

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ

ІВАНИШИН ОЛЕКСАНДР ОЛЕКСАНДРОВИЧ

УДК-332.8

**«РОЗРОБКА СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ З МЕТОЮ
ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА (НА ПРИКЛАДІ
КП «УПРАВЛІННЯ БУДИНКАМИ»)**

Спеціальність 051- економіка

Автореферат

Дипломної роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»

Тернопіль, 2019

Роботу виконано на кафедрі економічної кібернетики Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України

Керівник роботи: кандидат економічних наук , професор
Бакушевич Іванна Всеволодівна

Рецензент: кандидат економічних наук, доцент
Ціх Галина Володимирівна

Захист відбудеться 23 грудня 2019 р. о 10-00 годині на засіданні екзаменаційної комісії № у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя за адресою:46001, м. Тернопіль, вул. Танцорова 2, навчальний корпус № 5, ауд. .

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми роботи. Досить велике значення для забезпечення ефективності діяльності підприємств сфери комунального обслуговування громадян мають фактори впливу інновацій з використанням сучасних інформаційних та електронно-цифрових технологій, де система електронних послуг, а також напрямки її вдосконалення відіграють важливу роль у їх роботі. Адже переведення будь-якої адміністративної послуги в електронний формат вимагає її оптимізації, перегляду процесів взаємодії між державними органами влади і користувачами даних послуг.

Підвищення ефективності підприємницької діяльності комунальних підприємств відбувається не тільки у столиці і великих містах, але також є актуальним для малих і середніх міст України. Питання розробки та вдосконалення системи електронних послуг стоїть на першому місці для покращення обслуговування населення у керівників багатьох комунальних підприємств.

Дослідження, які нами проводились на КП «Управління будинками» дали змогу детально з'ясувати проблеми і визначити ті бізнес-процеси, які потрібно вдосконалити для підвищення ефективності обслуговування населення міста Буськ.

Метою магістерської роботи є дослідження та використання теоретико-методичних і практичних положень автоматизації бізнес-процесів з надання електронних послуг для підвищення ефективності роботи комунальних підприємств в умовах становлення цифрової економіки.

Для досягнення поставленої мети були визначені наступні завдання:

1. дослідити основні теоретичні і методичні положення формування системи електронних послуг;
2. з'ясувати переваги, які надає система електронних послуг в умовах інформаційного суспільства;
3. здійснити класифікацію бізнес-процесів, які здійснюються на підприємствах сфери комунальних послуг;

4. визначити та описати бізнес-процеси підприємства КП «Управління будинками»;
5. проаналізувати фінансовий стан підприємства;
6. запропонувати напрями покращення бізнес-процесу автоматизації надання послуг на підприємстві;
7. розрахувати вартість та час окупності створеного бізнес-процесу.

Об'єктом дослідження є бізнес-процеси надання електронних послуг на підприємстві.

Предметом дослідження є теоретичні і практичні аспекти ефективності бізнес-процесу системи автоматизації електронних послуг на комунальному підприємстві «Управління будинками» та напрями її удосконалення.

База дослідження. Комунальне підприємство КП «Управління будинками» міста Буськ. В роботі використані матеріали з підприємства, дані його фінансової звітності за 2016, 2017, 2018 роки.

Методи дослідження. В процесі проведення досліджень були використані наступні наукові методи: логіко-аналітичні та експериментальні методи отримання інформації, структурного групування і структурно-логічного аналізу, економіко-статистичні та графічні методи кількісного і якісного аналізу даних, ситуаційного аналізу, експертних і бальних оцінок, математичного моделювання.

Джерела дослідження: наукові монографії, статті в періодичних видання, посібники з питань інноваційного розвитку, автоматизації та комп'ютеризації сфери комунальних послуг, інформаційно-аналітичні матеріали з комунальних підприємств.

Наукова новизна одержаних результатів. Автоматизовано бізнес-процес оплати житлово-комунальних послуг з використанням ЕОМ на КП «Управління будинками» за допомогою програмного продукту ARIS Express.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці рекомендацій для комунальних підприємств щодо створення та оновлення

існуючих електронних послуг з метою оптимізації їх функцій та зацікавленні громадян користуватись ними.

Апробація результатів роботи. За результатами досліджень магістерської роботи опубліковано тези у VII Міжнародній науково-технічній конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій», 2019 р. на тему: «Розвиток системи електронних послуг з метою підвищення їх ефективності» .

Структура роботи: Магістерська робота складається зі вступу, шести розділів, висновків, переліку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи 95 сторінки комп'ютерного тексту, вона містить 18 рисунків, 4 таблиці, додатки на 8 сторінках. В ній використано 34 літературних джерела.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** розкрито актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету, завдання, об'єкт, предмет, методи дослідження.

У **розділі «Теоретико-методологічні основи розробки системи електронних послуг»** проведені теоретичні дослідження по основним положенням формування системи електронних послуг в Україні. Визначено основні переваги та недоліки в наданні послуг населенню. Проведено групування і класифікацію видів електронних послуг в умовах інформаційного суспільства, а також дали визначення інноваційному проекту, як концепції запровадження електронних послуг у сфері комунального обслуговування.

У **розділі «Дослідження ефективності діяльності підприємства КП «Управління будинками»** проаналізовано методологію дослідження ефективності роботи підприємства. Дано загальну характеристику діяльності підприємства КП «Управління будинками». Визначено організаційну структуру підприємства, що дало можливість встановити її тип, а саме лінійно-функціональний, що передбачає розподіл повноважень та відповідальність за функціями управління і прийняття рішень по вертикалі.

Проаналізовано майновий та фінансовий стан підприємства КП «Управління будинками» за 2016, 2017, 2018 роки, де визначили, що, незважаючи на деяку позитивну динаміку у фінансових показниках, підприємство все ще перебувало в досить скрутному становищі.

У розділі «Проектування системи електронних послуг на КП «Управління будинками» на підставі визначення поняття бізнес-процесу «оплата комунальних послуг» було запропоновано заходи щодо його вдосконалення.

Запропоновано проект по автоматизації бізнес-процесу «оплати комунальних послуг» для підприємства КП «Управління будинками», в якому детально описано послідовність дій, які потрібно виконати для запровадження проекту. Також було сплановано роботи по виконанню проекту в якому визначено основні етапи, зокрема: планування та декомпозиція цілей, визначення операцій, робіт та задач, оцінка затраченого часу на операції, планування ресурсів необхідних для роботи над проектом, терміни початку та закінчення проекту, оцінка вартості проекту, розроблення бюджету і також планування процесу реалізації проекту і управління його якістю.

Висновки

Практичне значення дослідження даної теми полягають у необхідності створення та оновлення існуючих послуг комунальних підприємств у малих містах України з метою оптимізації їх функцій та зацікавленні громадян користуватись електронними послугами. При цьому слід пам'ятати, що для отримання бажаних результатів для комунальних підприємств і ефективного користування електронними послугами споживачами, обидві сторони повинні знайти для себе певні переваги. Комунальні підприємства отримають зменшення числа боржників, спрощення бізнес-процесу та економію часу управління фінансами. Тому, для задоволення потреб споживачів на

комунальному підприємстві і буде створено проект «Розумний комунальник» надання електронної послуги «оплати житлово-комунальних послуг».

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ АВТОРОМ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ РОБОТИ

Іванишин О. О. Розвиток системи електронних послуг з метою підвищення їх ефективності / О. О. Іванишин // Тези доповідей VII Міжнародній науково-технічній конференції молодих учених та студентів "Актуальні задачі сучасних технологій" – Тернопіль, ТНТУ, 2018.

АНОТАЦІЯ

Іванишин О.О. Розробка системи електронних послуг з метою підвищення ефективності підприємства (на прикладі КП «Управління будинками»). – Рукопис

Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за напрямом підготовки 051 «Економіка» - Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя. – Тернопіль. 2019.

Магістерську роботу виконано на 95 аркушах, містить 18 рисунків, 4 таблиці, додатки на 5 сторінках, використано 34 літературних джерела.

Об'єкт дослідження - бізнес-процес надання електронних послуг на підприємстві.

Предмет дослідження - є теоретичні і практичні аспекти ефективності бізнес-процесу автоматизації електронних послуг на комунальному підприємстві «Управління будинками» та напрями її удосконалення.

Методи дослідження: логіко-аналітичні та експериментальні методи отримання інформації, структурного групування і структурно-логічного аналізу, економіко-статистичні та графічні методи кількісного і якісного аналізу даних, ситуаційного аналізу, експертних і бальних оцінок, математичного моделювання.

В першому розділі розкрито теоретико-методологічні основи формування системи електронних послуг на підприємстві. В другому розділі досліджено діяльність підприємства КП «Управління будинками», проаналізовано його фінансовий стан. В третьому розділі описано проект автоматизації системи електронних послуг та сплановано роботи по виконанню проекту. В четвертому розділі створено модель бізнес-процесу за допомогою ЕОМ в програмному продукті ARIS Express. В п'ятому розділі дано обґрунтування економічної ефективності створено проекту. В шостому розділі досліджено охорону праці та план дій в надзвичайних ситуація на КП «Управління будинками».

Ключові слова: ефективність, електронні послуг, комунальне підприємство, бізнес-процес, моделювання.

ABSTRACTS

Ivanyshyn O.O. Development of the system of electronic services for the purpose of increase of efficiency of the enterprise (on the example of ME «Houses Management »). - Manuscript

Study on obtaining an educational qualification level of Master's Degree in 051 "Economics" - Ternopil Ivan Puluj National Technical University. - Ternopil. 2019.

The master's thesis is completed on 95 sheets, contains 18 drawings, 4 tables, attachments on 5 pages.

The object of study is the business process of providing electronic services at the enterprise.

The subject of the study - theoretical and practical aspects of the business process of electronic services' efficiency at the municipal enterprise "House Management" and directions of its improvement.

Research methods: logical-analytical and experimental methods of obtaining information, structural grouping and structural-logical analysis, economic-

statistical and graphical methods of quantitative and qualitative data analysis, situational analysis, expert and point estimates, mathematical models.

The first chapter describes the theoretical and methodological foundations of an electronic services system development at the enterprise. The activity of the enterprise ME "House Management" is investigated in the second chapter; its financial status is analyzed. The third section describes the project of the electronic services automation system and the planning implementation of the project. Business process model using the ARIS Express software described in the fourth section. The fifth section provides a justification for the cost effectiveness of the proposed project. Chapter six explores occupational safety and emergency management at the ME House Management.

Keywords: efficiency, electronic services, municipal enterprise, business process, modeling.