

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Факультет документальних комунікацій, менеджменту, технологій та
фізики
Кафедра економіки та управління бізнесом

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю

051 «Економіка»

ООП «Економічна кібернетика»

галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

на тему:

**«ІНФОРМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ
(НА ПРИКЛАДІ ТОВ «АВТОФАРБА-УКРАЇНА»)»**

Виконав: здобувач вищої освіти

гр. ЕК-2, д. ф. н.

Антипчук Сергій Георгійович

Керівник: к. екон. н., доц.

Пляшко Ольга Степанівна

Рецензент:

АНОТАЦІЯ

Тема: «Інформатизація бізнес-процесів операційної діяльності підприємств сфери послуг (на прикладі ТОВ «Автофарба-Україна»)»

Кваліфікаційна робота розміщена на **51** сторінці друкованого тексту (без списку використаних джерел і додатків), містить **7** таблиць, перелік посилань із **23** джерел на 2 сторінках та **10** додатків на 14 сторінках.

Ключові слова: економіка, інформатизація, бізнес-процеси, сфера послуг, цифрова трансформація, CRM-система, операційна діяльність.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи виступає товариство з обмеженою відповідальністю «Автофарба-Україна».

Предметом дослідження є методи, моделі та інструменти цифрової трансформації бізнес-процесів ТОВ «Автофарба-Україна».

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків та списку використаних джерел.

У вступі обґрунтовано актуальність вибраної теми в умовах цифровізації економіки, сформульовано мету і завдання дослідження, визначено предмет, об'єкт та методи дослідження.

Перший розділ розкриває теоретико-методологічні засади інформатизації бізнес-процесів підприємств сфери послуг. Зокрема, з'ясовано сутність і сучасні тенденції інформатизації, визначено підходи до моделювання бізнес-процесів в умовах цифрової трансформації.

У другому розділі проведено аналіз діяльності ТОВ «Автофарба-Україна», визначено його організаційно-економічні характеристики, фінансовий стан та

здійснено оцінку існуючих бізнес-процесів (модель AS-IS). Виявлено проблемні зони у логістиці, комунікаціях та обліку.

У третьому розділі розроблено цільову модель інформатизації бізнес-процесів (модель TO-BE) на базі інтегрованої системи KeyCRM. Обґрунтовано алгоритми реалізації цифрової трансформації, інтеграцію з галузевим ПЗ та розраховано очікуваний економічний ефект від впровадження запропонованих заходів.

Висновки містять результати досліджень, підтверджують економічну доцільність проєкту та містять основні рекомендації щодо вдосконалення операційної діяльності підприємства.

ANNOTATION

Topic: “Informatization of business processes in the operational activities of service enterprises (using the example of LLC “Avtofarba-Ukraine”)”

The master's qualification work comprises **51** pages of printed text (excluding the list of references and appendices), contains **7** tables, a list of references with **23** sources spanning 2 pages, and **10** appendices over 14 pages.

Keywords: economics, informatization, business processes, service sector, digital transformation, CRM system, operational activity.

The object of the research is the limited liability company “Avtofarba-Ukraine”.

The subject of the research is the methods, models, and tools for the digital transformation of business processes at LLC “Avtofarba-Ukraine”.

The Master’s Thesis consists of an introduction, three chapters, conclusions, and a list of references.

The introduction substantiates the relevance of the chosen topic in the context of the digitalization of the economy, formulates the aim and objectives of the study, and defines the subject, object, and research methods.

The first chapter reveals the theoretical and methodological foundations of the informatization of business processes in service sector enterprises. Specifically, the essence and current trends of informatization are clarified, and approaches to modeling business processes in the context of digital transformation are defined.

The second chapter provides an analysis of the activities of LLC “Avtofarba-Ukraine”, defines its organizational and economic characteristics and financial state, and assesses existing business processes (AS-IS model). Problem areas in logistics, communications, and accounting are identified.

The third chapter develops a target model for the informatization of business processes (TO-BE model) based on the integrated KeyCRM system. The algorithms for implementing digital transformation and integration with industry-specific software are substantiated, and the expected economic effect of the proposed measures is calculated.

The conclusions contain the research results, confirm the economic feasibility of the project, and provide key recommendations for improving the enterprise's operational activities.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ	
1.1. Сутність і сучасні тенденції інформатизації діяльності підприємств.....	12
1.2. Теоретичні основи дослідження бізнес-процесів підприємства	15
1.3. Підходи, методи та інструменти моделювання бізнес-процесів в умовах цифрової трансформації підприємств	18
2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «АВТОФАРБА-УКРАЇНА» ТА ОЦІНКА ЙОГО БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ	
2.1. Організаційно-економічна характеристика ТОВ «Автофарба-Україна».....	21
2.2. Аналіз бізнес-процесів підприємства	28
2.3. Визначення проблем і можливостей оптимізації бізнес-процесів	30
3. РОЗРОБКА МОДЕЛІ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ТОВ «АВТОФАРБА-УКРАЇНА»	
3.1. Концептуальні засади інформатизації бізнес-процесів підприємства ..	33
3.2. Стратегічні цілі та економічний ефект інформатизації бізнес-процесів підприємства	35
3.3. Функціональна модель інформатизації та алгоритм її реалізації	40
ВИСНОВКИ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59
ДОДАТКИ	