптимізації їхньої управлінської діяльності та підвищення конкурентоспроможності. Запропоновані в дослідженні підходи будуть корисними для керівників приватних підприємств, зокрема в мережі магазинів техніки «Ябло».

Структура роботи зумовлена метою й завданнями дослідження й складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань. Загальний обсяг роботи – 60 сторінок, основний текст – 51 сторінка, перелік посилань – 33 (на 4 сторінках).

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОКУМЕНТАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

1.1. Сутність і роль документаційного забезпечення управління (ДЗУ)

Документаційне забезпечення управління (ДЗУ) є єдиним з основних складових ефективного функціонування будь-якої організації, незалежно від її виду та масштабу. Воно представляє собою сукупність документів, процесів та інструментів, які допомагають організувати збір, обробку, зберігання та передачу інформації для прийняття управлінських рішень. У будь-якому процесі управлінської діяльності важливо, щоб інформація була точною, остаточною, доступною та легітимною, а це було забезпечено саме за допомогою правильного документаційного забезпечення.

Одним з основних елементів ДЗУ є самі документи, які є матеріальним носієм інформації. Вони можуть бути різного виду, в залежності від сфери діяльності організації. Це можуть бути накази, звіти, протоколи, плани, договори, інструкції тощо. Важливою характеристикою документів є їх офіційність, після чого вони слугують доказами виконання або прийняття певних дій та рішень. Іноді документи мають юридичну силу, що робить їх продаж не тільки для внутрішнього користування організацією, а й для зовнішньої взаємодії з іншими установами чи органами влади [10].

Однак документи самі по собі не є достатніми для забезпечення ефективного управління. Для цього існує необхідність у правильно організованому документообігу, який є сукупністю процесів створення, обробки, передачі, зберігання та використання документів. Цей процес є невід'ємною частиною роботи будь-якої організації і потребує чіткої координації між усіма підрозділами та співробітниками. Організація документообігу, як регламентується спеціальними правилами внутрішніми інструкціями або положеннями.

Документування – це ще один важливий елемент ДЗУ, який охоплює процес створення та оформлення документів відповідно до певних вимог.

Оформлення документів має бути стандартним і відповідати нормам, оскільки це сприяє їх легкості в обробці та збереженні. У свою чергу, система архівів є важливою частиною ДЗУ, оскільки вона відповідає за збереження документів, які не використані в поточній діяльності, але мають значення для майбутнього. Архіви допомагають зберегти історію організації та забезпечують важливу роль у забезпеченні доступу до документів для правових та управлінських потреб.

Не менш важливою є роль інформаційних технологій в документообігу. Завдяки використанню сучасних програмних засобів, автоматизованих систем та електронного документообігу можна значно підвищити ефективність діяльності та оперативність управлінської діяльності. Це дозволяє зменшити час, необхідний для обробки документів, а також забезпечити їхню більшу доступність та захист від несанкціонованого доступу.

Для того, щоб система документообігу функціонувала належним чином, вона повинна базуватися на чітко визначеній нормативно–правовій основі. В Україні документообіг регулюється поруч із законодавчими актами, що розпочинають загальні принципи створення, обробки та зберігання документів.

Одним з основних документів є Закон України «Про документи і документацію», який встановлює правила створення, обробки, зберігання та використання документів. Закон визначає види документів, ці вимоги до їх оформлення та встановлює загальні правила документообігу в організаціях і установах. Він також встановлює вимоги до зберігання документів, які мають юридичну силу, та шукає їхнє місце в правовій системі країни.

Крім того, іншим нормативним актом є Закон України «Про Національну архівну систему України», який регулює архівну справу в Україні та забезпечує належне зберігання архівних документів. Відповідно

до цього закону органи державної влади та інші установи зобов'язані забезпечити належне зберігання та доступ до документів, які мають історичну, культурну чи юридичну цінність.

Не можна називати й Державні стандарти, які встановлюють вимоги до оформлення документів. Ці стандарти також допомагають забезпечити єдину систему оформлення документів, що спрощує процеси їх обробки та зберігання, а також забезпечує легкість у роботі з ними.

Загалом, нормативно-правова база ДЗУ в Україні забезпечує законність та ефективність управлінської діяльності. Вона вимагає вимог до оформлення та зберігання документів, щоб уникнути юридичних помилок, організувати належну взаємодію між організаціями та забезпечити цілість інформаційних потоків.

Документаційне забезпечення управління є невід'ємною частиною діяльності будь-якої організації, а правильне його впровадження сприяє не тільки ефективному функціонуванню внутрішніх процесів, а й забезпечує правову стабільність та прозорість у взаємодії з іншими установами та громадянами. Документаційне забезпечення управління (ДЗУ) є ключовим елементом організаційної діяльності будь-якої установи або підприємства. Це система документів, процедур і технологій, що забезпечують ефективний документообіг, а також правильне оформлення та використання документів в процесі управління. ДЗУ залишає важливу роль у підтримці та організації внутрішньої роботи організацій, що дозволяє забезпечити належний рівень комунікації, підзвітності та законності у діючих управлінських функціях.

Документи, як основний елемент ДЗУ, виступають матеріальними носіями інформації про управлінські рішення та дії. Вони фіксують важливі моменти життя організації, такі як накази, розпорядження, звіти, рішення тощо. Кожен документ має свою функцію: одні слугують для обліку та контролю, інші – для надання офіційних повідомлень або інструкцій. Для того, щоб документи виконували свої функції, необхідно правильно їх оформити відповідно до встановлених стандартів. Це стосується не тільки їхнього зовнішнього вигляду, але й чіткої структури, змісту та наявних реквізитів.

Однак лише наявність документів не забезпечує належного функціонування організації. Важливим є процес документообігу – це сукупність операцій, пов’язаних з рухом документів у межах організації або між організаціями. Документообіг включає в себе створення документів, їх реєстрацію, передачу, підписання, зберігання та архівацію. Від організації документообігу залежить оперативність та ефективність управлінської діяльності, тому необхідно чітко дотримання встановлених правил і процедур.

Не менше є і архівне зберігання документів. З часом документи можуть втратити актуальність для поточної діяльності, хоча вони мають юридичну чи історичну цінність. Для забезпечення їх належного збереження архівів, у яких ці документи зберігаються відповідно до вимог законодавства. Належне архівне зберігання гарантує історію організації, що може бути корисним не тільки для внутрішніх потреб, а й для зовнішніх органів, наприклад, під час проведення перевірок або для юридичних справ.

У сучасному світі, з розвитком інформаційних технологій, важливою частиною ДЗУ стали електронні документи. Вони мають самі функції, що й традиційні паперові документи, при цьому мають низку переваг, але: швидкість передачі, зручність зберігання, можливість автоматизації процесів обробки інформації. Електронний документообіг дає можливість значно скоротити час на обробку документів, підвищити їх доступність та зменшити витрати на зберігання паперу.

Нормативно–правова база документаційного забезпечення управління в Україні є важливою його складовою щодо організації роботи з документами.

Зважаючи на важливість документаційного забезпечення управління діяльністю організацій, в Україні створено чітку нормативно-правову базу, яка регулює всі аспекти документаційного процесу. Ця база включає в себе закони, встановлені урядом, а також державні стандарти, що забезпечують правильне оформлення документів та ефективне їх використання.

Одним з основних нормативно–правових актів є Закон України «Про Національну архівну систему України». Цей закон визначає основи

організації архівної справи, встановлює вимоги щодо зберігання та доступу до архівних документів, а також визначає статус державних архівів, що є елементом документального забезпечення.

Ще одним документом є Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», який регулює всі питання, пов'язані зі створенням, обробкою, зберіганням і використанням документів у різних сферах діяльності. Цей закон визначає документи, їх оформлення, а також процеси документообігу в організаціях та установах [21].

Не можна згадувати й Державні стандарти, зокрема ті, що регламентують правила оформлення та оформлення документації, що є метою забезпечення єдності та зрозумілості у всіх процесах документообігу. Вони також пропонують технічні характеристики документів, що дозволяють зберегти єдність у всіх організаціях та установах на державному рівні. І, звичайно, рекламують внутрішні документи організації, такі як положення, інструкції, накази, які регламентують документообіг в установі. Ці документи негайно правила створення, обробки та зберігання документів, що забезпечують відповідність загальним стандартам.

Отже, документаційне забезпечення управління є необхідною складовою діяльністю будь-якої організації. Воно сприяє правильному оформленню та обробці інформації, забезпеченню збереження юридичних прав і обов'язків та створює основу для ефективного прийняття управлінських рішень. Система документообігу, архівування та використання більших електронних технологій робить процес управління оперативним і зручним. Своєю чергою, чітка нормативно-правова база, що регулює документообіг створення, умови виконання управлінських завдань у межах закону, сприяючи забезпеченню прозорості та ефективності в роботі організацій

1.2. Інформаційне забезпечення як складова управлінської діяльності

Будь-яка компанія – великий механізм, кожна частина якого працює

злагоджено, лише якщо всі елементи мають доступ до потрібної інформації. Саме інформаційне забезпечення є тим мастилом, яке підтримує роботу цього механізму безперебійною. Для сучасного бізнесу це вже не просто допоміжний елемент, а стратегічний ресурс, який впливає на всі аспекти управління: від планування до контролю.

Інформація в управлінській діяльності виконує дві ключові ролі: вона є основою для прийняття рішень і водночас об'єднує всі підрозділи організації в єдиний інформаційний простір. Розглянемо, наприклад, торговельну мережу магазинів техніки, таку як «Ябло». Щодня її співробітники працюють із величезним масивом даних: від замовлень клієнтів до звітів про продажі. Якщо інформація недоступна або ненадійна, це може призвести до затримок, помилок або навіть фінансових втрат.

Інформацію можна розглядати як основу управлінських рішень, оскільки жодне управлінське рішення не може бути ефективним без точних і актуальних даних. Наприклад, для визначення, які товари замовляти більше, потрібна інформація про поточний попит і продажі. Для оцінки ефективності маркетингової кампанії необхідно аналізувати поведінку клієнтів. Усі ці процеси залежать від того, наскільки швидко і правильно обробляється інформація.

Інформаційне забезпечення дозволяє менеджерам не лише реагувати на виклики, а й передбачати їх. Наприклад, аналіз даних про сезонність покупок може допомогти спрогнозувати, які товари будуть найбільш популярними в певний період. Таким чином, інформація стає не просто джерелом для управління, а інструментом створення конкурентних переваг.

Інтеграція є ключом до ефективності ДЗУ. Один із найважливіших аспектів інформаційного забезпечення – це інтеграція всіх джерел даних в єдиний простір. Уявімо, що кожен відділ компанії працює з різними програмами: фінансовий використовує однусистему для обліку, відділ продажів – іншу для замовлень, а склад працює взагалі вручну. Без інтеграції цих систем організація перетворюється на хаотичну структуру, де кожен відділ працює сам по собі.

Сучасні технології, такі як ERP-системи, вирішують цю проблему, об'єднуючи всі дані в єдину інформаційну базу. Для мережі «Ябло» це означає, що менеджери можуть у будь-який момент перевірити залишки товарів, отримати фінансові звіти чи проаналізувати поведінку клієнтів. Це економить час і ресурси, дозволяючи зосередитися на стратегічних цілях.

Вважаємо за доцільне розглянути й виклики інформаційного забезпечення, оскільки інформаційне забезпечення не позбавлене своїх викликів. Однією з головних проблем є обсяг даних. У сучасному світі компанії стикаються з інформаційним перевантаженням, коли важко виокремити найважливіші дані. До того ж питання безпеки залишається актуальним: витік даних або кібератака можуть завдати непоправної шкоди.

Ще однією проблемою є технічні бар'єри. Наприклад, у компаніях, які не впровадили сучасні системи автоматизації, інформаційне забезпечення часто базується на ручному введенні даних або розрізнених таблицях Excel. Це не лише уповільнює роботу, а й збільшує ризик помилок.

Для таких підприємств, як мережа магазинів «Ябло», вдосконалення інформаційного забезпечення – це можливість вийти на новий рівень ефективності. Інтеграція сучасних технологій, автоматизація процесів і побудова єдиного інформаційного простору не лише полегшують управління, а й створюють основу для довгострокового розвитку.

Інформація – це сила, і ті компанії, які зможуть її правильно використовувати, матимуть вирішальну перевагу у світі, де швидкість і точність є ключовими чинниками успіху.

Важливо відзначити, що інформаційне забезпечення не є статичною системою. Воно змінюється і розвивається разом із підприємством, адаптуючись до нових викликів і технологій. Саме в цьому представляє його сила та водночас складність.

Сучасні тренди інформаційного забезпечення. Сьогодні в управлінні домінують кілька ключових тенденцій, які кардинально змінюють підхід до інформаційного забезпечення.

Цифровізація. Перехід від електронних документів до паперу відкриває нові горизонти для бізнесу. У компаніях, які впроваджують

цифровий документообіг, процеси стають швидкими, дешевшими та екологічнішими. Для мережеских магазинів «Ябло» можна призначити створення централізованого електронного архіву, до якого мають доступ усі співробітники.

Хмарні технології. Використання хмарних сервісів для зберігання та обробки даних дозволяє зменшити витрати на інфраструктуру та забезпечити мобільність. Наприклад, керівник магазину може отримати доступ до деяких даних, перебуваючи за межами офісу, що значно сприяє оперативності прийняття рішень.

Аналіз великих даних (Big Data). Дані вже давно стали цінним ресурсом, але лише ті компанії, які здатні їх аналізувати, підтримують конкурентну перевагу. За допомогою Big Data компанії можуть прогнозувати попит, аналізувати поведінку клієнтів і навіть оптимізувати логістичні процеси. Уявимо, що «Ябло» аналізувати дані про продажі в кожному магазині. Це дозволяє точно застосувати, які мають товари попит у певному регіоні, і коригувати закупівлі.

Штучний інтелект (AI). Інтеграція ШІ в процеси управління допоможе автоматизувати рутинні завдання, такі як обробка даних чи створення звітів. Наприклад, AI-системи можуть аналізувати щоденні продажі та автоматично формувати звіти для керівників, звільняючи час для стратегічних завдань.

Взаємозв'язок інформаційного забезпечення та організаційної культури. Інформаційне забезпечення – це не лише технологія. Це також культура роботи з інформацією, яка залежить від усіх співробітників компанії. Навіть найкращі системи можуть не працювати, якщо співробітники не знають, як ними користуються, або не розуміють цінності інформації.

Для побудови ефективної системи інформаційного забезпечення необхідно вкладати ресурси в навчання персоналу, формування навичок роботи з даними та забезпечення зворотного зв'язку. Наприклад, у мережі «Ябло» можна ввести систему регулярного навчання, де співробітники вивчають нові інструменти та способи аналізу інформації.

Інформаційне забезпечення як основа стратегічного розвитку. У строковий перспективи інформаційного забезпечення стає ключовим фактором стратегічного розвитку компанії. Воно дозволяє не лише вирішувати поточні завдання, але й будувати плани на майбутнє.

Для «Ябло» правильно» це означає, що завдяки організованій інформаційній системі компанії можна не тільки стежити за динамікою продажів, але й аналізувати глобальні тенденції ринку техніки, прогнозувати поведінку клієнтів і визначати нові можливості для зростання.

У світі де швидкість прийняття рішень стає вирішальним фактором успіху, інформаційне забезпечення перетворюється на справжній інструмент конкурентної боротьби. Для компаній, які готові інвестувати в технології, навчання персоналу і вдосконалення процесів, відкриваються нові перспективи, які дозволяють не просто виживати, а процвітати в сучасному бізнес-середовищі.

Компанія, яка має ефективну систему інформаційного забезпечення, завжди буде на крок попереду своїх конкурентів. І для таких підприємств, як «Ябло», це означає стати лідером у вашій галузі, використовуючи потенціал інформації на повну.

Цифровізація бізнес-процесів докорінно змінює підхід до управлінської діяльності. В умовах стрімкого розвитку технологій інформаційне забезпечення вже не є допоміжною функцією. Воно стає ключовим елементом, який визначає здатність компанії адаптуватися до нових реалій [8].

Зараз важко знайти компанію, яка досі веде документацію вручну, використовуючи паперові журнали або таблиці Excel. Коли її конкуренти автоматизували свої процеси, впровадили хмарні технології та аналітичні системи, така компанія втрачає не лише час, а й можливості. Навпаки, ті підприємства, які зуміли інтегрувати інформаційне забезпечення з інноваційними технологіями, отримують доступ до нових ринків, покращують якість обслуговування клієнтів і оптимізують внутрішні процеси.

Інформаційні технології як драйвер ефективності. Використання

сучасних інформаційних технологій значно розширює можливості інформаційного забезпечення. Одним із яскравих прикладів є інтеграція ERP-систем (Enterprise Resource Planning). Такі системи дозволяють автоматизувати всі ключові бізнес-процеси, створюючи єдину інформаційну екосистему. Для мережі «Ябло» ERP може стати інструментом, який об'єднує дані про запаси товарів, фінансову звітність, продажі та логістику в одній системі.

Ще один приклад – CRM-системи (Customer Relationship Management), які фокусуються на роботі з клієнтами. З їхньою допомогою компанія може аналізувати потреби покупців, створювати персоналізовані пропозиції та підвищувати рівень задоволеності клієнтів. У випадку з «Ябло» це може допомогти не лише утримувати постійних клієнтів, а й залучати нових завдяки точним маркетинговим кампаніям.

Людський фактор в інформаційному забезпеченні. Попри важливість технологій, варто пам'ятати, що будь-яка система інформаційного забезпечення залежить від людей, які з нею працюють. Навіть найкращі програмні рішення не будуть ефективними, якщо персонал не має відповідних навичок.

Це означає, що успіх інформаційного забезпечення значною мірою залежить від культури роботи з інформацією. Співробітники повинні розуміти, як правильно збирати, обробляти та використовувати дані. Для цього необхідно проводити регулярне навчання, створювати інструкції та регламенти, які забезпечать однаковий підхід до роботи з інформацією.

Наприклад, у мережі «Ябло» можна організувати тренінги для співробітників, де вони навчаються користуватися новими інструментами автоматизації, розуміти принципи аналізу даних і працювати з клієнтськими базами. Це допоможе не лише покращити якість роботи, а й підвищити мотивацію працівників.

Перспективи розвитку інформаційного забезпечення. Інформаційне забезпечення постійно розвивається, і його майбутнє тісно пов'язане з інноваціями. Технології штучного інтелекту (AI), машинного навчання та автоматизації процесів відкривають нові горизонти. Уявіть собі систему, яка

самостійно аналізує поведінку клієнтів, прогнозує потреби ринку і пропонує рекомендації для менеджерів. Це вже не фантастика, а реальність, до якої прагнуть провідні компанії світу. Для «Ябло» це може означати автоматизацію процесів управління запасами, оптимізацію логістики та навіть прогнозування продажів у залежності від зовнішніх чинників, таких як погода чи економічна ситуація.

Крім того, все більше уваги приділяється питанням кібербезпеки. Інформація – це актив, який потрібно захищати. У майбутньому підприємства будуть інвестувати у системи шифрування, багаторівневий доступ до даних і моніторинг потенційних загроз.

Сучасний світ змінюється дуже швидко, і лише ті компанії, які здатні адаптуватися до цих змін, зможуть досягти успіху. Інформаційне забезпечення є тим інструментом, який допоможе перетворити виклики на можливості, а ідеї – на реальні досягнення.

Зміни – це постійний супутник бізнесу. Ринки змінюються, з'являються нові технології, змінюються потреби клієнтів. У таких умовах інформаційне забезпечення відіграє ключову роль як інструмент управління змінами.

Розглянемо приклад торговельної мережі магазинів техніки «Ябло». Коли компанія впроваджує нові продукти або змінює стратегію, саме інформація допомагає зробити ці зміни ефективними. Наприклад, дані про клієнтські переваги дозволяють визначити, які товари варто просувати, а аналіз продажів допомагає оцінити, наскільки успішною була нова маркетингова кампанія.

Сучасні інструменти, такі як BI-системи (Business Intelligence), забезпечують глибокий аналіз даних і надають керівникам не лише оперативну інформацію, а й прогнози. Уявіть систему, яка аналізує десятки факторів: економічні показники, зміну цін конкурентів, сезонність попиту. Вона може підказати, коли краще збільшити запаси популярного товару або змінити стратегію ціноутворення.

Вплив інформаційного забезпечення на взаємодію з клієнтами
Інформаційне забезпечення формує основу для якісної роботи з клієнтами.

У сучасному бізнесі покупці очікують персоналізованого підходу. Вони хочуть, щоб компанія знала їхні вподобання, розуміла їхні потреби й пропонувала саме те, що їм потрібно.

CRM-системи є ідеальним інструментом для цього. Вони дозволяють зберігати дані про кожного клієнта, його покупки, вподобання й історію взаємодії з компанією. Наприклад, якщо клієнт регулярно купує аксесуари для смартфонів, система може автоматично запропонувати йому знижку на нову модель, коли вона з'явиться в магазині.

Для «Ябло» це означає підвищення лояльності клієнтів і створення довгострокових відносин. Завдяки даним можна прогнозувати, які товари будуть цікавими для конкретної аудиторії, і відповідно налаштовувати маркетингові кампанії.

Логістика та постачання: інформація як основа ефективності є однією важливою сферою, де інформаційне забезпечення відіграє критичну роль, є управління ланцюгами постачання. Успіх будь-якого торговельного підприємства залежить від того, наскільки швидко й точно товари потрапляють на полиці магазинів.

Сучасні ERP-системи дозволяють контролювати кожен етап ланцюга постачання: від розміщення замовлення у постачальника до доставки товарів у магазини. Дані в реальному часі дозволяють оперативно реагувати на проблеми, наприклад, затримки в доставці або дефіцит певного товару.

Наприклад, якщо в одному з магазинів «Ябло» раптово закінчується популярний товар, система може автоматично сигналізувати про необхідність поповнення запасів. Це забезпечує безперебійність роботи й знижує ризик втрати продажів через відсутність товару на складі.

Інформація також відіграє важливу роль в управлінні людськими ресурсами. Сучасні HR-системи дозволяють відстежувати продуктивність співробітників, аналізувати їхній внесок у роботу компанії й планувати розвиток персоналу.

Для мережі «Ябло» це може бути корисним у кількох аспектах:

Рекрутинг. Інформаційні системи можуть автоматизувати процес відбору персоналу, аналізуючи резюме кандидатів і вибираючи тих, хто

найкраще відповідає вимогам.

Оцінка ефективності. Дані про продажі або продуктивність співробітників дозволяють визначати, хто потребує додаткового навчання або мотивації. Навчання. Інформаційні платформи можуть використовуватися для організації онлайн-курсів і тренінгів, що підвищують кваліфікацію працівників.

Використання даних для стратегічного планування Інформаційне забезпечення відіграє ключову роль у формуванні стратегії компанії. Завдяки даним керівники можуть оцінювати стан ринку, прогнозувати ризики й визначати перспективні напрямки розвитку.

Наприклад, аналіз даних про продажі та поведінку клієнтів може показати, що певний регіон має високий потенціал для відкриття нового магазину. Або ж дані про витрати дозволяють знайти шляхи для оптимізації та підвищення рентабельності бізнесу.

Для «Ябло» це означає, що інформація стає основою для масштабування бізнесу, виходу на нові ринки й збільшення частки на ринку техніки.

Сучасний бізнес постійно стикається з ризиками: економічними, політичними, технологічними чи навіть природними. Кризи можуть з'явитися несподівано і стати серйозною загрозою для стабільності компанії. У таких умовах інформаційне забезпечення відіграє вирішальну роль, адже саме швидкий доступ до достовірних даних дозволяє оперативно реагувати на виклики. Для торговельної мережі «Ябло» антикризове управління може включати різні сценарії: різке зростання попиту на певний вид техніки, проблеми з постачанням або зміни у регуляторному середовищі. Системи інформаційного забезпечення дозволяють створювати кризові плани, які базуються на аналізі даних про минулі події та прогнозах. Наприклад, уявімо ситуацію, коли через затримки доставки з боку постачальників виникає ризик дефіциту товарів. Інформаційна система може запропонувати альтернативні варіанти дій: переорієнтацію на місцевих постачальників або перерозподіл наявних запасів між магазинами.

Крім того, завдяки даним у реальному часі керівники можуть

відстежувати, як розвивається ситуація, і вчасно вносити корективи. Це допомагає не лише мінімізувати збитки, але й знайти нові можливості навіть у кризових умовах.

Інформацію також розглядають як інструмент конкуренції. У світі, де інформація стала таким самим важливим ресурсом, як фінанси чи людські ресурси, компанії змагаються не лише за клієнтів, а й за дані. Ті, хто здатен швидше збирати, аналізувати й використовувати інформацію, отримують суттєві конкурентні переваги.

Наприклад, торговельна мережа «Ябло» може використовувати інформаційне забезпечення для аналізу конкурентів: моніторингу цін, асортименту та маркетингових активностей. Дані з відкритих джерел або спеціалізованих платформ дозволяють зрозуміти, які продукти продаються краще у конкурентів, і впроваджувати аналогічні або навіть покращені стратегії.

Крім того, інформація допомагає визначати ніші, які ще не зайняті конкурентами. Наприклад, аналіз ринку може показати, що в певному регіоні є попит на спеціалізовані аксесуари, які ще не представлені у мережах конкурентів. Використовуючи цю інформацію, «Ябло» може зайняти лідируючі позиції в цьому сегменті. Інформаційне забезпечення постійно вдосконалюється завдяки інноваціям. Одним із найперспективніших напрямків є використання штучного інтелекту (AI) та машинного навчання (ML). AI-системи можуть аналізувати великі обсяги даних, виявляти закономірності та пропонувати оптимальні рішення. Наприклад, алгоритми можуть передбачати поведінку клієнтів, визначати, які товари будуть популярними у найближчий час, або навіть створювати персоналізовані маркетингові кампанії.

Якщо уявити, що «Ябло» інтегрує AI у CRM-системи, то це дозволить автоматично формувати рекомендації для клієнтів, засновані на їхніх попередніх покупках, або навіть прогнозувати, коли їм знадобиться новий товар, наприклад, заміна смартфона чи ноутбука.



Рисунок 1.1 – Інтеграція AI «Ябло» в CRM систему

Інший перспективний напрямок – використання блокчейн-технологій для забезпечення прозорості даних. Блокчейн може використовуватися для відстеження ланцюгів постачання, що дозволяє гарантувати якість продукції та забезпечити довіру клієнтів.

Використання інформації для сталого розвитку Інформаційне забезпечення також стає важливим елементом у стратегіях сталого розвитку. Сучасні компанії прагнуть знижувати свій екологічний вплив і ефективніше використовувати ресурси. Інформація допомагає оцінити, як змінити процеси, щоб вони стали більш екологічними.

Наприклад, аналіз даних може показати, як оптимізувати логістику, щоб зменшити споживання палива, або які товари краще замінити екологічно чистими аналогами. Для «Ябло» це може означати не лише зменшення витрат, а й створення позитивного іміджу компанії, яка турбується про навколишнє середовище.

Перспективи використання інформаційного забезпечення Майбутнє інформаційного забезпечення виглядає вражаючим.

Технології продовжують розвиватися, і компанії, які вчасно впроваджують інновації, стають лідерами на ринку. Для «Ябло» це означає,

що інвестування в сучасні системи управління даними – це не просто необхідність, а стратегічна перевага.

Компанії, які здатні використовувати інформацію як ресурс, зможуть не лише досягти успіху в сучасних умовах, але й формувати майбутнє, де дані стануть ключовим активом для прийняття рішень, впровадження інновацій і досягнення сталого розвитку.

1.3. Особливості ДЗУ в приватних підприємствах роздрібно́ї торгівлі

Документальне забезпечення управління (ДЗУ) відіграє ключову роль у діяльності приватних підприємств роздрібно́ї торгівлі, формуючи основу для ефективного функціонування бізнес–процесів. Унікальність цієї сфери диктує свої специфічні вимоги до організації документообігу, враховуючи динамічність та різноманітність операцій.

Однією з головних особливостей є високий обсяг інформаційних потоків. Приватні підприємства у роздрібно́й торгівлі мають справу з великою кількістю документів: рахунками–фактурами, товарно–транспортними накладними, звітами про реалізацію та іншими. Ця специфіка зумовлює необхідність автоматизації процесів через використання спеціалізованого програмного забезпечення, яке дозволяє об'єднати в єдину систему облік товарів, касові операції та податкову звітність.

Динамічність роздрібно́ї торгівлі вимагає швидкої обробки документації. Підприємства мають забезпечувати миттєве оновлення інформації про залишки товарів, зміни у ціновій політиці та виконання замовлень. Використання POS–систем, електронних чеків та систем управління запасами стає невід'ємною частиною сучасного бізнесу, дозволяючи автоматизувати рутинні процеси і скоротити час на обробку даних.

Особливої уваги потребує правове регулювання документації, оскільки Законодавство накладає на роздрібну торгівлю обов'язки щодо

реєстрації касових операцій, ведення первинної документації та формування податкових звітів. Дотримання цих вимог є важливим не лише для уникнення штрафних санкцій, а й для формування прозорості та ефективної системи управління.

Впровадження сучасних технологій — ще одна характерна риса документального забезпечення в роздрібній торгівлі. Використання хмарних сервісів, електронного документообігу та аналітичних платформ дозволяє зберігати й аналізувати великі масиви даних, що, у свою чергу, сприяє оптимізації процесів і прийняттю управлінських рішень.

Важливим залишається людський фактор. Робота з документами потребує відповідної підготовки персоналу. Співробітники повинні володіти навичками користування сучасними системами обліку, дотримуватися внутрішніх стандартів документообігу та бути обізнаними у правових аспектах діяльності.

Отже, документальне забезпечення управління у приватних підприємствах роздрібної торгівлі є складною і багатогранною системою. Воно вимагає інтеграції сучасних технологій, оперативності в обробці інформації, дотримання правових норм і відповідної кваліфікації персоналу.

Приватні підприємства роздрібної торгівлі функціонують у швидко змінюваному середовищі, де документальне забезпечення управління (ДЗУ) відіграє ключову роль у досягненні ефективності та прозорості бізнес-процесів. У цій сфері ДЗУ має свої унікальні риси, які визначаються характером діяльності, обсягами операцій та специфікою нормативного регулювання.

Однією з головних особливостей є велика кількість документів, пов'язаних із товарообігом. У роздрібній торгівлі це стосується накладних, рахунків-фактур, актів приймання-передачі, касових звітів та податкових декларацій. Для обробки такої кількості інформації підприємства активно впроваджують автоматизовані системи, які дозволяють поєднати процеси обліку продажів, управління запасами та фінансової звітності.

Динамічність операцій є ще однією характерною рисою роздрібної торгівлі. Продаж товарів у магазинах, виконання онлайн-замовлень, повернення продукції та інші операції потребують максимальної швидкості у формуванні, передачі й обробці документів. У цьому контексті важливою стає інтеграція POS-систем, що дозволяє оперативно фіксувати дані про кожну транзакцію та синхронізувати її із загальною системою обліку.

ДЗУ також залежить від нормативно-правового регулювання. У роздрібній торгівлі особлива увага приділяється реєстрації касових операцій та забезпеченню відповідності документів вимогам податкового законодавства. Для цього багато підприємств переходять на електронний документообіг, який значно полегшує звітування перед контролюючими органами та зменшує ризики помилок [33].

Не менш важливим фактором є організація зберігання документації. У роздрібній торгівлі підприємства зобов'язані забезпечити надійне зберігання чеків, звітів про продажі, а також товарно-супровідних документів. Використання хмарних технологій та електронних архівів дає змогу зберігати великі обсяги даних і забезпечувати до них швидкий доступ.

Технологічний прогрес диктує нові підходи до організації документообігу. Хмарні сервіси, системи управління запасами та аналітичні інструменти допомагають оптимізувати процеси та полегшують прийняття управлінських рішень. Такі інструменти дозволяють підприємствам не лише забезпечити швидкість і точність у роботі з документами, але й підвищити конкурентоспроможність на ринку.

Особливу роль у ДЗУ відіграє людський фактор. Успішна робота системи документообігу залежить від кваліфікації персоналу, його здатності працювати із сучасним програмним забезпеченням і дотримуватися встановлених стандартів обробки інформації. Навчання співробітників і впровадження корпоративної культури документального управління є необхідними умовами для досягнення ефективності у цій сфері.

Таким чином, документальне забезпечення управління в приватних підприємствах роздрібної торгівлі характеризується складністю, багатогранністю та необхідністю адаптації до сучасних технологій і нормативних вимог.

.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ІСНУЮЧОЇ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ В МЕРЕЖІ МАГАЗИНІВ ТЕХНІКИ «ЯБКО»

2.1. Загальна характеристика мережі магазинів техніки «Ябко»

Мережа магазинів техніки «Ябко» – це провідний український ритейлер, який спеціалізується на продажу продукції Apple, а також аксесуарів та сервісного обслуговування техніки. Компанія займає важливе місце на ринку електроніки завдяки фокусуванню на високоякісному обслуговуванні, широкому асортименту товарів та адаптації до потреб клієнтів. Магазины бренду працюють у багатьох містах України, що забезпечує зручний доступ до продукції Apple для широкого кола споживачів.

Основою успіху «Ябко» є стратегічний підхід до формування клієнтоорієнтованої політики, яка включає зручні канали комунікації, гнучкі умови оплати та вигідні програми лояльності. Компанія активно використовує онлайн-ресурси, пропонуючи покупцям можливість замовлення товарів через офіційний вебсайт. Це особливо актуально в умовах розвитку електронної комерції та зростаючого попиту на дистанційні покупки.

Асортимент продукції в магазинах «Ябко» охоплює всі основні категорії техніки Apple, включаючи iPhone, iPad, MacBook, Apple Watch та інші пристрої. Також у магазинах представлені оригінальні аксесуари, що відповідають вимогам якості, а сервісний центр пропонує широкий спектр послуг із ремонту техніки.

Вважаємо за доцільне розглянути організаційну структуру мережі магазинів «Ябко».

Організаційна структура мережі магазинів «Ябко» базується на чіткій ієрархії, яка забезпечує ефективне управління і взаємодію між усіма рівнями персоналу. Центральний офіс компанії відповідає за стратегічне планування, маркетинг, постачання товарів і підтримку операційної

діяльності. Локальні магазини функціонують як окремі підрозділи, які мають певну автономію у вирішенні повсякденних питань, але підзвітні центральному офісу.

Ключовими елементами структури є такі:

1. Керівництво компанії – генеральний директор та топменеджмент, які визначають стратегічний розвиток.
2. Маркетинговий відділ – займається розробкою рекламних кампаній, просуванням бренду та аналізом споживчого попиту.
3. Відділ продажів – забезпечує навчання персоналу магазинів, впровадження стандартів обслуговування та контроль виконання планів продажів.
4. Сервісний центр – займається технічним обслуговуванням і гарантійним ремонтом техніки, забезпечуючи високий рівень підтримки клієнтів.
5. Логістичний відділ – відповідає за своєчасне постачання продукції до магазинів та управління складськими запасами.

Також у компанії впроваджено систему навчання персоналу, що дозволяє продавцям-консультантам бути експертами в продукції Apple, надаючи клієнтам детальну інформацію та допомогу у виборі. Завдяки налагодженій організаційній структурі та професійному підходу до ведення бізнесу, «Ябло» впевнено займає лідируючі позиції на ринку техніки в Україні. Мережа магазинів техніки «Ябло» орієнтована на комплексний підхід до обслуговування клієнтів і покриття всіх ключових аспектів, пов'язаних із придбанням, використанням і обслуговуванням продукції Apple. Основні напрями діяльності компанії охоплюють такі ключові сфери:

1. Роздрібна торгівля технікою Apple.

Мережа магазинів «Ябло» пропонує широкий вибір продукції, серед якої iPhone, iPad, MacBook, Apple Watch, AirPods, а також інша техніка компанії Apple. Компанія забезпечує клієнтам зручні умови вибору та придбання продукції як у фізичних магазинах, так і через онлайн-магазин. Завдяки прямим поставкам і партнерству з офіційними дистриб'юторами, «Ябло» гарантує автентичність та якість товарів;

2. Продаж аксесуарів та додаткового обладнання.

Крім основної техніки, «Ябло» пропонує оригінальні аксесуари: чохли, зарядні пристрої, кабелі, навушники, пристрої для захисту екранів тощо. В асортименті також представлені сторонні бренди аксесуарів, що сумісні з продукцією Apple, забезпечуючи широкий вибір для клієнтів;

3. Сервісне обслуговування та ремонт.

Компанія активно розвиває сервісний напрям, який включає технічне обслуговування, ремонт пристроїв та підтримку користувачів. Сервісні центри «Ябло» надають гарантійний і післягарантійний ремонт техніки, виконують заміну компонентів, діагностику та налаштування пристроїв. Спеціалісти компанії проходять регулярне навчання, що дозволяє відповідати високим стандартам якості;

4. Онлайн-продажі та електронна комерція;

Офіційний вебсайт мережі є важливим каналом для продажів. Інтернет-магазин «Ябло» дозволяє клієнтам зручно замовляти техніку та аксесуари з доставкою по всій Україні. Зручна система фільтрації товарів, детальні характеристики та консультації онлайн роблять процес покупки максимально комфортним;

5. Фінансові послуги та програми лояльності. Компанія пропонує клієнтам зручні способи оплати, включаючи розстрочку, кредитування та партнерські програми з банками. Програми лояльності передбачають накопичення бонусів за покупки, акційні пропозиції та спеціальні знижки для постійних клієнтів;

6. Корпоративні продажі та партнерство.

«Ябло» співпрацює з бізнесами, освітніми установами та іншими організаціями, пропонуючи вигідні умови для корпоративних замовлень. Це включає надання техніки для офісів, освітніх проєктів, спеціальних подій чи технологічного забезпечення компаній;

7. Освітні ініціативи та консультаційні послуги.

Окрім продажу, мережа «Ябло» активно допомагає клієнтам у налаштуванні пристроїв, перенесенні даних та освоєнні нових функцій

техніки. Спеціалізовані тренінги й індивідуальні консультації дозволяють користувачам розкрити весь потенціал пристроїв Apple.

Завдяки широкому спектру напрямів діяльності, мережа магазинів «Ябло» не лише реалізує продукцію Apple, а й забезпечує клієнтів усіма необхідними послугами для максимально комфортного користування технікою. Це комплексний підхід дозволяє компанії залишатися конкурентоспроможною та утримувати лідерські позиції на українському ринку.

2.2. Документообіг підприємства

Ефективний документообіг є основою організації діяльності будь-якої компанії, зокрема й мережі магазинів техніки «Ябло». Управлінські документи забезпечують оперативну передачу інформації, контроль виконання завдань та збереження даних для прийняття стратегічних рішень. У компанії використовуються різні види управлінських документів, кожен з яких має своє призначення та функцію в загальному процесі управління. Вважаємо за доцільне розглянути їх докладніше.

1. Організаційні документи.

Цей вид документів регулює діяльність компанії на стратегічному рівні. До них належать статут підприємства, правила внутрішнього трудового розпорядку, політики та регламенти. Організаційні документи визначають структуру компанії, обов'язки працівників і загальні принципи функціонування. Наприклад, у мережі магазинів «Ябло» ці документи можуть описувати процес взаємодії між центральним офісом і локальними магазинами.

2. Розпорядчі документи.

Розпорядчі документи забезпечують управління операційною діяльністю компанії [31]. Сюди відносяться накази, розпорядження, вказівки, постанови та рішення. У мережі «Ябло» розпорядчі документи можуть стосуватися впровадження нових маркетингових кампаній, змін у робочому графіку співробітників чи призначення відповідальних за окремі проєкти.

3. Інформаційно-аналітичні документи.

Ці документи допомагають керівництву аналізувати та оцінювати стан справ у компанії. Вони включають звіти, аналітичні довідки, прогнози та плани. Наприклад, звіт про продажі у мережі «Ябло» дає змогу оцінити ефективність роботи окремих магазинів або популярність певних моделей техніки.

4. Фінансово-економічні документи.

Фінансова діяльність компанії не можлива без документів, які відображають доходи, витрати, бухгалтерські операції та фінансові плани. Це рахунки-фактури, платіжні доручення, акти виконаних робіт, баланси та бюджети. У компанії «Ябло» ці документи відіграють ключову роль у забезпеченні прозорості фінансових операцій та оптимізації витрат.

5. Кадрові документи.

Робота з персоналом супроводжується веденням кадрових документів: трудових договорів, заяв, наказів про прийняття на роботу або звільнення, особових справ працівників. Ці документи є основою для управління людськими ресурсами та регулювання трудових відносин.

6. Комерційні документи.

Комерційна діяльність компанії включає договори з постачальниками, акти приймання-передачі товарів, рахунки на оплату та інші документи, пов'язані з постачанням продукції. Для мережі «Ябло» це важливо в контексті забезпечення вчасного постачання техніки Apple до магазинів.

7. Електронні документи.

Сучасна компанія, така як «Ябло», активно використовує електронні документи. Це електронні договори, акти та внутрішня кореспонденція, що обробляються через спеціалізовані CRM-системи або платформи електронного документообігу. Такий підхід сприяє оперативності та зменшує витрати на паперовий документообіг.

8. Маркетингові документи.

До цієї категорії належать комунікаційні матеріали, презентації, рекламні плани, брифінги та звіти про маркетингові кампанії. Ці документи є основою для просування бренду та підвищення обізнаності клієнтів про

продукцію Apple.

Документообіг у компанії «Ябло» базується на чіткій структурі та використанні сучасних технологій, що дозволяє ефективно керувати всіма аспектами діяльності. Кожен вид управлінських документів відіграє важливу роль у загальній системі управління та забезпечує її надійність і стабільність.

У сучасному бізнес-середовищі правильна організація документообігу відіграє вирішальну роль у забезпеченні стабільної роботи компанії. Для мережі магазинів техніки «Ябло» це особливо актуально, оскільки велика кількість операцій та взаємодія між різними підрозділами потребує чіткої структури зберігання та доступу до документів.

Компанія використовує два основні підходи до зберігання: фізичний та електронний. Паперові документи, хоча і поступово замінюються цифровими аналогами, досі зберігаються в спеціально організованих архівах. Для цього виділяються окремі приміщення, де створено оптимальні умови зберігання, які запобігають пошкодженню паперових носіїв. Усі документи систематизовані за допомогою каталогів і реєстрів, що забезпечує легкість пошуку. Доступ до архівів суворо контролюється, і тільки уповноважені особи можуть користуватися певними категоріями документів. Водночас компанія активно впроваджує електронний документообіг, який значно підвищує ефективність роботи. Спеціалізовані CRM-системи дозволяють зберігати, обробляти та швидко знаходити необхідну інформацію. Електронні документи захищені шифруванням, що мінімізує ризики несанкціонованого доступу. Використання цифрових технологій також допомагає зменшити витрати на паперовий документообіг та оптимізувати процес обробки інформації [19].

Щоб забезпечити надійність зберігання даних, у «Ябло» впроваджено систему резервного копіювання. Усі електронні документи дублюються на захищених серверах або у хмарних сховищах, що дозволяє зберегти дані навіть у разі технічних збоїв. Такий підхід забезпечує безперебійний доступ до важливої інформації.

Архівування документів є ще одним важливим етапом організації

документообігу. Документи, які більше не потрібні в повсякденній роботі, але повинні зберігатися відповідно до законодавства або внутрішніх правил, переводяться до архіву. Після закінчення строку зберігання документи знищуються відповідно до встановлених регламентів.

Особливу увагу компанія приділяє контролю доступу до документів. Використовується багаторівнева система, яка регулює, хто і до яких даних має доступ. Це допомагає захищати конфіденційну інформацію та підтримувати високий рівень безпеки.

Для зручності клієнтів та партнерів мережа «Ябло» забезпечує можливість отримання необхідних документів через електронні платформи. Наприклад, замовники можуть переглядати свої рахунки або акти виконаних робіт через персональний кабінет. Такий підхід робить співпрацю максимально прозорою та зручною.

Завдяки впровадженню сучасних технологій і дотриманню чітких регламентів, компанія «Ябло» створює ефективну систему управління документообігом. Це забезпечує оперативність, безпеку та зручність у роботі з документами, що є важливою складовою успіху компанії на ринку.

2.3 Інформаційні технології в управлінні мережею «Ябло»

Використання програмного забезпечення в управлінні мережею «Ябло» У сучасному світі ефективне управління великими мережами магазинів неможливе без застосування передових інформаційних технологій. Для компанії «Ябло» програмне забезпечення стало ключовим інструментом, який забезпечує не лише зручність у роботі, а й конкурентні переваги на ринку.

Одним із основних елементів цифрової екосистеми компанії є CRM-системи (Customer Relationship Management), які дозволяють ефективно управляти взаємодією з клієнтами. Завдяки цим інструментам компанія може відстежувати історію покупок, аналізувати вподобання клієнтів та швидко реагувати на їхні потреби. CRM допомагає автоматизувати процеси маркетингу й продажів, що сприяє покращенню обслуговування та підвищенню лояльності клієнтів.

Іншим важливим компонентом є ERP-системи (Enterprise Resource Planning), які інтегрують ключові бізнес-процеси, такі як управління запасами, фінанси та логістика. У мережі «Ябло» ERP дозволяє планувати поставки техніки, контролювати витрати й забезпечувати синхронну роботу всіх відділів. Завдяки цьому компанія мінімізує ризики помилок та підвищує загальну ефективність управління.

Не менш важливою є роль програмного забезпечення для електронного документообігу. Воно дозволяє створювати, зберігати та обробляти документи в цифровому форматі, що значно спрощує внутрішню комунікацію. Швидкий доступ до необхідної інформації, зменшення залежності від паперових носіїв та захист даних – це лише кілька переваг, які отримує компанія завдяки впровадженню таких систем.

Для прийняття обґрунтованих управлінських рішень у «Ябло» використовуються аналітичні платформи. Вони допомагають аналізувати продажі, прогнозувати попит та оцінювати ефективність маркетингових кампаній. Ці інструменти дозволяють не лише оцінювати поточний стан бізнесу, але й планувати його розвиток на основі достовірних даних.

Оскільки онлайн-продажі є важливою частиною бізнесу компанії, програмне забезпечення для управління інтернет-магазином займає особливе місце. Системи для обробки замовлень, приймання платежів та організації доставки забезпечують зручний процес покупки для клієнтів, що позитивно впливає на їхній досвід.

Важливу роль у роботі компанії відіграють програми для внутрішньої комунікації. Корпоративні месенджери, платформи для онлайн-нарад і спільної роботи забезпечують швидкий обмін інформацією між співробітниками та сприяють командній роботі.

Захист даних компанії та клієнтів є ще одним важливим аспектом, тому у «Ябло» активно використовуються інструменти кібербезпеки. Програмне забезпечення для шифрування даних і захисту від кібератак гарантує безпеку інформації та надійність усіх операцій.

Використання програмного забезпечення в управлінні мережею «Ябло» є невід’ємною частиною її успіху. Завдяки інтеграції сучасних

технологій компанія може забезпечувати ефективність своїх бізнес-процесів, відповідати на запити клієнтів і впевнено розвиватися в умовах високої конкуренції. Електронні та паперові носії інформації в управлінні мережею «Ябло»

В умовах сучасного бізнес-середовища інформація стає основним ресурсом для прийняття управлінських рішень. У мережі магазинів «Ябло» ефективне використання інформаційних технологій та носіїв даних – електронних і паперових є запорукою успішної роботи. Кожен із цих носіїв має свої унікальні переваги та роль у забезпеченні безперебійного функціонування компанії.

Електронні носії інформації відкривають безмежні можливості для оптимізації управлінських процесів. Комп'ютерні системи дозволяють швидко обробляти великі обсяги даних, що є особливо важливим у роздрібній торгівлі. Наприклад, ERP-системи в мережі «Ябло» допомагають керувати запасами, аналізувати продажі та відстежувати взаємодію з клієнтами. У той же час хмарні сховища, як-от Google Drive, спрощують спільну роботу співробітників, дозволяючи отримувати доступ до важливих документів у будь-який час і з будь-якого місця.

Особливе місце займають системи електронного документообігу, що мінімізують потребу в паперових документах і прискорюють процеси підписання контрактів чи оформлення замовлень. Електронні підписи гарантують юридичну силу таких документів. Мобільні додатки додають зручності, адже вони забезпечують оперативний доступ до корпоративної інформації та сприяють швидкому вирішенню задач.

Втім, паперові носії інформації залишаються важливою частиною бізнес-процесів. У сфері управління мережею магазинів вони використовуються для зберігання юридично значущих документів, таких як договори, сертифікати та ліцензії. Паперові звіти й акти також відіграють важливу роль у фінансовій звітності та аудиторських перевірках. Крім того, друковані рекламні матеріали, такі як буклети чи постери, є невід'ємною частиною маркетингової стратегії мережі.

Гармонійне поєднання електронних і паперових носіїв інформації

дозволяє мережі «Ябло» бути гнучкою та водночас надійною. Електронні системи забезпечують швидкість і зручність, тоді як паперові документи гарантують відповідність законодавчим вимогам і служать резервним засобом збереження даних.

У підсумку, ефективне управління інформацією є ключовим фактором успіху мережі «Ябло». Поєднання традиційних і сучасних підходів у роботі з даними забезпечує стабільність, розвиток і високу якість обслуговування клієнтів.

2.4. Проблеми існуючої системи ДЗУ

Система дистанційного зондування Землі (ДЗУ) – це важливий інструмент сучасної науки й управління, який дає змогу отримувати унікальну інформацію про стан нашої планети. Однак, попри значний потенціал, існуючі системи ДЗУ стикаються з серйозною проблемою – низькою ефективністю обробки даних. Це явище гальмує розвиток технологій, ускладнює прийняття рішень і знижує ефективність використання отриманих даних.

Серед причин цієї проблеми ключове місце посідають технічні обмеження. Багато систем ДЗУ досі працюють на застарілому обладнанні, яке не здатне обробляти величезні обсяги інформації з необхідною швидкістю. Щоденно супутники передають терабайти зображень, але ресурси, потрібні для їхньої обробки, часто не відповідають сучасним стандартам. Це призводить до значних затримок, коли дані стають застарілими ще до завершення їх аналізу.

Не менш важливим фактором є використання застарілих алгоритмів обробки. Методи, розроблені десятиліття тому, часто не здатні повністю розкрити потенціал супутникових даних. Брак сучасних інструментів, таких як штучний інтелект чи машинне навчання, ускладнює класифікацію зображень, прогнозування природних явищ та аналіз екосистем. Як наслідок, це негативно впливає на точність результатів і знижує ефективність прийняття рішень.

Організаційні аспекти також відіграють значну роль. У багатьох

регіонах передачу даних від супутників до обчислювальних центрів ускладнює низька пропускна здатність мереж. Окрім того, відсутність автоматизації процесів обробки змушує аналітиків виконувати багато рутинної роботи вручну, що не лише уповільнює процес, але й підвищує ризик людських помилок.

Ці недоліки створюють серйозні наслідки. Наприклад, затримка в обробці даних унеможливлює оперативне реагування на стихійні лиха, такі як повені чи лісові пожежі. Також це обмежує можливість створення точних прогнозів у сферах сільського господарства, урбаністики чи моніторингу клімату. Водночас високі витрати на обслуговування застарілих систем лише посилюють проблему, оскільки обмежують фінансові ресурси, які могли б бути спрямовані на модернізацію. Щоб вирішити цю проблему, необхідно впроваджувати сучасні технології. Інтеграція хмарних платформ здатна значно прискорити обробку великих обсягів даних, надаючи доступ до необхідних ресурсів у реальному часі. Використання алгоритмів штучного інтелекту та автоматизація процесів дозволять скоротити час і зменшити навантаження на аналітиків. Також важливим кроком є оновлення технічної бази, яка забезпечить необхідну продуктивність і надійність.



Рисунок 2.1 – Магазин мережі «Ябко»

У сучасному світі швидкість і точність обробки даних визначають успіх у багатьох сферах, від екології до безпеки. Подолання проблеми

низької ефективності обробки даних у системах ДЗУ є не лише технічним викликом, але й нагальною потребою для сталого розвитку та збереження нашої планети. Слід відмітити недостатність стандартизованих процедур у системі ДЗУ. Недостатність стандартизованих процедур у системі документаційного забезпечення управління (ДЗУ) є одним із найважливіших викликів, які потребують негайного вирішення для підвищення ефективності цієї технології. Нестандартизованість підходів до організації роботи з документами створює значні труднощі, особливо в умовах глобалізації, де міжнародна співпраця та взаємодія між організаціями потребують чіткої уніфікації процедур. Під час цифровізації управлінських процесів виникає необхідність забезпечення єдиного підходу до створення, обробки, зберігання та використання документів, що дозволить оптимізувати документообіг і зробити його більш прозорим та ефективним. Одним із ключових аспектів для вирішення цієї проблеми є гармонізація національних стандартів у сфері ДЗУ з міжнародними вимогами. На сьогодні багато країн світу впроваджують уніфіковані стандарти документообігу, що відповідають рекомендаціям таких організацій, як Міжнародна організація зі стандартизації (ISO). Для України цей процес є надзвичайно важливим, оскільки він дозволяє забезпечити інтеграцію в глобальне інформаційне середовище та сприяти зміцненню позицій на міжнародній арені. Важливо також враховувати специфіку національного законодавства та особливості функціонування організацій, щоб розробити універсальні стандарти, які відповідатимуть як національним, так і міжнародним вимогам.

Цифрові інновації також потребують стандартизованого підходу. Використання електронного документообігу, хмарних технологій та автоматизованих систем управління документами відкриває нові можливості для організацій, проте без єдиних стандартів цей потенціал не може бути повністю реалізованим. Наразі в Україні існують певні труднощі у впровадженні таких рішень через відсутність чітких нормативно-правових актів, які б регулювали процес електронного документообігу. Тому одним із пріоритетних завдань є створення правової бази, яка б забезпечувала

можливість впровадження новітніх технологій у сферу ДЗУ.

Уніфікація підходів до документаційного забезпечення управління також сприяє підвищенню прозорості та ефективності управлінських процесів. Єдині стандарти дозволяють уникнути дублювання інформації, зменшують кількість помилок при обробці документів і сприяють створенню інтегрованих інформаційних систем. Крім того, стандартизація є основою для забезпечення безперервності бізнес-процесів у разі кризових ситуацій, оскільки дозволяє чітко регламентувати процедури обробки інформації.

Міжнародна співпраця в цій сфері може стати рушійною силою для розвитку стандартів ДЗУ. Залучення провідного досвіду інших країн, спільна розробка інноваційних підходів та впровадження рекомендацій міжнародних організацій створюють передумови для ефективного функціонування системи документаційного забезпечення управління. Таким чином, лише через уніфікацію підходів, міжнародну співпрацю та активне впровадження цифрових інновацій можна забезпечити повноцінне використання потенціалу ДЗУ для оптимізації роботи з документами всіх видів. Крім того, впровадження сучасних рішень вимагає висококваліфікованих кадрів, які можуть працювати з новітніми алгоритмами та програмним забезпеченням. На жаль, брак таких фахівців уповільнює процес модернізації. Також слід зазначити, що інтеграція сучасних технологій є дорогою і потребує значних фінансових ресурсів, які не завжди доступні державним чи приватним організаціям.

Вважаємо за доцільне розглянути наслідки недостатнього використання технологій у ДЗУ. Недостатнє використання сучасних технологій у системі документаційного забезпечення управління (ДЗУ) призводить до ряду негативних наслідків, які впливають як на ефективність управлінських процесів, так і на загальну продуктивність організацій. Відсутність автоматизації та інноваційних рішень у роботі з документами ускладнює процеси створення, обробки, зберігання та використання інформації, що спричиняє низку проблем, серед яких можна виділити зниження швидкості документообігу, підвищення ризику втрати важливих

даних та значне збільшення адміністративного навантаження на працівників. Одним із ключових наслідків недостатнього впровадження технологій є низька швидкість обробки документів, що негативно впливає на своєчасність прийняття управлінських рішень. Використання ручного або напівавтоматизованого документообігу не дозволяє оперативно реагувати на зміни у зовнішньому та внутрішньому середовищах організації. Це особливо критично для великих установ, де обсяг документації значно перевищує можливості обробки без використання цифрових інструментів. Крім того, недостатнє використання технологій у ДЗУ збільшує ризик помилок і втрати даних. У разі ручного введення інформації або використання застарілих систем обробки документів можливі часті помилки, які впливають на точність і достовірність інформації. Втрата документів через недосконалі процедури зберігання або обмежені можливості відновлення інформації також є серйозною проблемою, яка може мати значні фінансові та репутаційні наслідки для організації. Іншим важливим аспектом є збільшення витрат часу та ресурсів на адміністрування. Відсутність інтегрованих інформаційних систем змушує співробітників виконувати рутинні завдання вручну, що знижує продуктивність праці та відволікає від виконання стратегічних функцій. Це також ускладнює процес взаємодії між підрозділами організації, оскільки відсутність єдиної системи зберігання та обміну документами створює бар'єри для комунікації. Недостатнє використання технологій також негативно впливає на прозорість і контроль управлінських процесів. Без автоматизованих рішень важко відстежувати стан виконання завдань, контроль за виконанням розпоряджень або якість виконання роботи. Це може спричиняти затримки, неузгодженість дій між підрозділами та зниження довіри до системи управління. Важливо зазначити, що недостатнє впровадження сучасних технологій у ДЗУ обмежує можливості організації для інтеграції у глобальне інформаційне середовище. У сучасних умовах глобалізації та цифровізації доступ до новітніх технологій і стандартів у роботі з документами стає важливим чинником конкурентоспроможності. Організації, які не використовують цифрові інновації, ризикують відставати

у впровадженні передових підходів і втрачати можливість співпраці з міжнародними партнерами.

Таким чином, недостатнє використання технологій у системі документаційного забезпечення управління створює серйозні перешкоди для ефективної роботи організацій, знижуючи продуктивність, підвищуючи ризики втрати даних та ускладнюючи процеси управління. Для подолання цих викликів необхідно активно впроваджувати сучасні технології, забезпечувати автоматизацію процесів документообігу та гармонізувати національні стандарти з міжнародними практиками. Це дозволить значно підвищити ефективність роботи з документами та сприяти успішній інтеграції у глобальний інформаційний простір.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТОРГІВЕЛЬНОЇ МЕРЕЖІ МАГАЗИНІВ ТЕХНІКИ «ЯБКО»

3.1. Сучасні інформаційні технології як перспектива розвитку документально-інформаційного забезпечення торгівельної мережі магазинів техніки «Ябко»

Ефективний документообіг – це основа успішної роботи будь-якої організації. Це не лише спосіб зберігання й передачі інформації, а й ключ до злагодженої взаємодії між підрозділами, швидкого прийняття рішень і підвищення продуктивності. Однак у багатьох установах документообіг усе ще залишається складним і малоефективним через використання застарілих технологій та підходів. Тому впровадження сучасних рішень у цій сфері є необхідністю, яка здатна докорінно змінити спосіб організації роботи.

Сьогодні паперовий документообіг є одним із найбільших бар'єрів на шляху до ефективності. Високі витрати на папір, друк і фізичне зберігання документів не лише створюють фінансовий тягар, а й сповільнюють усі процеси. Перехід до електронного документообігу дозволяє значно скоротити ці витрати, водночас забезпечуючи швидкість обробки інформації.

Електронні платформи, такі як Microsoft SharePoint чи DocuSign, дозволяють не лише створювати, але й миттєво передавати документи між підрозділами. Це значно спрощує внутрішню комунікацію, зменшуючи затримки, які часто виникають через фізичне переміщення паперових копій.

У кожній організації існують завдання, які потребують багато часу, але мають стандартний характер. Наприклад, затвердження документів, перевірка підписів або заповнення шаблонів. Автоматизація таких процесів дозволяє зняти зайве навантаження з працівників, даючи їм можливість зосередитися на більш важливих завданнях.

Системи автоматизації можуть виконувати функції, такі як створення маршруту погодження документів або використання електронного підпису. Це не лише економить час, але й значно знижує ризик помилок.

Однією з основних причин проблем у документообігу є відсутність узгоджених правил і процедур. Коли кожен співробітник чи підрозділ діє за власними принципами, це неминуче призводить до плутанини й затримок.

Створення чітких регламентів допоможе стандартизувати всі етапи роботи з документами: від їхнього оформлення до затвердження й архівування. Визначення термінів виконання та розподіл відповідальності сприятимуть більшій злагодженості в роботі.

Сучасні технології вимагають не лише впровадження, а й адаптації працівників. Навчання співробітників роботі з новими системами — це важливий крок, без якого будь-яка інновація може залишитися недієвою.

Тренінги та семінари допоможуть працівникам швидше освоїти нові інструменти, усвідомити переваги їх використання та уникнути стресу, пов'язаного зі змінами в робочих процесах.

З переходом до електронного документообігу важливо подбати про захист інформації. Дані, що передаються й зберігаються в цифровому вигляді, потребують належного рівня безпеки. Системи шифрування, контроль доступу до конфіденційних документів і регулярне резервне копіювання — це обов'язкові заходи для забезпечення надійності системи.

Покращення документообігу — це процес, який потребує постійного аналізу. Регулярний моніторинг дозволяє виявляти проблемні місця та знаходити шляхи їх вирішення. Відгуки співробітників також можуть стати важливим джерелом інформації для вдосконалення системи. Автоматизація документообігу: шлях до ефективності

У сучасному світі, де інформація є ключовим ресурсом, оптимізація документообігу стає нагальною потребою для будь-якої організації. Ручна обробка документів вимагає значних зусиль, забирає час і підвищує ризик помилок. Впровадження автоматизації у цій сфері дозволяє не лише підвищити продуктивність, але й забезпечити прозорість та зручність роботи з документами.

Одним із перших кроків до автоматизації є встановлення сучасної

системи електронного документообігу (СЕД). Такі системи, як Microsoft SharePoint, M-Files або DocuWare, дозволяють централізовано зберігати документи, забезпечуючи швидкий доступ до них та їхній ефективний пошук. За допомогою СЕД можна автоматизувати розподіл документів між відповідальними працівниками чи відділами, що значно скорочує час виконання завдань.

Шаблони документів та автоматичне заповнення даних – це прості, але дуже ефективні інструменти. Наприклад, системи можуть автоматично підставляти реквізити, дати чи інші дані з бази, що зменшує кількість помилок і прискорює створення стандартних документів, таких як контракти, звіти чи накази. Крім того, налаштування нагадувань про важливі терміни дозволяє уникнути пропусків у роботі.

Автоматизований документообіг не існує у вакуумі. Його інтеграція з ERP-, CRM- або бухгалтерськими системами дозволяє спростити обмін інформацією та уникнути дублювання даних. Наприклад, рахунки–фактури, створені в одній системі, можуть автоматично відображатися у системі документообігу для подальшого опрацювання.

Технології оптичного розпізнавання тексту (OCR) дають змогу автоматично сканувати та обробляти паперові документи, переводячи їх у цифровий формат. Це значно полегшує роботу з архівами та дозволяє швидше витягати ключові дані з рахунків, договорів чи інших документів.

Системи автоматизації дозволяють гнучко налаштовувати рівні доступу до документів. Наприклад, одні працівники можуть лише переглядати документи, інші – редагувати чи затверджувати. Журнали дій користувачів забезпечують прозорість процесів та підвищують рівень інформаційної безпеки.

Автоматизований документообіг надає можливість отримувати детальну аналітику щодо процесів: час обробки документів, завантаженість співробітників, частоту використання певних шаблонів. Крім того, мобільний доступ до СЕД дозволяє працівникам працювати з документами

у будь-який час і з будь-якого місця, що особливо важливо в умовах дистанційної роботи.

Автоматизація документообігу є шляхом до його ефективності. У сучасному світі, де інформація є ключовим ресурсом, оптимізація документообігу стає нагальною потребою для будь-якої організації. Ручна обробка документів вимагає значних зусиль, забирає час і підвищує ризик помилок. Впровадження автоматизації у цій сфері дозволяє не лише підвищити продуктивність, але й забезпечити прозорість та зручність роботи з документами.

Впровадження систем електронного документообігу. Одним із перших кроків до автоматизації є встановлення сучасної системи електронного документообігу (СЕД). Такі системи, як Microsoft SharePoint, M-Files або DocuWare, дозволяють централізовано зберігати документи, забезпечуючи швидкий доступ до них та їхній ефективний пошук. За допомогою СЕД можна автоматизувати розподіл документів між відповідальними працівниками чи відділами, що значно скорочує час виконання завдань.

Шаблони документів та автоматичне заповнення даних – це прості, але дуже ефективні інструменти. Наприклад, системи можуть автоматично підставляти реквізити, дати чи інші дані з бази, що зменшує кількість помилок і прискорює створення стандартних документів, таких як контракти, звіти чи накази. Крім того, налаштування нагадувань про важливі терміни дозволяє уникнути пропусків у роботі.

Одним із ключових аспектів автоматизації є використання електронного підпису. Інструменти на кшталт DocuSign або Adobe Sign забезпечують швидке і безпечне підписання документів без необхідності фізичної присутності. Автоматизовані системи погодження документів знімають необхідність у ручному координуванні: документ автоматично пересилається до відповідальної особи, що скорочує час на ухвалення рішень.

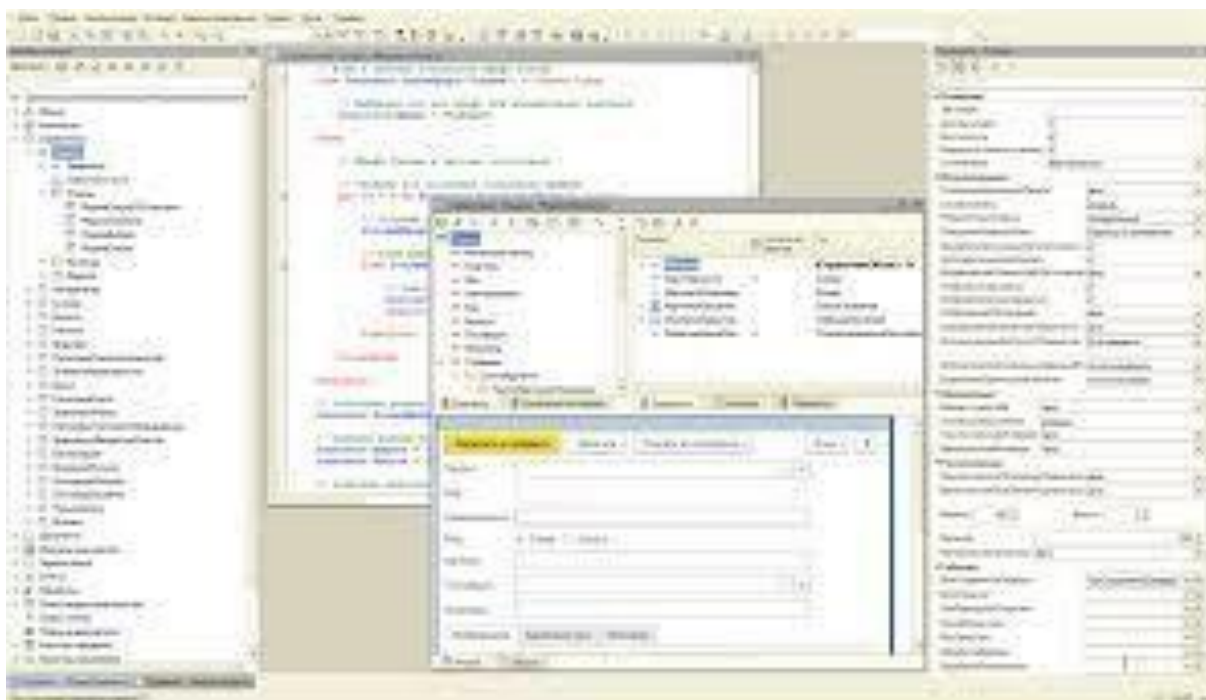


Рисунок 3.1 – Автоматизація документообігу

Використання хмарних технологій для зберігання даних. Хмарні технології відкривають нові можливості для зберігання та обробки документів. Використання таких платформ, як Google Drive, Microsoft OneDrive або Dropbox, дозволяє організаціям скоротити витрати на серверне обладнання та забезпечити надійний доступ до даних із будь-якої точки світу. Крім того, хмарні сервіси забезпечують автоматичне резервне копіювання, що знижує ризик втрати важливої інформації. Сучасні хмарні платформи інтегруються з системами електронного документообігу, дозволяючи працювати з файлами безпосередньо в обраній СЕД. Завдяки високому рівню захисту даних та можливостям налаштування доступу, хмарні технології є важливим інструментом для сучасного документообігу.

3.2. Рекомендації оптимізації документаційно–інформаційного забезпечення управлінської діяльності мережі магазинів техніки «Ябло»

Для підвищення ефективності роботи мережі магазинів техніки «Ябло» важливим кроком є вдосконалення документаційно–інформаційного забезпечення. Це дозволить оптимізувати внутрішні

процеси, покращити взаємодію між підрозділами та сприяти більш швидкому та точному прийняттю управлінських рішень. Для цього варто приділити увагу кільком ключовим аспектам, які докладно розглянемо нижче.

Оптимізація документаційно-інформаційного забезпечення в управлінській діяльності мережі магазинів техніки «Ябло».

У сучасних умовах швидкого розвитку технологій та високої конкуренції на ринку техніки оптимізація документаційно-інформаційного забезпечення (ДІЗ) стає однією з ключових складових успішного управління мережею магазинів. Впровадження сучасних підходів до організації документообігу, автоматизації процесів та захисту даних дозволяє підвищити ефективність роботи, знизити витрати та забезпечити краще обслуговування клієнтів. Нижче розглянемо основні рекомендації, які можуть бути корисними для мережі магазинів техніки, наприклад, «Ябло». Одним із найбільш перспективних напрямків для мережі магазинів є автоматизація збору та обробки даних. Сучасні інструменти для збору даних, такі як сенсори та інтеграція з IoT-пристроями, дозволяють не тільки збирати інформацію про товарні запаси або рух товарів, але й аналізувати ці дані в режимі реального часу. Це дозволяє не лише автоматично оновлювати інформацію в базах даних, але й робити прогнози щодо попиту та оптимізувати запаси товарів.

Автоматизація збору даних допомагає зменшити людську помилку, прискорює процеси прийняття рішень і дозволяє керівникам на основі даних у реальному часі швидше реагувати на зміни в попиті чи на складні економічні умови. Наприклад, використання аналітики великих даних (Big Data) у поєднанні з алгоритмами машинного навчання може допомогти прогнозувати попит на різні види техніки в різних регіонах, що дозволить оптимізувати товарні запаси.

Впровадження електронного документообігу. Перший крок до оптимізації ДІЗ – це перехід від паперових документів до електронного документообігу (ЕДО). Такий підхід дозволяє значно зменшити витрати на друк та зберігання паперових архівів, а також скоротити час на доступ до

необхідної інформації. Сучасні програми, такі як M.E.Doc, Microsoft SharePoint або Zoho Docs, дають змогу організувати документообіг на найвищому рівні, забезпечуючи не лише швидкість, а й безпеку управлінських процесів.

Централізація інформаційного забезпечення. Об'єднання баз даних про постачальників, клієнтів, товарні запаси та інші важливі аспекти роботи мережі в єдину систему сприяє підвищенню точності та оперативності прийняття рішень. ERP-системи, як-от 1С:Підприємство, SAP чи Oracle NetSuite, допомагають створити єдиний інформаційний простір для всіх підрозділів компанії, уникаючи дублювання даних та помилок через розрізненість інформації.

Автоматизація управлінських процесів. Автоматизація типових завдань – ще один важливий напрямок у модернізації ДІЗ. Завдяки сучасним інструментам, таким як CRM-системи (Bitrix24, AmoCRM) та аналітичні платформи (Tableau, Power BI), можна значно спростити облік товарів, складання звітів, а також забезпечити більш ефективну взаємодію з клієнтами. Це дозволяє співробітникам зосередитися на стратегічно важливих завданнях, делегуючи рутинні процеси автоматизованим рішенням.

Оновлення внутрішніх політик та навчання персоналу. Оптимізація ДІЗ потребує не лише технічних рішень, а й перегляду внутрішніх процедур та політик. Регулярний аудит документаційних процесів дозволяє виявляти проблеми та вчасно їх усувати. Важливу роль відіграє навчання персоналу для роботи з новими системами та технологіями. Підвищення кваліфікації співробітників є запорукою ефективного використання впроваджених рішень.

Покращення кібербезпеки. Інформація, яка зберігається в корпоративних системах, є одним із найцінніших активів компанії. Тому питання захисту даних повинно бути пріоритетним. Використання сучасних засобів шифрування, регулярне створення резервних копій та впровадження політики доступу до даних на основі ролей значно знижує ризики втрати або несанкціонованого доступу до інформації.

Аналітика та моніторинг ефективності. Щоб впроваджені зміни дійсно приносили користь, необхідно регулярно оцінювати їх ефективність. Встановлення ключових показників (KPI) для моніторингу роботи системи документообігу та аналіз точності введених даних дозволяє виявляти слабкі місця та вдосконалювати процеси.

Інтеграція з маркетинговими платформами.

Для мережі магазинів техніки важливо забезпечити ефективну взаємодію між інформаційними системами та маркетинговими інструментами. Інтеграція CRM-систем із платформами для управління рекламними кампаніями дозволяє краще розуміти потреби клієнтів і пропонувати їм релевантні рішення, що підвищує їх задоволеність.

Загалом, оптимізація документально-інформаційного забезпечення – це складний, але надзвичайно важливий процес, який дозволяє значно підвищити ефективність управління мережею магазинів техніки. Впровадження сучасних рішень сприяє не лише покращенню внутрішніх процесів, а й створює нові можливості для розвитку бізнесу та підвищення його конкурентоспроможності.

Технології оптичного розпізнавання тексту (OCR) також відіграють важливу роль у прискоренні процесів. Вони дозволяють швидко сканувати та обробляти паперові документи, переводячи їх у цифровий формат. Це особливо корисно для обробки великої кількості вхідних документів, таких як рахунки-фактури чи договори. У поєднанні з автоматичною класифікацією документів це значно зменшує час на їхню обробку.

1. Покращення внутрішньої комунікації: Важливо забезпечити належний рівень взаємодії між різними відділами компанії, щоб документообіг був більш прозорим і ефективним. Це передбачає інтеграцію сучасних систем управління даними, які дозволять зменшити час на обробку і передачу інформації. Один із найбільш критичних аспектів роботи будь-якої мережі магазинів – це ефективне управління ланцюгом постачання. Впровадження більш розвинутих систем автоматизації та інтеграції з постачальниками дозволить не лише зменшити витрати на логістику, але й скоротити час доставки товарів до магазинів. Для цього можна

застосовувати інструменти для оптимізації складу, моніторингу запасів в реальному часі та автоматичного замовлення товарів, коли запаси досягли мінімального рівня.

Такі технології, як система управління ланцюгами постачання (Supply Chain Management, SCM), можуть автоматично передавати дані про кількість товарів на складі, прогнозувати потребу в певних товарах і навіть обирати найефективніші маршрути для доставки, щоб мінімізувати витрати на логістику. Це дозволить компанії знизити операційні витрати та підвищити рівень задоволення клієнтів, оскільки вони завжди будуть мати доступ до необхідної техніки.

Впровадження системи аналітики ефективності роботи співробітників дозволяє менеджерам та керівникам відділів краще розуміти продуктивність кожного працівника. Інтеграція CRM-системи з аналітичними платформами, такими як Tableau або Power BI, дозволяє отримувати візуалізовані дані щодо роботи співробітників: кількість оброблених запитів, швидкість виконання завдань, якість обслуговування клієнтів і так далі. Це дозволить вчасно виявляти співробітників, які потребують додаткового навчання або підтримки, а також нагороджувати найкращих працівників, що позитивно впливає на мотивацію та ефективність роботи колективу;

2. Упровадження новітніх технологій, таких як автоматизація документообігу, може значно підвищити продуктивність праці. Це дозволить зменшити кількість людських помилок, а також забезпечить оперативність в обробці даних. Для забезпечення максимальної зручності клієнтів та підвищення ефективності операцій важливо розглянути інтеграцію системи документообігу з платіжними системами, такими як PayPal, Stripe, чи національні платіжні системи. Це дозволить автоматично фіксувати фінансові операції та інтегрувати їх у загальну систему управління;

Інтеграція з такими системами допоможе зменшити час, який витрачається на обробку платежів, а також значно підвищить рівень точності фінансових звітів, оскільки всі операції будуть автоматично

зафіксовані в системі. Вдосконалення процесу фінансової звітності також допоможе вчасно відслідковувати стан фінансових потоків і швидко реагувати на зміни у фінансових умовах;

3. Розробка системи моніторингу та аналізу: Важливо запровадити інструменти для регулярного відстеження та аналізу ефективності документаційно–інформаційного забезпечення. Це дозволить своєчасно виявляти слабкі місця та вносити корективи для подальшого удосконалення процесів;

4. Оптимізація зберігання та обробки даних: Потрібно звернути увагу на вдосконалення системи зберігання документів і даних, що дозволить знизити ризики втрати інформації та зменшити час на її пошук і обробку;

5. Підвищення кваліфікації співробітників: Оскільки ефективне використання новітніх технологій безпосередньо залежить від рівня кваліфікації працівників, важливо регулярно проводити навчання персоналу, щоб забезпечити високий рівень володіння необхідними інструментами;

6. Хмарні технології можуть стати важливим компонентом для зберігання та обробки даних у мережі магазинів. Використання хмарних рішень, таких як Microsoft Azure або Amazon Web Services, дозволяє забезпечити доступ до корпоративних даних з будь-якої точки світу, а також покращити масштабованість і гнучкість системи. Хмарні сервіси дозволяють знизити витрати на обладнання для зберігання даних, оскільки вся інформація буде зберігатися на віддалених серверах, і компанія не буде потребувати в дорогому апаратному забезпеченні для локального зберігання інформації. Крім того, хмарні рішення дозволяють швидко масштабувати інфраструктуру залежно від потреб бізнесу, що особливо важливо у разі швидкого розширення мережі магазинів;

7. Сучасні мобільні додатки для персоналу дозволяють забезпечити зручний доступ до корпоративних систем управління, навіть коли співробітники не знаходяться в офісі. Використання мобільних додатків для керівників магазинів і торгових працівників дозволяє швидко отримувати дані про наявність товарів, знижки, акції, що допомагає підвищити

ефективність продажів і взаємодію з клієнтами. Ці додатки можуть включати функції моніторингу запасів, обробки замовлень і навіть генерації фінансових звітів в реальному часі, що дозволяє керівництву приймати оперативні рішення без необхідності доступу до стаціонарного робочого місця.

Загалом, реалізація цих рекомендацій дозволить значно покращити ефективність документообігу в мережі «Ябло», що, в свою чергу, позитивно вплине на загальну ефективність управління та конкурентоспроможність компанії на ринку.

Отже, оптимізація документально-інформаційного забезпечення в мережі магазинів техніки «Ябло» є багатогранним і багатоетапним процесом. Впровадження новітніх технологій, інтеграція з іншими системами, автоматизація рутинних задач і підвищення кваліфікації персоналу є ключовими факторами для забезпечення ефективної роботи компанії. Поступова інтеграція сучасних рішень дозволить зменшити витрати, підвищити ефективність роботи і покращити обслуговування клієнтів, що в свою чергу підвищить конкурентоспроможність мережі на ринку.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження встановлено, що:

1. Документаційно–інформаційне забезпечення є невід’ємною частиною ефективної управлінської діяльності приватних підприємств, особливо у сфері торгівлі. На прикладі мережі магазинів техніки «Ябло» можна простежити, як якісно організований документообіг сприяє підвищенню конкурентоспроможності та забезпечує стабільний розвиток компанії. Важливою складовою ефективного управління є розуміння сутності і ролі документаційного забезпечення, яке забезпечує підтримку управлінських процесів та оптимізацію роботи організації. Інформаційне забезпечення, як невід’ємна частина управлінської діяльності, визначає, як правильно організувати потоки інформації для досягнення ефективності та своєчасності прийняття рішень. У разі приватних підприємств роздрібною торгівлі важливу роль відіграють специфічні вимоги до документообігу, що стосуються динаміки та обсягів операцій, адже від цього залежить ефективність управління і здатність оперативно реагувати на зміни ринку. Таким чином, правильно організоване документаційно–інформаційне забезпечення є критично важливим для стабільного розвитку та конкурентоспроможності підприємства;

2. Проведений аналіз існуючої системи документаційно–інформаційного забезпечення управління в мережі магазинів техніки «Ябло» засвідчив, що компанія має добре налагоджену систему документообігу, яка відповідає сучасним вимогам ринку роздрібною торгівлі. Мережа магазинів характеризується високим рівнем організації документообігу, що забезпечує своєчасний обмін інформацією між різними підрозділами компанії та дозволяє ефективно управляти операціями. Інформаційні технології відіграють важливу роль у процесі управління, що дозволяє автоматизувати багато аспектів документаційного процесу, знижуючи ймовірність помилок і підвищуючи ефективність роботи. Однак, незважаючи на успішне застосування інформаційних технологій, виявлено низку проблем в існуючій системі документаційно–інформаційного

забезпечення, зокрема щодо інтеграції нових технологій та оптимізації обміну інформацією між відділами. Такі проблеми потребують вирішення для подальшого вдосконалення системи і підвищення її ефективності;

3. Шляхи вдосконалення документаційно-інформаційного забезпечення торговельної мережі магазинів техніки «Ябло» полягають у застосуванні інформаційних технологій як перспективи його розвитку та наданні відповідних рекомендацій щодо його оптимізації. Упровадження сучасних інформаційних технологій є ключовим фактором для підвищення ефективності документообігу, оскільки дозволяє автоматизувати численні процеси та забезпечити швидкий і точний обмін інформацією між підрозділами компанії. Однак для подальшого розвитку необхідно не тільки інтегрувати новітні технології, але й створити умови для їх ефективного застосування, що вимагає регулярного навчання співробітників і вдосконалення існуючих систем. Отже, упровадження сучасного документаційно-інформаційного забезпечення дає змогу приватним підприємствам, таким як «Ябло», не лише оптимізувати внутрішні процеси, а й забезпечити стабільний розвиток бізнесу через покращення якості обслуговування клієнтів, підвищення ефективності управління та створення міцної конкурентної позиції на ринку. Більш того, розвиток документаційно-інформаційного забезпечення дозволяє підприємству швидше адаптуватися до змін на ринку та відповідати вимогам сучасного бізнес-середовища. У випадку «Ябло», інноваційні підходи до управління документами та даними можуть сприяти ефективнішому аналізу продажів, плануванню закупівель, а також створенню персоналізованих пропозицій для клієнтів.

Окрім внутрішніх переваг, автоматизація документообігу позитивно впливає на зовнішні зв'язки компанії. Вона спрощує співпрацю з постачальниками та партнерами, завдяки чому процеси комунікації стають швидшими та прозорішими. Наприклад, електронний документообіг скорочує час укладання договорів, підтвердження замовлень чи передачі фінансових звітів, що критично важливо для бізнесу, який працює в сегменті техніки з високою конкуренцією;

4. Розроблені рекомендації щодо оптимізації документально-інформаційного забезпечення мережі магазинів техніки «Ябло» вказують на необхідність удосконалення внутрішньої комунікації, поліпшення процесів зберігання та обробки інформації, а також інтеграції більш ефективних програмних рішень, які дозволять підвищити швидкість роботи та зменшити людський фактор. Окрім того, важливо впровадити систему моніторингу та аналізу документообігу, що дозволить своєчасно виявляти проблеми та приймати коригувальні заходи для їх усунення. Упровадження системи аналітики ефективності роботи співробітників дозволяє менеджерам та керівникам відділів краще розуміти продуктивність кожного працівника. Інтеграція CRM-системи з аналітичними платформами, такими як Tableau або Power BI, дозволяє отримувати візуалізовані дані щодо роботи співробітників. Інтеграція документальних процесів із фінансовими та аналітичними системами забезпечує більш точний контроль за витратами та дозволяє керівництву приймати стратегічні рішення, базуючись на об'єктивних даних. Це створює підґрунтя для довгострокового планування та ефективного управління ризиками. Використання хмарних рішень, таких як Microsoft Azure або Amazon Web Services, дозволяє забезпечити доступ до корпоративних даних з будь-якої точки світу, а також покращити масштабованість і гнучкість системи. Отже, «Ябло» демонструє, що інвестиції в сучасне документально-інформаційне забезпечення не тільки оптимізують операційні процеси, а й підвищують загальну стійкість бізнесу. Це стає ключовим фактором у досягненні конкурентних переваг та забезпеченні стабільного зростання компанії в умовах цифрової трансформації та глобалізації ринку.

Отже, вирішено мету нашого дослідження через розв'язання поставлених нами завдань.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Закон України «Про інформацію» №2657–XII від 2 жовтня 1992 року.
2. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» №851–IV від 22 травня 2003 року.
3. Закон України «Про захист інформації в інформаційно–комунікаційних системах» №80/94–ВР від 5 липня 1994 року.
4. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типової інструкції з діловодства» №1242 від 17 жовтня 1997 року.
5. Закон України «Про захист персональних даних» №2297–VI від 1 червня 2010 року.
6. ДСТУ 4163–2003. Уніфікована система організаційно–розпорядчої документації.
7. ДСТУ ISO 9001:2015. Стандарти управління якістю.
8. Верба В. А., Бандурка О. М. Менеджмент організацій: теорія та практика.
9. Лепа Р. М. Інформаційне забезпечення управління підприємством.
10. Чаплигін Г. П. Документообіг в сучасних організаціях.
11. Офіційний вебпортал Верховної Ради України — rada.gov.ua.
12. Сайт Державної служби статистики України — ukrstat.gov.ua.
13. Державна регуляторна служба України — dkrp.gov.ua.
14. Матеріали конференцій з менеджменту та інформаційних систем, опубліковані у виданнях наукових журналів («Економіка та держава», «Менеджмент в Україні»).
15. Аналітичні звіти консалтингових компаній щодо впровадження ERP і CRM–систем в Україні.
16. Інструменти автоматизації документообігу (1С, М.Е.Дос, SAP, Bitrix24, Odoo).
17. Ресурси виробників програмного забезпечення (офіційні сайти SAP, Microsoft Dynamics, Bitrix24).

18. Окландер М.А., Литовченко І.Л., Ботушан М.І. Маркетингові комунікації промислових підприємств в умовах інформаційної економіки: Монографія. Київ: Знання. 211. 102с.

19. Марусей Т. В. Впровадження CRM–систем у маркетингову діяльність підприємства. Економіка та держава. 2016. № 6. С. 87–89. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2016_6_20

20. Про підприємства в Україні. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/887–12#Text> (дата звернення: 05.12.2024).

21. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851–IV : станом на 1 січ. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851–15#Text> (дата звернення: 20.02.2024).

22. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155–VIII : станом на 1 січ. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155–19#Text> (дата звернення: 21.02.2024).

23. Бебик В. М. Інформаційно–комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: Моногр. – К.: МАУП, 2005. – 440 с.: іл.

24. Біленький О. Ю. Аналіз конкурентних стратегій ТНК в умовах глобалізації економічної діяльності. Економічний аналіз. 2015. Т. 21. № 2. С. 36–41.

25. Братко О.С. Маркетингова політика комунікацій : навчальний посібник. Тернопіль: Карт–бланш, 2006. – 275 с.

26. Денисенко М. П. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством. Економіка та держава. 2006. № 7. С. 19–24.

27. Державний класифікатор управлінської документації : ДК 010–98. – Київ : Держстандарт України, 1998. – 56 с.

28. Дякуновський О.Є. Правове регулювання підприємницької діяльності в Україні та Республіці Польща : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.04. Вінниця, 2021. 277 с.

29. Дяченко Т. А. Конкурентні стратегії промислових підприємств, що надають ремонтні послуги. Бізнес Інформ. 2015. № 6. С. 150–154.

30. Інформаційно–комунікаційне забезпечення управління підприємством : текст лекцій з курсу / уклад. І.А. Юр'єва. Харків: НТУ «ХП», 2023. 97 с.

31. Сельченкова С. В. Діловодство: практ. посіб. Київ: Інкунабула, 2009. 480с.

32. Структура і зміст кадрової документації. URL: https://stud.com.ua/144258/dokumentoznavstvo/struktura_zmist_kadrovoyi_dokumentatsiyi (дата звернення: 20.11.2024).

33. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / за ред. : В. М. Бріцина. Київ: Довіра, 2007. 687 с.