

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту і маркетингу

Кваліфікаційна робота бакалавра з менеджменту

**на тему: «ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ
РЕСУРСІВ ІНТЕРНЕТ У МЕНЕДЖМЕНТІ ОРГАНІЗАЦІЇ»
(на прикладі ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»)**

*Допущено до захисту
«__» _____ року*

Студентки групи М 02-18
факультету туризму, бізнесу і
психології
освітньо-професійної програми
Менеджмент комерційної діяльності
за спеціальністю 073 Менеджмент
Мусій Христини Олегівни

*Завідувач кафедри
менеджменту і маркетингу
_____ Тарасюк М. В.
(підпис)*

Науковий керівник:
кандидат економічних наук, доцент
Данченко Л. Г.

Національна шкала _____
Кількість балів _____
Оцінка ЄКТС _____

КИЇВ – 2022

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет **туризму, бізнесу і психології**

Кафедра **менеджменту і маркетингу**

Ступінь вищої освіти **БАКАЛАВР**

Освітньо-професійна програма **Менеджмент комерційної діяльності**

Спеціальність **073 МЕНЕДЖМЕНТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

менеджменту і маркетингу

М. В. Тарасюк

“ _____ ” _____ 20__ року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТКИ

Мусій Христини Олегівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи **Використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет у менеджменті організації» (на прикладі ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»)**
керівник роботи **Данченко Людмила Григорівна, кандидат економічних наук, доцент,**
затверджені наказом Київського національного лінгвістичного університету від “01” листопада 2021 року № _____
2. Строк подання студентом роботи **10 травня 2022 року.**
3. Вихідні дані до роботи **мета дипломної роботи полягає у дослідженні значення інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету у менеджменті організації на прикладі ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» та визначенні шляхів їх вдосконалення; об'єктом дослідження виступають процеси використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету у менеджменті організації; предметом дослідження є теоретичні та практичні засади розробки та впровадження можливостей використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет в менеджменті конкретної організації.**
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) **опрацювати теоретичні аспекти інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету для менеджменту конкретної організації; проаналізувати основні складові інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету, визначивши джерела та специфіку їх походження; опрацювати та проаналізувати виробничу діяльність ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», визначивши можливості застосування інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет для підвищення ефективності системи управління даною організацією; запропонувати шляхи**

вдосконалення системи використання інформаційно-аналітичних ресурсів
Інтернету для ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК».

5. Дата видачі завдання 01 листопада 2021 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ БАКАЛАВРА

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапів
1.	Затвердження теми кваліфікаційної роботи	01.11.2021
2.	Затвердження завдання на кваліфікаційну роботу і плану кваліфікаційної роботи	до 30.11.2021
3.	Підготовка і подання науковому керівнику вступу та I-го розділу кваліфікаційної роботи	до 22.01.2022
4.	Підготовка і подання науковому керівнику II-го розділу кваліфікаційної роботи	до 04.03.2022
5.	Підготовка і подання науковому керівнику III-го розділу кваліфікаційної роботи, висновків і резюме	до 05.04.2022
6.	Подання на кафедру остаточного тексту кваліфікаційної роботи в паперовому і електронному варіанті, заяви студента про допуск до захисту, висновку наукового керівника і відгуку від підприємства (організації) – бази дослідження	10.05.2022
7.	Попередній захист кваліфікаційної роботи на кафедрі та прийняття за результатами перевірки роботи рішення про допуск її до захисту у екзаменаційній комісії з атестації здобувачів ступеня вищої освіти «бакалавр»	13.05.2022
8.	Передавання кафедрою примірника кваліфікаційної роботи у електронному варіанті у бібліотеку для оприлюднення її в репозитарії КНЛУ та подання паперового варіанту кваліфікаційної роботи разом із повним пакетом необхідних документів деканові факультету	24.05.2022
9.	Захист кваліфікаційних робіт в екзаменаційній комісії з атестації здобувачів ступеня вищої освіти «бакалавр»	07.06.2022– 30.06.2022

Студент _____
(підпис)

Мусій Х.О.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
(підпис)

доц. Данченко Л.Г.
(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ РЕСУРСІВ ІНТЕРНЕТ У МЕНЕДЖМЕНТІ ОРГАНІЗАЦІЇ	9
1.1. Сутність інформаційно-аналітичних ресурсів у менеджменті.....	9
1.2. Основні складові інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет	15
1.3. Специфіка інформаційного забезпечення в менеджменті організації.....	20
РОЗДІЛ 2 ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ РЕСУРСІВ ІНТЕРНЕТ У МЕНЕДЖМЕНТІ ОРГАНІЗАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»)	28
2.1. Загальна характеристика виробничої діяльності ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»	28
2.2. Економічний аналіз ефективності господарської діяльності ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК».....	32
2.3. Оцінка методів застосування інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет у менеджменті ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»	39
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ РЕСУРСІВ ІНТЕРНЕТ У МЕНЕДЖМЕНТІ ОРГАНІЗАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»)	45
ВИСНОВКИ.....	52
РЕЗЮМЕ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57
ДОДАТКИ.....	61

ВСТУП

У сучасному світі, як відомо, людина користується мережею Інтернет постійно. Це стало невід'ємною частиною нашого життя. У мережі Інтернет сучасний споживач може знайти будь-яку інформацію, яка стосується даних про місцезнаходження організації чи державної установи, або про її виробничу діяльність. Інтернет дає можливість швидко знаходити інформацію, спілкуватися з людьми по всьому світу, керувати фінансами, робити конкретні покупки, не виходячи з дому, слухати музику, дивитися відео тощо.

Актуальність обраної теми полягає в постійному розвитку та вдосконаленні міжнародної комп'ютерної мережі Інтернет та використанні її суспільством. Практика засвідчує, що з кожним роком представлені нові інформаційні та аналітичні ресурси, які допомагають підприємствам функціонувати та прискорюють управлінські процеси на рівні організацій. Відомо, що за сучасних умов електронна документація та бухгалтерія, різноманітні виробничі програми та бази даних господарюючих суб'єктів доступні в Інтернеті. Даний факт підтверджує корисність цих ресурсів для підприємств, спрощує їх роботу з управління внутрішньо-організаційними процесами, а також їх зв'язками з партнерами зовнішнього середовища.

Мета роботи – дослідити значення інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету у менеджменті організації конкретного підприємства та запропонувати шляхи їх вдосконалення.

У роботі з метою розкриття теми дослідження було поставлено і вирішено такі завдання:

- опрацювати теоретичні аспекти інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету для менеджменту конкретної організації;
- проаналізувати основні складові інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету, визначивши джерела та специфіку їх походження;
- опрацювати та проаналізувати виробничу діяльність ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», визначивши можливості застосування інформаційно-

аналітичних ресурсів Інтернет для підвищення ефективності системи управління даною організацією;

- запропонувати шляхи вдосконалення системи використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету для ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» .

Об'єктом дослідження є процеси використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету у менеджменті організації.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади розробки та впровадження можливостей використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет в менеджменті конкретної організації.

Емпіричною базою дослідження виступало ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», що працює у сфері міжнародного працевлаштування для резидентів та нерезидентів українського ринку праці. Матеріали виробничої діяльності, вищезазначеної організації, слугували аналітичною базою для аналізу можливостей використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету у менеджменті організації.

У дипломній роботі були використані наступні методи дослідження: системний метод пізнання, згідно з яким всі процеси і явища аналізуються у взаємозалежності, взаємозв'язку і розвитку. Для цього ми поєднали загальнонаукові та спеціальні методи, взаємодію абстрактного і конкретного, історичного і логічного, аналізу і синтезу, методи групувань та статистичних порівнянь. На основі методів системно-структурного, порівняльного аналізу та синтезу систематизовано можливості джерел використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет у менеджменті ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК».

Апробація роботи відбулась на міжнародній науково-практичній відеоконференції «Ad orbem per linguas. До світу через мови» 2022 року. Тема доповіді: «Інформаційні ресурси Інтернет у менеджменті організації».

Інформаційною базою роботи стали законодавчі та нормативно-правові акти України, матеріали первинно звітності ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», а також матеріали наукових досліджень вітчизняних та зарубіжних спеціалістів.

Структура дипломної роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 48 сторінок друкованого тексту.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ РЕСУРСІВ ІНТЕРНЕТ У МЕНЕДЖМЕНТІ ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1. Сутність інформаційно-аналітичних ресурсів у менеджменті

Інформаційне суспільство, як відомо, висуває підвищений попит на безліч інформаційно насичених продуктів і послуг, передачу яких стало можливим здійснювати через електронні мережі. Це створює благодатний ґрунт для дистанційних трудових відносин. Найважливішим ресурсом на сьогодні є інформаційний інтелект.

Інформаційні ресурси, як правило, це індивідуальні та колективні експертні знання, окремі документи, масиви документів, з яких складаються бази та банки даних, бази знань, електронні бібліотечні системи, бібліотеки, архіви, фонди, інформаційні системи та інші системи у визначеній предметній тематичній області, які відповідають функціональним потребам та запитам користувачів інформації [3, с.296].

Загальне визначення інформаційного ресурсу міститься у ст. 1 Закону України “Про Національну програму інформатизації”, де інформаційні ресурси визначаються як “сукупність документів у інформаційних системах (бібліотеках, архівах, банках даних тощо)” [15, ст.1].

У Законі України "Про інформацію" дається наступне визначення інформаційним ресурсам: "До інформаційних ресурсів України входить вся належна їй інформація, незалежно від змісту, форми, часу й місця створення" [15, ст.53].

Інформаційне середовище, або, так званий, кіберпростір є сукупністю технічних і програмних засобів зберігання, обробки й передачі інформації, а також політичних, економічних й культурних умов реалізації процесів інформатизації [7, с.15].

В Інтернеті доступна інформація про будь-які продукти/послуги, вимоги ринку, попит із різних країн на конкретний продукт, бізнес-дані конкурентів

та іншу ринкову інформацію. Ці дані можуть стати корисними для дослідження ринку, а також для визначення маркетингової стратегії організації.

На наш погляд, головні елементи інформаційно-аналітичної діяльності організації полягають у зборі та пошуку інформації; попередньому вивченні й інформаційно-аналітичній обробці даних, формулюванні висновків та обліку фінансових показників; підготовці інформаційно-аналітичних документів [4, с.3].

На думку більшості західних вчених Інтернет надає бізнесменам-початківцям найпростіший і найдешевший спосіб виходу на світовий ринок із їх бізнес-проектами.

Сучасна ринкова економіка не повністю зорієнтована на підприємництво та його проблеми. Відомо, що для досягнення конкурентноспроможності вкрай необхідно використовувати інформаційні ресурси. Проте, як засвідчують статистичні дані, невелика частина малого бізнесу сьогодні цим користується. В інформаційну еру, без сумніву, складно переоцінити значення мережі Інтернет для сучасного бізнесу.

Ми вважаємо, що автоматизація бізнесу є сильною тенденцією для компаній будь-якого розміру, які використовують Інтернет. Можна стверджувати, що можливості автоматизувати щоденні завдання операційного характеру у менеджменті організації сприяють заощадженню фінансових та часових ресурсів. Більшість практиків стверджують про спрощення та ефективність бізнес-операцій та процесів управлінського характеру. Залежно від бізнес-моделі та потреб суб'єкт господарювання може автоматизувати робочий процес практично будь-якого підрозділу (юридичного, бухгалтерського чи обслуговування клієнтів).

Як відомо, Інтернет в сучасних ринкових умовах створив основу для автоматизованих сервісів, а також посприяв високошвидкісному з'єднанню бізнес-партнерів та дозволив прискорити робочі процеси. Наприклад, за допомогою спеціального програмного забезпечення і високої швидкості

завантаження великого обсягу бухгалтерської інформації, фінансові підрозділи організації можуть підключатися до сервісів національних податкових установ та ефективно обмінюватися величезними обсягами даних [29].

Головна відмінність інформаційних ресурсів від інших видів виробничих ресурсів полягає у тому, що динаміка їх витрат та їх обсяги мають тенденцію до зростання (за рахунок виробничих інновацій). Вони, на наш погляд, у менеджменті організації завжди доповнюють вже існуючі виробничі ресурси. Джерелом інформаційних ресурсів можуть бути бази даних, програмне забезпечення, електронна документація, веб-сайти, інформаційні портали, електронні бібліотеки, засоби масової інформації тощо. Доцільним буде, на нашу думку, характеристика головних із вищезазначених джерел.

Практика показує, що більшість підприємців приділяють увагу роботі із веб-сайтом компанії. Він являє собою сукупність програмних, інформаційних, а також медійних засобів, логічно пов'язаних між собою та оформлених у вигляді окремих сторінок у мережі Інтернет [32].

Важливу роль у підприємницькій діяльності з позицій потенціалу інформаційних ресурсів відіграє інформаційний портал організації. Ми вважаємо, що на відміну від інших джерел інформаційних ресурсів важливу роль для ефективності управління організацією відіграє її інформаційний портал. Мова йде про великий за обсягом та кількістю розділів інформаційний сайт конкретного підприємця. Він використовується для об'єднання спільнот користувачів та донесення інформації як загального характеру, так і для певних соціальних груп. Відмінною рисою інформаційного порталу є наявність інструментів для взаємодії компанії з користувачами та міжособове спілкування споживачів товарів чи послуг між собою. Мова йде про різноманітні мережеві коментарі та відгуки; блоги користувачів; організацію тематичних форумів тощо [33].

Для сьогодення, а також для реформування національної економіки важливу роль відіграють засоби масової інформації. За їх допомогою компанії

рекламують власні послуги, залучають нових клієнтів, досягають просування у рейтингах у межах галузі. За допомогою інформації, яку надають ЗМІ, підприємства чи організації мають можливість аналітично оцінити кон'юктуру ринку та переваги і недоліки власного позиціонування серед інших аналогічних компаній.

Важливу роль у сьогоденні розвитку ринкового середовища відіграють і електронні бібліотеки. До них можна віднести підбір сукупності тематичних матеріалів, статей та книг, що зберігаються в електронній формі, а доступ до них здійснюється за допомогою комп'ютерної техніки як із приміщення бібліотеки, так і з будь-якого куточку світу, де є вихід у мережу [11].

Інформаційні ресурси мають свої специфічні особливості:

- Невичерпність;
- Багаторазове та багатоцільове використання;
- Постійний стрімкий ріст потоку інформації;
- Відсутність прямої залежності між часом створення інформації та її корисністю (цінністю).

Відомо, що всі виробничі ресурси мають свій життєвий цикл. Інформаційні ресурси не є виключенням. Зобразимо етапи даного життєвого циклу на рис. 1.1.



Рис. 1.1 Етапи життєвого циклу інформаційного ресурсу
Джерело: розроблено автором

Розглянемо типи інформаційних ресурсів. Їх можна умовно поділити на три категорії: захищені, з обмеженим доступом та вільного розповсюдження. Поетапно розглянемо ці три типи інформаційних ресурсів.

1. Захищена інформація, режим доступу до якої визначається її власниками і дозволяється за спеціальною угодою із споживачем. До цього виду ресурсів належать комерційні архіви, закриті національні та міжнародні некомерційні ресурси, приватна некомерційна інформація з спеціальними режимами доступу (наприклад, приватні благодійні фонди).

2. Інформаційні ресурси обмеженого використання, наприклад, даркнет, так же відомий як тіньова або темна мережа, доступ до якої можливий лише через певне програмне забезпечення, налаштування чи авторизацію, часто з використанням нестандартних комунікаційних джерел.

3. Вільно розповсюджені інформаційні ресурси, доступ до яких можливий без попередньої реєстрації. Вони охоплюють майже всі сфери життя, а саме політичну, мультимедійну, освітню, наукову, економічну, соціальну, духовну тощо. Для сучасного вітчизняного бізнесу дане джерело

інформаційного ресурсу є досить привабливим через мінімізацію фінансових витрат на його створення та підтримку.

За значущістю інформаційні ресурси, як правило, поділяються на три групи стратегічні, тактичні та операційні інформаційні ресурси. Стратегічні, які формуються при визначенні напрямів довготривалого розвитку організації, а також встановлюються та корегуються вищою ланкою управління. Відомо, що у більшості загроз із якими стикаються підприємці є виток, розголошення або втрата інформації комерційного характеру становить надзвичайну загрозу інтересам компанії. Тактичні ресурси це, у більшості випадків, прикладні науково-технічні, економічні, конкретні інформаційні та інші ресурси, які необхідні для забезпечення нагальних виробничих проблем. Якщо ж розкривати сутність та значущість операційної інформації, то слід підкреслювати та оцінювати поточну, комерційну, довідкову інформацію, що зорієнтована на задоволення щоденних потреб у різних сферах діяльності організації, наприклад, заповнення клієнтської бази даних у момент спілкування [8, с.101-102].

Інформація, яка знаходиться в певному інформаційному ресурсі може бути первинною та вторинною [24].

Первинною є інформація, яка утворюється самостійно, виходячи з існуючих ринкових умов. До цього ж виду інформації відносять якісні, а також кількісні характеристики різноманітних економічних та соціальних процесів, що впливають на комерційну діяльність.

До вторинної інформації відносять у більшості випадків бланки відомостей, отриманих штучним шляхом завдяки проведеній творчій або науково-дослідній діяльності. Вторинна інформація ґрунтується на вже наявних знаннях по моделям та спеціальним параметрами. Прикладом може слугувати логічна, математична обробка інформаційних даних тощо. У цю ж категорію входять і об'єкти, які створюються як авторські. Наприклад, оформлення комерційною організацією власного сайту, зручність його використання, наявність своєчасної інформаційної платформи тощо. Одним із

найважливіших елементів вторинної інформації є різноманітні звітні відомості та їх форми подачі (таблиці, схеми, маршрутні карти тощо), які є результатом інтелектуальної діяльності персоналу компанії.

Отже, можна зробити висновок що сутність інформаційно-аналітичних ресурсів у менеджменті організацій має складну структуру, яка проявляється через різноманітні індивідуальні та колективні носії знань, що представлені масивами документів комерційного характеру, базами даних та візуальними носіями інформації. Ми вважаємо, що даний виробничий ресурс має зростаючу динаміку розвитку і визначає конкурентноспроможність організації.

1.2. Основні складові інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет

Важлива роль Інтернет-ресурсів у менеджменті визначається тим, що в своїй повсякденній виробничо-господарській діяльності фірми постійно використовують мережу Інтернет для отримання та розміщення різної інформації. Роль Інтернет-ресурсів істотно зростає ще й тому, що українське законодавство вимагає, щоб великі компанії, органи влади й управління чи статистики та інші держструктури розміщували докладну інформацію про свою діяльність в мережі Інтернет.

Інформаційно-аналітичне забезпечення визначається як сукупність технологій, методів збирання та обробки інформації, що характеризує об'єкт управлінського впливу, специфічних прийомів їх діагностики, аналізу й синтезу, а також оцінки наслідків прийняття різних варіантів операційних рішень [17, с.60].

Існують наступні види інформаційних ресурсів:

1. Новинні стрічки або online-новини. Їх ми можемо переглянути у закритих, відкритих та гібридних формах доступу. Закритими можна назвати ті, які відносяться, наприклад, до комерційної таємниці або стосуються конфіденційних даних про особу. Відкриті це, як правило, стрічки новин, блоги або фінансова звітність підприємств. До гібридних найчастіше відносять

сторінки в соціальних мережах, або сайти, на яких потрібно авторизація користувача.

2. Підписки на електронні копії періодичних видань. Деякі газети і журнали випускають свої повні електронні копії і надають до них доступ.
3. Доступ до електронних архівів і баз даних, що містить інформацію з найрізноманітніших питань, які можуть стосуватись, як буденного життя, так і виробничої діяльності підприємств або постачальників.
4. Аналітичні звіти і дослідження передбачають надання клієнтам доступу до баз даних, по яким потрібно провести аналіз. Компанія самостійно аналізує та надає у формі звіту матеріал, на який прийшов запит від клієнта. Зазвичай, такі послуги надають аудиторські компанії.
5. Власні аналітичні матеріали і прогнози дозволяють самостійно проаналізувати потрібну інформацію. Це може бути інформація про стан ринків, споживачів, економічну ситуацію та глобальні загрози у регіоні.
6. Одними з основних складових інформаційно-аналітичних ресурсів можна визначити такі: банки та бази даних, електронні бібліотечні системи, архіви, фонди, інформаційні системи, можливість віддаленого управління комп'ютером, масиви даних інформаційних сховищ тощо. Розглянемо деякі з них.

Банки даних це нова форма зберігання інформації, яка дозволяє користувачеві зберігати, створювати та ділитися своїми даними в хмарі. Банки даних стають все більш популярними серед компаній, оскільки дозволяють їм підвищити продуктивність та ефективність комунікації у сфері виробничих процесів. Зазвичай, вони використовуються комерційними організаціями для збільшення обсягу необхідної інформації клієнтів, фінансових даних, даних про продажі та інші види необхідних ділових операцій організації. Багато

великих корпорацій використовують цей термін у контексті своїх баз даних. Однак база даних є лише однією з форм банку даних.

Відомо багато випадків, коли компаніям потрібно зберігати дані за кілька років. Спеціалісти наголошують про труднощі запам'ятовування всіх різних даних для кожного облікового запису та відповідного індивідуального контакту організації.

Ми стверджуємо, що, наприклад, для створення списку клієнтів компанії з позиції маркетингу та ефективності системи управління організацією доречним є існування бази даних, де зберігається інформація в одному місці. Це спростить систему перегляду та оптимізації процедури роботи із різноманітними важкодоступними інформаційними електронними таблицями.

Визначимо переваги, які можна отримати з використанням банку даних: легкий доступ до потрібної інформації; швидке оновлення та редагування інформації; усі дані зберігаються в одному місці, або на одному сервері; менші витрати часу за допомогою друкування на комп'ютері замість того щоб писати від руки на папері, або друкувати на машинці [23].

Узагальнюючи інформацію про такий інформаційний ресурс як банк даних, можемо зробити наступний висновок. Банк даних використовують для опису сукупності інформації, яка необхідна компанії для управління діяльністю. Банки даних допомагають компаніям координувати роботу різних підрозділів для підвищення прибутковості, ефективності та конкурентноздатності. Вони також допомагають підприємствам відстежувати все, починаючи від управління запасами, даними про клієнтів і зберігання записів про надання кінцевого продукту. Це можна зробити за допомогою різноманітних методів, включаючи технологію впорядкування файлів у папки та підпапки на різноманітних електронних носіях, із використанням аналітичних та сортувальних програм, які сприяють впорядкуванню інформаційного масиву в бази даних.

База даних, у свою чергу, є організованою сукупністю структурованої інформації, яка, зазвичай, зберігається в електронній формі в комп'ютерній

системі. Підприємства використовують дані, що зберігаються в базах даних, для прийняття обґрунтованих бізнес-рішень. Деякі із способів використання баз даних організаціями включають наступне:

- Покращення бізнес-процесів. Зазвичай, компанії збирають дані про бізнес-процеси, такі як продажі, обробка замовлень та обслуговування клієнтів. Вони аналізують ці дані, щоб покращити ці процеси, розширити власний бізнес і збільшити доходність компанії.
- Вивчення та аналіз споживацьких вподобань. Бази даних часто зберігають інформацію про клієнтів компанії. Наприклад, із цією метою платформи соціальних медіа використовують бази даних для зберігання інформації про користувачів: імена, адреси електронної пошти та їх соціальна поведінка щодо конкретної організації.
- Захист особистої інформації споживача та виробника передбачає, що, наприклад, в залежності від специфіки галузі та фінансових можливостей компанії може бути наданий пакет соціальної допомоги. Наприклад, постачальники медичних послуг використовують бази даних для безпечного зберігання персональних даних про здоров'я, щоб інформувати та покращувати догляд за пацієнтами.
- Зберігання персональних даних. Бази даних також можна використовувати для зберігання особистої інформації. Наприклад, особисте хмарне сховище доступне для окремих користувачів для зберігання медіа, наприклад фотографій клієнтів, які звернулися до компанії.

База даних, як ми визначили раніше, є лише однією з форм банку даних.

Варто визначити компоненти, з яких складається база даних інформаційно-аналітичних ресурсів організації. Зобразимо це за допомогою рис 1.2.



Рис. 1.2 Компоненти бази даних організації
Джерело: розроблено автором на основі [28]

Для повнішої характеристики слід розглянути класифікацію баз даних інформаційно-аналітичних ресурсів організації. Доречним було б подати їх за відповідними критеріями (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація баз даних інформаційно-аналітичних ресурсів організації

Критерій	Вид
За характером інформації, яка зберігається	- фактографічні (картотеки); - документальні (архіви).
За способом зберігання інформаційно-аналітичних даних	- централізовані (зберігаються на одному комп'ютері); - розподілені (використовуються в локальних і глобальних комп'ютерних мережах).
За структурою організації даних	- ієрархічні; - таблицьні (реляційні); - об'єктні.

Джерело: розроблено автором на основі [9, с.2].

Наступний вид інформаційного ресурсу це інформаційні сховища, які використовуються для зберігання інформації даних із визначеними взаємозв'язками. Вони представляють собою системи, які, спираючись на бази даних (або інші ресурси), надають користувачам підготовлену за певною формою інформацію. Таким чином, інформаційні сховища слід використовувати там, де необхідно отримувати не окремі дані в невеликій кількості, а розв'язувати аналітичні задачі, пов'язані з обробкою великої кількості різнорідних даних із різних джерел [8, с.2].

Отже, можна зробити висновок, що до основних складових інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет відносяться банки та бази даних, електронні бібліотечні системи, архіви, фонди, інформаційні системи, можливість віддаленого управління комп'ютером, масиви даних інформаційних сховищ тощо.

1.3. Специфіка інформаційного забезпечення в менеджменті організації

Під інформаційним забезпеченням слід розуміти сукупність форм документів, нормативної бази та реалізованих рішень щодо обсягів, розміщення і форм збереження інформації, яка використовується в інформаційній системі підприємства. Інформаційне забезпечення можна вважати основою для прийняття управлінських рішень. Тобто, чим більше інформації, тим простіше та швидше приймати управлінські рішення. У більшості компаній структура інформаційного забезпечення має відповідний алгоритм (див. рис. 1.3).

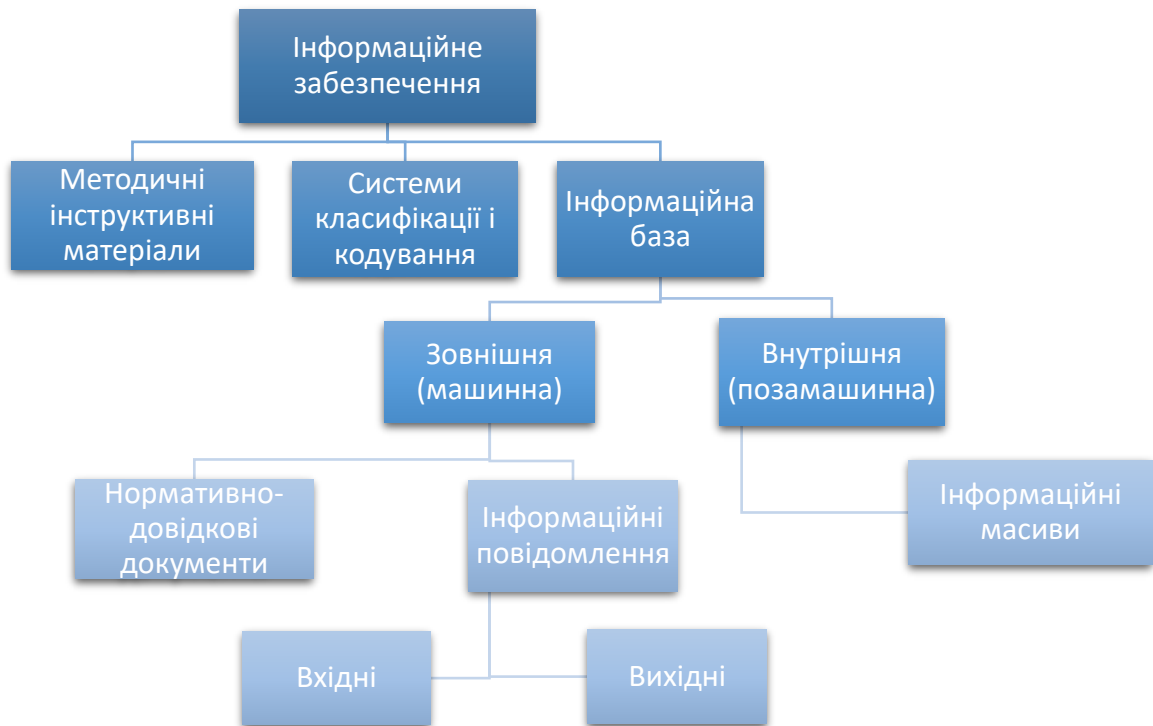


Рис. 1.2 Класична структура інформаційного забезпечення сучасної компанії
Джерело: [2, с.24]

Основними принципами для створення інформаційного забезпечення організації є: цілісність, адаптивність, контроль, стандартизація та уніфікація, вірогідність, мінімізація введення і виведення інформації, захист від несанкціонованого доступу. Всі перелічені вище фактори дозволяють полегшити роботу на підприємстві, так як забезпечують оперативність управління [2].

При розробці системи об'єктивного інформаційного забезпечення менеджменту важливе значення надається методам, видам, формам, а також технологіям інформування менеджерів і фахівців різних рівнів. Значення цих заходів зрозуміле для більшості практиків бізнесу.

Надходження об'єктивної інформації менеджерам і фахівцям різних рівнів управління може виконуватися за допомогою трьох основних методів:

1. З виводом вихідної інформації на екран електронного носія користувача;

2. З виводом вихідної інформації на паперовий носій;
3. З виводом вихідної інформації на магнітний чи інший носій.

Надання користувачеві вихідної результативної інформації на екран його технічного носія передбачає конкретні переваги. Це може бути передача інформації в автоматичному режимі; оперативність передачі даних, тобто, як тільки сформувався певна інформація, вона доноситься в той же час і до інших працівників організації; одержана таким методом інформація придатна для негайної обробки та використання у комерційній діяльності організації без додаткових витрат часу [12].

Методика проектування інформаційного забезпечення організації складається з трьох етапів (див. рис. 1.4).

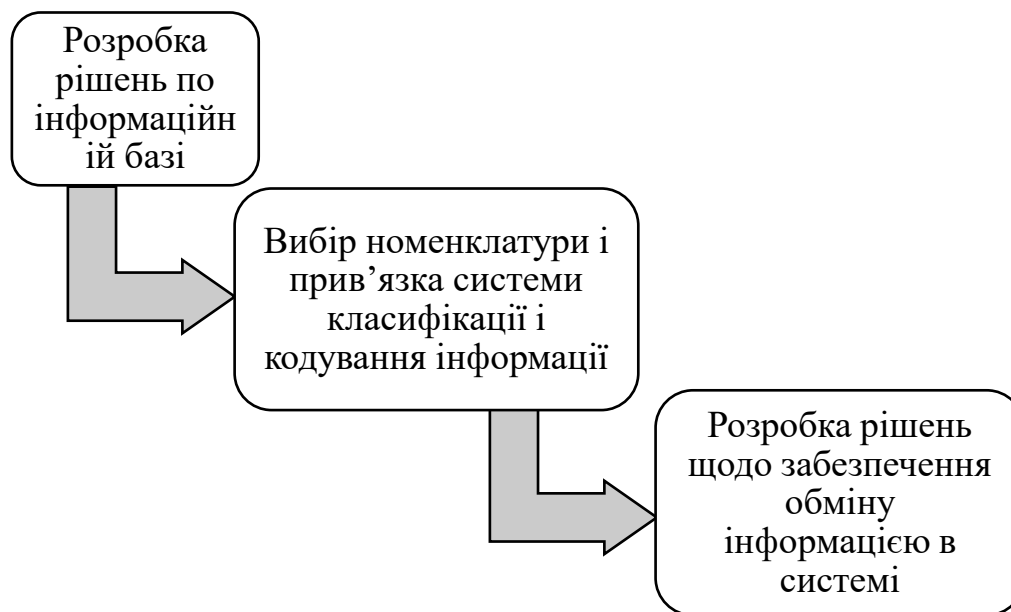


Рис. 1.4 Етапи проектування інформаційного забезпечення у менеджменті організації

Джерело: розроблено автором на основі [2, с.27]

На першому етапі «Розробка рішень по інформаційній базі» визначається склад і обсяг нормативно-довідкової інформації; розробляються пропозиції щодо вдосконалення діючого документообігу; структура бази

даних; система збирання і передавання інформації, а також рішення з організації і ведення бази даних; визначається склад і характеристики вихідної і вхідної інформації (сигналів, документів, даних).

На другому етапі «Вибір номенклатури і прив'язка системи класифікації і кодування інформації» визначається перелік типів інформаційних об'єктів, які підлягають ідентифікації в інформаційній системі, перелік необхідних класифікаторів; вибираються й розроблюються класифікатори інформаційних об'єктів і системи кодування; визначається система внесення змін і доповнень у класифікатори; розробляються принципи й алгоритми автоматизованого ведення класифікаторів.

На третьому етапі «Розробка рішень щодо забезпечення обміну інформацією в системі» розробляється схема інформаційного забезпечення.

Заслуговують на увагу наступні елементи інформаційного забезпечення. Мова йде про так звану «позамашинну інформаційну базу» та «машинну інформаційну базу».

Позамашинна інформаційна база це, с у більшості випадків, складова системи, в яку входить документація, що призначена спеціально для сприйняття без застосування обчислювальної техніки та програм. Основним носієм позамашинної інформаційної бази економічної інформації є первинний документ між суб'єктами господарської діяльності.

Серед її переваг можна виділити:

- юридично оформлена форма комерційних стосунків;
- чітко вказані межі юридичної відповідальності сторін угоди;
- паперове засвідчення юридичної угоди між учасниками сторін.

Але є і недоліки інформаційного забезпечення позамашинної бази:

- невеликий обсяг інформації;
- непристосованість для автоматизованого введення інформації в технічні системи підприємства та незручності для пошуку й групування інформації;
- можуть потребувати значних витрат паперу.

Машинна інформаційна база, в свою чергу, являє собою сукупність інформаційних масивів, які зберігаються в пам'яті електронних обчислювальних машин та на магнітних носіях. Машинна інформаційна база складається з інформаційних масивів, які можуть бути організовані у вигляді окремих незалежних між собою баз даних, якими керує система управління базами даних. Так звана система СУБД [11].

Водночас, слід наголосити, на такому компоненті інформаційного забезпечення, як інформаційна система. Вона являє собою інтегрований набір компонентів для збору, зберігання та обробки даних, надання інформації тощо. Підприємства покладаються на інформаційні системи для здійснення та управління своїми операціями, взаємодії зі своїми клієнтами та постачальниками, дослідження конкуренції на ринку.

Ефективність інформаційної системи обробки даних на пряму залежить від способу організації її інформаційної бази. Згідно з технічною енциклопедією, інформаційні бази – це сукупність упорядкованої інформації, яка включає в себе комплекс статистичних показників, що характеризують господарську діяльність фірми в цілому і можуть впливати на стан і тенденції розвитку фірми [18].

При розробці інформаційної бази варто дотримуватись таких принципів:

- застосування єдиної схеми зберігання даних, необхідних для забезпечення розв'язання задач управління;
- використання програм, які забезпечують ефективну роботу з даними;
- використання єдиної методики ідентифікації об'єктів і подій;
- забезпечення належності даних виробничої діяльності при занесенні в базу даних на електронному носії;
- застосування однотипної схеми обміну даними між системою і споживачами, включаючи формування масивів необхідних даних та внесення змін до них;

- забезпечення можливості нарощування місткості інформаційної бази;
- забезпечення інформаційної взаємодії між аналітичними ресурсами конкретної організації з іншими інформаційними системами (мова йде про внутрішнє та зовнішнє середовища організації).

Основними компонентами інформаційних систем є комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення, а також телекомунікації, бази та сховища даних, людські ресурси та процедури, які відбуваються всередині системи. Практики вважають, що апаратне забезпечення, програмне забезпечення та телекомунікації становлять інформаційні технології, які в даний час набули широкої популярності в діяльності та управлінні організаціями. Варто виділити, що кожна інформаційна система має свій життєвий цикл. Проілюструємо це через рис 1.5.



Рис. 1.5 Етапи життєвого циклу автоматизованої інформаційної системи управління організацією
Джерело: розроблено автором

Ми вважаємо, що важливим питанням для комерційної діяльності організації є інтеграція інформаційних ресурсів з іншими виробничими

ресурсами та з інформаційною системою користувача. Цього можна досягнути за рахунок визначення єдиних стандартів взаємодії ресурсів.

Інтеграція інформаційних ресурсів може проходити на трьох рівнях:

- рівень файлів;
- рівень операційного середовища;
- рівень інформаційно-телекомунікаційних систем [30].

Важливими елементами в інформаційному забезпеченні виробничої діяльності організації є бази даних та сховища даних. База даних, як вже зазначалося у підпункті 1.2., це сукупність взаємопов'язаних даних, організованих так, що окремі записи або групи записів можна отримати за різними критеріями. До них можна віднести схеми, таблиці, подання, збережені процедури та інші об'єкти, які доступні для перегляду у конкретний момент часу. Бази даних сприяють підтримці комерційних операцій та підвищенню ефективності управління організацією. Сховища даних містять архівну інформацію, що зібрана протягом тривалого часу. Її можна отримати для розробки нових продуктів, покращення якості обслуговування існуючих клієнтів, а також звертатися до потенційно нових споживчів [35].

Основні організаційні можливості управління розширюються за допомогою інформаційних систем. Ці системи використовуються для: забезпечення підтримки бізнес-операцій; для прийняття індивідуальних і групових рішень; для інновацій через розробку нових продуктів і процесів; для відносин із клієнтами, постачальниками та партнерами; для досягнення конкурентних переваг тощо.

Загалом, використання веб-інформаційних систем може значно знизити витрати на комунікацію між працівниками та фірмами, а також сприяти підвищенню економічної ефективності координаційних ланцюгів із поставок або транспортної логістики.

Можна стверджувати, що у сучасних реаліях ринкового середовища роль споживачів значно змінилася завдяки мережі Інтернет. Вони, замість

того, щоб бути просто пасивними одержувачами продуктів, стають активними учасниками виробничого процесу та вартості кінцевого продукту.

Можна зробити висновок, що завдяки мережі Інтернет суб'єкти ринкового середовища колективно підвищують конкурентноспроможність галузевої організації та удосконалюють її систему управління на рівні менеджменту.

Висновки до розділу 1

Отже, актуальність використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету в менеджменті обумовлена потребою застосування особливостей сучасних мережевих технологій під час просування товарів і послуг, пошуку корисної інформації, потенційних клієнтів і ділових партнерів, розширенням ринків збуту, забезпеченням результативності рекламних кампаній, а також слугує організаційною складовою для ефективної системи зворотного зв'язку між учасниками ринку.

Основними складовими інформаційно-аналітичних ресурсів для менеджменту організації ми можемо назвати бази даних, інформаційні потоки та сховища, архіви, інформаційні системи та інформаційне забезпечення. Всі, вище перераховані елементи, дають змогу вільно та швидко шукати необхідну інформацію та обробляти її.

Ми стверджуємо, що інформаційне забезпечення системи управління на рівні менеджменту організації це функціональний комплекс, що забезпечує органічну взаємодію технічних засобів, методів та технологій роботи з інформацією, можливість цілеспрямованого безперервного збору, пошуку, групування, аналізу, зберігання та поширення інформації серед зацікавлених менеджерів підприємств і організацій. Дана інформація обов'язково має бути достовірною, повною, своєчасною та доставлятися через визначені часові проміжки із відповідною регулярністю. Саме вона, на нашу думку, є складовим елементом ефективного управління організацією.

РОЗДІЛ 2. ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ РЕСУРСІВ ІНТЕРНЕТ У МЕНЕДЖМЕНТІ ОРГАНІЗАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»)

2.1. Загальна характеристика виробничої діяльності ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»

У першу чергу, слід розуміти, що ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» (Work in Denmark), це компанія яка займається працевлаштуванням за кордон, а саме, в Королівство Данія, більше 11-ти років.

Основним видом діяльності вищезгаданої компанії згідно з КВЕД-класифікацією являється діяльність із шифром 78.10 «Діяльність агентств працевлаштування», але існують і додаткові КВЕДИ: 63.11 «Оброблення даних, розміщення інформації на веб-вузлах і пов'язана з ними діяльність», 63.99 «Надання інших інформаційних послуг», 78.20 «Діяльність агентств тимчасового працевлаштування» тощо [19].

Цілями підприємства виступають: утримання та постійне розширення частки ринку, швидке і гнучке реагування на зміну ринкової ситуації й діяльності конкурентів; взаємовідносини із зацікавленими в діяльності підприємства сторонами, засновані на партнерстві, прозорості та справедливості, розподілі вигоди між сторонами відповідно до їхнього внеску; постійне поліпшення показників діяльності підприємства та збільшення обсягів прибутку, та, безперечно, збільшення кількості потенційних клієнтів.

Для забезпечення однаково високої якості обслуговування клієнтів, співробітники, задіяні в процесі обслуговування клієнтів, дотримуються персональних стандартів якісного обслуговування таких як: привітність, компетентність, індивідуальний підхід, коректна поведінка в нестандартних ситуаціях, акуратність і точність при обслуговуванні.

Організаційна структура підприємства, на нашу думку, (див. рис. 2.1) є лінійною, або, навіть, одиничною. Ми вважаємо, що на даному підприємстві працює лише чотири особи. Серед них – директор, бухгалтер на умовах

аутсорсингу, тобто, передачі компанією частини завдань або процесів сторонньому виконавцю на умовах субпідряду, а також два офіс-менеджер. Ми стверджуємо, що даний персонал доцільніше буде назвати менеджерами по роботі з клієнтами.

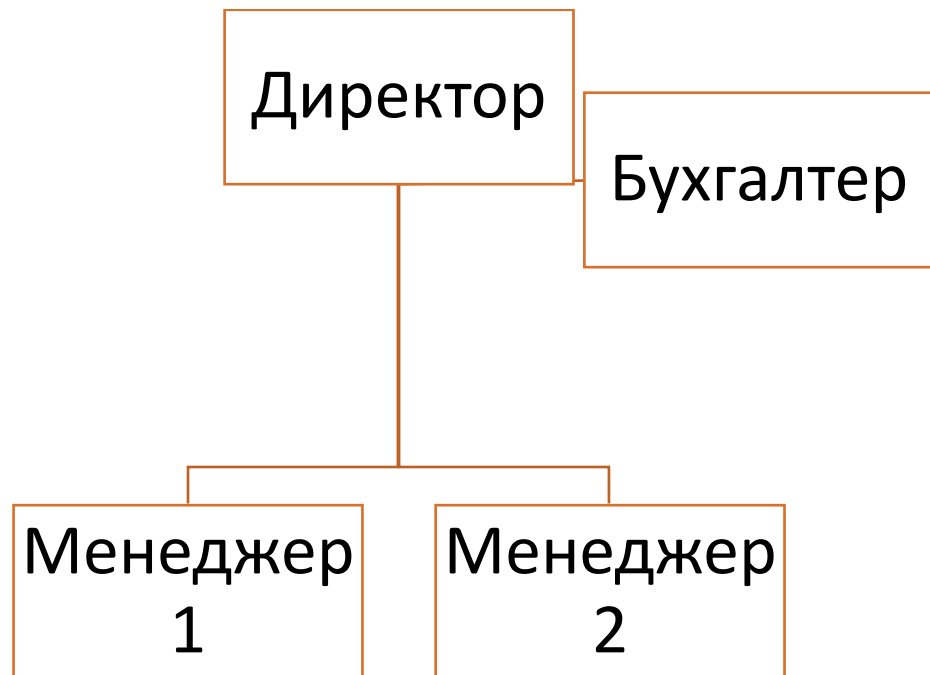


Рис. 2.1. Організаційна структура ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»

Джерело: розроблено автором

Компанія спеціалізується на працевлаштуванні в Данію за різними програмами, серед яких: Програма студентської практики, Робочий контракт та Програма роботи для громадян Європейського Союзу. Зупинимось більш детально на вищеперлічених програмах.

Наприклад, студентську практику можна проходити за різними напрямками. Це можуть бути роботи студентів на молочних фермах, або роботи на інших фермах із свійськими тваринами чи робота у теплицях аграрного спрямування.

Компанія висуває певні вимоги до кандидатів на студентську практику:

1. Наявність сертифікату з англійської мови КЕТ рівня А2, або сертифікату IELTS, TOEFL.

2. Бути діючим студентом будь-якого аграрного навчального закладу певного рівня вищої освіти.

3. Вік практикантів від 18 до 29 років включно.

Серед можливостей студентської практики можна зазначити 8-ми годинний робочий день та житло (окрема кімната), які надаються роботодавцем зі всіма зручностями. Розглянемо оплату праці. Встановлено, що 1 - 6 місяців заробітна плата студента-практиканта з нормованим графіком роботи в 37 годин на тиждень складає 1550 EUR. Якщо студент-практикант працює 7 - 12 місяців на фермі, то його заробітна плата зростає і становить 1785 EUR. Для практикантів, яким більше 25 років – це 2067 EUR. Понаднормові години оплачуються на розсуд фермера або в грошовому еквіваленті чи наданні вихідних днів.

Пропозицію, щодо робочого контракту компанія може запропонувати після проходження Програми студентської практики в Данії. Вона передбачає наявність документів, що підтверджують проходження студентської практики студентську практику та наявність рекомендаційного листа від фермера. На Програмі робочого контракту працівник може заробляти вже від 2000 EUR. Проживаючи та працюючи більше 6 років у Данії, працівник, що працював за контрактом може отримати постійне місце проживання у даній країні. Зазначимо, що вікові обмеження вже не такі жорсткі та складають від 18 і більше років.

Цікавою пропозицією для Європейського Союзу є робота для громадян даної спільноти. Мова йде про актуальність працевлаштування окремих спеціалістів, які мають громадянство ЄС. Компанія пропонує їм 8-ми годинний робочий день та житло, яке надається роботодавцем із усіма зручностями. Незалежно від типу ферми, гарантований заробіток у відповідності з річним контрактом буде складати від 12 EUR за годину (разом з тим, із вказаної суми буде вираховуватись податок) [34].

Майбутній працівник може вибрати, в якому секторі господарства він хотів би пройти стажування. Безперечно, у тваринництві робота пов'язана з

доглядом за тваринами, а саме. догляд за коровами чи іншими свійськими тваринами. Варто відмітити, що усі контракти, окрім Програми для громадян ЄС, надаються терміном на 12 місяців. Зазначимо, що за умови контракту із даною українською фірмою працівники отримують трудову практику, умови якої регламентовані законодавством Данії. Для цієї ж Програми, вище зазначені контракти є безтерміновими.

Досліджуючи ступінь конкуренції в Україні ми змогли виокремити 8 компаній (див. Додаток А) та зобразити карту цих стратегічних груп конкурентів. На наш погляд, вищеперелічені компанії займаються однотипними послугами (див. рис. 2.2.). Виходячи із динаміки розвитку ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», яка існує на ринку працевлаштування українців більше 11 років, можна стверджувати, що за видами діяльності дана компанія є достатньо успішною, не дивлячись на відносно низький відсоток рівня працевлаштування серед інших конкурентів. Безперечно, темп зростання галузі є досить низьким, якщо брати до уваги вузьку спеціалізацію компанії. Але якщо розглядати ринок послуг працевлаштування в глобальному масштабі, то, на противагу, темп зростання галузі є дуже високим в зв'язку безліччю політичних та економічних факторів.

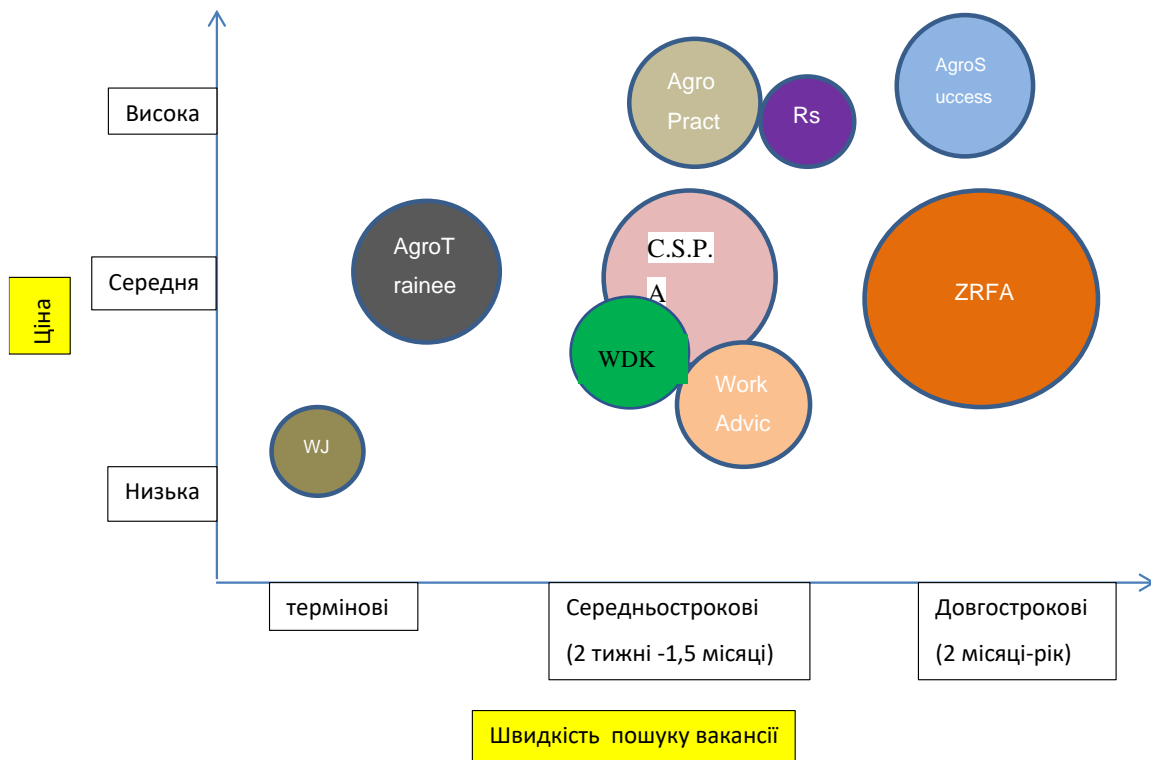


Рис. 2.2 Карта стратегічних груп конкурентів ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» за критерієм ціни та швидкості пошуку вакансії претендентом

Джерело: розроблено автором

Отже, можна зробити висновок, що досліджувана фірма має певні переваги перед компаніями-конкурентами, які полягають, на наш погляд, у її вузькій спеціалізації, що проявляється у формі системи працевлаштування резидентів та нерезидентів країни на роботу у фермерські господарства країни Данія (мова йде про працевлаштування на виробничу практику студентів аграрних закладів освіти України, а також спеціалістів сільськогосподарської галузі і представників європейських країн які прагнуть працевлаштуватися).

2.2. Економічний аналіз ефективності господарської діяльності ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»

На початковому етапі дослідження економічних показників, на основі фінансової звітності за 2020 рік (Додаток Б), ми вважаємо за потрібне, відобразити динаміку основних показників, яка відображена в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Динаміка основних показників ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»

Показник	За звітний період	За попередній період	Абсолютне відхилення	Темп приросту, %
	тис. грн.	тис. грн.	тис. грн.	пит. вага, % (+,-)
Чистий дохід від реалізації продукції	181,4	149	32,4	21,74
Собівартість реалізованої продукції	63	101,8	-38,8	38,11
Інші витрати	100,5	42,3	58,2	137,59
Фінансовий результат до оподаткування	17,9	4,9	13	265,31
Податок на прибуток	3,2	0,9	2,3	255,56
Чистий прибуток	14,7	4	10,7	267,50

Джерело: розроблено автором

З даних, наведених в таблиці 2.1, можемо зробити наступні висновки. Позитивними аспектами дослідження стали чистий дохід від реалізації продукції, який збільшився на 21,74% та собівартість реалізованої продукції, яка зменшилась на 38,11% за рахунок пошуку альтернативних варіантів надання послуг. Хоча собівартість зменшилась, це позитивно вплинуло на чистий прибуток компанії, адже він збільшився з 4 тис. грн до 14,7 тис. грн, що складає 267,5%. Аналізуючи негативні аспекти, ми можемо виділити податок на прибуток, який виріс на 255,56% та інші витрати, сума яких виросла майже в 1,5 рази.

На другому етапі економічного аналізу ефективності господарської діяльності ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», слід розрахувати основні показники фінансово-економічної діяльності підприємства. Аналіз відбувається шляхом обчислення стандартного набору коефіцієнтів, на основі статистичних даних, представлених фінансовим департаментом підприємства (Додаток Б).

Для аналізу власного капіталу підприємства розрахуємо два коефіцієнти [6]:

1.1. Коефіцієнт зносу основних засобів, він представляє собою відношення амортизації до первісної вартості основних засобів:

$$K_{\text{зоз}} = \frac{\text{гр. 4р. 1012ф. 1}}{\text{гр. 4р. 1011ф. 1}} = \frac{7900}{7900} = 1$$

Динаміка є незмінною так як значення на початок та на кінець звітних періодів є однаковими, та становить 7900 грн.

1.2. Коефіцієнт оновлення основних засобів – відношення вартості нових основних засобів до вартості основних засобів на кінець року:

$$K_{\text{ооз}} = \frac{\text{гр. 5р. 1195ф.}}{\text{гр. 4р. 1011ф. 1}} = \frac{90800 - 70000}{7900} = 2,6$$

Цей коефіцієнт показує, яку частину від наявних на кінець звітного періоду основних засобів становлять нові основні засоби, в нашому випадку, це 2,6.

Наступна група показників використовується для аналізу фінансового стану підприємства:

2.1. Коефіцієнт фінансової залежності – відношення загальної кредиторської заборгованості до всіх активів:

$$K_{\text{зал}} = \frac{\text{р. 1900ф. 1}}{\text{р. 1495ф. 1}}$$

На початок звітного періоду: $90800/46100 = 1,97$

На кінець звітного періоду: $70000/28200 = 2,48$

2.3. Коефіцієнт довгострокового залучення позикових коштів – відношення довгострокових зобов'язань до суми власного капіталу та довгострокових зобов'язань:

$$K_{\text{д.з.п.к.}} = \frac{\text{р. 1695ф. 1}}{\text{р. 1495} + \text{р. 1695ф. 1}}$$

На початок звітного періоду: $136900/(-46100+136900) = 1,5$

На кінець звітного періоду: $98200/(-28200+98200) = 1,4$

2.4. Коефіцієнт фінансової незалежності капіталізованих джерел – відношення власного капіталу до власного капіталу та поточних зобов'язань:

$$K_{ф.н.к.д} = \frac{p.1495ф.1}{p.1495 + p.1695ф.1}$$

На початок звітної періоду: $-46100/(-46100+136900) = -0,5 = 0,5$

На кінець звітної періоду: $-28200/(-28200+98200) = -0,4 = 0,4$

Таблиця 2.2

Аналіз фінансового стану підприємства

Показник	На початок звітної періоду	На кінець звітної періоду	Абсолютне відхилення (+,-)
Коефіцієнт фінансової залежності	1,97	2,48	0,51
Коефіцієнт довгострокового залучення позикових коштів	1,5	1,4	-0,1
Коефіцієнт фінансової незалежності капіталізованих джерел	0,5	0,4	-0,1

Джерело: розроблено автором

Аналізуючи дані, наведені в табл. 2.2 можна зробити наступні висновки. Коефіцієнт фінансової залежності показує, яка частина активів фінансується за рахунок залучених коштів. На кінець звітної періоду показник збільшився на 0,51 та перевищив китичне значення в 2 одиниці. Зниження другого показника, це хороша тенденція, так як це означає зменшення залежності від зовнішніх інвесторів. На наш погляд, ситуація загалом стабільна та не є сильно критичною. Щодо коефіцієнту фінансової незалежності капіталізованих джерел, він має тенденцію до зниження, знаходячись на дуже

низькому рівні. Підсумовуючи, буде не зайвим зазначити, що такі показники фінансового стану є в межах норми даного типу підприємств, але ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» має певні залежності від інвесторів, хоча ця динаміка зменшується.

Безперечно, далі слід проаналізувати рентабельність підприємства. Для цього визначимо рентабельність сукупного капіталу, власного капіталу, чисту рентабельність продажів та чисту рентабельність виробництва.

4.1. Рентабельність сукупного капіталу – відношення чистого прибутку підприємства до валюти балансу:

$$R_{roa} = \frac{p. 2290\text{ф. 2}}{p. 1900\text{ф. 1}}$$

На початок звітного періоду: $17900/90800 = 0,197$

На кінець звітного періоду: $4900/70000 = 0,07$

4.2. Рентабельність власного капіталу – відношення чистого прибутку до власного капіталу:

$$R_{roe} = \frac{p. 2350\text{ф. 2}}{p. 1495\text{ф. 1}}$$

На початок звітного періоду: $14700/46100 = 0,32$

На кінець звітного періоду: $4000/28200 = 0,14$

4.3. Чиста рентабельність продажів – відношення чистого прибутку до доходу від реалізації:

$$R_{npm} = \frac{p. 2350\text{ф. 2}}{p. 2000\text{ф. 2}}$$

На початок звітного періоду: $14700/181400 = 0,08$

На кінець звітного періоду: $4000/149000 = 0,03$

4.4. Чиста рентабельність виробництва – відношення чистого прибутку до собівартості продукції підприємства:

$$R_{вч} = \frac{p. 2350\text{ф. 2}}{p. 2050\text{ф. 2}} * 100\%$$

На початок звітного періоду: $(14700/63000)*100\% = 23,3\%$

На кінець звітнього періоду: $(4000/101800) * 100\% = 3,9\%$

Таблиця 2.3

Аналіз рентабельності підприємства

Показник	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду	Абсолютне відхилення
Рентабельність сукупного капіталу	0,197	0,07	-0,127
Рентабельність власного капіталу	0,32	0,14	-0,18
Чиста рентабельність продажів	0,08	0,03	-0,05
Чиста рентабельність виробництва	23,3%	3,9%	-19,4%

Джерело: розроблено автором

В результаті вивчення було отримано матеріал, наведений в табл. 2.3, аналіз якого дозволив зробити висновок, що величина віддачі сукупного капіталу зменшується на кінець звітнього періоду, та є досить невеликою. Нормальним значенням для показника рентабельності власного капіталу, є значення, не менше 0,2, тож початку звітнього періоду показник в нормі, а ось на кінець трохи знизився. Це показує прибутковість виробництва з використанням внесків інвесторів. Заслуговує на відзначення показник рентабельності власного капіталу ТОВ «ВОРК СЕВІС ДК», який є досить високим на початок року і складає 32%. Водночас слід наголосити, що на початок звітнього періоду чистого прибутку на одиницю доходу припадає 8%, а на кінець періоду 3%. В ідеалі, цей показник повинен збільшуватись, тому підприємству слід задуматись над збільшенням своїх прибутків. Аналіз показника чистої рентабельності виробництва призвів до занепокоєння, тому що він повинен мати тенденцію до зросту, а не до різкого спадання. Безсумнівно, варто задуматись над методами більш ефективного виробництва послуг досліджуваного підприємства.

Остання група показників, які ми проаналізували, це показники ділової активності ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК». Для кількісного виміру стану активів і платоспроможності використовують наступні коефіцієнти:

5.1. Коефіцієнт оборотності активів – відношення виручки від реалізації до середньої суми активів за період:

$$K_{об. а.} = \frac{p. 2000}{1/2(гр. 3р. 1300ф. 1 + гр. 4р. 1300ф. 1)}$$

На початок звітнього періоду: $181400/(0,5(90800+70000)) = 2,256$

На кінець звітнього періоду: $149000/(0,5(90800+70000)) = 1,853$

5.4. Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості – відношення виручки від реалізації до середньої величини розрахунків з кредиторами:

$$K_{об. к. з.} = \frac{p. 2050ф. 2}{1/2(гр. 3р. 1615ф. 1 + гр. 4р. 1615ф. 1)}$$

На початок звітнього періоду: $63000/(0,5(50000+10000)) = 2,1$

На кінець звітнього періоду: $101800/(0,5(50000+10000)) = 3,39$

Таблиця 2.4

Аналіз ділової активності

Показник	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду	Абсолютне відхилення
Коефіцієнт оборотності активів	2,256	1,853	-0,403
Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості	2,1	3,39	1,29

Джерело: розроблено автором

Результати проведеного нами аналізу дозволяють зробити деякі окремі висновки: коефіцієнт оборотності активів підприємства значно більше рекомендованого рівня в 0.47 одиниці, незважаючи на негативне відхилення, в порівнянні з початком звітнього періоду ,однак, цей залишається високим; коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості також у компанії ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» збільшується, хоча на практиці він повинен

зменшуватись. Безумовно, це призведе до небажаного зменшення періоду оборотності кредиторської заборгованості, що є на думку більшості спеціалістів-практиків негативним сигналом, на який необхідно у менеджменті організації звернути увагу.

2.3. Оцінка методів застосування інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет у менеджменті ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»

В сучасному світі, люди користуються мережею Інтернет постійно. Це стало невід'ємною частиною нашого життя. Інтернет дає можливість швидко знаходити інформацію, спілкуватися з людьми по всьому світу, керувати своїми фінансами, робити покупки не виходячи з дому, слухати музику, дивитися відео тощо. Документація, програми, бази даних, електронні ЗМІ – це все доступно в Інтернеті, що може бути корисним для підприємства та спростити йому роботу.

Варто розпочати з того, що розробка власного веб-сайту для ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» відкрила нові можливості для взаємодії з аудиторією та її збільшення, оповіщення про цікаві пропозиції, новини та інше. Це дозволило покращити імідж компанії та виділитися на фоні конкурентів, так як не у всіх компаніях є своя сторінка.

ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» використовує Інтернет у наступних напрямках:

1. Розміщення в мережі Інтернет власного веб-сайту та сторінок в різних соціальних мережах;
2. Обмін інформацією всередині компанії через Viber;
3. Зв'язок між співробітниками компанії та роботодавцями шляхом застосування IP-телефонії (LiraX);
4. Зовнішній зв'язок з клієнтами та партнерами;
5. Реклама своїх послуг в соціальних мережах та пошукових системах;
6. Зв'язок з клієнтами в соціальних мережах;
7. Електронна бухгалтерія;
8. Ведення статистики.

Розглянемо детальніше перераховані напрями. Перш за все, це соціальні мережі, в яких компанія розміщує свою рекламу. Найпопулярнішим та найефективнішим (за кількістю звернення клієнтів) є Facebook, звідти іде найбільший трафік потенційних клієнтів. Кожного дня компанія розміщує в різних групах які стосуються роботи за кордоном свої пости (рекламу) на які відгукуються люди. Це дозволяє нам аналізувати ринок споживачів та як вони реагують на певні зміни ринку.

Другим за інформативністю є сайт компанії (рис. 2.3). Він містить основну інформацію про компанію, перелік послуг та програм які надає компанія, корисні статті та інше. Посилання на даний інформаційний ресурс наданий під пунктом 27 в списку використаних джерел.

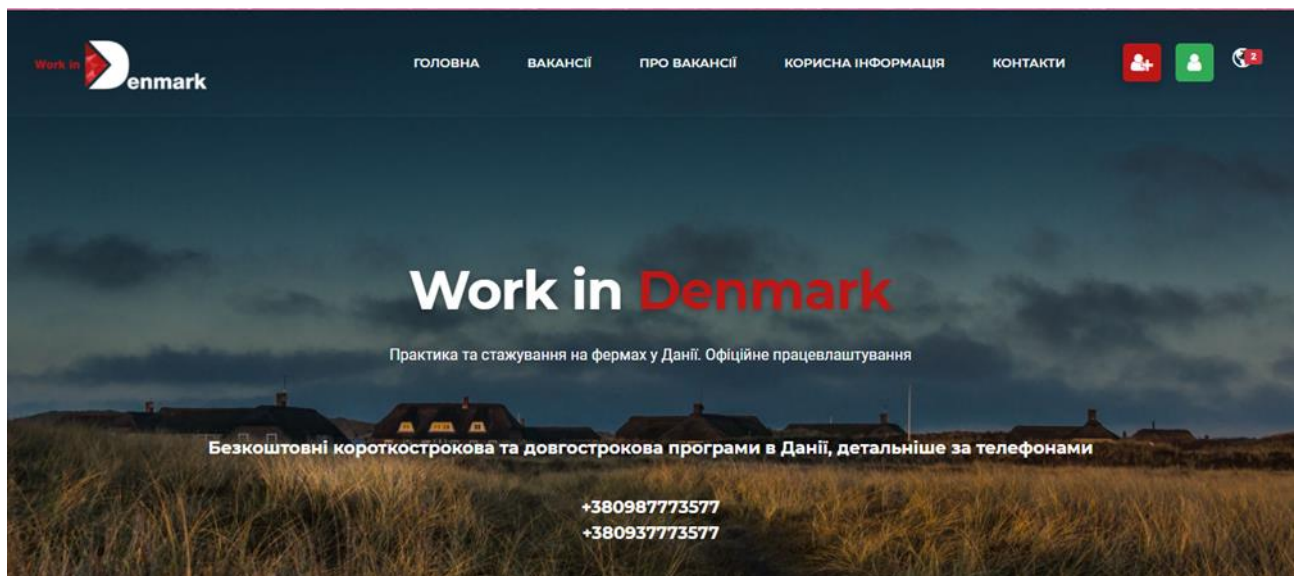


Рис. 2.3 Інтерфейс веб-сайту ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» [33]

Особливе місце відіграє графа «Про вакансії», де наданий повний та змістовний опис програм, за якими люди можуть відвідати Данію. Це програма студентської практики, робочі контракти та робота для громадян Європейського Союзу.

Зазвичай на сайтах розміщують актуальні новини, але в цієї компанії всі новини розміщені в телеграм-каналі. Нові запити від роботодавців, нові

пропозиції, акції, новини, відгуки клієнтів – це все можна побачити в телеграм-каналі «Denmark Intern Program» [22].

В зв'язку з популяризацією такої соціальної мережі як Тік-Ток, компанія почала вести власну сторінку (рис. 2.4). Там розміщені відео в яких можна подивитись приклад роботи на тваринних фермах (як відбувається процес дойки, де живе худоба, відео-відгуки клієнтів з табличкою компанії та просто гарні відео з тваринних ферм).

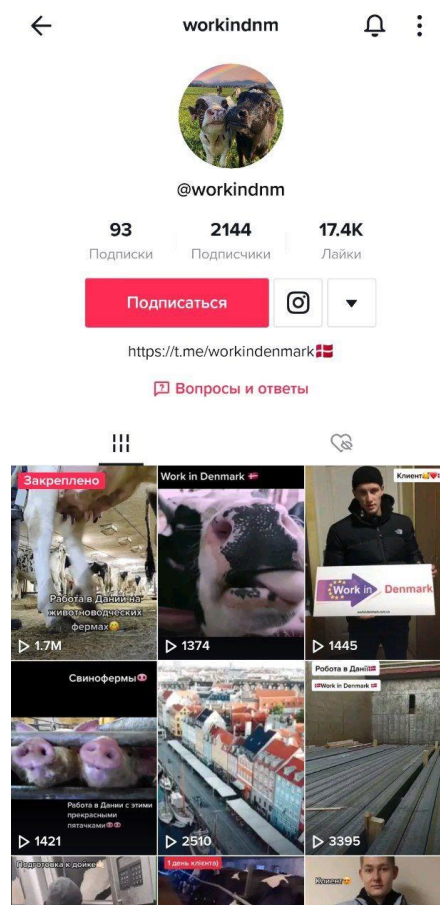


Рис. 2.4 Сторінка в Тік-Ток ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» [31]

Вище зазначений рис. 2.4 «Сторінка в Тік-Ток ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» створена відносно недавно. Перегляд інформації про чисельність підписників даної програми та компанії показав що, люди коментують відео, і цим самим цікавляться можливістю потрапити на роботу у Данію, а також різноманітними посадами для працевлаштування.

Ефективна робота по розробці сторінки в Tik-Tok ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» дозволила їм за останній рік збільшити чисельність переглядів до 1,7 мільйонів. Ми вважаємо, що з позиції використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет у менеджменті організації спілкування з клієнтами через соціальні мережі, може підвищити рівень довіри до компанії, дозволяє вирішити нагальні ситуації та запобігти непорозумінням у бізнесі. Безперечно, велика аудиторія споживачів соцмереж дозволяє знайти потенційних клієнтів послуг компанії ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» [30].

Беручи до уваги те, що компанія займається працевлаштуванням в Данію, потрібно налагоджувати зв'язки з датськими роботодавцями та постійно збільшувати базу фермерів для співпраці. Для цього існує база даних всіх фермерів в Данії, які займаються тваринництвом. Ця база даних обробляється наступним чином:

1. Сортування фермерів за типом господарства.
2. Сортування за масштабом (великі, малі та середні господарства).
3. Сортування за географічним розташуванням.
4. Розсилка на e-mail запитів щодо співпраці.
5. Обробка відповідей на запити.
6. Внесення в іншу базу даних фермерів, яких цікавить співпраця з ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК».

Подальша співпраця з партнерами-фермерами відбувається через електронну пошту або IP-телефонії LiraX – це технологія, яка забезпечує передачу голосу за допомогою Інтернет або різними цифровими каналами. Ми визначили, що за допомогою цього можна завести всі потрібні номери в систему (як міську, так і мобільну), а також зв'язати у всіх офісах, якщо вони будуть в різних містах або навіть країнах в єдину мережу. Прийом дзвінків, за таких умов, здійснюватиметься на будь-який визначений пристрій (веб-інтерфейс ПК, IP-телефон, стаціонарний телефон тощо) або відразу на кілька пристроїв [27].

Інформаційно-аналітичні ресурси Інтернету широко використовують менеджери компанії. Використовуючи різноманітні майданчики, наприклад, Rabota.ua та Work.ua., співробітники компанії ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» розміщують інформацію про доступні вакансії та можуть аналізувати кількісні та якісні характеристики клієнтів для точного відбору кандидатів. Здійснюється, як правило, початкова співбесіда здійснюється в програмах Skype, Zoom або Viber або ж в звичайному телефонному режимі.

Аналітичний та статистичний облік ведеться в Google-таблицях, а саме в Excel (див. Додаток В). Існують такі таблиці як:

1. Statistic – у ній прописуються всі потенційні клієнти, які телефонували або писали в соціальні мережі. Там є такі графи: номер телефону, ім'я, дата та час звернення клієнта, коротка інформація про клієнта, його статус («зацікавлений», «відмова», «очікування»), рівень англійської мови, на яку програму претендує клієнт, покликання на конкретну соціальну мережу.

2. Active practicans – використовується для ведення вже діючих клієнтів компанії. Туди вносяться всі дані про особу англійською мовою, дату реєстрації клієнта на програму і його резюме, яке створює менеджер.

3. Candidates details – таблиця для ведення менеджерами діючих клієнтів, які вже здійснили політ авіалініями та знаходяться в Данії. Доречним буде, час від часу, обдзвонювати всіх та записувати їхні скарги і їх побажання.

4. Конкуренти – це таблиця, куди внесені всі конкуренти ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» та загальна інформація про них.

Деякі дані також знаходяться на Google-диску, наприклад, резюме діючих клієнтів, для доступу всіх співробітників ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» до інформації про них.

Ми можемо зробити висновок, що методи застосування інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет у менеджменті організації ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» є досить широкими та включають в себе різноманітні соціальні мережі та бази даних у формах Google-таблиць. Вони допомагають забезпечувати

ефективне функціонування внутрішнього та зовнішнього середовищ організації. Всередині компанії, за допомогою інформаційно-аналітичних ресурсів, співробітники легко та оперативно систематизують нову інформацію. Щодо впливу на зовнішнє середовище, то слід зазначити, що мова йде про рейтинг компанії на ринку серед конкурентів та змога візуалізувати (за допомогою соціальних мереж) з чим споживачі можуть мати невирішені питання при працевлаштуванні у Данію.

Висновки до розділу 2

Отже, ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», яке займається працевлаштуванням у Данію по програмах студентської практики та робочих контрактів, є прогресивним підприємством із працевлаштування за кордон. За більш ніж 11 років існування воно отримало високий рівень довіри як у клієнтів, так і партнерів. Все це стало можливим завдяки ефективній діяльності підприємства з моменту створення.

Виходячи з того, як довго досліджувана організація знаходиться на українському ринку та аналізу економічних показників господарської діяльності, можна зробити висновок, що вона, на жаль, із фінансової сторони є малоприбутковою, але за рейтингом популярності та відвідуваності інтернет-платформ вона є, на нашу думку, перспективною у майбутньому. Ми вважаємо, що 1,7 мільйона відвідувачів інформаційно-аналітичного інтернет-ресурсу компанії є достатньо перспективним для сьогодення та її конкурентноспроможності перед партнерами.

Використання підприємством інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету є досить обширним та включає в себе більшість операцій, які проводить компанія. Пошук і залучення нових клієнтів і партнерів потребує використання ефективних маркетингових систем, в тому числі, реклами в Інтернеті.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ РЕСУРСІВ ІНТЕРНЕТ У МЕНЕДЖМЕНТІ ОРГАНІЗАЦІЇ (НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»)

Важлива роль Інтернет-ресурсів в менеджменті визначається тим, що в своїй повсякденній виробничо-господарській діяльності, фірми постійно використовують мережу Інтернет для отримання та розміщення різної інформації. Роль Інтернет-ресурсів істотно зростає ще й тому, що українське законодавство вимагає, щоб великі компанії, органи влади і управління, статистики та інші держструктури, розміщували докладну інформацію про свою діяльність в мережі Інтернет.

Сучасні умови ведення бізнесу висувають підвищені вимоги до системам управління: в умовах динамічного зовнішнього середовища та жорсткості конкуренції все більш значну роль починають грати методи та моделі економічного аналізу, що дозволяють оперативно реагувати на ті, що виникають проблеми та наявні можливості.

У зв'язку з тим, що однією з головних цілей ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» є залучення великої кількості потенційних клієнтів, ми можемо запропонувати наступні шляхи вдосконалення для вирішення цього питання за допомогою використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету, а саме Веб-сторінок.

Перш за все, для збільшення масштабів клієнтської бази, слід знати хто являється потенційним клієнтом. Для цього, під час проходження студентської практики, ми просегментували споживацький ринок за демографічним фактором, а саме тих, хто цікавиться працевлаштуванням у Данії на тваринних фермах (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1

**Сегментація ринку споживачів за демографічним фактором ТОВ
«ВОРК СЕРВІС ДК»**

Вік клієнтів, які звертаються до компанії	Вік, у %	Стать,(жіноча, чоловіча) у %	
		ж	ч
18-20	5	2	3
21-29	28	8	20
30-39	34	5	29
40-49	26	7	19
50+	7	2	5

Цільові

Середньоцільові

Нецільові

Джерело: розроблено автором

Проаналізувавши дані, наведені в табл. 3.1, ми можемо зробити висновок, що більшість клієнтів ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» це чоловіки віком від 21 до 39 років. Особи цього віку є досить активними користувачами мережі Інтернет, а саме, користувачами соціальних мереж та пошукових систем.

Для залучення даного сегменту споживачів до послуг компанії ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», ми вважаємо доцільним запровадження наступних кроків: постійне та естетичне ведення такого інформаційного ресурсу як соціальні мережі, наприклад, Instagram, Tik-Tok або Telegram з боку виконавчої ланки підприємства, а саме, менеджерами. Апробація даних висновків була здійснена під час виробничої практики, у 2021 році, а також під час міжнародної науково-практичної конференції КНЛУ у 2022 році, яка показала, що інформаційні ресурси Інтернету є безмежними.

Ми можемо запропонувати для ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» удосконалити оформлення сторінки Instagram (див. рис. 3.1).

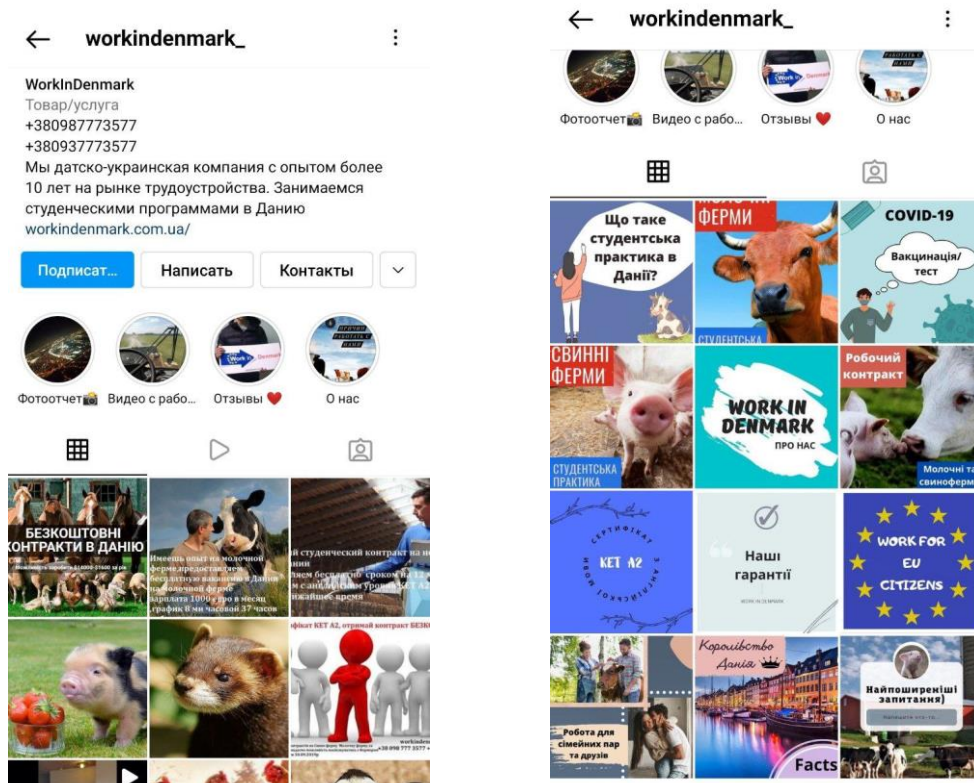


Рис. 3.1 Оформлення сторінки Instagram (до внесення пропозицій під час виробничої практики та після її проходження) [25]

Наступний шлях вдосконалення який ми можемо запропонувати досліджуваному підприємству – це запровадження OLAP-системи, яка здатна виступати в ролі аналітичних додатків або використовуватися для побудови багатовимірних сховищ та вітрин даних.

OLAP-системи (online analytical processing) є потужною технологією обробки та дослідження даних. Системи, побудовані на основі технології OLAP, надають практично безмежні можливості щодо складання звітів, виконання складних аналітичних розрахунків, побудові прогнозів та сценаріїв, розробці безлічі варіантів планів.

Своє застосування OLAP системи знайшли у багатьох питаннях стратегічного управління організацією: управління ефективністю бізнесу, стратегічне планування, бюджетування, прогнозування розвитку, підготовка фінансової звітності, аналіз роботи, імітаційне моделювання зовнішнього та внутрішнього середовища організації, зберігання даних та звітності [26].

Зобразимо за допомогою рис 3.2 відповідні структурні елементи OLAP-системи

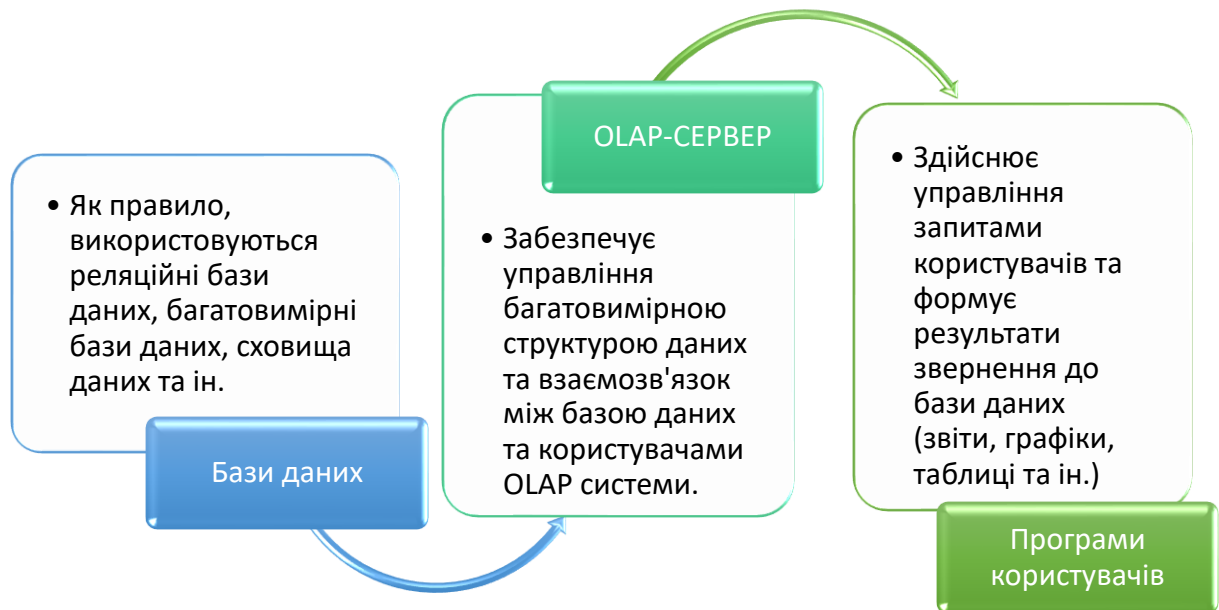


Рис. 3.2 Структурні елементи OLAP-системи

Джерело: розроблено автором на основі [25]

Як багатовимірну базу даних, для подальшої обробки інформації, можна взяти базу даних фермерів Данії та Google-таблиці які створює підприємство (Statistic – дані про клієнтів які цікавляться та знаходяться в поточному обороті; Active practicans – ведення вже діючих клієнтів компанії, куди вносяться всі дані про особу англійською мовою, дата реєстрації клієнта на програму та його резюме; Candidates details – дані про клієнтів які вже полетіли та знаходяться в Данії; таблиця «Конкуренти» куди вносяться дані про компанії які також займаються працевлаштування в Данію на тваринні ферми).

Існують три типи OLAP:

- багатовимірна OLAP (Multidimensional OLAP - MOLAP);
- реляційна OLAP (Relational OLAP - ROLAP);
- гібридна OLAP (Hybrid OLAP - HOLAP) [19].

MOLAP – це є класична форма OLAP, тому її часто називають просто OLAP. Вона використовує підсумовуючу базу даних і створює необхідну багатовимірну схему даних із збереженням як базових даних, так і агрегатів.

ROLAP працює безпосередньо з реляційною базою даних, факти та таблиці з вимірами зберігаються в реляційних таблицях, і для зберігання агрегатів створюються додаткові реляційні таблиці.

HOLAP використовує реляційні таблиці для зберігання базових даних та багатовимірні таблиці для агрегатів.

Для нашого малого підприємства доцільним буде запровадження MOLAP, так як існує невелика кількість запитів, які може вимагати підприємство та невелика кількість оброблюваної інформації.

Спеціальні характеристики систем OLAP включають:

- обробку ненормалізованої (надмірно введеної в БД) інформації;
- зберігання OLAP результатів із розмежуванням від вихідних даних;
- виділення відсутніх даних (тобто даних, які не визначаються або не мають сенсу), що відрізняються за значенням від нуля;
- обробку відсутніх значень, які (незалежно від їхнього джерела) ігноруються під час аналітики [18].

В основі концепції OLAP лежить куб OLAP. OLAP-куб - це структура даних, оптимізована для швидкого аналізу даних. Зазвичай, операції з даними та аналіз інформації виконуються з використанням простої електронної таблиці, де значення даних розташовуються у форматі рядків та стовпців. Це ідеально підходить для двовимірних даних. Однак, система OLAP містить багатовимірні дані, причому, дані, зазвичай, отримують з іншого та запозичених баз даних. Використання електронної таблиці є, на наш погляд, оптимальним варіантом для використання. Так званий «куб» може зберігати та аналізувати багатовимірні дані в логічній та впорядкованій формі.

Ми вважаємо, що згадане «сховище даних» отримуватиме інформацію з кількох джерел даних і форматів (наприклад, текстові файли, таблиці Excel, мультимедійні файли тощо). Застосовуючи цю інформацію для нашого

підприємства ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» ми можемо рекомендувати в його роботу такі елементи інформаційно-аналітичних ресурсів: веб-сайт компанії, дані, які висвітлені в соціальних мережах (Facebook – це можуть бути дані про трафік споживачів, аналіз відповідей на рекламу, ефективності рекламних постів від менеджерів даної компанії тощо; Instagram, у свою чергу, цікавить клієнтів, а також дозволяє компанії оцінити динаміку їх реакції на інформацію, що подає конкретна компанія; Telegram дозволяє аналізувати якісні характеристики постів, що викладає компанія в мережу Інтернет; Tik-Tok, у свою чергу, дозволяє проаналізувати контент, який варто поширювати та який є цікавий споживачам. За його допомогою можна здійснити аналіз переглядів/коментарів під відео).

З позиції менеджменту організації інформаційно-аналітичні ресурси Інтернет відіграють важливу роль для створення відповідних баз даних у формах Google-таблиць. Ми вважаємо їх базами даних, які несуть інформацію про фінансову звітність конкретної компанії. Через вилучення, очищення та перетворення інформаційного потоку за допомогою кубу OLAP, дана інформація надсилається до керівництва компанії. Ця інформація заздалегідь розраховується для подальшого аналізу.

Ми вважаємо, що основними перевагами системи OLAP для ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» є:

- Узгодженість вихідної інформації та результатів аналізу. За наявності OLAP-системи завжди є можливість простежити джерело інформації та визначити логічний зв'язок між отриманими результатами й вихідними даними. Разом з цим фіксується зниження суб'єктивності результатів аналізу.
- Проведення багатоваріантного аналізу передбачає застосування системи OLAP із безліччю сценаріїв розвитку подій на основі набору вихідних даних. За рахунок інструментів аналізу можна змодельовати ситуації за принципом «що буде, якщо...».

- Управління деталізацією є для компанії ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» суттєвим елементом управління. Даний підхід дозволяє деталізувати представлені результати виробничої діяльності та змінити їх в залежності від потреби користувача послуг даної компанії. При цьому немає необхідності здійснювати складні налаштування системи та повторювати обчислення. Звіт може містити ту інформацію, яка необхідна для прийняття рішень.
- За рахунок побудови багатовимірних зв'язків між суб'єктами господарювання у даній галузі з'являється можливість виявити та визначити приховані залежності у різних процесах чи ситуаціях, що впливають на виробничу діяльність.
- Ми стверджуємо, що за рахунок застосування системи OLAP з'являється можливість створити єдину платформу для всіх процесів прогнозування та аналізу виробничої діяльності підприємства. Зокрема, дані OLAP-системи є основою для побудови стратегії господарюючого суб'єкта тощо.

Підсумовуючи вище наведені шляхи вдосконалення інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету, наприклад, компанія ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», на нашу думку, за допомогою запровадження OLAP-системи компанія зможе отримати відповіді на необхідні виробничі питання, що стосуються її позиціонування у конкретній ринковій ніші.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

Ми встановили, що Інтернет широко використовується у багатьох сферах господарської діяльності підприємства. Інформаційно-аналітичні ресурси дають змогу впорядковувати та обробляти великі масиви даних і слугують помічником для всіх структурних ланок. Інформаційні ресурси, як ми дослідили, можна охарактеризувати, як сукупність документів у інформаційних системах (бібліотеках, архівах, банках даних тощо).

Важлива роль Інтернет-ресурсів у менеджменті визначається тим, що в своїй виробничо-господарській діяльності фірми постійно використовують мережу Інтернет для отримання та розміщення різної інформації. Роль Інтернет-ресурсів істотно зростає ще й тому, що українське законодавство вимагає, щоб великі компанії, органи влади та управління статистики й інші держструктури розміщували докладну інформацію про свою діяльність у мережі Інтернет.

Під час аналізу були визначені наступні основні складові інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет:

- Бази та банки даних;
- Інформаційні сховища;
- Електронні архіви, фонди;
- Інформаційні системи;
- Веб-сайти;
- Інформаційне забезпечення.

В результаті вивчення було отримано матеріал, аналіз якого дозволив зробити висновок, що всі вище згадані інформаційно-аналітичні ресурси є невід'ємною складовою існування сучасної організації. Банки та бази даних, за допомогою яких відображається основна діяльність організації, включаючи

фінансову звітність, є головними джерелами для подальшої обробки інформації та створення відповідних висновків.

Водночас слід наголосити, що програмне забезпечення для організації забезпечує цілісність, контроль, стандартизацію та захист від несанкціонованого доступу. Інформаційне забезпечення можна вважати основою для прийняття управлінських рішень – чим більше інформації, тим простіше та швидше приймати рішення.

Для компанії ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» з виходом в Інтернет-простір з'явилися додаткові можливості – це аналіз ринку споживачів та конкурентів, можливість вести бізнес з будь-якої точки світу, вдосконалення прийому та передачі інформації, менша вартість на рекламу та більша впізнаваність компанії через ведення соціальних мереж. Все це, відповідно, робить компанію більш конкурентоспроможною та сприяє її успішному розвитку.

Ми з'ясували у процесі апробації дипломного дослідження що компанія ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» використовує досить велику кількість інформаційно-аналітичних ресурсів, на відміну від її конкурентів («AgroSuccess», «Agro-Practice», «Real Staff», «C.S.P.A. – Center of Student Practice Abroad», «AgroTrainee», «West Jobs», «Work Advice», «ZRFA»). Безперечно, основними перевагами ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» перед конкурентами є такі елементи системи управління інформаційно-аналітичними ресурсами Інтернет як: використання потужності локальних соціальних мереж (Facebook, Instagram, Tik-Tok, Telegram), а також запровадження за нашою пропозицією OLAP-системи у роботі з клієнтами, яка спроможна функціонувати у різноманітних форматах виробничої діяльності (аналітичні додатки, побудова багатомірних сховищ та вітрин даних, «куб OLAP»).

Пропонується застосування наступних покращень використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету в менеджменті організації ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК». Перш за все, це створення OLAP-системи для швидкого та якісного аналізу всіх потоків інформації пов'язаних з діяльністю підприємства, починаючи від обробки баз даних, і закінчуючи пропозиціями

щодо стратегічних планів підприємства в будь-якій сфері. Усі бази даних та поточна інформація буде автоматично оброблятися та структуруватися а цій системі пропонуючи можливі варіанти покращення з того чи іншого питання.

Для залучення більшої кількості потенційних клієнтів до послуг ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», варто якомога ефективніше використовувати вже існуючі інформаційно-аналітичні ресурси. Мова йде про веб-сайти, соціальні мережі та бази даних. Ми стверджуємо, що за допомогою ефективного управління соціальними мережами можливо досягнути одну із стратегічних цілей конкретного підприємства, а саме, залучення більшої кількості потенційних клієнтів.

Аналіз конкурентного середовища компанії ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» дозволив зробити висновок, що їй у сучасних умовах змін ринкового середовища, доречним було б, для залучення та розширення аудиторії споживачів її послуг по працевлаштуванню в Данії продовжувати політику такого інформаційно-аналітичного ресурсу як Інтернет.

РЕЗЮМЕ

Дипломна робота, на тему, «Використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернет у менеджменті організації» (на прикладі ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК») загальним обсягом 65 сторінок. Містить в собі три розділи, 11 рисунків та 6 таблиць, також 35 найменувань в списку використаних джерел.

Мета дипломної роботи – дослідити значення інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету у менеджменті організацій, та запропонувати шляхи їх вдосконалення.

Об'єктом дослідження виступають інформаційні та аналітичні ресурси ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК».

Експериментальною базою дослідження є ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК».

У першому розділі дипломної роботи розглядаються теоретичні аспекти інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету в менеджменті організацій, а саме досліджується сутність та основні складові інформаційно-аналітичних ресурсів та специфіка інформаційного забезпечення в менеджменті підприємства.

У другому розділі дипломної роботи надано загальну характеристику діяльності ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК», проведено економічний аналіз ефективності господарської діяльності та зроблено оцінку методів застосування інформаційно-аналітичних ресурсів мережі Інтернет на досліджуваному підприємстві.

У третьому розділі дипломної роботи запропоновано шляхи вдосконалення системи використання інформаційно-аналітичних ресурсів Інтернету на підприємстві ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК».

RESUME

The theme of this diploma work is “The use of information and analytical resources of the Internet in management of organization” (on the example of LLC "WORK SERVICE DC"). Diploma work contains 65 pages. It contains three sections, 11 figures and 6 tables, as well as 35 names in the list of sources used.

The purpose of diploma - to explore the importance of information and analytical resources of the Internet in the management of organizations, and suggest ways to improve them.

The object of research is the information and analytical resources of "WORK SERVICE DK" LLC.

The experimental basis of the study is "WORK SERVICE DK" LLC.

The first chapter of diploma examines the theoretical aspects of information and analytical resources of the Internet in the management of organizations, namely the essence and main components of information and analytical resources and the specifics of information support in the management of the enterprise.

The second chapter of diploma provides a general description of the activities of "WORK SERVICE DK" LLC, conducted an economic analysis of business efficiency and evaluated the methods of using information and analytical resources of the Internet at the research enterprise.

The third chapter offers ways to improve the system of using information and analytical resources of the Internet at the company "WORK SERVICE DC" LLC.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Афанасьев В. Я. підручник Теорія Менеджменту: Організація інформаційного забезпечення менеджменту: Москва, 2014, розділ 4.
2. Береза А.М. Основи створення інформаційних систем: Навч. посібник. 2 видання, перероблене і доповнене – К.: КНЕУ, 2001
3. Блюмин А.М. Мировые информационные ресурсы: Учебное пособие / А. М. Блюмин, Н. А. Феоктистов. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. — 296 с. URL: <http://mexalib.com/view/165873>
4. Бойчук І. В., Музика О. М. Інтернет в маркетингу: Підручник: Центр учбової літератури, 2010, 3 с.
5. Борис С. Чому бізнесу важливо дружити з медіа і як зберегти репутацію в соцмережах, 3.02.2020. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/media-i-biznes-visim-porad-yak-pobuduvati-pravilni-vidnosini-50067720.html>
6. Вимоги до написання і захисту кваліфікаційної роботи бакалавра з менеджменту для атестації здобувачів вищої освіти освітньо-професійної програми Менеджмент комерційної діяльності зі спеціальності 073 Менеджмент. Ступінь вищої освіти бакалавр / Укладачі : Л.Г. Данченко, Н.І. Насікан, Н.І. Решетник, Н.В. Шульпіна. Київ : Видавничий центр КНЛУ, 2021-2022. 42-46 с.
7. Краплина Т.М. Робоча програма : Інформаційний менеджмент: Дніпропетровськ, 2011, 15 с.
8. Марутян Р. Інформаційні ресурси: нові підходи до визначення поняття: Інститут політичних і етнонаціональних досліджень ім. ІФ Кураса НАН України 2009, 101-102 с.
9. Маслянюк П.П., Лісов П.М. Інформаційні ресурси та засоби їх створення: 2003, 2 с.

10. Наконечна О.А. Інформаційні системи та технології в обліку: конспект лекцій: Черкаси, 2011 р., тема 4
11. Національний інститут стратегічних досліджень: Аналітична записка, Використання потенціалу електронних бібліотек та відкритого доступу для українських освіти і науки, 10.08.2012. URL: <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/gumanitarniy-rozvitok/vikoristannya-potencialu-elektronnikh-bibliotek-ta-vidkritogo>
12. Освіта.юа Інформаційне забезпечення менеджменту: методи і технологія: 10.01.2011. URL: <http://ru.osvita.ua/vnz/reports/management/13966/>
13. Палагута С.С Особливості інформаційного забезпечення управління підприємств і організацій: 2017, 421 с.
14. Про інформацію: Закон України стаття 53. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
15. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 20.09.2019 № 124-IX, стаття 1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>
16. Сагайдак Ю.П Організація бізнесу в мережі інтернет: Тернопіль, 2019, 10 с.
17. Телешун С.О., Титаренко О.Р., Рейтерович І.В, Вировий С.І. Практичні елементи інформаційно-аналітичної роботи / за заг. ред. д-ра політ. наук С. О. Телешуна.:Київ : Вид-во НАДУ, 2007, 60с.
18. Технічна енциклопедія TechTrend: Інформаційна база – дані. URL: <http://techtrend.com.ua/index.php?newsid=11766>
19. Центр розвитку компетенцій у бізнес-інформатиці Основні характеристики OLAP-системи. URL: <https://hsbi.hse.ru/articles/osnovnye-kharakteristiki-olap-sistem/>
20. Clarity Project Товариство з обмеженою відповідальністю "ВОРК СЕРВІС ДК": 2021. URL: https://clarity-project.info/edr/37081499/finances?current_year=2020

21. CoderLessons Теорія зберігання даних: урок 7: 2020. URL: <https://coderlessons.com/tutorials/bolshie-dannye-i-analitika/teoriia-khroneniia-dannykh/7-chto-takoe-olap>
22. Denmark Intern Program. URL: <https://t.me/workindenmark>
23. Hannah D. Data Banks- Behind-The-Scenes of a Data Bank & What They Can Do: February 02, 2022. URL: <https://altametrics.com/blog/data-banks-behind-the-scenes-of-a-data-bank-what-they-can-do.html>
24. Hi-news Види інформаційних ресурсів та їх класифікація. Доступ до інформаційних ресурсів: 27.11.2017. URL: <https://hi-news.pp.ua/tehnka-tehnologyi/9248-vidi-nformacynih-resursv-ta-yih-klasifikacya-dostup-do-nformacynih-resursv.html>
25. Instagram Workindenmark_. URL: <https://instagram.com/workindenmark?igshid=YmMyMTA2M2Y=>
26. Крмс Менеджмент якості: Автоматизація процесів: OLAP системи. URL: https://www.kpms.ru/Automatization/OLAP_system.htm
27. LiraX. URL: <https://lirax.ua/uk/crm/>
28. Lutkevich B. database (DB): September 2021. URL: <https://www.techtarget.com/searchdatamanagement/definition/database>
29. Mixvoip: 10 benefits of the Internet for the business. URL: <https://www.mixvoip.com/10-benefits-of-the-internet-for-the-business>
30. Stud24 Інформаційні ресурси. Види інформаційних ресурсів та їх властивості: 2012. URL: <https://www.stud24.ru/technology/nformacjn-resursi-vidi-nformacjnih-resursv/423401-1482532-page2.html>
31. Tik-Tok Workindnm. URL: <https://vm.tiktok.com/ZMLcbpfE5/>
32. Webtec: Веб-сайт: визначення й застосування. URL: <http://www.webtec.com.ua/uk/articles/index/view/2011-05-05/web-site>
33. Webus: Інформаційний портал — професійна розробка сайтів. URL: <https://webus.in.ua/portal>
34. Work in Denmark Про вакансії. URL: <https://workindenmark.com.ua/>

35. Zwass V. Information system. URL:

<https://www.britannica.com/topic/information-system>

ДОДАТКИ

Додаток А

Тбалиця конкурентів ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК»

Statistics 03.12.20 ☆ 🔄 📄

Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Расширения Справка Последнее изменение

100% р. % .0 .00 123 По умолча... 10 B I S A

fx Название

А	В	С	Д	Е	Ф
Название	Ссылка	Описание	Номер	Адрес	E-mail
AgroSuccess	https://agrosucce		380509266987, 380965230209	м. Київ вул. Еспланадна 32 В, офіс 2 (5 поверх)	info@agrosuccess.com.ua
Agro-Practice	https://agro-prac		380931799589, 380676707107	м. Львів вул. Коперника, 20 (2-й поверх)	
Real Staff	http://student.rea		380976232467, 380734742440 +48222197927	м. Житомир	realstaffcom@gmail.com
C.S.P.A. - Center of Student Practice Abroad	https://www.cspa		380675129278	м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе (Паризької комуни) 9, офіс 013	k.martynenko@hotmail.com info@agrotrainee.com , agrotrainee.com@gmail.com
AgroTrainee	https://student.ar		380938336797, 380963244546	ул. Святотроицкая 55, офіс 18, Черкасы	info@agrotrainee.com , agrotrainee.com@gmail.com
West Jobs	https://westjobs.i		380509565093, +4552619100	Украина г. Ужгород ул. Льва Толстого, За	info@westjobs.info
WorkAdvice	https://workadvic		455280862, +4560128928, +4553330634	Nupark 51, 7500 Holstebro, Denmark	info@workadvice.dk
ZRFA	https://zrfa.ua/		380507245555	Київ, вул. Івана Кудри 7 гол офіс: Житомир вул. Велика Бердичівська 16а	info@zrfa.ua

Джерело: складено автором під час проходження виробничої практики

Фінансова звітність ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» за 2020 рік

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ВОРК СЕРВІС ДК"

#37081499



Фінансова звітність за 2020 рік

2020

J0901205 Фінансова звітність мікропідприємства

Актив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного року, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Основні засоби:	1010	0.00	0.00
первісна вартість	1011	7.90	7.90
знос	1012	7.90	7.90
Інші необоротні активи	1090	0.00	0.00
Усього за розділом I	1095	0.00	0.00

J0901205 Фінансова звітність мікропідприємства

Актив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного року, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
I. Необоротні активи Основні засоби:	1010	0.00	0.00
первісна вартість	1011	7.90	7.90
знос	1012	7.90	7.90
Інші необоротні активи	1090	0.00	0.00
Усього за розділом I	1095	0.00	0.00
II. Оборотні активи Запаси	1100	0.00	0.00
Поточна дебіторська заборгованість	1155	21.00	10.00
Гроші та їх еквіваленти	1165	0.60	10.00
Інші оборотні активи	1190	69.20	69.20
Усього за розділом II	1195	90.80	70.00
Баланс	1300	90.80	70.00

Пасив

Продовження додатку Б

Пасив

Назва рядка	Код рядка	На початок звітного року, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
Капітал	1400	19.40	19.40
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-65.50	-47.60
Усього за розділом I	1495	-46.10	-28.20
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	0.00	0.00
III. Поточні зобов'язання	1600	0.00	0.00
Короткострокові кредити банків	1615	50.00	10.00
Поточна кредиторська заборгованість за: товари, роботи, послуги	1620	0.90	3.20
розрахунками з бюджетом	1625	0.00	0.00
розрахунками зі страхування	1630	0.00	0.00
розрахунками з оплати праці	1690	86.00	85.00
Інші поточні зобов'язання	1695	136.90	98.20
Усього за розділом III	1900	90.80	70.00
Баланс			

Звіт про фінансові результати

Звіт про фінансові результати

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За попередній період, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	181.40	149.00
Інші доходи	2160	0.00	0.00
Разом доходи (2000 + 2160)	2280	181.40	149.00
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	63.00	101.80
Інші витрати	2165	100.50	42.30
Разом витрати (2050 + 2165)	2285	163.50	144.10
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	17.90	4.90
Податок на прибуток	2300	3.20	0.90
Витрати (доходи), які зменшують (збільшують) фінансовий результат після оподаткування	2310	0.00	0.00
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300 - (+) 2310)	2350	14.70	4.00

Джерело: [20]

Додаток В

Перелік Google-таблиць, з якими працює ТОВ «ВОРК СЕРВІС ДК» (Statistics,
Active practicant, Candidates details)

Statistics

Statistics 03.12.20

Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Расширения Справка Последнее изменение: вчера в 13:42

100% | По умолча... | 11 | B I U A

Telephone	Name	Current date	Notes	Expectations	Age	English	Result
675876201	Анатолій 01.12	05.11.2021 12:56:02	права В, С, Е, 5 років працював біля свиней, хворіє, набрати 01.12	жду	33	1/10	Подумаю
985	Мар'яна вайбер	05.11.2021 12:58:14	Є права		20	1/10	
7id=100025337	Іван	05.11.2021 12:52:57	прав нема, їздити вміє, цікавився студ практикою і на 3 міс, подумас	жду	25	1/10	
669	Хз	05.11.2021 12:58:57	Набрал сам, На демонтаж, ще подумас	жду	38	1/10	
966	хз	05.11.2021 13:46:45	Набрал сам, думає, дуже нудний, хоче на пів року, працював в Данії на стройці, вайбер		35	1/10	Подумаю
635	давид	05.11.2021 14:06:09	х права є, трактор нет, чим швидше хоче, подумас і перенабере, сам набере є інша пропози	жду	23	2/10	Подумаю
7id=100023027	Макс (кінець грудня)	05.11.2021 16:39:09	студ практика на свинофермі, хоче робочку після нг починати шукати хоче, реком нема	жду	23	6/10	
979	Руслан 08.11	05.11.2021 17:07:15	Хоче на стройку, узнати яке місто, набрати завтра в обід		35		
687	Саша 19.01	05.11.2021 17:31:24	Права є, хоче на зиму, тримав дома свиней, корів, поки не може, набрати після нг		34	1/10	Подумаю
7id=100007978	Вероніка	05.11.2021 17:56:53	Написала в фб, є права, була в Італії по біометрії, хоче на три, потім на студ,		25	2/10	Отказ
631	Владислав	05.11.2021 18:03:37	Є права на трактори, зараз в Данії, відписала в вайбер		21	2/10	Отказ
380683	Сергій(поч грудня)	10.11.2021 18:32:57	х права є, трактор вміє, після нг, но, вибив		34	1/10	
973	Катя Федоренко 01.12	06.11.2021 15:12:20	Написала в фб, пара, хочуть на сьнег на 3, потім на студ практику		23+24	1/10	Заинтересован
380660	Андрей (29.11)	08.11.2021 12:13:41	пара зимою будуть,	жду	27		
977	Пара	09.11.2021 12:01:29	можуть вже, подумують чи на теплиці чи на фермі, поки не цікавить, наберуть самі		24+26	2/10	Неудалось
964	Ваня	10.11.2021 11:49:02	х права вс, подумас передзвонити, но3		28	1/10	Подумаю
969686361, +	Іван (поч грудня)	09.11.2021 13:45:55	х права є, хоче після нг		33	1/10	Заинтересован
673	андрій	09.11.2021 14:29:12	х нада на вайбер ю		40		
966	Славик 02.12	10.11.2021 11:50:07	права є, трактор вміє, хоче з другом (50+), подумас, набрати на початку грудня		35	3/10	Заинтересован
674	петро	10.11.2021 12:15:42	права є, трактор вміє, подумас	жду	38	1/10	Подумаю
380663	Петя	10.11.2021 14:43:16	Вайбер, набрати в 4	жду паспорт	20		Заинтересован

Лист1 | Актуальная форма | Ответы на форму (2) | Отакoi | Webinar 18.03.21 | Employment companies | Анализ данных

Active practicant

Активные практиканты

Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Расширения Справка Последнее изменение: The Mail вчера в 16:39

100% | По умолча... | 10 | B I U A

Couples	Cows	Pigs/REC	Other	TEL NR.	KET	Age	Type farm	Tourist?	English
Федина Igor + Таранчик Алина (преда по 50 евро, ещё по 50 в день вылета) Крис 02.12	https://drive.google.co			380996853902, 380661 no		28, 25	cows	чим швидше	1/10, 1/10 ye
Женчук Юрий + Mlkova Eliska (преда по 100, она с Чехии) Крис 11.10	https://drive.google.co			380680709807, +4206 no		27, 23	horse	after 10th of December	1/10, 10/10 ye
BOYS(строго до 29)									
Богдан Бунятян. (преда 100) Крис 2.10. Вылет 17.12.21	https://drive.google.co	https://drive.google.co		380980271193 no		22	pigs/cows	кінець листопада	1/10 ye
Черенко Костянтин (Колібри), Otto jensen 19-20 декабря	https://drive.google.co	https://drive.google.co		380953322182 yes		24	cows/pigs	чим швидше	8/10 ye
Агафонов Ярослав (Колібри) Пер Вестергард 16.12.21 Сорен. Купил билет	https://drive.google.co			380685820486 no		24	cows	10-20.12	2/10 ye

Продовження додатку В

Candidates details

Активные практиканты ☆ 📎 🔄
 Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Расширения Справка Последнее изменение: The Mail вчера в 16:39

100% | р. % 0.00 123 | Comic San... | 18 | B I U A | 📄 📑 📊 📈 📉 📏 📐 📓 📔 📕 📖 📗 📘 📙 📚 📛 📜 📝 📞 📟 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿

КАНДИДАТ	НОМЕР ТЕЛЕФОНА	ПОСТАНОВКА ВОПРОСА / ПРОБЛЕМА	УРОВЕНЬ ТРЕВОЖНОСТИ
Андрей Игнатенко 26.11	3	27 все хорошо	
Олексій Дерюга 23.11		1 все хорошо	
Сандаков Андрій 25.11	3	0 сказал фермеру шо приехал не на год, так все хорошо, 25.11 - все ровно шеф довольный	
Прудиус Максим 23.11		6 все хорошо	
Денис Шамковер			
Шульга Дмитро 26.11		2 все хорошо	
Яким Каленюк		2 все ок, должен зняти відеовідгук	
Хмелюк Алісія + Бобрицький Данило 23.11	3	33 общаются с Яром	
Андрій Полівода 23.11		2 все добре, питання було про то чи завжди	
Іван Жолоб 24.11		2 все прекрасно, навіть краще ніж він очікував	
Сергій Тишевич 03.12		4 все добре, приїхав і працює, ферма хороша, фермер старий	
Марчук Богдан		8	
Марчук Руслан		8	
Павлік Богдан		6 10.12 вилетів	

Джерело: розроблено автором під час виробничої практики