

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 0.73 «Менеджмент»
за освітньою програмою
«Інформаційні та інтернет-технології в менеджменті»
на тему: «Тенденції розвитку інформаційних технологій у менеджменті»

Виконавець:

студент факультету ФМОІТ

Мелашич Анастасія Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)



/підпис/

Науковий керівник:

Докт. фіз.-мат. наук, проф.

(науковий ступінь, вчене звання)

Якуб Євген Соломонович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/



ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. На сучасному етапі розвитку економіки впровадження інформаційних технологій стало одним із ключових чинників ефективного управління підприємствами. В умовах цифрової трансформації менеджмент стикається з новими викликами: необхідністю оперативного прийняття рішень, аналітики великих масивів даних, автоматизації внутрішніх процесів та цифрової комунікації з клієнтами. Особливо це актуально для малого бізнесу, який має обмежені ресурси, але водночас повинен бути максимально адаптивним і гнучким до змін. Саме тому дослідження тенденцій розвитку інформаційних технологій у сфері менеджменту є своєчасним та практично значущим.

Мета дослідження. Метою дипломної роботи є аналіз сучасних тенденцій розвитку інформаційних технологій у сфері менеджменту та обґрунтування напрямів їх ефективного впровадження в діяльність підприємства малого бізнесу.

Завдання дослідження:

- охарактеризувати роль і сутність ІТ у сучасному менеджменті;
- здійснити класифікацію сучасних ІТ-рішень, що застосовуються в управлінні;
- проаналізувати світові та українські тенденції цифровізації управління;
- оцінити стан цифровізації в магазині професійної косметики Cared.Club;
- розробити практичні рекомендації щодо автоматизації управлінських процесів.

Об'єкт дослідження. Процес впровадження та використання інформаційних технологій у системі менеджменту.

Предмет дослідження. Теоретичні засади, інструменти та практичні підходи до застосування інформаційних технологій у менеджменті малого бізнесу.

Методи дослідження. У роботі застосовано методи аналізу, синтезу, логічного узагальнення, моделювання, системного підходу та структурно-функціонального аналізу.

Інформаційна база дослідження. Наукові публікації вітчизняних і зарубіжних авторів, аналітичні звіти Мінцифри, законодавчі та нормативні документи, електронні джерела, а також внутрішні дані підприємства Cared.Club.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота обсягом 56 сторінок складається зі вступу, трьох розділів, висновків і списку використаних джерел (32 найменувань). Основний зміст викладено на 54 сторінках. Робота містить 2 рисунки та 6 таблиць.

Публікації. За результатами дослідження опубліковано тези на тему у збірнику: Мелашич А. С., Гострик О. М. Деякі питання щодо автоматизації діяльності підприємств малого бізнесу // Сучасні інформаційні технології та системи в управлінні: матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції (КНЕУ, Київ, 10–11 квітня 2025 р.). – Київ: КНЕУ, 2025. – С.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі розглянуто теоретичні основи інформаційних технологій у менеджменті, визначено їхні функції, напрями впровадження, класифікацію та роль у цифровій трансформації підприємств. Також наведено приклади сучасних ІТ-систем, що використовуються у практиці управління в Україні та світі.

У другому розділі проаналізовано глобальні та національні тенденції цифровізації управління. Розглянуто використання CRM-, ERP-, EDI-систем, хмарних платформ, автоматизації документообігу та вплив ІТ на прийняття управлінських рішень. Особливу увагу приділено українським реаліям, включаючи приклади з мікро- та малого бізнесу.

У третьому розділі проведено практичний аналіз стану цифровізації бізнес-процесів на прикладі магазину професійної косметики Cared.Club. Оцінено рівень автоматизації товарообліку, документообігу, клієнтської бази, онлайн-продажів і комунікації. На основі результатів аналізу запропоновано практичні рекомендації щодо впровадження CRM-системи, електронного документообігу та оптимізації комунікацій з клієнтами.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити такі висновки:

1. Інформаційні технології стали ключовим елементом ефективного управління на сучасному етапі розвитку підприємств. Вони пронизують усі рівні управлінської діяльності: від оперативного до стратегічного, змінюючи функціональні ролі менеджерів.

2. Цифровізація бізнесу в Україні, попри наявні бар'єри (фінансові, кадрові, технічні), демонструє позитивну динаміку.

Державні ініціативи, підтримка міжнародних партнерів і зростання доступності ІТ-продуктів стимулюють трансформацію малого бізнесу.

3. Світові тенденції зосереджені на активному використанні хмарних сервісів, бізнес-аналітики, CRM-систем і штучного інтелекту в управлінні, що значно підвищує швидкість і якість прийняття рішень.

4. Аналіз підприємства Cared.Club показав наявність окремих цифрових елементів у діяльності (наприклад, облік у BAS, онлайн-продажі через Prom.ua та Instagram), однак відсутня системна інтеграція ІТ у всі управлінські процеси.

5. Запропоновано впровадження CRM-системи для структурування клієнтської бази та автоматизації комунікації, а також перехід на електронний документообіг і єдину хмарну систему для внутрішніх операцій, що дозволить підвищити ефективність управління.

6. Практичне значення дослідження полягає в тому, що запропоновані рішення можуть бути реалізовані на підприємствах малого бізнесу без надмірних інвестицій, поступово та адаптивно — з урахуванням обмежень і специфіки роботи компанії.