

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Факультет економіки та управління
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

ЗОЩУК Станіслав Володимирович

СУЧАСНІ МЕТОДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
МЕНЕДЖМЕНТУ

спеціальність 073 «Менеджмент»
освітньо-професійна програма – Менеджмент

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
МЕН-41
Станіслав ЗОЩУК

Науковий керівник:
к.е.н., доцент Л.І. ЗАСТАВНЮК

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту

«__» _____ 20__р.

В.о. завідувача кафедри
_____ Р.А. Августин
підпис

ТЕРНОПІЛЬ – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ..	6
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТОВ «НОВА ПОШТА».....	15
2.1. Організаційні засади діяльності та формування інформаційного забезпечення системи менеджменту ТОВ «Нова пошта».....	15
2.2. Аналіз сучасних методів інформаційного забезпечення системи менеджменту ТОВ «Нова пошта».....	25
РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ МОДЕРНІЗАЦІЇ СУЧАСНИХ МЕТОДІВ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ТОВ «НОВА ПОШТА».....	31
ВИСНОВКИ.....	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	42

ВСТУП

Актуальність проблеми. У сучасних умовах розвитку економіки та цифровізації управлінських процесів інформаційне забезпечення менеджменту виступає одним із ключових чинників ефективного функціонування підприємств. Високий рівень конкуренції, динамічність зовнішнього середовища, зростання обсягів інформаційних потоків та необхідність швидкого прийняття управлінських рішень зумовлюють потребу у використанні сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту. Саме якісна, достовірна та своєчасна інформація є основою для планування, організації, мотивації та контролю діяльності підприємства.

У сучасних умовах інформація перетворюється на стратегічний ресурс підприємства, від ефективності використання якого залежить результативність управлінської діяльності та конкурентоспроможність організації. Використання сучасних інформаційних технологій, автоматизованих систем управління, цифрових платформ та електронного документообігу дозволяє оптимізувати управлінські процеси, підвищити швидкість обробки інформації та забезпечити ефективну взаємодію між структурними підрозділами підприємства.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць. Теоретичні та практичні аспекти інформаційного забезпечення менеджменту досліджувалися у працях багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців. Значний внесок у розвиток теорії інформаційного менеджменту зробили Августин Р.Р., Антоненко В.М., Богач Ю.А., Добровольська Л.О., Островерхов В.М., Пінчук Н.С., Тичковська А.Я., Черевко О.О. та інші дослідники. У працях зазначених авторів розглядаються питання організації інформаційних процесів, використання сучасних інформаційних технологій у системі управління підприємством, цифровізації управлінської діяльності та підвищення ефективності інформаційного забезпечення менеджменту. Водночас сучасні тенденції цифрової трансформації підприємств потребують

подальшого дослідження сучасних методів інформаційного забезпечення та їх впливу на результативність управлінських процесів.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних основ та практичних аспектів сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту, оцінювання ефективності інформаційної системи підприємства та розробка рекомендацій щодо її удосконалення на прикладі ТОВ «Нова пошта».

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання** дослідження:

- дослідити теоретичні засади інформаційного забезпечення менеджменту;
- визначити роль інформації у системі управління підприємством;
- охарактеризувати сучасні методи та інструменти інформаційного забезпечення менеджменту;
- провести аналіз системи інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта»;
- оцінити ефективність сучасної системи інформаційного забезпечення підприємства;
- обґрунтувати стратегічні напрями модернізації системи інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта».

Об'єктом дослідження є система інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта».

Предметом дослідження є теоретико-методичні основи та практичні аспекти використання сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту на підприємстві.

Методи дослідження. У процесі виконання кваліфікаційної роботи використано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів дослідження. Зокрема, застосовано системний підхід для комплексного аналізу інформаційного забезпечення менеджменту, методи аналізу та синтезу - для узагальнення теоретичних положень і результатів дослідження,

метод порівняння - для оцінювання ефективності інформаційної системи підприємства, логічний метод - для формування висновків та обґрунтування пропозицій. Для наочного представлення результатів дослідження використовувалися графічні та табличні методи.

Теоретичну основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань менеджменту, інформаційного забезпечення управління, цифровізації підприємств та сучасних інформаційних технологій. Інформаційною базою дослідження стали статистичні дані, внутрішня документація, аналітичні матеріали та офіційні джерела ТОВ «Нова пошта», що дозволило здійснити оцінку системи інформаційного забезпечення менеджменту підприємства та визначити напрями її удосконалення.

Практична значимість отриманих результатів дослідження полягає у розробленні практичних рекомендацій щодо модернізації системи інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта». Запропоновані у роботі заходи спрямовані на підвищення ефективності управлінських процесів, удосконалення інформаційних потоків, розвиток цифрових технологій та оптимізацію системи управління підприємством.

Апробація результатів дослідження здійснена шляхом участі автора у VII Всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю «Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах сучасних викликів». Тема доповіді: «Сучасні методи інформаційного забезпечення менеджменту як чинник підвищення ефективності управління підприємством».

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ

У сучасних умовах розвитку економіки інформація є одним із ключових ресурсів діяльності підприємства та важливою складовою системи управління. Ефективність функціонування організації значною мірою залежить від якості інформаційного забезпечення менеджменту, оскільки саме своєчасна, достовірна та повна інформація є основою для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Зростання обсягів інформаційних потоків, розвиток цифрових технологій та динамічність зовнішнього середовища зумовлюють необхідність удосконалення системи інформаційного забезпечення менеджменту на сучасних підприємствах [35, с. 48].

Інформаційне забезпечення менеджменту являє собою сукупність методів, засобів, технологій та інформаційних ресурсів, які використовуються для збору, обробки, зберігання, передачі та використання інформації у процесі управління організацією. Основним призначенням інформаційного забезпечення є створення умов для ефективного функціонування системи менеджменту, координації діяльності структурних підрозділів та забезпечення оперативного прийняття управлінських рішень [21, с. 112].

У сучасній теорії менеджменту інформація розглядається як стратегічний ресурс підприємства, який забезпечує можливість адаптації організації до змін зовнішнього середовища, підвищення конкурентоспроможності та досягнення стратегічних цілей. Ефективне використання інформаційних ресурсів сприяє оптимізації управлінських процесів, покращенню взаємодії між структурними підрозділами та підвищенню результативності діяльності підприємства [17].

Інформація є одним із ключових елементів функціонування сучасної інформаційної системи, оскільки забезпечує ефективне управління діяльністю організації та сприяє її розвитку. Саме інформація виступає основою для формування управлінських рішень, координації діяльності структурних підрозділів та забезпечення результативного функціонування підприємства. Вона дозволяє користувачам своєчасно отримувати необхідні відомості, підтримує процеси аналізу та прогнозування, а також створює передумови для впровадження інновацій і підвищення конкурентоспроможності організації. У науковій літературі поняття «інформація» трактується по-різному залежно від підходів дослідників та сфери застосування. Основні підходи до визначення сутності поняття «інформація» наведено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Трактування поняття «інформація»

Вчений	Визначення поняття «інформація»
Зінченко О.	Інформація розглядається як впорядкована система знань, яка передається, накопичується, обробляється та використовується з метою забезпечення комунікації, розуміння та прийняття рішень. Вона має змістовне наповнення та передається за допомогою різних сигналів, символів і носіїв інформації.
Глущенко В.	Інформація визначається як результат обробки та аналізу даних, що містить певні відомості або знання, необхідні для забезпечення процесів комунікації та прийняття управлінських рішень. Вона може бути представлена у текстовій, графічній, звуковій або відео-формі.
Кузьменко І.	Інформація є сукупністю даних, які мають певне смислове значення та використовуються для формування знань і сприйняття навколишнього середовища. Її передача, зберігання та обробка здійснюються за допомогою сучасних технологій та інформаційних систем.
Кулікова Л.	Інформація трактується як впорядкований комплекс даних, що характеризується змістовною цінністю та використовується у процесі прийняття рішень, комунікації та пізнання. Передача й обробка інформації здійснюється через систему символів, знаків та кодів.

Примітка. Сформовано автором на основі [12].

Отже, теоретичні засади інформаційного забезпечення менеджменту формувалися у працях багатьох вітчизняних і зарубіжних учених. Значний внесок у розвиток теорії інформаційного менеджменту зробили П. Друкер, М. Мескон, Р. Акофф, Л. Балабанова, О. Кузьмін, Ф. Хміль та інші науковці. У їхніх наукових працях досліджуються питання організації інформаційних процесів, використання сучасних інформаційних технологій у системі управління підприємством, а також підвищення ефективності управлінської діяльності на основі якісного інформаційного забезпечення [35, с. 54].

Однією з ключових складових системи інформаційного забезпечення менеджменту є інформаційні потоки, які формуються у процесі діяльності підприємства та забезпечують взаємозв'язок між структурними підрозділами, працівниками й керівництвом організації. Інформаційний потік являє собою сукупність повідомлень, даних і відомостей, що передаються в межах підприємства з метою забезпечення управлінських процесів. Раціональна організація інформаційних потоків сприяє своєчасному обміну інформацією, мінімізує ризик виникнення інформаційних бар'єрів та підвищує ефективність управління підприємством.

Важливу роль у системі інформаційного забезпечення менеджменту відіграють інформаційні ресурси, сучасні технології обробки інформації та управлінські рішення, які формуються на основі аналізу отриманих даних. Ефективне поєднання зазначених складових забезпечує своєчасне отримання, опрацювання та передачу інформації, необхідної для результативного функціонування підприємства. Водночас якість інформаційного забезпечення значною мірою впливає на оперативність прийняття управлінських рішень, рівень координації діяльності структурних підрозділів та ефективність управлінської діяльності загалом. Взаємозв'язок основних складових системи інформаційного забезпечення менеджменту наведено на рис. 1.1.

Для забезпечення ефективного функціонування системи управління підприємством важливе значення має комплексна реалізація функцій інформації, оскільки саме вони формують основу інформаційного

забезпечення управлінської діяльності. Кожна з функцій спрямована на підтримку процесу прийняття управлінських рішень, координацію діяльності структурних підрозділів та підвищення результативності функціонування підприємства. Основні функції інформації у системі менеджменту наведено на рис. 1.2.



Рис. 1.1 Складові системи інформаційного забезпечення менеджменту

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Ефективність інформаційного забезпечення менеджменту значною мірою залежить від якості інформації, оперативності її передачі та рівня організації інформаційних процесів на підприємстві. Саме тому сучасні організації приділяють значну увагу впровадженню цифрових технологій, автоматизованих інформаційних систем та сучасних засобів комунікації, які сприяють підвищенню ефективності управлінської діяльності та

забезпечують конкурентоспроможність підприємства в умовах динамічного ринкового середовища.



Рис. 1.2 Основні функції інформації у системі менеджменту

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

У системі управління підприємством інформація виконує комплекс важливих функцій, які забезпечують ефективність управлінської діяльності та результативність функціонування організації. Насамперед інформаційна функція спрямована на надання керівництву необхідних відомостей для формування та прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Аналітична функція передбачає збір, систематизацію, опрацювання та аналіз інформаційних даних з метою оцінювання результатів діяльності підприємства. Контрольна функція забезпечує спостереження за виконанням поставлених завдань, оцінювання ефективності роботи структурних підрозділів та своєчасне виявлення відхилень у діяльності організації. Водночас координаційна функція сприяє узгодженню діяльності працівників і структурних підрозділів для досягнення стратегічних цілей підприємства.

Ефективна система інформаційного забезпечення менеджменту повинна відповідати низці важливих вимог, серед яких особливе значення

мають достовірність, актуальність, повнота, оперативність та доступність інформації. Низький рівень якості інформаційного забезпечення може негативно впливати на процес прийняття управлінських рішень, ускладнювати координацію діяльності структурних підрозділів та знижувати загальну ефективність функціонування підприємства [10, с. 148].

В умовах розвитку цифрової економіки особливої актуальності набуває впровадження сучасних інформаційних технологій у систему менеджменту підприємства. Цифровізація управлінських процесів створює можливості для автоматизації обробки інформації, забезпечення швидкого доступу до необхідних даних та підвищення ефективності управлінської діяльності загалом.

Таблиця 1.2

Основні сучасні технології інформаційного забезпечення менеджменту

Технологія	Характеристика
ERP-системи	Забезпечують комплексне управління ресурсами підприємства
CRM-системи	Використовуються для управління взаємовідносинами з клієнтами
Електронний документообіг	Автоматизує процес обробки документації
Хмарні технології	Забезпечують зберігання та обробку даних у цифровому середовищі
BI-системи	Використовуються для аналітики та підтримки управлінських рішень
Корпоративні платформи	Сприяють ефективній внутрішній комунікації

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Одним із найважливіших напрямів сучасного інформаційного забезпечення менеджменту є автоматизація управлінських процесів. Використання автоматизованих інформаційних систем дозволяє підвищити

оперативність передачі інформації, скоротити час на обробку даних та мінімізувати ризик виникнення помилок у процесі прийняття управлінських рішень.

ERP-системи є одними з найбільш поширених сучасних інформаційних технологій у сфері менеджменту. Вони забезпечують інтеграцію основних бізнес-процесів підприємства, дозволяють здійснювати планування ресурсів та контролювати діяльність структурних підрозділів у режимі реального часу. CRM-системи використовуються для управління взаємовідносинами з клієнтами та підвищення ефективності маркетингової діяльності підприємства [17].

Важливе місце у системі інформаційного забезпечення менеджменту займає електронний документообіг. Його використання дозволяє автоматизувати процеси створення, передачі та зберігання документації, забезпечити швидкий доступ до необхідної інформації та підвищити ефективність внутрішніх комунікацій на підприємстві.

Сучасні організації активно використовують хмарні технології, які забезпечують можливість дистанційного доступу до інформаційних ресурсів та сприяють підвищенню гнучкості управлінських процесів. Використання хмарних платформ дозволяє забезпечити безперервність інформаційного обміну, зменшити витрати на технічне забезпечення та покращити взаємодію між працівниками.

Розвиток цифрових технологій зумовив появу нових підходів до організації інформаційного забезпечення менеджменту. Одним із таких підходів є використання систем бізнес-аналітики (BI-систем), які дозволяють здійснювати аналіз великих масивів даних, прогнозувати результати діяльності підприємства та підтримувати процес прийняття управлінських рішень.

Важливу роль у сучасній системі інформаційного забезпечення менеджменту відіграють комунікаційні технології. Використання корпоративних цифрових платформ, систем відеоконференцій, електронної

пошти та мобільних застосунків забезпечує оперативний обмін інформацією між працівниками та структурними підрозділами підприємства.

У сучасних умовах ефективність інформаційного забезпечення менеджменту значною мірою залежить від рівня цифрової компетентності працівників. Персонал повинен володіти навичками роботи з інформаційними системами, цифровими платформами та сучасними засобами обробки інформації (рис. 1.3). Саме тому важливого значення набуває організація навчання працівників щодо використання сучасних інформаційних технологій.



Рис. 1.3 Етапи процесу інформаційного забезпечення менеджменту

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Система інформаційного забезпечення менеджменту повинна бути гнучкою та адаптивною до змін зовнішнього середовища. У сучасних умовах розвитку економіки підприємства повинні постійно вдосконалювати інформаційні системи, впроваджувати новітні цифрові технології та забезпечувати ефективне управління інформаційними ресурсами.

Отже, інформаційне забезпечення менеджменту є важливою складовою системи управління сучасним підприємством. Використання сучасних інформаційних технологій, автоматизованих систем управління та цифрових платформ сприяє підвищенню ефективності управлінських процесів, забезпечує оперативне прийняття управлінських рішень та створює передумови для стабільного розвитку підприємства в умовах цифрової трансформації економіки.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТОВ «НОВА ПОШТА»

2.1 Організаційні засади діяльності та формування інформаційного забезпечення системи менеджменту ТОВ «Нова пошта»

У сучасних умовах розвитку економіки та цифровізації бізнес-процесів ефективність функціонування підприємств значною мірою залежить від рівня організації системи менеджменту та якості інформаційного забезпечення управлінської діяльності. Для підприємств логістичної сфери особливого значення набуває використання сучасних інформаційних технологій, які забезпечують оперативність передачі інформації, координацію діяльності структурних підрозділів та підвищення якості обслуговування клієнтів. Одним із провідних підприємств у сфері логістичних послуг в Україні є ТОВ «Нова пошта», діяльність якого характеризується високим рівнем автоматизації управлінських процесів та використанням сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту.

ТОВ «Нова пошта» є одним із найбільших логістичних операторів України, який здійснює діяльність у сфері експрес-доставки документів, вантажів та поштових відправлень. Підприємство було засноване у 2001 році та за період своєї діяльності сформувало розгалужену мережу відділень, поштоматів і логістичних центрів як в Україні, так і за її межами. Основною метою діяльності підприємства є забезпечення швидкої, надійної та якісної доставки відправлень із використанням сучасних технологій та інноваційних підходів до управління логістичними процесами [17].

Приведені на рис. 2.1 дані свідчать, що до складу Групи «Нова пошта» входять провідні українські та міжнародні компанії, серед яких ТОВ «Нова пошта», «НП Логістик», «ПОСТ ФІНАНС» та «Нова пошта Інтернешнл». Діяльність Групи здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства

України та базується на принципах ефективного управління, інноваційності й високої якості логістичних послуг.

ТОВ «Нова пошта» займає провідні позиції на ринку логістичних та експрес-перевезень України, забезпечуючи доставку відправлень у відділення, поштомати та безпосередньо за адресою отримувача. Високий рівень розвитку логістичної інфраструктури та використання сучасних інформаційних технологій дозволяють підприємству забезпечувати оперативність та надійність доставки [17].



Рис. 2.1 Структура Групи «Нова Пошта»

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Підприємство «НП Логістик» спеціалізується на наданні послуг фулфілменту, що включають складське зберігання продукції, комплектацію замовлень та їх подальше відправлення споживачам. Такий напрям діяльності сприяє оптимізації логістичних процесів та підвищенню ефективності обслуговування клієнтів.

Важливою складовою Групи є «ПОСТ ФІНАНС» - небанківська фінансова установа, яка забезпечує можливість здійснення грошових

переказів та інших фінансових операцій із використанням електронних платіжних інструментів.

Своєю чергою, «Нова пошта Інтернешнл» забезпечує надання послуг міжнародної експрес-доставки, що дозволяє підприємству здійснювати логістичну діяльність не лише на території України (рис. 2.2), але й за її межами [17].



Рис. 2.2. Структура Групи «Нова пошта»

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

ТОВ «Нова пошта» є одним із найбільших операторів поштового зв'язку в Україні та представлено практично в усіх регіонах держави [29]. На сьогодні мережа підприємства налічує понад 7200 відділень і поштоматів, що забезпечує високий рівень доступності логістичних послуг для населення та суб'єктів господарювання (рис. 2.2).

Чисельність персоналу ТОВ «Нова пошта» перевищує 30 тисяч працівників, що свідчить про значний масштаб діяльності підприємства та високий рівень розвитку його організаційної структури [17].

Місія ТОВ «Нова пошта» полягає у створенні комфортних умов для клієнтів шляхом забезпечення швидкої, надійної та зручної доставки товарів і вантажів для повсякденного життя та ведення бізнесу [17]. Для реалізації визначеної місії підприємство постійно впроваджує нові продукти та вдосконалює наявні послуги, орієнтуючись на міжнародні стандарти якості та сучасний світовий досвід у сфері логістики.

Окрім основних послуг із доставки відправлень, у відділеннях ТОВ «Нова пошта» клієнтам пропонуються додаткові сервіси, розроблені відповідно до їхніх потреб та очікувань. Такий підхід сприяє підвищенню рівня клієнто-орієнтованості та зміцненню конкурентних позицій підприємства на ринку логістичних послуг.

Важливе місце у системі управління підприємством займає корпоративний інтернет-портал ТОВ «Нова пошта» (www.novaposhta.ua), який забезпечує інтеграцію інформаційних ресурсів структурних підрозділів підприємства, підтримує ефективний обмін інформацією та сприяє удосконаленню системи інформаційного забезпечення менеджменту.

Наведені на рис. 2.3 корпоративні цінності ТОВ «Нова пошта» відображають чотири ключові складові діяльності підприємства, а саме: клієнтоорієнтованість, технологічний розвиток, ефективність діяльності та розвиток персоналу [17]. Саме зазначені компоненти формують основу системи менеджменту підприємства та визначають стратегічні напрями його функціонування.

Проведений аналіз корпоративних цінностей ТОВ «Нова пошта» свідчить про наявність комплексного та системного підходу до забезпечення ефективної взаємодії внутрішнього й зовнішнього середовища підприємства. Водночас керівництво компанії приділяє значну увагу популяризації сформованих цінностей серед працівників, створенню належних умов для їх практичної реалізації та постійному вдосконаленню відповідно до сучасних вимог ринку та розвитку логістичної сфери [17].



Рис. 2.3. Цінності ТОВ «Нова пошта»

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

ТОВ «Нова пошта» надає широкий спектр логістичних та супутніх послуг, спрямованих на забезпечення ефективного обслуговування фізичних і юридичних осіб. Одним із напрямів діяльності підприємства є доставка та повернення товарів у торговельні мережі. Така послуга передбачає доставку продукції до супермаркетів, магазинів, підприємств та інших об'єктів торгівлі, що дозволяє оптимізувати логістичні процеси клієнтів з урахуванням специфіки їх діяльності.

Важливе місце у структурі послуг підприємства займає доставка вантажів на піддонах, що забезпечує можливість транспортування як окремих вантажів, так і вже сформованих палет за оптимальними тарифами. Крім того, підприємство здійснює перевезення автомобільних шин та дисків за спеціальними умовами, що сприяє розширенню спектра логістичних послуг.

Однією з додаткових послуг є зворотне повернення документів або товарів від отримувача до відправника. Також ТОВ «Нова пошта» надає послугу післяплати, яка передбачає отримання перевізником коштів від одержувача з подальшим перерахуванням їх на банківський рахунок відправника.

Для забезпечення зручності клієнтів підприємство пропонує послугу виклику автомобіля, яка дозволяє подати транспортний засіб у визначений час для завантаження відправлень. Послуга експедирування передбачає можливість зміни адреси доставки або параметрів уже оформленого вантажу відповідно до потреб замовника.

Крім того, ТОВ «Нова пошта» здійснює підйом вантажів на поверх під час адресної доставки, а також надає послуги зі зберігання вантажів у відділеннях підприємства. Безкоштовний термін зберігання відправлень становить п'ять робочих днів, після чого стягується додаткова плата відповідно до встановлених тарифів. Значна увага приділяється забезпеченню належного пакування вантажів. Підприємство використовує різні види упаковки, серед яких фірмові пакети, картонні коробки, поліпропіленові мішки, дерев'яне обрешетування та палетування. Для додаткового захисту відправлень застосовуються ущільнювачі, повітряно-бульбашкова плівка, стрейч-плівка, поролон і гофрокартон. Використання сучасних пакувальних матеріалів сприяє мінімізації ризику пошкодження вантажів під час транспортування та зберігання [17].

Таким чином, ТОВ «Нова пошта» є одним із найбільш надійних логістичних партнерів в Україні та співпрацює з понад 80 тисячами компаній, серед яких національні виробники, торговельні мережі, автозаправні комплекси, інтернет-магазини та представництва міжнародних компаній [17]. Широкий спектр логістичних послуг, високий рівень автоматизації бізнес-процесів та використання сучасних інформаційних технологій забезпечують підприємству конкурентні переваги на ринку логістичних послуг України.

Організаційна структура ТОВ «Нова пошта» побудована за лінійно-функціональним принципом, що забезпечує чіткий розподіл управлінських повноважень, функціональних обов'язків та відповідальності між структурними підрозділами підприємства. Така структура дозволяє забезпечити ефективну координацію діяльності персоналу, оперативне прийняття управлінських рішень та контроль за виконанням поставлених завдань (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Структура управління ТОВ «Нова пошта»

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

До основних структурних підрозділів підприємства належать логістичний, фінансовий, маркетинговий, кадровий, інформаційно-технологічний та операційний підрозділи. Важливе місце у системі управління займає ІТ-департамент, який забезпечує функціонування інформаційної інфраструктури підприємства, підтримку цифрових сервісів та автоматизацію управлінських процесів.

Ефективність діяльності ТОВ «Нова пошта» значною мірою залежить від рівня організації інформаційного забезпечення менеджменту. У сучасних умовах підприємство функціонує в середовищі значних інформаційних потоків, що потребує використання сучасних інформаційних систем, автоматизованих технологій обробки даних та цифрових платформ для забезпечення безперервності управлінських процесів.

Інформаційне забезпечення системи менеджменту ТОВ «Нова пошта» являє собою комплекс інформаційних ресурсів, програмного забезпечення, технічних засобів та організаційних механізмів, які забезпечують збір, обробку, передачу, зберігання та використання інформації у процесі управління підприємством. Основною метою інформаційного забезпечення є створення умов для ефективного функціонування системи менеджменту та забезпечення оперативного прийняття управлінських рішень.

Важливу роль у системі інформаційного забезпечення підприємства відіграють сучасні інформаційні технології. ТОВ «Нова пошта» активно використовує автоматизовані системи управління логістичними процесами, CRM-системи, ERP-системи, електронний документообіг, мобільні застосунки та цифрові сервіси для клієнтів. Використання таких технологій дозволяє забезпечити швидкий обмін інформацією між структурними підрозділами, автоматизувати процеси обробки даних та підвищити ефективність управлінської діяльності.

Важливою складовою інформаційного забезпечення менеджменту підприємства є система електронного документообігу, яка забезпечує автоматизацію процесів створення, передачі та зберігання документації. Використання електронного документообігу сприяє скороченню часу на обробку документів, підвищенню оперативності передачі інформації та покращенню взаємодії між структурними підрозділами підприємства.

У діяльності ТОВ «Нова пошта» важливе значення має використання корпоративних цифрових платформ та сучасних засобів комунікації. Для забезпечення ефективної взаємодії між працівниками використовуються

корпоративна електронна пошта, системи внутрішніх комунікацій, відеоконференції та мобільні застосунки. Це дозволяє забезпечити оперативний обмін інформацією та координацію діяльності персоналу незалежно від територіального розташування структурних підрозділів підприємства (рис. 2.5).

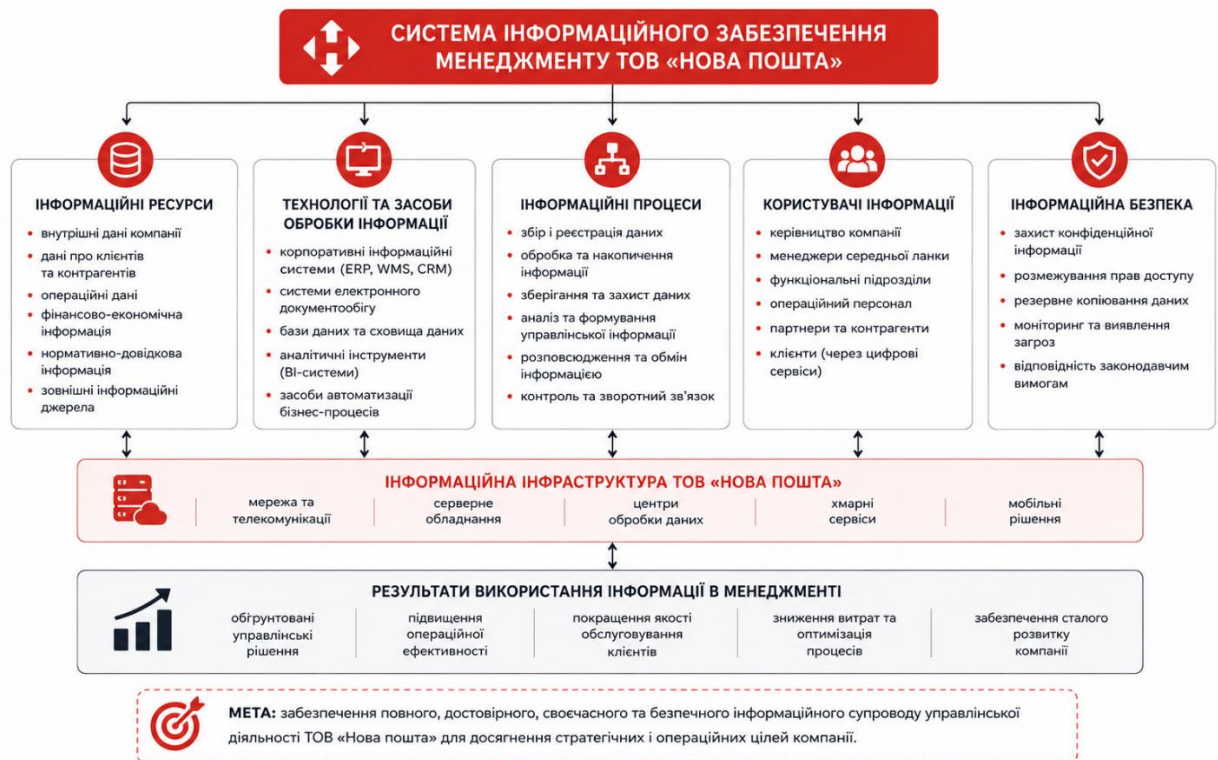


Рис. 2.5. Основні складові системи інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта»

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Проведений аналіз свідчить, що система інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» має комплексний характер та охоплює всі ключові елементи управлінської діяльності підприємства. Взаємодія інформаційних ресурсів, сучасних технологій обробки даних, інформаційних процесів, користувачів інформації та системи інформаційної безпеки забезпечує ефективне функціонування системи менеджменту підприємства.

Особливе значення у структурі інформаційного забезпечення відіграє інформаційна інфраструктура, яка включає телекомунікаційні мережі,

серверне обладнання, центри обробки даних, хмарні сервіси та мобільні рішення. Використання сучасних інформаційних технологій сприяє автоматизації бізнес-процесів, оперативному обміну інформацією між структурними підрозділами та підвищенню ефективності управлінських рішень.

Водночас ефективна організація інформаційних процесів дозволяє забезпечити своєчасний збір, обробку, аналіз і передачу інформації, що є важливою передумовою підвищення конкурентоспроможності підприємства. Використання аналітичних інструментів та цифрових сервісів сприяє оптимізації логістичних процесів, покращенню якості обслуговування клієнтів та забезпеченню стабільного розвитку ТОВ «Нова пошта» в умовах цифрової трансформації економіки.

2.2. Аналіз сучасних методів інформаційного забезпечення системи менеджменту ТОВ «Нова пошта»

У сучасних умовах цифровізації економіки та посилення конкурентного середовища ефективність діяльності підприємств значною мірою залежить від рівня розвитку системи інформаційного забезпечення менеджменту. Для логістичних компаній інформація виступає одним із ключових ресурсів управління, оскільки забезпечує координацію бізнес-процесів, оперативність прийняття управлінських рішень та ефективність взаємодії між структурними підрозділами підприємства. Саме тому ТОВ «Нова пошта» приділяє значну увагу впровадженню сучасних методів інформаційного забезпечення системи менеджменту, спрямованих на автоматизацію бізнес-процесів, оптимізацію логістичної діяльності та підвищення якості обслуговування клієнтів.

Система інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» являє собою комплекс взаємопов'язаних інформаційних ресурсів, цифрових технологій, програмного забезпечення, технічних засобів та інформаційних потоків, які забезпечують підтримку управлінської діяльності підприємства. Основною метою функціонування системи є забезпечення своєчасного збору, обробки, передачі та аналізу інформації для прийняття ефективних управлінських рішень.

Одним із ключових напрямів розвитку інформаційного забезпечення підприємства є автоматизація управлінських процесів. У діяльності ТОВ «Нова пошта» активно використовуються ERP-системи, CRM-системи, системи електронного документообігу, хмарні технології та мобільні цифрові платформи. Використання сучасних інформаційних технологій дозволяє підприємству здійснювати комплексне управління ресурсами, контролювати логістичні процеси та забезпечувати оперативний обмін інформацією між структурними підрозділами.

Важливе місце у системі менеджменту ТОВ «Нова пошта» займають ERP-системи, які забезпечують інтеграцію основних бізнес-процесів підприємства. Завдяки використанню ERP-технологій підприємство отримує можливість здійснювати планування ресурсів, контролювати фінансові потоки, управляти складськими запасами та координувати логістичні процеси в єдиному інформаційному середовищі. CRM-системи, що використовуються у діяльності підприємства, забезпечують ефективне управління взаємовідносинами з клієнтами. Використання таких систем дозволяє здійснювати аналіз потреб клієнтів, формувати бази даних споживачів, контролювати якість обслуговування та підвищувати рівень клієнто-орієнтованості підприємства.

Значну роль у системі інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» відіграє система електронного документообігу. Її використання дозволяє автоматизувати процеси створення, передачі, зберігання та обробки документації. Впровадження електронного документообігу сприяє скороченню витрат часу на опрацювання документів, зменшенню обсягів паперового документообігу та підвищенню ефективності внутрішніх комунікацій.

У процесі функціонування підприємства важливе значення має використання хмарних технологій та цифрових сервісів. Застосування хмарних платформ забезпечує можливість централізованого зберігання інформації, оперативного доступу до даних та підтримки безперервності управлінських процесів. Крім того, використання мобільних застосунків дозволяє працівникам і клієнтам оперативно отримувати необхідну інформацію та здійснювати контроль логістичних операцій у режимі реального часу.

Одним із найважливіших сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» є автоматизація логістичних процесів. Усі етапи обробки поштових відправлень супроводжуються використанням цифрових технологій та автоматизованих інформаційних

систем. Це дозволяє забезпечити контроль за переміщенням вантажів, оптимізувати маршрути доставки та підвищити оперативність логістичних операцій [17].

Важливу роль у діяльності підприємства відіграють системи моніторингу та відстеження поштових відправлень. Завдяки використанню сучасних цифрових технологій клієнти мають можливість отримувати інформацію про місцезнаходження вантажів у режимі реального часу. Такий підхід сприяє підвищенню рівня довіри споживачів до підприємства та покращенню якості логістичних послуг (рис. 2.6).



Рис. 2.6. Сучасні методи інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта»

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Наведений на рис. 2.4 комплекс сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» свідчить про високий рівень цифровізації управлінських та логістичних процесів підприємства.

Використання ERP- та CRM-систем забезпечує інтеграцію бізнес-процесів, ефективне управління ресурсами підприємства та підтримку взаємовідносин із клієнтами. Це дозволяє оптимізувати процеси планування, контролю та координації діяльності структурних підрозділів.

Важливу роль у системі інформаційного забезпечення підприємства відіграє електронний документообіг, який сприяє автоматизації процесів створення, передачі та обробки документації. Його використання дозволяє скоротити час на опрацювання інформації, підвищити ефективність внутрішніх комунікацій та мінімізувати обсяги паперового документообігу.

Суттєве значення для функціонування системи менеджменту ТОВ «Нова пошта» мають ВІ-системи та аналітичні інструменти, які забезпечують аналіз великих масивів даних, формування аналітичної звітності та підтримку процесу прийняття управлінських рішень. Використання хмарних технологій і мобільних застосунків забезпечує оперативний доступ до інформації, підтримує безперервність бізнес-процесів та сприяє ефективній взаємодії між працівниками підприємства [17].

Крім того, важливим елементом системи інформаційного забезпечення є системи моніторингу та засоби інформаційної безпеки, які забезпечують контроль логістичних операцій у режимі реального часу, захист конфіденційної інформації та зниження ризиків інформаційних загроз. Саме комплексне використання сучасних цифрових технологій сприяє підвищенню операційної ефективності, покращенню якості обслуговування клієнтів, оптимізації витрат та забезпеченню конкурентоспроможності ТОВ «Нова пошта» на ринку логістичних послуг.

Важливе місце у системі інформаційного забезпечення підприємства займає автоматизація процесу обробки поштових відправлень. Використання сучасних сканувальних пристроїв, систем автоматичної ідентифікації вантажів та електронного маркування дозволяє забезпечити контроль за рухом відправлень на всіх етапах логістичного процесу. Це сприяє мінімізації

ризика втрати вантажів, підвищенню точності обробки інформації та покращенню якості обслуговування клієнтів.

Одним із важливих напрямів удосконалення інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» є використання цифрових сервісів для взаємодії з клієнтами. Підприємство активно впроваджує мобільні застосунки, чат-боти, онлайн-сервіси та електронні кабінети користувачів, що дозволяє забезпечити дистанційне оформлення відправлень, відстеження посилок, здійснення платежів та отримання консультаційної підтримки. Використання цифрових комунікаційних каналів сприяє підвищенню рівня клієнтоорієнтованості підприємства та забезпечує зручність користування логістичними послугами [23].

Крім того, сучасні методи інформаційного забезпечення дозволяють ТОВ «Нова пошта» здійснювати моніторинг ефективності діяльності структурних підрозділів у режимі реального часу. Аналітичні системи забезпечують формування статистичних даних щодо обсягів перевезень, швидкості доставки, навантаження на відділення та рівня обслуговування клієнтів. Це створює можливість для своєчасного виявлення проблемних аспектів діяльності та прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

Важливою перевагою використання сучасних інформаційних технологій є забезпечення гнучкості та адаптивності системи менеджменту підприємства. У сучасних умовах нестабільного зовнішнього середовища та постійних змін ринкової кон'юнктури підприємство повинно швидко реагувати на нові виклики та адаптувати внутрішні бізнес-процеси до потреб ринку. Саме цифровізація управлінської діяльності дозволяє забезпечити високий рівень мобільності системи менеджменту та підтримувати конкурентоспроможність підприємства.

Разом із тим використання сучасних методів інформаційного забезпечення супроводжується певними проблемами та ризиками. Насамперед це стосується необхідності постійного оновлення програмного забезпечення, забезпечення кібербезпеки, захисту персональних даних

клієнтів та підтримки безперебійного функціонування інформаційної інфраструктури. Крім того, впровадження новітніх цифрових технологій потребує значних фінансових витрат та високого рівня кваліфікації персоналу.

Незважаючи на наявні труднощі, ТОВ «Нова пошта» продовжує активно модернізувати систему інформаційного забезпечення менеджменту шляхом впровадження інноваційних технологій та автоматизації управлінських процесів. Постійне вдосконалення цифрових сервісів, розвиток інформаційної інфраструктури та використання сучасних методів аналітики забезпечують підвищення ефективності функціонування підприємства та зміцнення його конкурентних позицій на ринку логістичних послуг.

Отже, проведений аналіз сучасних методів інформаційного забезпечення системи менеджменту ТОВ «Нова пошта» свідчить про високий рівень цифровізації діяльності підприємства та ефективне використання сучасних інформаційних технологій у процесі управління. Використання ERP- та CRM-систем, електронного документообігу, ВІ-аналітики, хмарних сервісів, мобільних застосунків і систем моніторингу дозволяє підприємству забезпечувати оперативність управлінських процесів, підвищувати якість логістичних послуг та підтримувати стабільний розвиток в умовах цифрової трансформації економіки.

РОЗДІЛ 3.
СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ МОДЕРНІЗАЦІЇ СУЧАСНИХ МЕТОДІВ
ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ
ТОВ «НОВА ПОШТА»

Для ТОВ «Нова пошта» використання сучасних інформаційних технологій є одним із ключових чинників забезпечення ефективності управлінської діяльності, підвищення конкурентоспроможності та забезпечення сталого розвитку підприємства. Саме тому стратегічним завданням підприємства є подальше вдосконалення інформаційного забезпечення системи менеджменту шляхом впровадження інноваційних цифрових технологій, автоматизації бізнес-процесів та розвитку сучасних інформаційно-аналітичних систем.

Необхідність модернізації сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» обумовлена динамічними змінами зовнішнього середовища, розвитком цифрових технологій, зростанням обсягів інформаційних потоків та підвищенням вимог клієнтів до якості логістичних послуг. У сучасних умовах ефективність діяльності підприємства значною мірою залежить від швидкості обробки інформації, оперативності прийняття управлінських рішень та рівня автоматизації управлінських процесів [36, с. 128].

Одним із ключових напрямів модернізації системи інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» є подальший розвиток цифрової трансформації підприємства. Цифровізація управлінської діяльності дозволяє забезпечити автоматизацію логістичних процесів, оптимізувати інформаційні потоки та підвищити ефективність функціонування структурних підрозділів підприємства.

Важливу роль у процесі модернізації системи менеджменту відіграє впровадження сучасних інформаційно-аналітичних платформ, які забезпечують комплексну обробку та аналіз даних. Використання ВІ-систем

та технологій Big Data дозволяє здійснювати аналіз великих масивів інформації, прогнозувати зміни ринкового середовища та підтримувати процес прийняття стратегічних управлінських рішень.



Рис. 3.1. Стратегічні напрями модернізації системи інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта»

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Одним із пріоритетних напрямів модернізації є вдосконалення ERP-систем та інтеграція різних цифрових платформ у єдине інформаційне середовище підприємства. Це дозволить забезпечити узгодженість інформаційних потоків, підвищити швидкість обробки інформації та покращити координацію діяльності структурних підрозділів.

Важливе значення у процесі модернізації системи інформаційного забезпечення має розвиток CRM-систем та цифрових сервісів взаємодії з клієнтами. Використання сучасних клієнтоорієнтованих платформ дозволить підприємству підвищити якість обслуговування споживачів, забезпечити персоналізацію логістичних послуг та покращити ефективність комунікацій із клієнтами. У сучасних умовах важливим напрямом модернізації

інформаційного забезпечення менеджменту є використання штучного інтелекту та машинного навчання. Використання AI-технологій дозволяє автоматизувати процеси аналізу інформації, прогнозувати попит на логістичні послуги, оптимізувати маршрути доставки та підвищити ефективність управлінських рішень.

Перспективним напрямом розвитку інформаційного забезпечення ТОВ «Нова пошта» є використання технологій роботизації логістичних процесів. Автоматизація процесів сортування вантажів, використання роботизованих систем обробки відправлень та впровадження цифрових систем управління складською логістикою сприятимуть підвищенню операційної ефективності підприємства.

Таблиця 3.1

**Основні напрями модернізації інформаційного забезпечення
менеджменту ТОВ «Нова пошта»**

Напрямок модернізації	Очікуваний результат
Розвиток ERP-систем	Підвищення ефективності управління ресурсами
Впровадження BI-аналітики	Покращення якості управлінських рішень
Використання Big Data	Аналіз великих масивів інформації
Розвиток CRM-систем	Підвищення рівня клієнто-орієнтованості
Автоматизація логістики	Скорочення витрат часу та ресурсів
Використання AI-технологій	Оптимізація логістичних процесів
Посилення кібербезпеки	Захист інформаційних ресурсів
Розвиток хмарних технологій	Підвищення мобільності системи управління

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Важливу роль у процесі модернізації сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту відіграє розвиток систем інформаційної безпеки. У сучасних умовах цифровізації управлінських процесів особливого

значення набуває захист конфіденційної інформації, персональних даних клієнтів та корпоративних інформаційних ресурсів підприємства.

Для забезпечення ефективного функціонування інформаційної системи підприємству доцільно впроваджувати сучасні засоби кіберзахисту, системи резервного копіювання даних, багаторівневу систему контролю доступу та технології моніторингу інформаційних загроз. Це дозволить мінімізувати ризики втрати інформації та забезпечити стабільність функціонування цифрової інфраструктури підприємства.

У процесі модернізації системи менеджменту важливого значення набуває розвиток корпоративних цифрових комунікацій. Використання сучасних платформ внутрішньої взаємодії, корпоративних порталів та хмарних сервісів дозволяє забезпечити ефективний обмін інформацією між працівниками та структурними підрозділами підприємства.

Одним із стратегічних напрямів розвитку ТОВ «Нова пошта» є впровадження концепції Smart Logistics, яка передбачає використання інтелектуальних цифрових технологій у процесі управління логістичними операціями. Використання Smart Logistics забезпечує автоматизацію логістичних процесів, оптимізацію транспортних маршрутів та підвищення ефективності використання ресурсів підприємства.

Проведене дослідження конкурентних позицій ТОВ «Нова пошта» свідчить, що підприємство займає провідні позиції на вітчизняному ринку логістичних та поштових послуг. Компанія характеризується значними конкурентними перевагами, серед яких доцільно виокремити високу швидкість доставки, розвинену мережу відділень і поштоматів, масштабну логістичну інфраструктуру та активне використання сучасних інформаційних технологій. Саме комплексне поєднання зазначених чинників дозволяє підприємству підтримувати лідируючі позиції та формувати стійкі конкурентні переваги в умовах динамічного ринкового середовища.

Проведений аналіз діяльності підприємства дозволив визначити особливості структури споживачів поштових послуг та виявити основні

категорії клієнтів компанії. Загалом серед споживачів послуг ТОВ «Нова пошта» можна виокремити фізичних осіб та юридичних осіб, кожна з яких має власні особливості споживчої поведінки та рівень користування послугами підприємства. Аналіз структури клієнтської бази свідчить про суттєву диференціацію попиту на логістичні послуги залежно від соціально-економічних характеристик споживачів (рис. 3.2) [17].

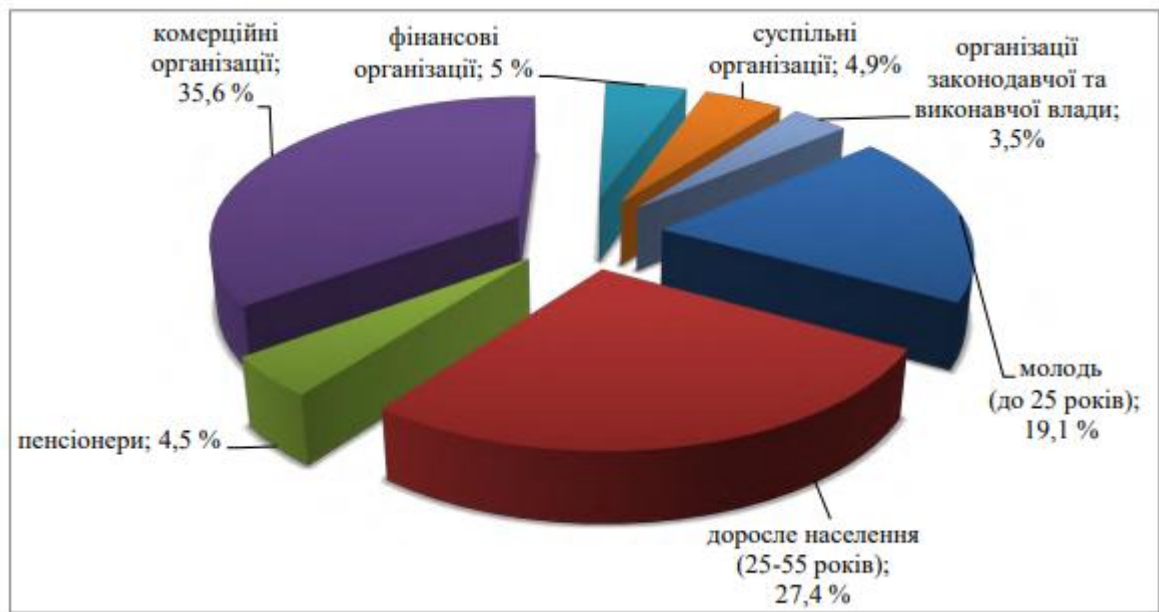


Рис. 3.2 Структура основних споживачів поштових послуг

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

У структурі користувачів поштових послуг найбільшу активність демонструють комерційні організації, а також працездатне населення, що пояснюється зростанням популярності електронної комерції, використанням цифрових сервісів, розвитком інтернет-торгівлі та збільшенням кількості фінансових послуг. Водночас споживання послуг серед старших вікових категорій є менш інтенсивним, що пов'язано з нижчим рівнем використання цифрових технологій та електронних сервісів. Систематичне впровадження інноваційних логістичних рішень та цифрових послуг сприяє розширенню клієнтської бази підприємства та позитивно впливає на фінансові результати його діяльності.

Особливе значення для діяльності ТОВ «Нова пошта» мають корпоративні клієнти, які формують значну частку обсягів реалізованих

послуг. Саме юридичні особи забезпечують стабільний попит на логістичні послуги підприємства та підтримують високий рівень завантаженості логістичної системи. Разом із тим активний розвиток конкурентного середовища та поява нових операторів поштового зв'язку створюють додаткові ризики для утримання існуючої клієнтської бази. За таких умов підприємству необхідно здійснювати постійний моніторинг ринкової ситуації, аналізувати потреби споживачів та впроваджувати сучасні інструменти утримання клієнтів.

Для більш детального оцінювання перспектив розвитку підприємства доцільним є використання SWOT-аналізу, який дозволяє визначити сильні та слабкі сторони діяльності компанії, а також виявити потенційні можливості та загрози зовнішнього середовища (рис. 3.3) [17].

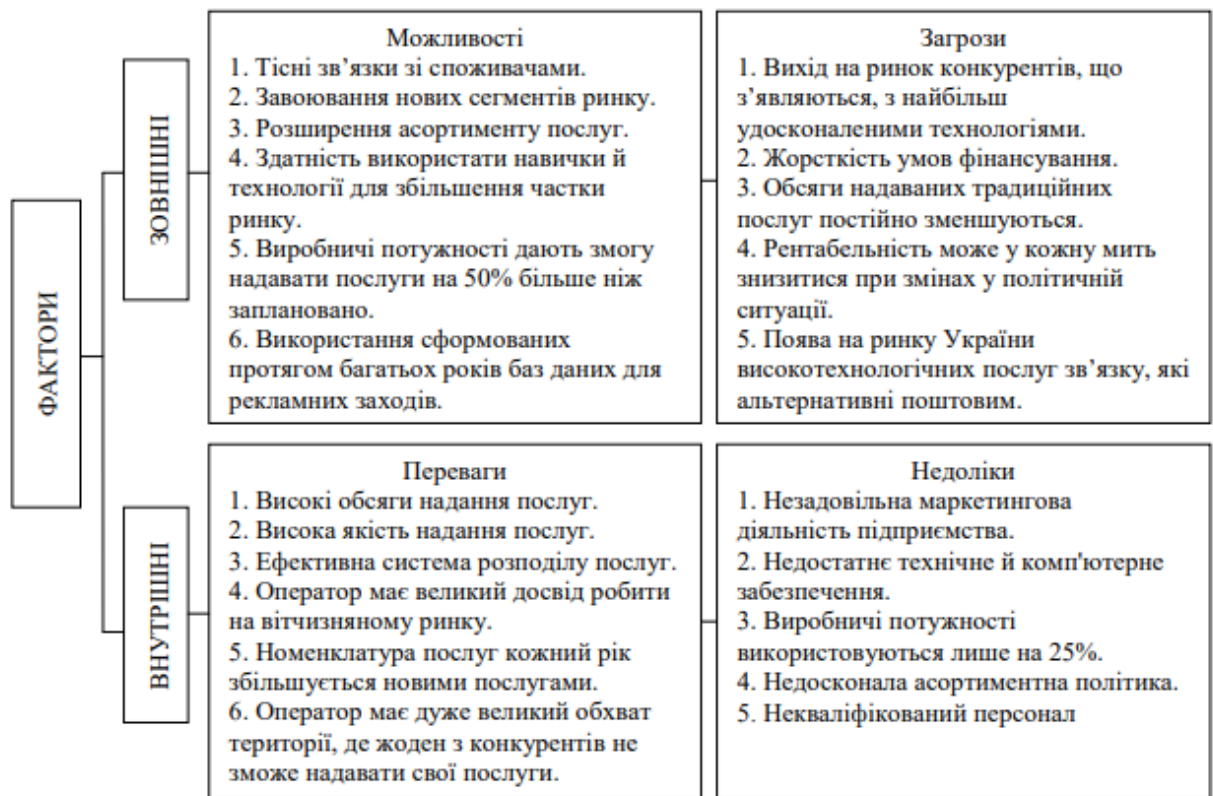


Рис. 3.3 SWOT-аналіз ТОВ «Нова Пошта»

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Проведений аналіз показав, що до ключових переваг ТОВ «Нова пошта» належать висока впізнаваність бренду, фінансова стабільність,

кваліфікований персонал, значний досвід роботи та активне впровадження інноваційних технологій. Водночас серед факторів, що потребують удосконалення, можна виокремити необхідність подальшого розвитку сервісної складової та підвищення ефективності окремих бізнес-процесів.

Результати проведеного аналізу свідчать, що важливими можливостями подальшого розвитку підприємства є розширення цифрових сервісів, модернізація технологічної інфраструктури, активізація маркетингової діяльності та розвиток інтернет-торгівлі. Водночас загрозливими факторами залишаються посилення конкуренції, поява нових операторів із сучасними цифровими технологіями та необхідність постійного оновлення інформаційних систем.

Важливим напрямом модернізації системи інформаційного забезпечення менеджменту є розвиток мобільних цифрових сервісів. Використання мобільних застосунків дозволяє забезпечити оперативний доступ до інформації, підтримку дистанційної взаємодії з клієнтами та автоматизацію процесів оформлення логістичних послуг. Крім того, модернізація системи інформаційного забезпечення повинна супроводжуватися підвищенням рівня цифрової компетентності персоналу. Для цього доцільно проводити систематичне навчання працівників щодо використання сучасних інформаційних технологій, цифрових платформ та автоматизованих систем управління.

Важливе значення має також розвиток систем електронного документообігу та безпаперових технологій. Використання цифрових документів забезпечує підвищення оперативності обробки інформації, скорочення адміністративних витрат та оптимізацію управлінських процесів. У сучасних умовах розвитку цифрової економіки перспективним напрямом модернізації є використання хмарних технологій та цифрових платформ для забезпечення гнучкості системи менеджменту. Хмарні сервіси дозволяють забезпечити централізоване зберігання інформації, підтримку безперервності бізнес-процесів та підвищення мобільності управлінської діяльності.

Для оцінювання ефективності модернізації сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту доцільно проаналізувати очікувані результати впровадження інноваційних цифрових технологій.

Таблиця 3.2

Очікувані результати модернізації системи інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта»

Показник	Очікуваний результат
Швидкість обробки інформації	Підвищення
Якість управлінських рішень	Покращення
Рівень автоматизації процесів	Зростання
Якість логістичних послуг	Підвищення
Рівень клієнто-орієнтованості	Зростання
Ефективність внутрішніх комунікацій	Покращення
Рівень інформаційної безпеки	Посилення
Конкурентоспроможність підприємства	Підвищення

Примітка. Сформовано автором на основі проведених досліджень.

Проведене дослідження свідчить, що модернізація сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» повинна здійснюватися комплексно та охоплювати всі ключові напрями управлінської діяльності підприємства. Використання сучасних цифрових технологій, автоматизованих інформаційних систем, аналітичних платформ та інноваційних методів управління сприятиме підвищенню ефективності функціонування системи менеджменту та забезпеченню конкурентних переваг підприємства.

Отже, стратегічні напрями модернізації сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта» пов'язані з подальшим розвитком цифровізації управлінських процесів, автоматизацією логістичної діяльності, використанням сучасних аналітичних систем, розвитком інформаційної безпеки та підвищенням рівня цифрової компетентності персоналу. Реалізація запропонованих заходів дозволить

підприємству забезпечити стабільний розвиток, підвищити ефективність управлінської діяльності та зміцнити конкурентні позиції на ринку логістичних послуг.

ВИСНОВКИ

Інформаційне забезпечення є однією з ключових складових ефективного функціонування системи управління підприємством. В умовах цифровізації економіки та стрімкого розвитку інформаційних технологій саме якісне інформаційне забезпечення формує основу для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, забезпечує координацію діяльності структурних підрозділів та сприяє підвищенню результативності управлінських процесів.

Досліджено теоретичні засади інформаційного забезпечення менеджменту та визначено сучасні підходи до його організації. Встановлено, що інформація в сучасних умовах виступає стратегічним ресурсом підприємства, а ефективність її використання безпосередньо впливає на конкурентоспроможність організації. Узагальнення наукових підходів до трактування поняття «інформація» дозволило визначити її роль у системі управління та виокремити основні функції, які забезпечують підтримку управлінської діяльності. Обґрунтовано, що сучасні технології інформаційного забезпечення, зокрема ERP-системи, CRM-системи, системи електронного документообігу, хмарні сервіси та ВІ-платформи, створюють передумови для підвищення ефективності діяльності підприємства.

Здійснено аналіз сучасного інформаційного забезпечення системи менеджменту ТОВ «Нова пошта». Дослідження показало, що підприємство займає провідні позиції на ринку логістичних послуг України та активно використовує сучасні цифрові технології для підтримки управлінських процесів. Встановлено, що система інформаційного забезпечення підприємства має комплексний характер та включає інформаційні ресурси, цифрові технології, інформаційні потоки, системи аналітики та інформаційної безпеки. Проведений аналіз засвідчив, що використання ERP-та CRM-систем, мобільних застосунків, систем електронного документообігу й аналітичних платформ забезпечує автоматизацію бізнес-процесів, оптимізацію логістичних операцій та покращення взаємодії з клієнтами.

Проведене дослідження дозволило виявити окремі напрями, що потребують подальшого вдосконалення. Серед них важливе місце займають питання розвитку інформаційної безпеки, модернізації цифрової інфраструктури, інтеграції сучасних аналітичних платформ, а також підвищення рівня цифрової компетентності персоналу. Встановлено, що в умовах активного розвитку цифрових технологій підприємство повинно забезпечувати постійне оновлення систем інформаційного забезпечення та адаптувати їх до змін зовнішнього середовища.

Обґрунтовано стратегічні напрями модернізації сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту ТОВ «Нова пошта». Запропоновано заходи щодо розвитку ERP- і CRM-систем, використання технологій Big Data та BI-аналітики, впровадження інструментів штучного інтелекту, розвитку концепції Smart Logistics, автоматизації логістичних процесів та використання хмарних сервісів. Доведено, що реалізація запропонованих заходів сприятиме підвищенню ефективності управлінських процесів, покращенню якості логістичних послуг, зростанню рівня клієнто-орієнтованості та зміцненню конкурентних переваг підприємства.

Модернізація сучасних методів інформаційного забезпечення менеджменту є важливою умовою забезпечення ефективного функціонування підприємства та його сталого розвитку в умовах цифрової трансформації економіки. Запропоновані рекомендації можуть бути використані у практичній діяльності ТОВ «Нова пошта» для вдосконалення системи менеджменту та підвищення ефективності управлінської діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августин Р.Р., Богач Ю.А. Управління інформаційними зв'язками: навчальний посібник. Тернопіль: ТНЕУ, 2013. 240 с.
2. Антоненко В. М., Мамченко С. Д., Рогушина Ю. В. Сучасні інформаційні системи і технології: управління знаннями : навч. посібник. Ірпінь : Нац. університет ДПС України, 2016. 212 с.
3. Добровольська Л. О., Черевко О. О.. Інформаційні системи в промисловості : навчальний посібник. Маріуполь : ПДТУ, 2014. 238 с.
4. ДСТУ 2226–93. Автоматизовані системи. Терміни та визначення. Державні стандарти України. Document. URL: <http://document.ua/avtomatizovani-sistemi.-termini-ta-viznachennja-nor16796.html> (дата звернення 15.03.2026)
5. ДСТУ 2481-94 Системи оброблення інформації. Інтелектуальні інформаційні технології. Терміни та визначення. Budstandart. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=79130 (дата звернення 14.02.2026)
6. Засійбіда М. Формування інформаційної системи для ефективного управління підприємством. *Матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції з Міжнародною участю «Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах сучасних викликів»*. 4 травня 2023 р. Тернопіль. ЗУНУ.
7. Заставнюк Л.І., Заставнюк Б.М. Організація комунікаційних процесів в діяльності підприємства. *Матеріали доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції з Міжнародною участю «Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах війни та післявоєнної відбудови України»*. Частина 1. ЗУНУ. 2022.
8. Зошук С. Сучасні методи інформаційного забезпечення менеджменту як чинник підвищення ефективності управління підприємством. *Матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Актуальні проблеми менеджменту та*

публічного управління в умовах сучасних викликів». 22 травня 2026 р. Тернопіль. ЗУНУ.

9. Інформаційні технології. Вікіпедія. [https://uk.wikipedia.org/wiki/Інформаційні технології](https://uk.wikipedia.org/wiki/Інформаційні_технології) (дата звернення 12.03.2026)

10. Калінеску Т.В., Ліхоносова Г.С., Антіпов О.М. Інформаційні системи і технології в оподаткуванні : навчальний посібник. Луганськ : СНУ ім. В. Даля, 2011. 407 с.

11. Карпенко М.Ю., Манакова Н.О., Гавриленко І. О. Технології створення програмних продуктів та інформаційних систем : навч. посіб. Харків : ХНУМГ імені О. М.Бекетова, 2017. 94 с.

12. Клімушин П.С., Орлов О.В., Серенок А.О. Інформаційні системи та технології в економіці : навч. посіб. Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2011. 448 с.

13. Костріков С.В., Сегіда К.Ю. Географічні інформаційні системи : навчально-методичний посібник. Харків, 2016. 82 с.

14. Лазаренко Д.О. Системний підхід до створення інформаційної інфраструктури на підприємстві. Економіка. Фінанси. Право. 2013. № 1. С. 7-9.

15. Морзе Н.В., Піх О.З. Інформаційні системи. Івано-Франківськ : «ЛілеяНВ», 2015. 384 с.

16. Мясіщев О.А. Мережні інформаційні технології. Хмельницький : 68 ХНУ, 2012. 422 с.

17. Офіційний сайт ТОВ «Нова Пошта». URL: <https://novaposhta.ua/>

18. Пінчук Н.С. Інформаційні системи і технології в маркетингу. К. : КНЕУ, 2011. 251 с.

19. Пістунов І.М., Борщ Т.В. Інформаційні системи в фінансово-кредитних установах. К.: «Центр учбової літератури», 2013. 234 с.

20. Планування ресурсів підприємства. Вікіпедія. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Планування ресурсів підприємства](https://uk.wikipedia.org/wiki/Планування_ресурсів_підприємства) (дата звернення 15.02.2026)

21. Пономаренко В.С., Золотарьова І.О., Бутова Р.К. Інформаційні системи в економіці : навч. посібник. Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. 176 с.
22. Поняття корпоративної системи і мережі. Codoschool. URL: <https://codoschool.ru/uk/internet/ponyatie-korporativnoi-sistemy-i-seti-ponyatiekorporativnoi.html>
23. Поняття хмарних обчислень: основні моделі та характеристики. Onbiz. URL: <https://onbiz.biz/cloud-computing-models/> (дата звернення 11.02.2026)
24. Попова М.О. Корпоративні інформаційні системи (КІС) в управлінні. О. : ТЕС, 2012. 111 с.
25. Про інформацію : Закон України від 02 жов. 1992 р. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 12.04.2026)
26. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 16 жов. 2020 р. № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 15.04.2026)
27. Пурій Г.М. Інформаційні системи і технології в управлінні діяльністю підприємства. Ефективна економіка. 2019. №6. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7127> (дата звернення 13.02.2026)
28. Рибалко Л.П. Застосування сучасних корпоративних інформаційних систем в управлінні підприємствами. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2015. Вип. 15(3). С. 82-85.
29. Серант А., Огірко І., Огірко О. Інформаційна технологія та формула управління змінами. ЛРІДУ. URL: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_51/fail/9.pdf (дата звернення 09.02.2026)
30. Сілаєнков О.М. Комп'ютерні системи підтримки прийняття рішень. Ukrdoc. URL: <https://ukrdoc.com.ua/text/34550/index-1.html> (дата звернення 09.03.2026)

31. Тичковська А.Я., Островерхов В.М. Інформаційні технології як управлінська категорія. Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Сучасні тренди інноваційного розвитку», 28 жовтня 2021 року. Івано-Франківськ : НАІР, 2021. С. 145-147.

32. Тичковська А.Я., Островерхов В.М. Структура інформаційної системи управління підприємством. Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Економіко-фінансові механізми здійснення соціально-економічного розвитку України», 1 червня 2021 року. Івано-Франківськ : НАІР, 2021. С. 190-193.

33. Управління торговим підприємством. Tqm. URL: https://tqm.com.ua/products/trade_enterprisev8 (дата звернення 19.03.2026)

34. Шило С. Г., Щербак Г. В., Огурцова К. В. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник. Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. 220 с.

35. Шкільняк М.М., Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І. О. Менеджмент: навчальний посібник. Тернопіль: Крок. 2017. 252 с.

36. Янчук Т. В. Алгоритм впровадження інформаційних технологій в сучасний бізнес. Науковий вісник Херсонського державного університету. 70 Економічні науки. 2014. Вип. 5. Ч. 3. С. 128-130.

37. Ясінецька І., Мушеник І. Інформаційні системи і технології в управлінні діяльністю підприємства. Збірник наукових праць ЛОГОС. 2020. URL: <https://doi.org/10.36074/15.05.2020.v1.2>

38. Яценко О.І. Основні поняття та переваги хмарних технологій. Zu. URL: http://eprints.zu.edu.ua/12953/1/Yatsenko_OI_tczy_it2014.pdf