

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ**

**КІРІЛЛОВА Марина Миколаївна**

УДК 331.1

**ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ТА  
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ФІРМИ ФОП  
ЧИРКОВА К.В. З МЕТОЮ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ  
УПРАВЛІННЯ ТРУДОВИМ ПОТЕНЦІАЛОМ**

Спеціальність 051 – економіка

**АВТОРЕФЕРАТ**  
кваліфікаційної роботи магістра

**Краматорськ – 2019**

Магістерською роботою є рукопис.

Роботу виконано на кафедрі Економіки підприємства Донбаської державної машинобудівної академії Міністерства освіти і науки України (м. Краматорськ).

**Науковий керівник** – доктор економічних наук, професор,  
**Рекова Наталія Юріївна**,  
Донбаська державна машинобудівна академія  
Міністерства освіти і науки України  
(м. Краматорськ), завідувач кафедри  
економіки підприємства.

**Рецензент:**

кандидат економічних наук, доцент **Бившева Лада Олексіївна**,  
Донбаська державна машинобудівна академія (м. Краматорськ), доцент кафедри  
менеджменту

Захист роботи відбудеться *23 грудня 2019 року о 10.00* на засіданні атестаційної комісії у Донбаській державній машинобудівній академії Міністерства освіти і науки України за адресою : 84300, Україна, Донецька область, м. Краматорськ, б-р. Машинобудівників, 39, ауд. 2417

Секретар Атестаційної комісії  
кандидат економічних наук, доцент

Т. П. Гітис

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Сучасна економіка – це економіка знань і формування нових бізнес процесів, що засновуються на інформаційно–комунікаційних технологіях, при якій особливий акцент наголошується на задоволення вимог та побажань клієнтів (споживачів) – як головних елементів успішного бізнесу фірми. Недарма в сучасному світі успіх фірми залежить від того, на скільки вона успішно взаємодіє зі своїми клієнтами. Саме тому завдяки удосконаленим ІТ технологіям фірмам набагато простіше задовольнити вимоги клієнтів і відповідно досягти бажаних фінансових результатів діяльності, підвищити ефективність і сталість своєї діяльності, удосконалити механізм управління трудовим потенціалом фірми.

В умовах інформаційної економіки вдосконалення системи управління підприємством має базуватися на впровадженні ефективних процесів і технологій, зв'язку з глобальними інформаційними ринками, синхронізації процесів «постачальник – споживач» на основі використання сучасних ІТ.

Стрімкий розвиток технологій і поширення інформації стає однією з найбільш актуальних тем, які торкаються успішності кожної компанії, що бажає якомога довше утриматися на ринку.

Інформаційна система підприємства це програмне забезпечення, завдяки якому реалізується стратегія, і досягаються цілі організації. Для того щоб охопити всі області завдань і потреб підрозділів, необхідно впровадити єдину корпоративну інформаційну систему, здатну об'єднати в собі управління взаємовідносинами з клієнтами, управління виробництвом, закупками, документообігом, персоналом та іншими важливими завданнями підприємства.

Принципи та методи вдосконалення систем управління на основі інформаційних системи на підприємствах розглянуті в роботах: Аненкова В.Н., Дмитрова В.І., Когана В.З., Колот А.М., Курило А.П., Михайлушкина А.І., Савченко В.А., Трофимової І.П. й багатьох інших авторів. Постійно змінюючися умови господарювання, пов'язані з розширенням ринкових відносин, вимагають пошуку і реалізації нових підходів до вирішення проблеми побудови інформаційних систем на підприємствах на основі сучасних концепцій управління. У зв'язку з цим необхідно відзначити роботи: Арнольда М., Горецького А.С., Карімова Г.І., Омельченко І.М., Плоткіна Б.К., Пономаренко В.С., Писаревської Т.А., Семененко А.І., Сергєєва В.І., Сидорова І.І., Уварова СЛ., Харисова Л.М. і ряду інших авторів.

**Мета і завдання дослідження.** Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення методичних основ та формування практичних рекомендацій щодо використання сучасного інструментарію та інформаційних технологій в діяльності фірми ФОП Чиркова К.В. з метою удосконалення механізму управління трудовим потенціалом. Досягнення поставленої мети зумовило необхідність постановки та вирішення таких завдань:

- дослідити сутність поняття трудовий потенціал;
- дослідити систему управління фірмою з використанням сучасних інформаційних технологій;
- розглянути сутність і доцільність впровадження на підприємствах сучасних

IT–технологій «CRM–систем»;

дослідити стан використання персоналу фірми ФОП Чиркова К.В.;

сформувати підходи щодо вибору типу інформаційної системи, необхідної для удосконалення управління трудовим потенціалом ФОП Чиркова К.В.;

удосконалити систему управління трудовим потенціалом фірми на базі CRM–системи – Creation (Bpm<sup>4</sup> online sales);

обґрунтувати доцільність впровадження CRM–системи Creation (Bpm<sup>4</sup> online sales) в діяльність фірми ФОП Чиркова К.В.

*Об'єкт дослідження* – механізм удосконалення управління трудовим потенціалом фірми ФОП Чиркова К.В. на основі використання сучасного інструментарію та інформаційних технологій.

*Предмет дослідження* – теоретичні основи та методичні підходи до економічного обґрунтування механізму забезпечення удосконалення управління трудовим потенціалом фірми ФОП Чиркова К.В. на основі інформаційних технологій.

**Методи дослідження.** Для вирішення поставлених у роботі завдань використовувалися наступні методи: економічного аналізу, синтезу, порівняння, аналогії, наукової абстракції, індукції, дедукції, спостереження, групування, узагальнення.

*Інформаційну базу* роботи становили підручники, навчальні посібники, наукові праці та статті вітчизняних та зарубіжних вчених–економістів з питань удосконалення механізму управління трудовим потенціалом фірми на основі сучасного інструментарію та інформаційних технологій.

**Новизна одержаних результатів** полягає в подальшому розвитку теоретичних, науково-методичних положень і практичних рекомендацій, які визначають принципи та організаційно-змістові аспекти формування та розвитку системи удосконалення управління трудовим потенціалом фірми ФОП Чиркова К.В. на основі використання сучасного інструментарію та інформаційних технологій. Основні положення, які відображають новизну дослідження, полягають у такому:

*удосконалено:*

теоретико-методичний підхід до вибору інструментарію та інформаційних технологій удосконалення механізму управління трудовим потенціалом фірми ФОП Чиркова К.В.

*дістало подальшого розвитку:*

теоретичний підхід до розуміння сутності інформаційних технологій в управлінні;

методичні підходи до впровадження в діяльність фірми CRM–технологій, CRM–систем;

обґрунтування доцільності впровадження в діяльність ФОП Чиркова К.В. CRM–системи з метою удосконалення механізму управління трудовим потенціалом фірми;

обґрунтування заходів щодо забезпечення безпечних і комфортних умов праці при роботі на ПЕОМ шляхом визначення небезпечних та шкідливих виробничих факторів та оцінки безпеки при надзвичайних ситуаціях.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що теоретичні та науково-методичні положення, викладені в роботі, доведено до рівня практичних рекомендацій і можуть бути впроваджені у роботу підприємств (організацій, установ).

**Особистий внесок здобувача.** Дипломна робота є самостійно виконаною працею, в якій наведено авторські положення, висновки і рекомендації щодо економічного обґрунтування доцільності впровадження в діяльність фірми ФОП Чиркова К.В. CRM–системи з метою удосконалення механізму управління трудовим потенціалом фірми.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення кваліфікаційної роботи доповідалися та були схвалені на науково-практичній конференції «Сталий розвиток в Україні: проблеми імплементації на мікро– та макрорівні» (Краматорськ, 2017).

**Публікації.** Основні положення та результати роботи відображено у 2 наукових працях, а саме: одна публікація – у наукових виданнях та одна публікація – у матеріалах науково-практичної конференції. Загальний обсяг публікацій складає 0,56 ум. друк. арк., з яких особисто авторів належить 0,23 ум.-друк. арк.

**Обсяг і структура роботи.** Дипломна робота складається із вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи становить 149 сторінок. Робота містить 24 таблиці та 9 рисунків, список використаної літератури (65 бібліографічних джерел), 7 додатків.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «**Теоретичні підходи формування й управління трудовим потенціалом підприємства й використання інформаційних технологій в діяльності підприємств**» досліджувались сутність поняття «трудовий потенціал підприємства» та теоретико-методологічне підґрунтя щодо управління трудовим потенціалом й його удосконалення на основі використання сучасних інформаційних технологій; розкрита сутність клієнтоорієнтованих ІТ-технологій CRM-систем.

Система управління трудовим потенціалом представляє собою процес, який складається з трьох етапів: формування трудового потенціалу, використання трудового потенціалу, розвиток трудового потенціалу.

Інформаційна система управління охоплює сукупність інформації, економіко-математичних методів і моделей, технічних, програмних та інших технологічних засобів, призначених для обробки інформації та прийняття управлінських рішень. Інформаційні технології мають велике значення для фахівців підприємства, адже основу їх праці становить саме інформація.

Для упорядкування та автоматизації різних процесів винаходиться і застосовується спеціалізоване програмне забезпечення, додатки, ІТ–технології. До таких ІТ–технологій відносяться CRM– системи, які реалізують орієнтовану на клієнта стратегію фірми, що підвищує задоволеність і лояльності клієнтів.

У другому розділі **«Аналіз стану й використання трудових ресурсів фірми ФОП Чиркова К.В.»** проведено критичний аналіз використання персоналу підприємства ФОП Чиркова К.В.

Аналіз основних показників діяльності ФОП Чиркова К.В. показав, що за аналізований період величина виручки від реалізації по підприємству зросла на 8,4 %, чисельність персоналу знизилася на 2 особи, середньомісячна заробітна плата по підприємству зросла на 6,3%.

В аналізованому періоді чисельність персоналу підприємства знизилася за рахунок зниження чисельності працівників сфери торгівлі на 2 особи. Категорія працівників сфери торгівлі є найбільш вагомою складовою в структурі персоналу – 40%. Якісний аналіз персоналу підприємства показав, що у складі працівників більшість – чоловіки (80%). Віковий склад працівників характеризується найбільшою питомою вагою групи працівників «до 35 років» (68%). Аналіз середньооблікової чисельності працівників за стажем роботи показав, що в основному стаж роботи становить «понад 10 років» (32%). Аналіз руху персоналу ФОП Чиркова К.В. показав, що рівень плинності кадрів по підприємству досить високий. Перевищення коефіцієнта обороту з вибуття над коефіцієнтом обороту з прийому свідчить про недостатню вмотивованість персоналу. Аналіз використання фонду робочого часу показав, що фонд робочого часу за 2018 р. знизився на 3430,4 години. Зниження фонду робочого часу відбулося за рахунок зниження чисельності персоналу. Аналіз продуктивності праці по ФОП Чиркова К.В. свідчить про те, що середньорічна продуктивність праці по підприємству зросла на 103,89 тис. грн. за рахунок зростання виручки від реалізації продукції при одночасному зниженні чисельності персоналу. В 2018 р. в порівнянні з 2017 р. темпи зростання продуктивності праці ФОП Чиркова К.В. випереджають темпи зростання середньої заробітної плати працівників на 10,16%, що викликало економію коштів на оплату праці по підприємству в розмірі 244,34 тис. грн.

У третьому розділі **«Пропозиції щодо використання сучасного інструментарію та інформаційних технологій в діяльності фірми ФОП Чиркова К.В. з метою удосконалення механізму управління трудовим потенціалом»** розглянуті пропозиції удосконалення механізму управління трудовим потенціалом на основі сучасних ІТ-технологій й програмних продуктів. Основним інструментарієм, створеним з ціллю управління продажом продукції є CRM–системи. Порівняльне угруповання програмних платформ виявило доцільність обрання для фірми ФОП Чиркова К.В. в якості CRM–системи систему Creation (Bpm<sup>o</sup> online sales), яку пропонує компанія «Terrasoft».

З ціллю можливості впровадження в діяльність ФОП Чиркова К.В. даної CRM–системи необхідно розглянути зміст основних модулів системи з метою розуміння їх змісту і можливості адаптації до умов ФОП Чиркова К.В.

Ефективність впровадження й подальшої експлуатації CRM–системи Creation (Bpm<sup>o</sup> online sales) підтверджується розрахунками витрат щодо використання системи й прибутку, який отримує фірма ФОП Чиркова К.В. у випадку ведення своєї діяльності із залученням системи Creation. До речі зіставляється два варіанти можливої експлуатації системи: «пасивна стратегія» впровадження CRM–системи в діяльність ФОП Чиркова К.В. й «активна

стратегія». При «пасивній стратегії» ефект досягається завдяки скороченню персоналу, в результаті автоматизації бізнес-процесів діяльності фірми. При «активній стратегії» ефект досягається завдяки тому, що персонал, кількість якого залишилася незмінною у порівнянні з варіантом роботи фірми без використання CRM-системи, зміг залучити до придбання продукції, яку продає фірма, більше клієнтів, у результаті чого зросла виручка від реалізації на 0,5 %, відповідно фірма отримує зростання прибутку від своєї діяльності з роботою в CRM-систем. Тому в роботі дійшли до висновку про економічну доцільність впровадження в діяльність фірми ФОП Чиркова К.В. CRM-системи Creation (Bpm' online sales) на умові зосередження на «активній стратегії».

Разом з оцінкою ефективності впровадження проекту CRM-системи, розглянуті коридори інтересів суб'єктів оточення проекту, ризики проекту й етапи робіт, що супроводжують процес впровадження проекту.

## ВИСНОВКИ

Основним результатом магістерської дипломної роботи є вирішення актуального науково-практичного завдання щодо поглиблення теоретичних положень, обґрунтування науково-методичних засад і розробки практичних рекомендацій з використання сучасного інструментарію та інформаційних технологій в діяльності фірми ФОП Чиркова К.В. з метою удосконалення механізму управління трудовим потенціалом. Це дозволило сформулювати такі висновки теоретичного та науково-практичного характеру.

1. Трудовий потенціал підприємства представляє собою існуючі й потенційні можливості працівників щодо реалізації їх кількісних та якісних характеристик у конкретних соціально-економічних і виробничо-технічних умовах. Для досягнення цілей свого розвитку трудовий потенціал підприємства потребує ефективного управління за допомогою принципів, методів, форм, нормативів та внутрішніх правил управління.

2. Система управління трудовим потенціалом представляє собою процес, який складається з трьох етапів: формування трудового потенціалу, використання трудового потенціалу, розвиток трудового потенціалу.

3. Інформаційна система управління охоплює сукупність інформації, економіко-математичних методів і моделей, технічних, програмних та інших технологічних засобів, призначених для обробки інформації та прийняття управлінських рішень. Інформаційні технології мають велике значення для фахівців підприємства, адже основу їх праці становить саме інформація.

4. Для упорядкування та автоматизації різних процесів винаходиться і застосовується спеціалізоване програмне забезпечення, додатки, ІТ-технології. До таких ІТ-технологій відносяться CRM- системи, які реалізують орієнтовану на клієнта стратегію фірми, що підвищує задоволеність і лояльність клієнтів.

5. Проведено критичний аналіз використання персоналу фірмою ФОП Чиркова К.В. Визначено якісні та кількісні характеристик персоналу, визначено

специфіку використання фонду робочого часу та параметри продуктивності праці. Отримані показники свідчать про достатньо ефективне функціонування фірми.

6. Для удосконалення механізму управління трудовим потенціалом підприємства на базі інформаційних технологій нині існує декілька десятків програмних продуктів. Основним інструментарієм, створеним з ціллю управління продажом продукції є CRM–системи. Порівняльне угруповання програмних платформ виявило доцільність обрання для фірми ФОП Чиркова К.В. в якості CRM–системи систему Creation (Bpm<sup>+</sup> online sales), яку пропонує компанія «Terrasoft».

7. Ефективність впровадження й подальшої експлуатації CRM–системи Creation (Bpm<sup>+</sup> online sales) підтверджується розрахунками витрат щодо використання системи й прибутку, який отримує фірми ФОП Чиркова К.В. у випадку ведення своєї діяльності із залученням системи Creation. В кваліфікаційній роботі зіставляється два варіанти можливої експлуатації системи: «пасивна стратегія» впровадження CRM–системи в діяльність ФОП Чиркова К.В. й «активна стратегія». При «пасивній стратегії» ефект досягається завдяки скороченню персоналу, в результаті автоматизації бізнес-процесів діяльності фірми. При «активній стратегії» ефект досягається завдяки тому, що персонал, кількість якого залишилася незмінною у порівнянні з варіантом роботи фірми без використання CRM–системи, зміг залучити до придбання продукції, яку продає фірма, більше клієнтів, у результаті чого зросла виручка від реалізації на 0,5 %, відповідно фірма отримує зростання прибутку від своєї діяльності з роботою в CRM–систем. Тому в роботі дійшли до висновку про економічну доцільність впровадження в діяльність фірми ФОП Чиркова К.В. CRM–системи Creation (Bpm<sup>+</sup> online sales) на умові зосередження на «активній стратегії».

8. Разом з оцінкою ефективності впровадження проекту CRM–системи, розглянуті коридори інтересів суб'єктів оточення проекту, ризики проекту й етапи робіт, що супроводжують процес впровадження проекту.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

1. Латишева О.В., Підгора Є.О., Кіріллова М.М. Інформаційно-аналітичне забезпечення аналізу фінансового стану суб'єкта господарювання. *Інфраструктура ринку*: електронний науково-практичний журнал з економічних наук. 2019. Вип. № 38.

2. Кіріллова М.М., Мостицька К.О. Особливості мотивації персоналу в сфері IT–послуг. *Сталий розвиток: проблеми імплементації на мікро та макрорівні*: матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції, 6-7 грудня 2017 р. Краматорськ: ДДМА, 2017. С. 247–251.



## АНОТАЦІЯ

**Кіріллова М.М. Використання сучасного інструментарію та інформаційних технологій в діяльності фірми ФОП Чиркова К.В. з метою удосконалення механізму управління трудовим потенціалом – Кваліфікаційна праця на правах рукопису.**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 051 Економіка. – Донбаська державна машинобудівна академія Міністерства освіти і науки України, Краматорськ, 2019.

У роботі вирішено актуальне науково-практичне завдання щодо поглиблення теоретичних положень, обґрунтування науково-методичних засад і розробки практичних рекомендацій з використання сучасного інструментарію та інформаційних технологій в діяльності фірми ФОП Чиркова К.В. з метою удосконалення механізму управління трудовим потенціалом.

Розглянуто теоретичні засади формування поняття «трудоий потенціал підприємства» та теоретико-методологічне підґрунтя щодо управління трудовим потенціалом й його удосконалення на основі використання сучасних інформаційних технологій; розкрита сутність клієнтоорієнтованих ІТ-технологій CRM-систем. Проведено критичний аналіз використання персоналу фірми ФОП Чиркова К.В. Розроблено комплекс пропозицій щодо використання сучасного інструментарію та інформаційних технологій в діяльності фірми ФОП Чиркова К.В. з метою удосконалення механізму управління трудовим потенціалом. Для успішного вибору типу інформаційної системи розглянуто декілька видів CRM-систем, аналіз переваг і недоліків яких дозволив вибрати найбільш оптимальну CRM-систему для умов фірми. З метою підтвердження економічної доцільності впровадження даного виду інформаційної системи були розглянуті сукупні витрати на придбання й використання система, розглянуто декілька варіантів використання системи в умовах фірми й порівняння їх з варіантом роботи без системи. Розглянуті етапи, які супроводжують впровадження системи в діяльність фірми.

Наведено оцінку умов праці на робочому місці, запропоновано напрямки забезпечення безпечних та комфортних умов праці при використанні ПЕОМ.

**Ключові слова:** *інформаційні технології, управління, трудовий потенціал, CRM –системи, критерії ефективності*

## АННОТАЦИЯ

**Кириллова М.Н. Использование современного инструментария и информационных технологий в деятельности фирмы ФЛП Чиркова К.В. с целью усовершенствования механизма управления трудовым потенциалом – Квалификационная работа на правах рукописи.**

Квалификационная работа на соискание степени магистра специальности 051 Экономика. - Донбасская государственная машиностроительная академия Министерства образования и науки Украины, Краматорск, 2019.

В работе решена актуальная научно-практическая задача, связанная с углублением теоретических положений, обоснованием научно-методических основ и разработкой практических рекомендаций по использованию современного инструментария и информационных технологий в деятельности фирмы ФЛП Чиркова Е.В. с целью совершенствования механизма управления трудовым потенциалом.

Рассмотрены теоретические основы формирования понятия «трудовой потенциал предприятия» и теоретико-методологические основы управления трудовым потенциалом, его совершенствование на основе использования современных информационных технологий; раскрыта сущность клиентоориентированных информационных технологий – CRM-систем. Проведен критический анализ использования персонала фирмы ФЛП Чиркова Е.В. Разработан комплекс предложений по использованию современного инструментария и информационных технологий в деятельности фирмы ФЛП Чиркова Е.В. с целью совершенствования механизма управления трудовым потенциалом. Для успешного выбора типа информационной системы рассмотрено несколько видов CRM-систем, анализ преимуществ и недостатков которых позволил выбрать наиболее оптимальную CRM-систему для условий фирмы. С целью подтверждения экономической целесообразности внедрения данного вида информационной системы были рассмотрены совокупные затраты на приобретение и использование системы, рассмотрено несколько вариантов использования системы в условиях фирмы и сравнение их с вариантом работы без системы. Рассмотрены этапы, сопровождающие внедрение системы в деятельность фирмы.

Приведена оценка условий труда на рабочем месте, предложены направления обеспечения безопасных и комфортных условий труда при использовании ПЭВМ.

*Ключові слова:* інформаційні технології, управління, трудовий потенціал, CRM – системи, критерії ефективності.

## SUMMARY

**Kirillova M.M. The use of modern tools and information technologies in the activity of FOP firm Chirkova KV in order to improve the mechanism of labor potential management** - Qualification Work as a Manuscript.

The thesis for obtaining the Educational Master's Degree, special field 051 Economics. - Donbass State Engineering Academy of Ministry of Education and Science of Ukraine, Kramatorsk, 2019.

The article deals with the actual scientific and practical problem of deepening theoretical provisions, substantiation of scientific and methodological foundations and development of practical recommendations on the use of modern tools and information technologies in the activity of FOP firm. in order to improve the mechanism of labor potential management.

There were considered theoretical principles for foundation such concepts as

"labor potential of the enterprise" and the theoretical and methodological basics for managing labor potential and its improvement based on the use of modern information technologies; there was revealed the essence of client-oriented IT technologies of CRM-systems. It has been done the critical analysis of the use of the staff at the company FOP Chirkova KV. It has been developed the complex of proposals on the use of modern tools and information technologies in the activity of the FOP firm, in order to update the mechanism of labor potential management. For successful select of CRM system, it has been recollected several types of informational CRM systems, it has been obtained the analysis of advantages and disadvantages permitting us to choose the most appropriate CRM system for the company.

The stages that accompany the implementation of the system in the activity of the firm are considered.

The estimation of working conditions in the workplace is given, directions of maintenance of safe and comfortable working conditions at use of PC are offered.

***Keywords:*** *information technologies, management, labor potential, CRM systems, performance criteria*