

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет водного господарства та природокористування

Кафедра державного управління, документознавства та інформаційної
діяльності

Пояснювальна записка

до дипломної роботи

Освітньо-кваліфікаційний рівень «бакалавр»

на тему «Удосконалення організації діловодства у ТОВ «ЛІА-Захід»»

Виконала:

Студентка 4 курсу групи ІБАС-41

Хома Анастасія Анатоліївна

Керівник:

Корбутяк В. І.

Рецензент Цецик Я.П.

Рівне 2024

Ім'я користувача:
Анастасія Анатоліївна Хома

ID перевірки:
1016391096

Дата перевірки:
27.06.2024 14:53:04 MSK

Тип перевірки:
Doc vs Library

Дата звіту:
27.06.2024 14:59:05 MSK

ID користувача:
6021

Назва документа: дипломна. хома (2).docx

Кількість сторінок: 66 Кількість слів: 12303 Кількість символів: 100778 Розмір файлу: 101.89 KB ID файлу: 1016204172

5.78% Схожість

Найбільша схожість: 0.51% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1000095805)

Пошук збігів з Інтернетом не проводився

5.78% Джерела з Бібліотеки 975 Сторінка 68

0.02% Цитат

Цитати 2 Сторінка 69

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел

ЗМІСТ

| | |
|--|-----------|
| ВСТУП..... | 3 |
| РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОДСТВА..... | 6 |
| 1.1. Поняття і значення діловодства в сучасних умовах..... | 6 |
| 1.2. Нормативно-правова база ведення бізнесу в Україні..... | 10 |
| 1.3. Сучасні тенденції організації діловодства..... | 16 |
| РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ІСНУЮЧОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОФІСОМ В ТОВ «ЛІА-ЗАХІД»..... | 26 |
| 2.1. Загальні характеристики ТОВ «Ліа-Захід»..... | 26 |
| 2.2. Організаційна структура та функції система діловодства в ТОВ «Ліа-Захід»..... | 32 |
| 2.3. Аналіз проблем і недоліків організації діловодства в ТОВ «Ліа- Захід»..... | 39 |
| РОЗДІЛ III. ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОФІСНОЇ РОБОТИ В ТОВ «ЛІА-ЗАХІД»..... | 48 |
| 3.1. Рекомендації щодо управління діловодством..... | 48 |
| 3.2. Впровадження інформаційних технологій в процес управління документообігом..... | 53 |
| ВИСНОВОК ТА ПРОПОЗИЦІЇ..... | 60 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ..... | 62 |

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасній ситуації інтенсивного розвитку інформаційних технологій і посилення конкуренції на ринку, кожна компанія стикається з необхідністю оптимізації внутрішніх процесів для підвищення ефективності та конкурентоспроможності. Ведення обліку є одним з ключових елементів управлінської діяльності, що забезпечує належний облік, зберігання та обробку документів, необхідних для оперативного управління та прийняття рішень. Незважаючи на значний прогрес в автоматизації офісних процесів, багато компаній все ще стикаються з проблемами, пов'язаними з організацією управління документами, які можуть негативно вплинути на загальну продуктивність та ефективність. ТОВ "Ліа-Захід" не є винятком. Це може стати важливим кроком для поліпшення організації офісної роботи компанії, підвищення її операційної ефективності та стратегічного розвитку.

Мета та завдання дослідження. Полягає в аналізі існуючих процесів документообігу та розробці рекомендацій щодо їх оптимізації з метою підвищення ефективності управлінської діяльності компанії. Це включає вивчення сучасних підходів до автоматизації діловодства, вдосконалення системи зберігання та обробки документів, а також впровадження інноваційних технологій для забезпечення швидкого доступу до інформації та зменшення паперової роботи. Для досягнення поставленої мети в даній задачі передбачені наступні завдання:

- провести аналіз існуючої системи діловодства у ТОВ "ЛІА-Захід", виявити основні проблеми та недоліки в організації документообігу.
- дослідити сучасні методи та технології управління документами, які можуть бути застосовані для вдосконалення діловодства.
- проаналізувати дані про обсяг і структуру документообігу в компанії, а також оцінити ефективність поточних процесів обробки документів.

- розробити рекомендації щодо автоматизації процесів діловодства, включаючи вибір відповідного програмного забезпечення та обладнання.
- розробити проект впровадження електронного документообігу в ТОВ "ЛПА-Захід" з урахуванням особливостей діяльності компанії.
- оцінити економічну та організаційну ефективність запропонованих заходів, обґрунтувати доцільність їх впровадження.
- розробити план заходів для навчання персоналу компанії новим методам роботи з документами.

Предмет дослідження. Предметом дослідження є процеси організації діловодства у ТОВ "ЛПА-Захід", включаючи методи зберігання, обробки та передачі документів, а також можливості їх автоматизації та оптимізації з використанням сучасних технологій.

Методи дослідження:

- **аналіз літератури та нормативних документів:** дослідження теоретичних основ та сучасних підходів до організації діловодства, а також нормативних актів, що регулюють документообіг.
- **метод спостереження:** вивчення та документування поточних процесів діловодства у ТОВ "ЛПА-Захід" для виявлення недоліків та проблемних зон.
- **анкетування та інтерв'ювання персоналу:** збір інформації про існуючі проблеми у документообігу та визначення потреб співробітників у вдосконаленні діловодства.
- **SWOT-аналіз:** оцінка сильних і слабких сторін поточної системи діловодства, а також можливостей і загроз, пов'язаних з її вдосконаленням.

Структура роботи. Дипломна складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел.

Перший розділ присвячений теоретичним основам організації діловодства, її важливості і ролі в сучасних умовах.

2-й розділ включає в себе аналіз існуючої системи діловодства ТОВ "Ліа-Захід", оцінку ефективності документообігу та виявлення основних проблем.

У розділі 3 були розроблені пропозиції щодо поліпшення організації роботи, такі як впровадження нових технологій і автоматизація процесів, а також проведена оцінка економічної ефективності пропонованих заходів. Враховуючи важливість і практичну значимість вдосконалення організації діловодства, результати даного дослідження допоможуть оптимізувати внутрішні процеси не тільки ТОВ "Ліа-Захід", а й інших організацій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОДСТВА

1.1. Поняття і значення діловодства в сучасних умовах

Діловодство, як одна з основних складових управлінської діяльності, має вагоме значення для ефективного функціонування будь-якої організації чи підприємства. Воно охоплює процеси створення, обробки, зберігання та використання документів, які є важливим джерелом інформації для прийняття управлінських рішень.

Діловодство (або документообіг) визначається як система створення, обробки, реєстрації, розповсюдження, зберігання та використання документів в організації. Це процес, який забезпечує належне управління документами на всіх етапах їх життєвого циклу: від моменту їх створення до знищення або передачі в архів.

Відповідно до визначення, діловодство включає в себе:

- створення документів (підготовка, складання та оформлення);
- прийом та реєстрація документів, що надходять;
- розповсюдження документів в межах організації;
- обробка та контроль виконання документів;
- зберігання документів;
- забезпечення доступу до документів;
- знищення або архівування документів [45].

Діловодство є фундаментальною складовою системи управління, оскільки забезпечує організацію та контроль над інформаційними потоками. Чітка та структурована система діловодства дозволяє керівникам швидко знаходити потрібні документи, що значно полегшує процес прийняття рішень.

Правова значимість: документи є офіційними свідченнями діяльності організації, що мають юридичну силу. Вони можуть бути використані як

докази у випадках судових спорів або перевірок з боку контролюючих органів. Таким чином, належне ведення діловодства допомагає зберігати юридичну захищеність організації.

Інформаційна функція: документи є важливим джерелом інформації про діяльність організації. Вони містять дані про виконані операції, прийняті рішення, внутрішні та зовнішні комунікації. Це дозволяє керівництву аналізувати минулі дії та планувати майбутні кроки.

Збереження історії організації: діловодство забезпечує збереження історичних даних про діяльність організації. Це важливо не лише для поточної роботи, але й для майбутніх поколінь співробітників та дослідників. Архівні документи можуть використовуватися для проведення ретроспективних аналізів та вивчення розвитку організації.

Економічна ефективність: раціонально організована система діловодства дозволяє знизити витрати на зберігання та обробку документів. Використання сучасних інформаційних технологій та автоматизація процесів діловодства сприяють підвищенню продуктивності праці та економії ресурсів.

Контроль за виконанням рішень: документування управлінських рішень та їх виконання дозволяє забезпечити контроль за реалізацією запланованих заходів. Це допомагає уникати недоліків у виконанні завдань та вчасно вносити корективи у процес роботи.

Організація внутрішньої комунікації: діловодство сприяє налагодженню ефективної внутрішньої комунікації в організації. Документи, що циркулюють між відділами, забезпечують узгодженість дій різних підрозділів, що важливо для досягнення загальних цілей [22].

В сучасних умовах розвитку інформаційних технологій діловодство зазнає значних змін. Основні тенденції включають:

1. Автоматизація діловодства. Використання спеціалізованого програмного забезпечення для автоматизації процесів створення, обробки та зберігання документів. Це дозволяє зменшити ручну працю, підвищити

точність та швидкість обробки документів. Основні переваги автоматизації включають підвищення продуктивності, зменшення витрат, підвищення точності, покращення доступності інформації, забезпечення безпеки та інтеграцію з іншими управлінськими системами. Автоматизовані системи забезпечують точність та надійність даних, виключаючи помилки, пов'язані з ручним введенням інформації. Вони також дозволяють легко відстежувати історію змін у документах. Автоматизовані системи можуть бути інтегровані з іншими управлінськими системами підприємства, що забезпечує єдину інформаційну інфраструктуру та підвищує ефективність управління.

2. Електронний документообіг. Електронний документообіг (ЕДО) – це система управління документами в електронному форматі, що забезпечує автоматизацію процесів створення, обробки, передачі, зберігання та пошуку документів. ЕДО дозволяє зменшити обсяг паперової роботи, підвищити швидкість і точність обробки документів, а також забезпечує зручний доступ до інформації в режимі реального часу.

Основні переваги ЕДО включають зниження витрат на зберігання та обробку паперових документів, підвищення ефективності управлінських процесів, а також забезпечення безпеки та конфіденційності даних через використання шифрування та електронних підписів. ЕДО інтегрується з іншими управлінськими системами підприємства, що створює єдину інформаційну інфраструктуру та покращує загальну ефективність роботи організації.

3. Використання хмарних технологій. Використання хмарних технологій у діловодстві передбачає зберігання та обробку документів у хмарних сервісах, що забезпечує доступ до інформації з будь-якого місця та у будь-який час. Це підвищує мобільність і гнучкість роботи, спрощує спільну роботу над документами та полегшує обмін інформацією.

Хмарні технології також забезпечують високу надійність зберігання даних, автоматичне резервне копіювання та захист від втрат інформації.

Вони включають вбудовані механізми безпеки, такі як шифрування даних та контроль доступу, що забезпечує конфіденційність та цілісність документів.

4. Захист інформації. Захист інформації в діловодстві є критично важливим для збереження конфіденційності, цілісності та доступності даних. Це включає впровадження політик і процедур, що гарантують, що тільки уповноважені особи мають доступ до чутливої інформації, а також застосування технологій, таких як шифрування, антивірусні програми і брандмауери, для запобігання несанкціонованому доступу та кібератакам.

Основні аспекти захисту інформації включають контроль доступу, який забезпечує, що лише визначені працівники можуть отримувати і обробляти певні дані, та аудит і моніторинг, що дозволяють відслідковувати використання інформації та виявляти будь-які порушення безпеки. Також важливу роль відіграє навчання персоналу правилам безпеки, що знижує ризик людських помилок. [18]

Дотримання законодавчих вимог і стандартів, таких як GDPR для захисту персональних даних, є ще одним ключовим елементом. Це не тільки допомагає уникнути юридичних санкцій, але й підвищує довіру з боку клієнтів і партнерів, забезпечуючи відповідальне ставлення до обробки їхніх даних.

5. Інтеграція з іншими системами управління. Інтеграція систем діловодства з іншими системами управління є важливим аспектом сучасного бізнесу, що забезпечує ефективність і узгодженість роботи організації. Така інтеграція дозволяє автоматизувати процеси, зменшити дублювання даних та підвищити точність інформації.

Поєднання систем діловодства з CRM (системами управління взаємовідносинами з клієнтами) та ERP (системами планування ресурсів підприємства) дозволяє створювати єдине інформаційне середовище. Це забезпечує швидкий доступ до необхідної інформації, покращує координацію між відділами та сприяє прийняттю більш обґрунтованих рішень.

Важливими аспектами інтеграції є забезпечення сумісності систем, безперебійний обмін даними та дотримання стандартів безпеки. Використання API (інтерфейсів прикладного програмування) та інших сучасних технологій допомагає досягти високого рівня інтеграції, що сприяє підвищенню загальної продуктивності та конкурентоспроможності підприємства.

Діловодство є критично важливою частиною управлінської діяльності, що забезпечує ефективне функціонування організації. Правильно організована система діловодства сприяє підвищенню продуктивності, забезпечує правову захищеність та зберігає історичні дані про діяльність підприємства. В умовах сучасного розвитку інформаційних технологій важливо впроваджувати новітні підходи до організації діловодства, що дозволить забезпечити його відповідність вимогам часу та підвищити ефективність управлінської діяльності.

1.2. Нормативно-правова база діловодства в Україні

Нормативно-правова база діловодства в Україні регулює процеси створення, обробки, зберігання та використання документів у державних та приватних установах. Вона включає низку законів, постанов, інструкцій та стандартів, що визначають правила та процедури діловодства, забезпечуючи ефективність і відповідність документообігу.

Основні Закони України, що регулюють діловодство:

- Закон України "Про інформацію": визначає основні принципи інформаційних відносин, права та обов'язки суб'єктів інформаційної діяльності. Цей закон регламентує доступ до інформації та її захист, що є основоположним для діловодства. [12]
- Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг": Регулює використання електронних документів, порядок їх створення, зберігання та передачі, а також встановлює правові засади електронного документообігу. Важливою

складовою цього закону є забезпечення юридичної сили електронних документів. [11]

- Закон України "Про захист персональних даних": Забезпечує захист прав громадян при обробці їхніх персональних даних, зокрема, в процесі ведення діловодства. Закон визначає принципи обробки персональних даних, права суб'єктів даних та обов'язки операторів. [10]
- Закон України "Про національний архівний фонд та архівні установи": Визначає порядок створення, зберігання, обліку та використання документів, що мають історичну, наукову, культурну цінність, та входять до Національного архівного фонду. [13]

Постанови Кабінету Міністрів України та інші підзаконні акти:

- Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Типового положення про службу діловодства органу виконавчої влади": Визначає організаційні засади діяльності служб діловодства в органах виконавчої влади, їхні завдання та функції. [12]
- Наказ Міністерства юстиції України "Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях": Установлює загальні вимоги до ведення діловодства та зберігання документів, порядок оформлення документів, строки їх зберігання та процедури передачі до архівів.
- Державні стандарти України (ДСТУ): Встановлюють вимоги до оформлення документів, їх класифікації, структури та реквізитів. Наприклад, ДСТУ 4163-2003 "Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до

оформлювання документів" регламентує оформлення управлінської документації.

Міністерства та відомства України відіграють ключову роль у формуванні та реалізації політики діловодства в своїх галузях, забезпечуючи виконання загальнодержавних нормативних актів і створюючи внутрішні документи, які конкретизують і адаптують загальні правила до специфіки своєї діяльності.

Основні функції міністерств та відомств у регулюванні діловодства:

Розробка та затвердження внутрішніх нормативних актів: міністерства та відомства видають внутрішні накази, положення, інструкції та розпорядження, що деталізують загальні вимоги законодавства до ведення діловодства з урахуванням специфіки галузі. Наприклад, Міністерство охорони здоров'я України має свої нормативні документи щодо ведення медичної документації, тоді як Міністерство освіти і науки України регулює діловодство в навчальних закладах.

Контроль та координація діловодства в підпорядкованих установах: міністерства та відомства здійснюють контроль за дотриманням правил діловодства у підпорядкованих установах. Вони проводять перевірки, надають методичну допомогу, організовують навчання та підвищення кваліфікації працівників, відповідальних за ведення документації.

Інформаційно-методична підтримка: для забезпечення ефективного діловодства міністерства та відомства розробляють методичні рекомендації, інструкції, зразки документів та інші інформаційні матеріали. Це допомагає уніфікувати процеси документообігу, зменшити кількість помилок та підвищити якість ведення документації.

Впровадження сучасних технологій: міністерства та відомства активно впроваджують новітні інформаційні технології для автоматизації діловодства. Це включає розробку і впровадження електронних систем документообігу (ЕСДО), електронних цифрових підписів (ЕЦП), систем захисту інформації. Наприклад, Міністерство цифрової трансформації

України працює над створенням та впровадженням національної електронної платформи документообігу. [33]

Архівування та зберігання документів: міністерства та відомства розробляють і впроваджують правила архівування та зберігання документів у своїх галузях. Це включає визначення строків зберігання документів, порядок їх передачі до архівних установ, а також методи знищення документів, що втратили актуальність. Для цього можуть бути розроблені галузеві архівні інструкції та положення.

Приклади регулюючих органів та їх функцій:

- Міністерство освіти і науки України:
 - розробка інструкцій з ведення навчальної документації.
 - контроль за дотриманням правил документообігу в навчальних закладах.
 - впровадження електронних журналів і систем оцінювання.
- Міністерство охорони здоров'я України:
 - встановлення вимог до медичної документації.
 - організація системи електронного здоров'я (eHealth).
 - контроль за правильністю ведення медичних карток і звітності.
- Міністерство фінансів України:
 - регулювання фінансової документації та звітності.
 - встановлення правил зберігання бухгалтерських документів.
 - впровадження системи електронного звітування для фінансових установ.
- Міністерство внутрішніх справ України:
 - ведення службової документації в органах поліції.
 - регулювання процедур документообігу у підрозділах МВС.
 - забезпечення захисту інформації у службових документах [22].

Міністерства та відомства беруть активну участь у розробці державних стандартів, що регламентують вимоги до документації. Наприклад, ДСТУ

(державні стандарти України) розробляються за участю фахівців з різних міністерств, що забезпечує відповідність стандартів практичним потребам галузей.

Впровадження електронного документообігу:

Важливим напрямом розвитку діловодства в Україні є впровадження електронного документообігу, що підвищує ефективність роботи організацій, зменшує витрати на паперові документи та забезпечує швидкий доступ до інформації. Закони та підзаконні акти визначають порядок використання електронних цифрових підписів, захисту електронних документів та їх юридичну силу.

Захист інформації у діловодстві:

Окрему увагу приділяють питанням захисту інформації у діловодстві. Це включає заходи з технічного захисту інформації, криптографічного захисту, а також організаційні заходи, що запобігають несанкціонованому доступу до документів.

Захист інформації у діловодстві є критично важливим аспектом управління документацією, що забезпечує збереження конфіденційності, цілісності та доступності даних. В умовах зростаючих загроз інформаційної безпеки, правильна організація захисту інформації стає необхідністю для кожної організації.

Основні аспекти захисту інформації у діловодстві:

Контроль доступу: забезпечення захисту інформації починається з обмеження доступу до документів. Це включає визначення прав доступу до інформації для різних категорій працівників, використання систем аутентифікації (паролі, біометричні дані) та розмежування доступу до різних рівнів конфіденційності даних. Наприклад, лише уповноважені працівники повинні мати доступ до конфіденційної або службової інформації.

Фізичний захист: фізичний захист документів передбачає заходи щодо захисту приміщень, де зберігаються документи. Це може включати використання сейфів, замків, охоронних систем та систем

відеоспостереження. Важливо забезпечити надійний захист серверних кімнат, архівів та інших місць зберігання важливої документації.

Технічні заходи захисту: технічні заходи включають використання антивірусного програмного забезпечення, брандмауерів, систем виявлення та запобігання вторгненням (IDS/IPS), шифрування даних та резервного копіювання. Ці технології допомагають захистити інформацію від кібератак, зловмисного програмного забезпечення та інших технічних загроз [55].

Організаційні заходи: організаційні заходи включають розробку і впровадження політик та процедур інформаційної безпеки, навчання працівників правилам безпеки, проведення регулярних аудитів та оцінок ризиків. Наприклад, необхідно регулярно проводити тренінги для співробітників щодо розпізнавання фішингових атак і правильного поводження з конфіденційною інформацією.

Правові аспекти захисту інформації: в Україні захист інформації регулюється рядом законів, таких як Закон України "Про захист персональних даних", Закон України "Про інформацію", Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг". Ці закони встановлюють правові засади захисту інформації, визначають права та обов'язки суб'єктів інформаційних відносин, а також передбачають відповідальність за порушення правил захисту інформації [22].

Захист електронних документів: в умовах цифровізації діловодства особливу увагу слід приділити захисту електронних документів. Це включає використання електронних цифрових підписів (ЕЦП), що забезпечують автентичність і цілісність електронних документів, а також використання захищених каналів передачі даних для обміну інформацією між різними установами.

Архівування та знищення документів: важливо дотримуватися правил архівування документів, щоб забезпечити їх збереження протягом встановленого терміну. Після закінчення строку зберігання документи, що

більше не мають цінності, повинні бути знищені відповідно до встановлених процедур, щоб запобігти можливому витоку інформації.

Практичні приклади заходів захисту:

Шифрування даних: організації використовують алгоритми шифрування для захисту конфіденційних даних під час їх зберігання та передачі. Наприклад, шифрування електронної пошти та файлів на серверах запобігає несанкціонованому доступу до інформації навіть у разі крадіжки пристрою.

Системи резервного копіювання: регулярне резервне копіювання даних дозволяє відновити інформацію у разі її втрати через технічні збої або кібератаки. Зберігання резервних копій у різних фізичних місцях підвищує надійність збереження даних.

Використання VPN: віртуальні приватні мережі (VPN) забезпечують захищений доступ до корпоративних ресурсів для віддалених працівників, захищаючи дані від перехоплення під час їх передачі через інтернет.

Захист інформації у діловодстві є багатограним процесом, що включає технічні, організаційні, фізичні та правові заходи. Ефективна система захисту інформації забезпечує безперервність бізнес-процесів, збереження конфіденційності та цілісності даних, а також довіру з боку клієнтів і партнерів. В умовах постійно зростаючих загроз інформаційної безпеки, організації повинні регулярно переглядати та вдосконалювати свої підходи до захисту інформації, впроваджуючи новітні технології та дотримуючись кращих практик у цій сфері.

Нормативно-правова база діловодства в Україні є розгалуженою та багаторівневою системою, що включає закони, постанови, накази та стандарти. Вона забезпечує організаційні та правові засади ведення діловодства, захисту інформації та впровадження сучасних технологій, що сприяє ефективному управлінню документами в державних і приватних установах. [11].

1.3. Сучасні тенденції організації діловодства

Організація діловодства в сучасних умовах суттєво змінюється під впливом технологічних інновацій, глобалізації та зростаючих вимог до ефективності управління. Ці зміни приводять до появи нових тенденцій, що значно впливають на процеси створення, обробки, зберігання та використання документів. У цьому розділі розглянемо основні сучасні тенденції в організації діловодства.

1. Електронний документообіг (ЕДО)

Електронний документообіг (ЕДО) — це процес створення, передачі, зберігання, обробки та використання документів у електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. ЕДО значно підвищує ефективність управління документацією завдяки автоматизації та оптимізації робочих процесів, зменшенню витрат часу та ресурсів на обробку паперових документів.

Ключові переваги ЕДО:

Швидкість та ефективність: ЕДО забезпечує швидкий обмін документами між відділами та співробітниками, що значно скорочує час на їх обробку та прийняття рішень. Процеси, які раніше займали дні чи тижні, можуть бути виконані за лічені хвилини.

Зменшення витрат: Відмова від паперових документів знижує витрати на папір, друк, зберігання та пересилання документів. Крім того, автоматизація процесів зменшує потребу в ручній праці, що також сприяє економії коштів.

Покращення доступності та прозорості: Електронні документи легко зберігати, шукати та відновлювати. Вони можуть бути доступні одночасно декільком користувачам, що підвищує прозорість процесів та сприяє кращій координації між підрозділами.

Підвищення точності та надійності: Автоматизовані системи мінімізують людські помилки під час обробки документів. Всі дії з документами фіксуються, що дозволяє легко відстежувати зміни та забезпечувати їх точність і цілісність.

Основні компоненти ЕДО:

Електронні документи: це цифрові версії традиційних паперових документів, створені за допомогою програмного забезпечення. Вони можуть включати текст, графічні зображення, електронні таблиці та інші типи даних.

Системи управління документами (DMS): це програмне забезпечення, призначене для створення, зберігання, пошуку, обробки та архівування електронних документів. DMS забезпечують централізоване управління документами та їх метаданими, що полегшує доступ та контроль за документами.

Електронні цифрові підписи (ЕЦП): ЕЦП забезпечують автентичність, цілісність та юридичну силу електронних документів. Вони використовуються для підтвердження особи підписанта та запобігання несанкціонованим змінам в документі.

Електронні архіви: системи електронного архівування забезпечують довготривале зберігання та доступ до електронних документів. Вони включають засоби резервного копіювання та відновлення даних, що гарантує їхню збереженість.

2. Використання електронних цифрових підписів (ЕЦП)

Електронний цифровий підпис (ЕЦП) — це криптографічний засіб, що використовується для підтвердження автентичності та цілісності електронного документа. ЕЦП забезпечує юридичну силу електронних документів, аналогічну підпису на паперових документах.

Основні функції ЕЦП:

- Автентифікація: ЕЦП підтверджує особу підписанта, забезпечуючи достовірність інформації про те, хто саме підписав документ.
- Цілісність: використання ЕЦП гарантує, що зміст документа не було змінено після його підписання.
- Незаперечність: підписант не може відмовитися від свого підпису на документі, що забезпечує юридичну обов'язковість.

Переваги використання ЕЦП:

Юридична сила: ЕЦП надає електронним документам юридичну значимість, дозволяючи їх використовувати в офіційному документообігу.

Безпека: використання криптографії захищає документи від несанкціонованих змін та доступу.

Ефективність: ЕЦП значно прискорює процес підписання та обміну документами, скорочуючи час на бюрократичні процедури [1].

Зручність: документи можна підписувати та перевіряти дистанційно, що зручно для віддаленої роботи та співпраці.

3. Хмарні технології

Хмарні технології (cloud computing) дозволяють зберігати та обробляти дані на віддалених серверах, доступ до яких здійснюється через інтернет. Вони забезпечують масштабованість, гнучкість і доступність ресурсів за моделлю "оплата за використання".

Основні компоненти хмарних технологій:

Інфраструктура як послуга (IaaS): надає віртуальні сервери, сховища, мережі та інші базові обчислювальні ресурси.

Платформа як послуга (PaaS): забезпечує середовище для розробки, тестування та розгортання додатків.

Програмне забезпечення як послуга (SaaS): надає доступ до програм через інтернет без необхідності їх встановлення на локальні пристрої.

Переваги хмарних технологій:

Масштабованість: легко масштабувати ресурси відповідно до потреб бізнесу.

Економічність: оплата здійснюється лише за використані ресурси, що дозволяє знижувати витрати.

Доступність: доступ до даних і додатків можливий з будь-якого місця та з будь-якого пристрою з інтернет-з'єднанням.

Безпека: багато провайдерів хмарних послуг пропонують високий рівень безпеки, включаючи резервне копіювання, шифрування даних та захист від кібератак.

Гнучкість: можливість швидкого впровадження нових технологій та адаптації до змінних потреб бізнесу.

4. Автоматизація процесів

Автоматизація процесів — це використання технологій для виконання повторюваних завдань без участі людини, що підвищує ефективність і точність роботи. Вона охоплює широкий спектр бізнес-процесів, від простих задач до складних операцій.

Основні переваги автоматизації процесів:

Підвищення продуктивності: автоматизація дозволяє виконувати більше завдань за менший час, що збільшує загальну продуктивність праці.

Зниження витрат: автоматизація зменшує потребу в ручній праці та мінімізує помилки, що призводить до економії коштів.

Покращення якості: використання автоматизованих систем знижує ймовірність людських помилок, забезпечуючи більш високу точність і надійність виконання завдань.

Швидкість: завдання виконуються швидше завдяки автоматизованим процесам, що дозволяє оперативно реагувати на зміни та потреби ринку.

6. Використання штучного інтелекту (ШІ)

Використання штучного інтелекту (ШІ) в діловодстві включає автоматизацію та оптимізацію рутинних задач, що дозволяє підвищити ефективність та знизити витрати. Основні напрямки використання ШІ в діловодстві:

Автоматизація обробки документів: ШІ може аналізувати та класифікувати документи, витягувати ключові дані та автоматично заповнювати форми.

Управління даними: ШІ допомагає організувати, зберігати та шукати інформацію, використовуючи машинне навчання для покращення процесів пошуку та обробки даних [33].

Обробка природної мови (NLP): технології NLP дозволяють ШІ розуміти та обробляти текстові дані, автоматизуючи обробку листів, звітів та іншої документації.

Прогнозування та аналітика: ШІ аналізує великі обсяги даних для виявлення трендів і прогнозування результатів, що допомагає в прийнятті рішень.

Підтримка клієнтів: чат-боти та віртуальні асистенти на основі ШІ можуть автоматично відповідати на запити клієнтів та надавати необхідну інформацію.

Це дозволяє організаціям зосередитися на стратегічних задачах, зменшуючи час на рутинні операції та покращуючи загальну продуктивність [12].

7. Забезпечення інформаційної безпеки

Забезпечення інформаційної безпеки в діловодстві є критично важливим для захисту конфіденційної інформації та запобігання несанкціонованому доступу. Основні заходи:

Шифрування даних: захист даних при передачі та зберіганні за допомогою криптографічних методів.

Аутентифікація та авторизація: використання паролів, біометричних даних та багатофакторної аутентифікації для перевірки користувачів.

Захист мережі: використання файрволів, антивірусних програм та систем виявлення вторгнень для захисту від кіберзагроз.

Резервне копіювання: регулярне створення резервних копій даних для відновлення у разі втрати або пошкодження інформації.

Політики безпеки: розробка та впровадження внутрішніх правил та процедур для захисту інформації, включаючи навчання співробітників.

Моніторинг і аудит: постійний контроль за активністю в системі та регулярні перевірки для виявлення і усунення вразливостей.

Ці заходи допомагають забезпечити цілісність, конфіденційність та доступність інформації в діловодстві.

8. Мобільність

Мобільність в діловодстві означає можливість виконувати робочі завдання з будь-якого місця за допомогою мобільних пристроїв, таких як смартфони і планшети. Основні аспекти мобільності в діловодстві:

Доступ до даних: співробітники можуть отримувати доступ до документів і корпоративних ресурсів через мобільні додатки та хмарні сервіси.

Спільна робота: мобільні інструменти дозволяють співпрацювати в режимі реального часу, редагувати документи та обмінюватися інформацією.

Підвищення продуктивності: співробітники можуть виконувати завдання поза офісом, зменшуючи час на дорогу та підвищуючи гнучкість роботи.

Забезпечення безпеки: використання засобів захисту, таких як VPN, шифрування даних та засоби управління мобільними пристроями (MDM), для захисту корпоративної інформації [42].

Інтеграція з корпоративними системами: мобільні додатки інтегруються з системами управління документами, CRM, ERP та іншими корпоративними системами.

Мобільність у діловодстві сприяє гнучкості, оперативності та ефективності бізнес-процесів, дозволяючи працівникам залишатися продуктивними незалежно від місця знаходження.

9. Управління знаннями

Управління знаннями в діловодстві полягає в ефективному збиранні, організації, зберіганні та використанні інформації та досвіду всередині організації. Основні аспекти:

Збирання знань: виявлення та документування важливої інформації, досвіду та експертних знань співробітників.

Організація знань: структурування та категоризація інформації для легкого доступу та пошуку.

Зберігання знань: використання систем управління документами (DMS) та баз даних для безпечного зберігання інформації.

Обмін знаннями: створення умов для співпраці та обміну інформацією через внутрішні портали, вікі, форуми та інші інструменти.

Використання знань: використання зібраної інформації для прийняття рішень, навчання нових співробітників та підвищення ефективності роботи.

Це дозволяє організаціям зберігати цінні знання, забезпечувати їх доступність та використовувати для підвищення продуктивності і конкурентоспроможності [12].

10. Орієнтація на користувача

Орієнтація на користувача в діловодстві означає створення та оптимізацію процесів і систем з урахуванням потреб та зручності кінцевих користувачів. Основні аспекти:

Інтуїтивний дизайн: розробка зручних інтерфейсів та систем, які легко зрозуміти та використовувати без тривалого навчання.

Персоналізація: налаштування систем під індивідуальні потреби та робочі процеси користувачів.

Зворотній зв'язок: врахування відгуків і пропозицій користувачів для постійного покращення систем та процесів.

Підтримка і навчання: надання ефективної технічної підтримки та ресурсів для навчання користувачів.

Продуктивність і зручність: оптимізація робочих процесів для спрощення виконання завдань і зменшення часу на рутинні операції.

Орієнтація на користувача сприяє підвищенню задоволеності співробітників, ефективності роботи та загальної продуктивності організації.

11. Відповідність міжнародним стандартам

Відповідність міжнародним стандартам в діловодстві забезпечує якість, безпеку та ефективність управління документами та інформацією. Основні аспекти:

ISO 9001: стандарт управління якістю, що визначає вимоги до системи менеджменту якості для забезпечення стабільної якості послуг і продукції.

ISO 27001: стандарт інформаційної безпеки, що встановлює вимоги до створення, впровадження, підтримки та постійного покращення системи управління інформаційною безпекою.

ISO 15489: стандарт управління документами, який описує методи та процедури для створення, зберігання, використання та захисту документів.

GDPR: загальний регламент захисту даних, що регулює обробку персональних даних і захист приватності в Європейському Союзі.

OHSAS 18001 / ISO 45001: стандарти управління охороною здоров'я та безпеки праці, що визначають вимоги до системи менеджменту безпеки праці.

Відповідність цим стандартам допомагає організаціям підвищити якість управління, забезпечити безпеку інформації та відповідати міжнародним вимогам і регламентам [55].

12. Екологічні аспекти

Екологічні аспекти в діловодстві стосуються заходів для зменшення негативного впливу на навколишнє середовище. Основні напрямки:

Зменшення паперового використання: перехід на електронний документообіг, що знижує потребу в папері та зменшує відходи.

Цифрові підписи: використання електронних підписів для зменшення друку документів.

Енергоефективність: використання енергоефективного обладнання та технологій для зниження споживання енергії.

Рециклінг: впровадження програм для переробки паперу, картриджів, електронних пристроїв та інших матеріалів.

Віддалена робота: зменшення кількості поїздок на роботу, що знижує викиди вуглекислого газу.

Ці заходи сприяють збереженню природних ресурсів, зниженню викидів та підтриманню екологічної стійкості.

Сучасні тенденції в організації діловодства відображають загальну цифрову трансформацію суспільства та економіки. Перехід на електронний документообіг, використання хмарних технологій, автоматизація процесів та впровадження штучного інтелекту змінюють підходи до управління документацією. Водночас, забезпечення інформаційної безпеки та відповідність міжнародним стандартам залишаються ключовими вимогами. Ці тенденції підвищують ефективність та надійність діловодства, роблять його більш гнучким та адаптивним до сучасних викликів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ІСНУЮЧОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОФІСОМ В ТОВ «ЛІА-ЗАХІД»

2.1. Загальні характеристики ТОВ «ЛІА-Захід»

ТОВ «ЛІА-Захід» є однією з провідних компаній у своєму секторі, яка активно працює на ринку протягом багатьох років. Основна діяльність компанії зосереджена на наданні високоякісних послуг та продуктів, що відповідають сучасним стандартам та потребам клієнтів. Далі розглянемо детальні характеристики компанії, які включають історію, місію, основні напрями діяльності, структуру, досягнення та перспективи розвитку.

ТОВ «ЛІА-Захід» було засноване в 2015 році і з того часу пройшло шлях від невеликої локальної компанії до великого гравця на національному ринку. З моменту свого створення компанія постійно розвивається, впроваджуючи новітні технології та адаптуючись до змін ринкового середовища. Завдяки цьому, ТОВ «ЛІА-Захід» здобуло довіру клієнтів та партнерів, зміцнило свої позиції та розширило сферу діяльності [21].

ТОВ «ЛІА-Захід» спеціалізується на виробництві, постачанні та реалізації прянощів та спецій, що відомі своєю високою якістю та різноманітністю. Діяльність компанії охоплює весь ланцюжок створення продукту – від закупівлі сировини до доставки готової продукції клієнтам.

Компанія почала свою діяльність з невеликого виробництва, але з часом розширила асортимент та покращила процеси виробництва, що дозволило їй зайняти провідні позиції на ринку спецій та прянощів.

Важливими аспектами діяльності ТОВ «ЛІА-Захід» є ретельний підхід до вибору сировини, впровадження сучасних технологій виробництва, забезпечення високих стандартів якості та активне використання інновацій у виробничих процесах.

Одним із основних напрямків діяльності компанії є закупівля сировини. ТОВ «ЛІА-Захід» співпрацює з надійними постачальниками з різних країн світу, що дозволяє отримувати високоякісні та екологічно чисті інгредієнти. Компанія здійснює ретельний відбір постачальників, аналізуючи умови вирощування та обробки сировини, що забезпечує стабільну якість кінцевої продукції.

Виробничий процес на ТОВ «ЛІА-Захід» організований з використанням передових технологій та обладнання. Компанія постійно інвестує у модернізацію виробничих потужностей, що дозволяє оптимізувати процеси та забезпечити високу продуктивність. Виробничий процес включає очищення, сушіння, подрібнення, змішування та пакування спецій і прянощів. Особлива увага приділяється збереженню корисних властивостей та аромату продуктів на кожному етапі виробництва [32].

Забезпечення якості продукції є одним з ключових напрямків діяльності компанії. ТОВ «ЛІА-Захід» впровадило систему управління якістю, яка відповідає міжнародним стандартам. Кожен етап виробництва контролюється на предмет відповідності встановленим стандартам, а готова продукція проходить багатоетапне тестування у власній лабораторії компанії. Це дозволяє забезпечити стабільно високу якість спецій та прянощів, що надходять до клієнтів.

ТОВ «ЛІА-Захід» активно займається розробкою нових продуктів та розширенням асортименту. Компанія постійно досліджує ринок, аналізуючи потреби та вподобання споживачів, що дозволяє їй швидко реагувати на зміни у попиті та пропонувати нові цікаві продукти. Інноваційні підходи до розробки нових продуктів включають використання сучасних технологій,

співпрацю з провідними фахівцями у сфері харчової промисловості та врахування світових тенденцій у кулінарії.

Окрім виробництва, важливим напрямком діяльності компанії є маркетинг та продаж продукції. ТОВ «ЛПА-Захід» використовує різноманітні канали збуту, включаючи традиційні роздрібні мережі, інтернет-магазини та власні торгові точки. Маркетингова стратегія компанії орієнтована на підвищення впізнаваності бренду, формування позитивного іміджу та залучення нових клієнтів. Для цього використовуються різноманітні рекламні заходи, участь у виставках та ярмарках, а також активна робота у соціальних мережах.

Компанія також приділяє велику увагу співпраці з партнерами. ТОВ «ЛПА-Захід» підтримує тісні зв'язки з постачальниками, дистриб'юторами та клієнтами, що дозволяє забезпечити стабільність постачання та ефективно обслуговування. Партнерство з провідними компаніями у галузі допомагає ТОВ «ЛПА-Захід» залишатися конкурентоспроможною та відповідати високим стандартам якості.

Важливим аспектом діяльності ТОВ «ЛПА-Захід» є екологічна відповідальність та стале виробництво. Компанія активно впроваджує екологічно безпечні технології, мінімізує відходи та дотримується принципів сталого розвитку. Це включає використання енергоефективного обладнання, переробку відходів та зменшення використання шкідливих хімічних речовин у виробництві.

ТОВ «ЛПА-Захід» також бере активну участь у соціальних програмах, підтримуючи місцеві громади та благодійні проекти. Компанія регулярно організовує та бере участь у соціальних акціях, спрямованих на поліпшення життя місцевого населення та підтримку соціально незахищених верств населення [17].

У підсумку, ТОВ «ЛПА-Захід» є провідною компанією на ринку спецій та прянощів, яка поєднує високу якість продукції, інноваційні підходи до виробництва та відповідальність перед суспільством і навколишнім

середовищем. Компанія постійно розвивається, вдосконалює свої процеси та орієнтується на задоволення потреб своїх клієнтів, що дозволяє їй займати лідируючі позиції у галузі.

Місія ТОВ «ЛІА-Захід» полягає у наданні високоякісних продуктів та послуг, що задовольняють потреби клієнтів та сприяють їхньому успіху. Компанія прагне бути надійним партнером, який пропонує інноваційні рішення та забезпечує високий рівень сервісу. Основні цінності ТОВ «ЛІА-Захід» включають:

- Клієнтоорієнтованість: максимальне задоволення потреб та очікувань клієнтів.
- Інноваційність: постійне впровадження нових технологій та рішень.
- Якість: висока якість продуктів та послуг.
- Відповідальність: відповідальність перед клієнтами, партнерами та суспільством.
- Командна робота: ефективна співпраця та взаємодія всередині команди.

Протягом свого існування ТОВ «ЛІА-Захід» здобуло численні нагороди та визнання як на національному, так і на міжнародному рівнях. Компанія була відзначена за високі стандарти якості, інноваційні рішення та успішну діяльність у різних галузях. Досягнення ТОВ «ЛІА-Захід» включають:

- Визнання як одного з лідерів ринку у своїй галузі.
- Отримання сертифікатів якості та відповідності міжнародним стандартам.
- Нагороди за впровадження інноваційних технологій та рішень.
- Високі оцінки клієнтів за якість продукції та послуг.

Основною метою компанії є задоволення потреб клієнтів у високоякісних прянощах і спеціях, що відповідають міжнародним стандартам. Для досягнення цієї мети ТОВ «ЛІА-Захід» постійно працює над

удосконаленням виробничих процесів, впровадженням новітніх технологій та інноваційних рішень [1].

Компанія має власні виробничі потужності, оснащені сучасним обладнанням, що дозволяє здійснювати всі етапи виробництва – від первинної обробки сировини до фасування готової продукції. Це забезпечує повний контроль якості на кожному етапі виробництва та гарантує, що кінцевий продукт відповідає найвищим стандартам. ТОВ «ЛІА-Захід» співпрацює з надійними постачальниками сировини з різних куточків світу, що дозволяє пропонувати широкий асортимент прянощів та спецій, від традиційних до екзотичних.

Особливу увагу компанія приділяє дослідженням та розвитку. Власна лабораторія ТОВ «ЛІА-Захід» займається аналізом та тестуванням продукції, що дозволяє забезпечувати високу якість та безпеку продуктів. Компанія постійно інвестує в наукові дослідження та розробки, щоб залишатися на передовій лінії інновацій та відповідати вимогам сучасного ринку.

ТОВ «ЛІА-Захід» активно впроваджує екологічні та стійкі практики у своїй діяльності. Компанія зменшує вплив на навколишнє середовище за рахунок використання енергоефективного обладнання, зменшення відходів та впровадження програм з переробки. Дбайливе ставлення до природи та підтримка принципів сталого розвитку є важливими аспектами діяльності компанії.

Маркетингова стратегія ТОВ «ЛІА-Захід» спрямована на побудову довгострокових відносин з клієнтами та партнерами. Компанія активно використовує сучасні маркетингові інструменти та канали комунікації, щоб підтримувати зворотний зв'язок з клієнтами та швидко реагувати на їхні потреби. Це включає участь у виставках, проведення дегустацій, маркетингові кампанії у соціальних мережах та розробку програм лояльності.

Важливою складовою успіху ТОВ «ЛІА-Захід» є команда професіоналів, які працюють над досягненням спільної мети. Компанія приділяє велику увагу навчанням та розвитку свого персоналу, забезпечуючи

умови для професійного зростання та підвищення кваліфікації. Співробітники ТОВ «ЛІА-Захід» постійно вдосконалюють свої знання та навички, беручи участь у тренінгах, семінарах та конференціях [4].

ТОВ «ЛІА-Захід» є не тільки виробником, а й активним учасником соціального життя. Компанія підтримує різноманітні благодійні та соціальні проекти, спрямовані на допомогу місцевим громадам, підтримку освітніх ініціатив та розвиток культури здорового харчування.

У компанії ТОВ "ЛІА-Захід" ведеться ретельна фінансова звітність, яка дозволяє контролювати фінансовий стан та ефективність діяльності компанії. Ось кілька прикладів фінансових звітів, які можуть бути використані:

Звіт про прибутки та збитки

Цей звіт відображає фінансові результати компанії за певний період, включаючи доходи, витрати та чистий прибуток. (таблиця 2.2.1.)

Таблиця 2.2.1. Доходи та витрати ТОВ «Ліа-Захід»

| Стаття | Січень | Лютий | Березень | Квартал 1 |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Доходи від продажів | 500,000 грн | 520,000 грн | 480,000 грн | 1,500,000 грн |
| Витрати на виробництво | 300,000 грн | 310,000 грн | 290,000 грн | 900,000 грн |
| Валовий прибуток | 200,000 грн | 210,000 грн | 190,000 грн | 600,000 грн |
| Операційні витрати | 50,000 грн | 55,000 грн | 50,000 грн | 155,000 грн |
| Операційний прибуток | 150,000 грн | 155,000 грн | 140,000 грн | 445,000 грн |
| Інші доходи/витрати | 10,000 грн | 8,000 грн | 12,000 грн | 30,000 грн |
| Чистий прибуток | 140,000 грн | 147,000 грн | 128,000 грн | 415,000 грн |

Баланс відображає фінансовий стан компанії на певну дату, включаючи активи, зобов'язання та власний капітал. (таблиця 2.2.2.)

Таблиця 2.2.2. Баланс ТОВ «ЛІА-Захід»

| Стаття | 31.03.2024 |
|--------------------------------------|----------------------|
| Активи | |
| Основні засоби | 2,000,000 грн |
| Нематеріальні активи | 300,000 грн |
| Запаси | 500,000 грн |
| Дебіторська заборгованість | 400,000 грн |
| Грошові кошти | 700,000 грн |
| Всього активів | 3,900,000 грн |
| Зобов'язання і капітал | |
| Зобов'язання короткострокові | 1,000,000 грн |
| Зобов'язання довгострокові | 800,000 грн |
| Всього зобов'язань і капіталу | 3,900,000 грн |

Ці фінансові звіти дозволяють керівництву компанії ТОВ "ЛІА-Захід" ефективно контролювати та аналізувати фінансовий стан компанії, а також приймати обґрунтовані рішення щодо її розвитку.

Завдяки своєму професіоналізму, інноваційному підходу та високим стандартам якості ТОВ «ЛІА-Захід» продовжує зміцнювати свої позиції на ринку та розширювати свою діяльність. Компанія прагне бути надійним партнером для своїх клієнтів та постачальників, забезпечуючи стабільне постачання високоякісної продукції та впроваджуючи нові рішення, що

сприяють розвитку галузі. ТОВ «ЛІА-Захід» продовжує своє зростання, зберігаючи вірність своїм основним цінностям та місії, яка полягає у задоволенні потреб клієнтів і сприянні їхньому успіху через якість та інновації.

2.2. Організаційна структура та функції система діловодства в ТОВ «Ліа-Захід»

Організаційна структура ТОВ «ЛІА-Захід» є важливим компонентом, що забезпечує ефективне управління підприємством, злагоджену роботу всіх підрозділів та досягнення стратегічних цілей. Вона включає різні функціональні підрозділи, кожен з яких виконує свої специфічні завдання та відповідає за певний напрям діяльності. Розглянемо докладніше організаційну структуру та функції системи діловодства в ТОВ «ЛІА-Захід» [18].

Організаційна структура ТОВ «ЛІА-Захід» є багаторівневою та функціональною, що дозволяє забезпечити чіткий розподіл обов'язків та відповідальності між співробітниками. Основні елементи організаційної структури включають:

виконавчий директор – головна посадова особа, що відповідає за загальне керівництво компанією, стратегічне планування та прийняття ключових рішень. Виконавчий директор координує роботу всіх підрозділів та забезпечує виконання стратегічних цілей;

виробничий відділ – підрозділ, відповідальний за організацію та контроль виробничих процесів, забезпечення якості продукції, оптимізацію виробничих витрат та впровадження новітніх технологій. Виробничий відділ включає майстрів змін, інженерів, технологів та операторів виробничого обладнання;

відділ продажів – підрозділ, що відповідає за реалізацію продукції, розвиток ринків збуту, взаємодію з клієнтами та партнерами, формування цінової політики та організацію маркетингових заходів. У відділі продажів

працюють менеджери з продажу, маркетологи та спеціалісти з обслуговування клієнтів;

відділ маркетингу – підрозділ, що займається аналізом ринку, розробкою та впровадженням маркетингових стратегій, просуванням продукції, брендингу та PR. У складі відділу маркетингу працюють маркетологи-аналітики, фахівці з реклами та PR-менеджери;

відділ інновацій та розвитку – підрозділ, відповідальний за розробку нових продуктів, впровадження інноваційних технологій та модернізацію виробничих процесів. Відділ включає фахівців з науково-дослідної роботи, інженерів та спеціалістів з впровадження нових технологій;

відділ фінансів та бухгалтерії – підрозділ, що забезпечує фінансове планування, контроль за фінансовими потоками, ведення бухгалтерського обліку та складання фінансової звітності. У відділі працюють бухгалтери, фінансисти та аналітики;

відділ персоналу – підрозділ, що відповідає за підбір, навчання та розвиток персоналу, організацію кадрового обліку та соціальну підтримку працівників. У складі відділу працюють HR-менеджери, спеціалісти з навчання та розвитку персоналу;

відділ інформаційних технологій – підрозділ, що забезпечує технічну підтримку, розробку та впровадження інформаційних систем, обслуговування комп'ютерної техніки та мережі. У відділі працюють системні адміністратори, програмісти та технічні спеціалісти [36].

Діловодство в ТОВ «ЛІА-Захід» є невід'ємною частиною ефективного управління компанією. Це комплекс заходів, спрямованих на організацію документального забезпечення управлінської діяльності, який включає створення, обробку, зберігання та використання документів. Діловодство забезпечує своєчасне та якісне оформлення всіх необхідних документів, що є важливим для стабільної роботи підприємства. У ТОВ «ЛІА-Захід» діловодством займається кілька ключових підрозділів та співробітників, кожен з яких виконує свої специфічні функції.

Основним координатором діловодства в компанії є виконавчий директор, який відповідає за загальне керівництво та контроль за роботою всіх підрозділів. Виконавчий директор визначає стратегію діловодства, затверджує внутрішні нормативні акти та правила, а також забезпечує дотримання стандартів та регламентів. Він безпосередньо співпрацює з керівниками відділів, щоб забезпечити ефективний документообіг та виконання завдань.

Виробничий відділ відповідає за створення та обробку документів, пов'язаних із виробничими процесами. Це включає виробничі звіти, технологічні карти, документи про контроль якості продукції та інші матеріали, які необхідні для ефективної роботи виробництва. Виробничий відділ також займається веденням облікової документації, яка відображає використання сировини, матеріалів та ресурсів.

Відділ продажів веде документацію, пов'язану з комерційною діяльністю компанії. Це включає договори з клієнтами та партнерами, рахунки-фактури, товарні накладні, звіти про продажі та маркетингові дослідження. Відділ продажів також відповідає за своєчасну підготовку та відправку комерційної кореспонденції, що є важливою частиною взаємодії з клієнтами.

Відділ маркетингу займається створенням та зберіганням документів, що стосуються маркетингових стратегій, рекламних кампаній, аналізу ринку та брендингу. Це включає маркетингові звіти, плани заходів, матеріали для рекламних акцій та інші документи, які допомагають визначити та реалізувати маркетингову стратегію компанії [44].

Відділ інновацій та розвитку відповідає за документацію, пов'язану з науково-дослідною роботою та впровадженням нових технологій. Це включає звіти про дослідження, патенти, документацію на нові продукти, а також інші матеріали, які необхідні для підтримки інноваційної діяльності компанії.

Відділ фінансів та бухгалтерії веде облік фінансових операцій, готує фінансову звітність та контролює виконання бюджету. Це включає ведення бухгалтерських книг, підготовку податкової документації, фінансові звіти та інші документи, що забезпечують фінансову прозорість та контроль за використанням ресурсів компанії.

Відділ персоналу займається веденням кадрової документації, що включає особові справи працівників, трудові договори, графіки роботи, відомості про навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Відділ персоналу також відповідає за створення та зберігання документів, що стосуються соціальних програм та заходів з підтримки працівників.

Відділ інформаційних технологій забезпечує технічну підтримку діловодства, займається розробкою та впровадженням інформаційних систем для автоматизації документальних процесів. Це включає створення електронних архівів, впровадження систем електронного документообігу та забезпечення інформаційної безпеки.

На всіх рівнях компанії, відповідальні співробітники контролюють дотримання правил ведення документації та забезпечують її збереження. Це включає архівування документів, контроль за термінами зберігання та забезпечення доступу до документів для співробітників, які мають відповідні повноваження.

Завдяки скоординованій роботі всіх підрозділів та співробітників, діловодство в ТОВ «ЛІА-Захід» забезпечує ефективне управління документами, що є запорукою успішної та стабільної роботи компанії. Автоматизація діловодства, впровадження сучасних інформаційних технологій та постійне вдосконалення процесів дозволяють компанії оперативно реагувати на зміни ринкових умов та забезпечувати високий рівень якості послуг для своїх клієнтів [22].

Функції діловодства в ТОВ «ЛІА-Захід» охоплюють широкий спектр завдань, спрямованих на забезпечення ефективного управління документами, інформаційними потоками та комунікацією в межах компанії. Вони є

основою для організації та підтримки стабільної роботи всіх підрозділів підприємства. Розглянемо докладніше основні функції діловодства в ТОВ «ЛПА-Захід».

Організація документообігу. Ця функція включає створення, реєстрацію, обробку, зберігання та передачу документів всередині компанії. Документообіг охоплює всі види документів, включаючи вхідну та вихідну кореспонденцію, внутрішні накази, розпорядження, звіти та інші офіційні документи. Організація ефективного документообігу забезпечує своєчасне отримання та обробку інформації, необхідної для прийняття управлінських рішень.

Контроль виконання документів. Ця функція полягає в моніторингу та відстеженні виконання завдань, доручень та рішень, що містяться в документах. Відповідальні співробітники стежать за термінами виконання, повідомляють керівництво про стан виконання завдань та надають звітність про результати. Це дозволяє підтримувати високу виконавчу дисципліну та забезпечувати своєчасне виконання поставлених завдань.

Забезпечення конфіденційності інформації. В рамках цієї функції здійснюється захист конфіденційних даних від несанкціонованого доступу та витоку інформації. Це включає визначення рівнів доступу до документів, використання сучасних технологій шифрування, систем контролю доступу та інших засобів інформаційної безпеки. Забезпечення конфіденційності є критично важливим для захисту комерційних та персональних даних.

Архівування документів. Ця функція включає організацію зберігання документів, які вже не використовуються в поточній діяльності, але підлягають обов'язковому зберіганню відповідно до законодавчих вимог або внутрішніх нормативних актів компанії. Архівування документів забезпечує їх схоронність, систематизацію та можливість швидкого пошуку у разі необхідності [11].

Автоматизація діловодства. Впровадження інформаційних систем для автоматизації процесів діловодства дозволяє підвищити ефективність роботи,

знизити ризик помилок та скоротити час на обробку документів. Це включає використання систем управління документами (DMS), електронного документообігу (ЕДО) та інших програмних рішень. Автоматизація також дозволяє значно підвищити прозорість та контроль за виконанням документальних процесів.

Внутрішня комунікація. Ця функція забезпечує ефективну взаємодію між підрозділами компанії. Вона включає організацію нарад, зустрічей, розсилку внутрішніх повідомлень та інших форм комунікації між співробітниками. Ефективна внутрішня комунікація сприяє оперативному обміну інформацією, швидкому вирішенню робочих питань та координації дій.

Навчання та консультування персоналу. Проведення навчальних заходів, тренінгів та консультацій для співробітників з метою підвищення їхніх знань та навичок у сфері діловодства є важливою функцією. Це дозволяє забезпечити дотримання встановлених стандартів та процедур, підвищити рівень професійної підготовки персоналу та підтримувати високу якість виконання документальних процесів.

Юридичне супроводження. Забезпечення правової підтримки діловодства включає підготовку юридично правильних документів, консультації з правових питань та контроль за дотриманням законодавчих вимог. Це важливо для забезпечення правової чистоти та надійності документів, що створюються та використовуються в компанії.

Аналіз та оптимізація документальних процесів. Постійний аналіз існуючих процесів діловодства дозволяє виявляти проблемні зони та розробляти заходи для їх усунення. Оптимізація документальних процесів спрямована на підвищення ефективності роботи, зниження витрат часу та ресурсів, а також покращення якості документів.

Інформаційна підтримка управління. Діловодство забезпечує керівництво компанії необхідною інформацією для прийняття управлінських рішень. Це включає підготовку аналітичних звітів, довідок, висновків та

інших документів, які містять важливу інформацію про діяльність компанії, стан виконання завдань та інші аспекти.

Функції діловодства в ТОВ «ЛІА-Захід» охоплюють всі аспекти документального забезпечення управлінської діяльності та забезпечують ефективне функціонування компанії. Вони спрямовані на організацію чіткого та прозорого документообігу, захист інформації, забезпечення високої виконавчої дисципліни та підтримку внутрішньої комунікації. Завдяки цьому компанія може оперативно реагувати на зміни ринкових умов, приймати обґрунтовані управлінські рішення та забезпечувати високий рівень якості своїх послуг [22].

2.3. Аналіз проблем і недоліків організації діловодства в ТОВ “ЛІА-Захід”

Аналізуючи проблем і недоліки організації діловодства в ТОВ "ЛІА-Захід" є важливим етапом для підвищення ефективності, точності та швидкості обробки документів. Діловодство є ключовим процесом у будь-якій організації, оскільки від його ефективності залежить збереження, доступність та безпека інформації. У цьому контексті важливо виявити основні проблеми та недоліки, які перешкоджають оптимальній роботі діловодства, і розробити заходи для їх усунення. Здійснюючи аналіз організації діловодства виявлено такі недоліки:

1. велика кількість ручної роботи. У багатьох компаніях процес обробки документів досі здійснюється вручну, що підвищує ймовірність помилок через людський фактор. Ручне введення даних, сортування документів, пошук необхідної інформації - все це займає багато часу і часто призводить до неточностей. Крім того, ручна робота може бути монотонною і викликати втому у співробітників, що також впливає на продуктивність;

2. відсутність стандартизації процесів. Відсутність чітких правил та стандартів обробки документів може призвести до хаосу та нерозуміння серед співробітників. Кожен може виконувати роботу на свій розсуд, що ускладнює координацію та контроль. Це може призвести до втрати або

пошкодження важливих документів, невідповідності у веденні діловодства та труднощів у пошуку необхідної інформації;

3. недостатня інтеграція діловодства з іншими системами управління компанією. У багатьох організаціях діловодство функціонує як окрема одиниця, яка не інтегрована з іншими важливими системами, такими як ERP або CRM. Це призводить до дублювання роботи, ускладнює обмін інформацією між підрозділами та знижує загальну ефективність компанії. Відсутність єдиного інформаційного простору може спричинити затримки у виконанні завдань та прийнятті рішень;

4. низький рівень використання сучасних інформаційних технологій. Багато компаній досі використовують застарілі системи або взагалі не мають електронних систем управління документами. Це обмежує можливості автоматизації процесів, ускладнює доступ до документів та збільшує час на їх обробку. Відсутність сучасних ІТ-рішень також підвищує ризики безпеки, оскільки застарілі системи можуть бути більш вразливими до кіберзагроз;

5. недостатня увага до безпеки та конфіденційності інформації. У багатьох компаніях немає чітких політик та процедур захисту інформації, що підвищує ризик несанкціонованого доступу, витоку або втрати конфіденційних даних. Відсутність належного захисту може призвести до серйозних наслідків, включаючи фінансові втрати та втрату довіри клієнтів;

6. недостатнє навчання та підготовка співробітників. Успішна робота діловодства залежить від кваліфікації та компетентності співробітників. Відсутність належного навчання та підготовки може призвести до помилок у веденні документації, невідповідності стандартам та низької продуктивності. Співробітники повинні бути добре ознайомлені з процедурами, правилами та технологіями, які використовуються у діловодстві, щоб ефективно виконувати свої обов'язки;

7. складність доступу до документів. У багатьох компаніях документи зберігаються в паперовому вигляді, що ускладнює їх пошук та доступ до них. Це особливо проблематично в умовах віддаленої роботи або розподілених

команд, коли співробітникам необхідно швидко отримати доступ до необхідної інформації. Відсутність електронних систем зберігання та управління документами знижує мобільність та гнучкість компанії;

8. висока витрата ресурсів. Паперове діловодство вимагає значних ресурсів для друку, зберігання та обробки документів. Це включає витрати на папір, чорнила, принтери, а також фізичний простір для зберігання документів. Впровадження електронних систем дозволило б значно знизити ці витрати, але багато компаній все ще не використовують ці можливості.

9. недостатня гнучкість та адаптивність процесів. Традиційні методи управління діловодством можуть бути занадто жорсткими та неадаптивними до змін у бізнес-середовищі. Це може включати зміни у законодавстві, вимоги ринку або внутрішні зміни у компанії. Відсутність гнучкості у процесах може призвести до затримок, невідповідності та зниження ефективності;

10. відсутність системи моніторингу та контролю. Ефективне управління діловодством вимагає постійного моніторингу та контролю за виконанням процесів, відповідністю стандартам та якістю роботи. Відсутність таких систем може призвести до невідповідності, втрат важливих документів та зниження загальної ефективності роботи компанії;

Для виявлення проблем та недоліків у діловодстві компанії ТОВ "ЛІА-Захід" було проведено анкетування співробітників. Основною метою анкетування було отримання зворотного зв'язку від працівників щодо організації діловодства, визначення основних проблем та пошук шляхів для покращення внутрішніх процесів.

Загальна інформація про респондентів

В анкетуванні взяли участь працівники різних підрозділів компанії. Загальна кількість респондентів становила 100 осіб. Розподіл працівників за позиціями (рис.2.3.1) виглядає наступним чином:

- Менеджери – 40%
- Бухгалтери – 30%

- Маркетологи – 20%
- Інші (включаючи технічний персонал та адміністративних працівників) – 10%



Рис. 2.3.1 Розподіл працівників за позиціями

Розподіл респондентів за стажем (рис.2.3.2) роботи в компанії:

- Менше 1 року – 25%
- Від 1 до 3 років – 35%
- Від 3 до 5 років – 25%
- Більше 5 років – 15%

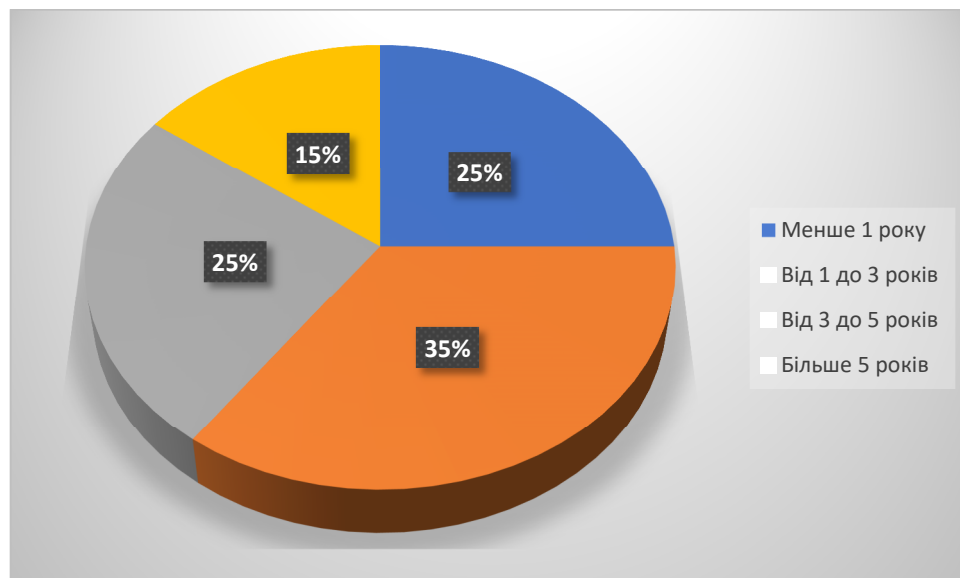


Рис.2.3.2. Розподіл працівників за віком

Одним з важливих аспектів анкетування було отримання оцінки організації діловодства в компанії. Співробітникам було запропоновано оцінити даний аспект за шкалою від 1 до 5, де 1 – дуже погано, а 5 – дуже добре. Середня оцінка становила 3.2, що вказує на наявність проблем, які потребують вирішення. Розподіл оцінок (рис.2.3.3.) виглядає наступним чином:

- 1 (дуже погано) – 10%
- 2 (погано) – 20%
- 3 (задовільно) – 30%
- 4 (добре) – 25%
- 5 (дуже добре) – 15%

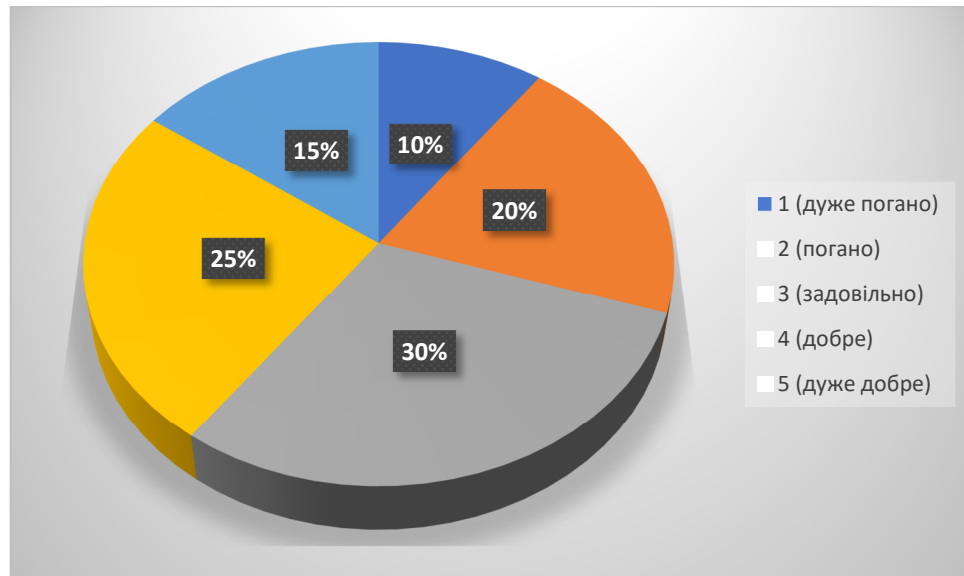


Рис.2.3.3. Розподіл оцінок

Анкетування також передбачало визначення конкретних проблем, з якими стикаються співробітники у процесі ведення діловодства. Найбільш поширеними проблемами (рис.2.3.4.) виявилися:

- Відсутність чіткої структури документів – 32%
- Неналежне зберігання документів – 25%
- Труднощі в пошуку необхідних документів – 36%
- Інші проблеми (наприклад, затримки в обробці документів, відсутність автоматизації процесів) – 7%



Рис.2.3.4. Найбільш поширені проблеми діловодства

Співробітникам було запропоновано надати свої пропозиції щодо покращення організації діловодства. Найчастіше звучали наступні рекомендації (рис.2.3.5):

- Впровадження електронної системи управління документами – 36%
- Навчання співробітників з ефективного ведення діловодства – 19%
- Створення чіткої структури для зберігання документів – 32%
- Регулярний аудит документів – 13%



Рис.2.3.5. Рекомендації стосовно поліпшення діловодства

У розділі коментарів співробітники висловили ряд додаткових пропозицій та зауважень. Основні з них включають:

- Впровадження автоматизованих систем для спрощення пошуку та зберігання документів.
- Покращення комунікації між різними відділами щодо обробки та обміну документами.
- Створення єдиного стандарту оформлення та зберігання документів.

На основі проведеного анкетування було визначено, що в організації діловодства компанії ТОВ "ЛІА-Захід" існують суттєві проблеми, які впливають на ефективність роботи. Основними проблемами є відсутність чіткої структури документів, труднощі в їх пошуку та неналежне зберігання. Для покращення ситуації рекомендовано впровадити електронну систему управління документами, провести навчання співробітників та створити чітку структуру для зберігання документів. Ці заходи сприятимуть підвищенню ефективності внутрішніх процесів та загальної продуктивності компанії.

Підбиваючи підсумки анкетування, було зроблено SWOT-аналіз та виявлено наступне:

| Сильні сторони | Можливості |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Ідентифікація проблем - Відкритість співробітників - Конкретні пропозиції щодо поліпшення | <ul style="list-style-type: none"> - Впровадження сучасних технологій - Підвищення кваліфікації співробітників Створення чіткої структури зберігання документів |
| Слабкі сторони | Загрози |
| <ul style="list-style-type: none"> - Низька оцінка організації діловодства - Різні рівні задоволення - Наявність опору змінам | <ul style="list-style-type: none"> - Високі витрати на впровадження змін - Можливий опір з боку співробітників - Технічні проблеми та безпека даних |

Результати анкетування співробітників ТОВ "ЛІА-Захід" дозволяють зробити висновки про наявність суттєвих проблем у діловодстві компанії. Проте, завдяки виявленим проблемам та отриманим пропозиціям щодо їх вирішення, компанія має можливість покращити свої внутрішні процеси. Впровадження електронної системи управління документами та проведення навчання співробітників є перспективними напрямками, які можуть значно підвищити ефективність роботи та задоволеність співробітників. Водночас, важливо враховувати потенційні загрози та підготуватися до їхнього вирішення.

Аналіз існуючої системи управління офісом у ТОВ «ЛІА-Захід» показав, що поточна організація роботи має як сильні сторони, так і певні недоліки, що потребують удосконалення. Основні проблеми, виявлені в процесі аналізу, включають велику кількість паперових документів, що призводить до значних витрат на їх зберігання та обробку, а також тривалий час на обробку документів, що знижує загальну ефективність роботи

підприємства. Крім того, існує високий ризик втрати або пошкодження паперових документів.

Для підвищення ефективності управління офісом рекомендується впровадження електронного документообігу, що дозволить знизити витрати на папір, друк та зберігання документів, а також підвищити швидкість обробки інформації. Важливим аспектом є також проведення тренінгів для співробітників, що сприятиме підвищенню їхніх навичок та знань, необхідних для роботи з новими технологіями.

Загалом, модернізація існуючої системи управління офісом шляхом впровадження сучасних технологій та методів управління документами забезпечить зниження витрат, підвищення продуктивності праці та покращення якості обслуговування клієнтів, що сприятиме загальному розвитку та успіху ТОВ «ЛІА-Захід».

РОЗДІЛ 3

ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОФІСНОЇ РОБОТИ В ТОВ «ЛІА-ЗАХІД»

3.1. Рекомендації щодо автоматизації діловодства

Ефективне діловодство є основою для безперервної роботи компанії та забезпечення високої якості управлінських процесів. На основі аналізу поточної системи управління діловодством в ТОВ "ЛІА-Захід" та консультацій зі співробітниками, були визначені ключові напрямки для її вдосконалення:

Впровадження електронної системи управління документами

Однією з основних пропозицій є впровадження цілісної електронної системи управління документами. Це дозволить замінити паперові процеси на цифрові, забезпечуючи швидкий доступ до необхідної інформації, зменшення часу на пошук та обробку документів, а також підвищення загальної ефективності роботи всієї команди.

Автоматизація рутинних процесів

Для зменшення навантаження на співробітників і зниження ймовірності помилок в системі управління діловодством рекомендується автоматизація рутинних процесів, таких як реєстрація та обробка вхідних та вихідних документів, планування засідань та інші адміністративні завдання. Це сприятиме збереженню часу та ресурсів компанії, а також підвищить точність виконання завдань.

Вдосконалення системи контролю та звітності

Для забезпечення прозорості та відповідності стандартам рекомендується вдосконалення системи контролю та звітності в діловодстві. Це охоплює встановлення чітких правил і процедур щодо обробки та зберігання документів, впровадження регулярних аудитів процесів

управління документами, а також розробку механізмів моніторингу виконання цих процедур.

Підвищення кваліфікації персоналу

Особливу увагу слід приділити підвищенню кваліфікації персоналу у сфері діловодства. Швидкі зміни в технологіях і вимоги законодавства вимагають постійного професійного росту співробітників, що безпосередньо займаються управлінням документами [13].

Заключення

Реалізація цих пропозицій дозволить підвищити ефективність та надійність системи управління діловодством в ТОВ "ЛІА-Захід", зменшити адміністративні витрати і ризики, а також створити сприятливі умови для подальшого розвитку компанії.

Для впровадження електронної системи управління документами мною був розроблений наступний проект:

Етап 1: Підготовчі роботи

Аналіз поточної системи управління діловодством:

- Проведення детального аудиту існуючих процесів та ідентифікація слабких місць.
- Визначення вимог до нової системи:
- Встановлення функціональних та технічних вимог до електронної системи.
- Вибір критеріїв для оцінки і вибору підходящого рішення.

Вибір постачальника та підготовка бюджету:

- Проведення консультацій з потенційними постачальниками електронних систем управління.
- Розробка бюджету проекту, визначення витрат на придбання та інтеграцію системи.

Етап 2: Впровадження системи

Підготовка інфраструктури:

- Закупівля необхідного обладнання та програмного забезпечення.

- Підготовка серверної та мережевої інфраструктури для підтримки електронної системи.

Інтеграція та налаштування системи:

- Інтеграція електронної системи управління діловодством з існуючими інформаційними системами компанії.
- Налаштування параметрів системи відповідно до встановлених вимог та потреб користувачів.

Тестування та пілотний запуск:

- Проведення внутрішніх тестів для перевірки функціональності та стабільності системи.
- Пілотний запуск на обмеженій кількості користувачів для оцінки реальних переваг та виявлення можливих проблем.

Етап 3: Навчання та впровадження в експлуатацію

Навчання персоналу:

- Проведення навчальних семінарів та тренінгів для персоналу щодо роботи з новою системою.
- Розробка навчальних матеріалів та інструкцій користувача.

Запуск в експлуатацію:

- Повне впровадження електронної системи управління діловодством на всіх робочих місцях.
- Постійний моніторинг та підтримка користувачів у період адаптації до нової системи.

Етап 4: Підтримка та оновлення

Технічна підтримка та зміни:

- Надання технічної підтримки користувачам системи.
- Планування регулярних оновлень та модернізацій системи у відповідності до змін у вимогах бізнесу та технологій.

Оцінка ефективності:

- Проведення періодичних оцінок ефективності впровадженої системи.

- Аналіз відповідності вихідних цілей та досягнення очікуваних результатів.

Цей проект покликаний забезпечити покращення управлінських процесів і оптимізацію робочих потоків через впровадження сучасної електронної системи управління діловодством в ТОВ "ЛПА-Захід".

Однією з ключових складових успіху компаній є ефективне управління діловодством, що включає обробку, зберігання та передачу інформації. Це особливо актуально для ТОВ "ЛПА-Захід", де обсяги документів постійно зростають, а вимоги до їхнього обігу стають дедалі складнішими. Важливим кроком на шляху до вдосконалення системи управління діловодством є підвищення кваліфікації та навчання співробітників [12].

Розробка комплексних навчальних програм є ключовим кроком для підвищення кваліфікації співробітників. Ці програми повинні охоплювати всі аспекти управління діловодством, включаючи обробку документів, використання сучасних технологій, принципи забезпечення безпеки та конфіденційності інформації.

- *Основні модулі навчальних програм:*

Навчальні програми можуть складатися з таких основних модулів:

- Основи діловодства: правила обробки та зберігання документів, ведення архівів.
- Використання інформаційних систем: навчання роботі з електронними системами управління документами, автоматизація процесів.
- Безпека інформації: принципи забезпечення конфіденційності та безпеки документів.
- Управління змінами: методи адаптації до нових технологій та процедур.

- *Проведення регулярних тренінгів*

Регулярні тренінги допоможуть співробітникам закріпити отримані знання та навички. Вони можуть проводитися як внутрішніми експертами

компанії, так і запрошеними фахівцями ззовні. Важливо забезпечити інтерактивність тренінгів, включаючи практичні завдання та кейс-стаді.

- *Впровадження системи наставництва*

Система наставництва може бути ефективним інструментом для підвищення кваліфікації співробітників. Більш досвідчені співробітники можуть допомагати новачкам адаптуватися до нових вимог та технологій, передаючи їм свій досвід та знання.

- *Оцінка результатів навчання*

Необхідно впровадити систему оцінки результатів навчання для визначення ефективності навчальних програм. Це може включати проведення тестів, анкетування співробітників, аналіз їхньої продуктивності та якості роботи після проходження навчання.

- *Використання сучасних технологій*

• *Впровадження електронних систем управління документами*

Одним з ключових аспектів вдосконалення системи управління діловодством є впровадження електронних систем управління документами (ЕСУД). Це дозволить автоматизувати багато процесів, зменшити кількість помилок та забезпечити більш ефективне управління інформацією.

• *Використання хмарних технологій*

Хмарні технології можуть бути використані для зберігання та обробки документів, забезпечуючи доступ до інформації з будь-якого місця та в будь-який час. Це дозволить підвищити гнучкість та мобільність співробітників, а також забезпечити додатковий рівень безпеки даних.

• *Інтеграція з іншими системами*

Інтеграція систем управління діловодством з іншими корпоративними системами (ERP, CRM тощо) дозволить забезпечити єдиний інформаційний простір та покращити координацію між різними підрозділами компанії.

- *Забезпечення безпеки та конфіденційності інформації*

• *Розробка політик та процедур*

Необхідно розробити чіткі політики та процедури щодо забезпечення безпеки та конфіденційності інформації. Це включає визначення правил доступу до документів, їхнього зберігання та передачі, а також методів захисту від несанкціонованого доступу.

- Проведення навчання з безпеки інформації

Співробітники повинні бути навчені основам забезпечення безпеки інформації, включаючи використання паролів, шифрування даних, методи захисту від фішингу та інших кіберзагроз.

Необхідно регулярно проводити аудит безпеки інформаційних систем та процедур, щоб виявити можливі вразливості та вжити заходів для їхнього усунення.

Вдосконалення системи управління діловодством в ТОВ "ЛІА-Захід" є важливим кроком для підвищення ефективності та конкурентоспроможності компанії. Підвищення кваліфікації та навчання співробітників є ключовим елементом цього процесу. Впровадження сучасних технологій, розробка комплексних навчальних програм, регулярні тренінги та оцінка результатів навчання допоможуть забезпечити високий рівень професіоналізму співробітників та оптимізувати процеси управління діловодством. Забезпечення безпеки та конфіденційності інформації є ще одним важливим аспектом, який необхідно враховувати при вдосконаленні системи управління діловодством.

3.2. Впровадження інформаційних технологій в процес управління документообігом

Впровадження інформаційних технологій в процес управління діловодством у ТОВ "ЛІА-Захід" є критично важливим кроком для підвищення ефективності, швидкості та точності роботи з документами, а також для зменшення витрат часу та ресурсів. У сучасному бізнес-середовищі, де обсяг інформації постійно зростає, а вимоги до її обробки стають дедалі складнішими, впровадження ІТ стає не лише бажаним, а й необхідним.

Перша важлива перевага впровадження ІТ в управління діловодством полягає в автоматизації процесів. Традиційні методи обробки документів включають багато ручної роботи, що підвищує ймовірність помилок через людський фактор. Використання електронних систем управління документами (ЕСУД) дозволяє автоматизувати багато процесів, таких як створення, зберігання, обробка та передача документів. Це значно знижує кількість помилок і дозволяє співробітникам зосередитися на більш складних та важливих завданнях, які потребують їхньої уваги.

Крім того, впровадження ІТ підвищує продуктивність співробітників. Завдяки автоматизації та використанню сучасних технологій співробітники можуть швидше обробляти документи та інформацію, що зменшує час, необхідний для виконання завдань, і дозволяє зосередитися на більш важливих аспектах роботи. Це особливо важливо в умовах зростаючого обсягу інформації та документів, з якими стикається ТОВ "ЛІА-Захід".

Зниження витрат є ще однією важливою перевагою впровадження ІТ. Використання електронних документів зменшує потребу в паперових документах, що знижує витрати на папір, друк та зберігання фізичних документів. Крім того, автоматизація процесів дозволяє оптимізувати використання ресурсів та зменшити витрати на ручну обробку документів.

Впровадження ІТ також покращує доступність документів. Використання хмарних технологій забезпечує доступ до документів з будь-якого місця та в будь-який час через інтернет. Це особливо важливо в умовах віддаленої роботи або роботи в розподілених командах. Хмарні технології дозволяють співробітникам мати доступ до необхідної інформації незалежно від їхнього місця розташування, що підвищує гнучкість та мобільність компанії [34].

Забезпечення безпеки та конфіденційності інформації є критично важливим аспектом впровадження ІТ. Використання сучасних методів захисту інформації, таких як шифрування даних, системи управління доступом та антивірусні програми, забезпечує високий рівень безпеки

документів та інформації. Це дозволяє знизити ризик несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації та забезпечити її захист від кіберзагроз.

Ще однією важливою перевагою впровадження ІТ є спрощення процесів аудиту та контролю. Електронні системи управління документами забезпечують легкий доступ до необхідних документів та інформації для внутрішніх та зовнішніх перевірок. Це дозволяє швидше і ефективніше проводити аудит та забезпечувати відповідність нормативним вимогам.

Порівняння традиційного управління діловодством і впровадження інформаційних технологій зазначені в таблиці 3.2.1.

Таблиця 3.2.1. Порівняння традиційного управління діловодством і впровадження інформаційних технологій

| Параметр | Традиційне управління діловодством | Впровадження інформаційних технологій |
|-------------------------------------|--|---|
| Швидкість обробки документів | Низька | Висока |
| Точність роботи | Висока ймовірність помилок | Знижена ймовірність помилок |
| Доступ до документів | Лімітований, залежить від фізичної присутності | Доступ з будь-якого місця через інтернет |
| Зберігання документів | Потребує фізичного простору | Електронне зберігання, мінімум фізичного простору |
| Витрати на папір та друк | Високі | Низькі |
| Безпека інформації | Низька, висока ймовірність втрати або крадіжки | Висока, завдяки сучасним методам захисту |

Для успішного впровадження інформаційних технологій в процес управління діловодством необхідно виконати кілька ключових кроків. Першим з них є аналіз потреб компанії. Необхідно оцінити поточні процеси управління діловодством, визначити слабкі місця та потенційні зони для вдосконалення, а також встановити цілі впровадження ІТ. Це дозволить чітко зрозуміти, які технології та інструменти найбільше підходять для задоволення потреб компанії.

Після аналізу потреб необхідно розробити детальний план впровадження. Цей план має включати послідовність дій, необхідних для впровадження нових технологій, визначення ресурсів та бюджету, а також встановлення термінів виконання кожного етапу. Важливо також передбачити потенційні ризики та способи їхнього мінімізації.

Одним з ключових аспектів успішного впровадження ІТ є навчання співробітників. Необхідно забезпечити навчання всіх співробітників, які будуть використовувати нові технології та системи. Це може включати проведення тренінгів, семінарів та майстер-класів, а також надання навчальних матеріалів та посібників. Важливо також забезпечити постійну підтримку та консультування співробітників на початкових етапах використання нових систем.

Впровадження електронних систем управління документами (ЕСУД) є одним з найбільш ефективних способів автоматизації процесів управління діловодством. ЕСУД дозволяє централізовано зберігати всі документи, що полегшує їх пошук та доступ до них, а також забезпечує контроль версій документів. Це дозволяє відслідковувати зміни та повертатися до попередніх версій у разі необхідності. Крім того, ЕСУД може автоматично направляти документи на підпис або затвердження відповідальним особам, що зменшує час обробки та покращує координацію між співробітниками.

Хмарні технології також відіграють важливу роль у впровадженні ІТ в процес управління діловодством. Вони забезпечують гнучкість та мобільність, дозволяючи співробітникам мати доступ до документів з будь-

якого місця та у будь-який час. Крім того, хмарні технології зменшують витрати на ІТ-інфраструктуру, оскільки відсутня потреба у власних серверах та інших ІТ-ресурсах. Більшість хмарних провайдерів також забезпечують високий рівень безпеки даних, включаючи шифрування та резервне копіювання [46].

Інтеграція систем управління діловодством з іншими корпоративними системами, такими як ERP або CRM, дозволяє створити єдиний інформаційний простір та покращити координацію між різними підрозділами компанії. Це забезпечує більш ефективне використання інформації та покращує процеси прийняття рішень.

Забезпечення безпеки інформації є критично важливим аспектом впровадження ІТ. Необхідно розробити чіткі політики та процедури щодо забезпечення безпеки та конфіденційності інформації, визначити правила доступу до документів, їхнього зберігання та передачі, а також методи захисту від несанкціонованого доступу. Співробітники повинні бути навчені основам забезпечення безпеки інформації, включаючи використання паролів, шифрування даних, методи захисту від фішингу та інших кіберзагроз. Регулярний аудит безпеки інформаційних систем та процедур дозволяє виявити можливі вразливості та вжити заходів для їхнього усунення [22].

Впровадження інформаційних технологій в процес управління діловодством у ТОВ "ЛІА-Захід" є комплексним процесом, який потребує детального планування, аналізу потреб, навчання співробітників та забезпечення безпеки інформації. Виконання цих кроків дозволить значно підвищити ефективність, швидкість та точність роботи з документами, зменшити витрати часу та ресурсів, а також забезпечити високий рівень безпеки та конфіденційності інформації. Це, в свою чергу, дозволить ТОВ "ЛІА-Захід" залишатися конкурентоспроможною на сучасному ринку та забезпечити високий рівень якості обслуговування своїх клієнтів.

Переваги впровадження інформаційних технологій в управління діловодством зазначені в таблиці 3.2.2.

Таблиця 3.2.2. Переваги впровадження інформаційних технологій в управління діловодством

| Перевага | Опис |
|--|---|
| Автоматизація процесів | Зниження кількості ручної роботи, зменшення ймовірності помилок |
| Підвищення продуктивності | Швидше оброблення документів та інформації, можливість зосередитися на більш важливих завданнях |
| Зниження витрат | Швидше оброблення документів та інформації, можливість зосередитися на більш важливих завданнях |
| Покращення доступності документів | Доступ до документів з будь-якого місця та в будь-який час через інтернет |
| Підвищення безпеки інформації | Використання сучасних методів захисту інформації, зниження ризику несанкціонованого доступу |
| Спрощення аудиту та контролю | Легкий доступ до необхідних документів та інформації для внутрішніх та зовнішніх перевірок |

Впровадження інформаційних технологій в процес управління діловодством у ТОВ "ЛІА-Захід" дозволяє значно покращити ефективність, точність та швидкість обробки документів, забезпечити високу рівень безпеки інформації, знизити витрати та забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів.

Вдосконалення організації діловодства в ТОВ «ЛІА-Захід» є важливим кроком для підвищення ефективності та продуктивності підприємства. Аналіз показав, що існуюча система має низку недоліків, зокрема, великий обсяг паперових документів, тривалий час обробки інформації та високий ризик втрати документів.

Запровадження електронного документообігу та автоматизація процесів дозволять знизити витрати на папір і зберігання, підвищити швидкість і точність обробки документів, а також покращити контроль і моніторинг за виконанням завдань. Проведення тренінгів для співробітників забезпечить їхню готовність до роботи з новими технологіями, зменшить кількість помилок та підвищить загальну продуктивність праці.

Таким чином, впровадження запропонованих заходів сприятиме підвищенню ефективності роботи ТОВ «ЛІА-Захід», покращенню якості обслуговування клієнтів та забезпечить стабільний розвиток підприємства.

ВИСНОВОК ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У процесі проведення дослідження на тему удосконалення діловодства на ТОВ "Ліа-Захід" було проведено комплексний аналіз існуючої системи діловодства підприємства, виявлено основні проблеми та недоліки в організації документообігу, досліджено сучасні методи та технології управління документами, а також розроблено рекомендації щодо автоматизації процесів діловодства.

Аналіз існуючої системи діловодства ТОВ "Ліа-Захід" показав, що поточна організація документообігу має ряд значних недоліків, які суттєво впливають на ефективність роботи підприємства. Серед основних проблем було виділено наступні:

Великий обсяг паперових документів: використання паперових носіїв інформації призводить до значних витрат на зберігання, обробку та архівацію документів.

Тривалість обробки документів: обробка паперових документів займає багато часу, що знижує оперативність прийняття рішень та зменшує продуктивність праці.

Високий ризик втрати або пошкодження документів: паперові документи легко втрачаються або пошкоджуються, що може призвести до втрати важливої інформації.

Впровадження інформаційних технологій в процес управління діловодством у ТОВ "Ліа-Захід" дозволяє значно покращити ефективність, точність та швидкість обробки документів, забезпечити високу рівень

безпеки інформації, знизити витрати та забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів.

Вдосконалення організації діловодства в ТОВ «ЛІА-Захід» є важливим кроком для підвищення ефективності та продуктивності підприємства. Аналіз показав, що існуюча система має низку недоліків, зокрема, великий обсяг паперових документів, тривалий час обробки інформації та високий ризик втрати документів.

Запровадження електронного документообігу та автоматизація процесів дозволять знизити витрати на папір і зберігання, підвищити швидкість і точність обробки документів, а також покращити контроль і моніторинг за виконанням завдань. Проведення тренінгів для співробітників забезпечить їхню готовність до роботи з новими технологіями, зменшить кількість помилок та підвищить загальну продуктивність праці.

Таким чином, впровадження запропонованих заходів сприятиме підвищенню ефективності роботи ТОВ «ЛІА-Захід», покращенню якості обслуговування клієнтів та забезпечить стабільний розвиток підприємства.

Аналіз існуючої системи управління офісом у ТОВ «ЛІА-Захід» показав, що поточна організація роботи має як сильні сторони, так і певні недоліки, що потребують удосконалення. Основні проблеми, виявлені в процесі аналізу, включають велику кількість паперових документів, що призводить до значних витрат на їх зберігання та обробку, а також тривалий час на обробку документів, що знижує загальну ефективність роботи підприємства. Крім того, існує високий ризик втрати або пошкодження паперових документів.

Для підвищення ефективності управління офісом рекомендується впровадження електронного документообігу, що дозволить знизити витрати на папір, друк та зберігання документів, а також підвищити швидкість обробки інформації. Важливим аспектом є також проведення тренінгів для співробітників, що сприятиме підвищенню їхніх навичок та знань, необхідних для роботи з новими технологіями.

Загалом, модернізація існуючої системи управління офісом шляхом впровадження сучасних технологій та методів управління документами забезпечить зниження витрат, підвищення продуктивності праці та покращення якості обслуговування клієнтів, що сприятиме загальному розвитку та успіху ТОВ «ЛІА-Захід».

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. ДСТУ 3008-2015 "Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення".
2. ДСТУ 4163:2020 "Уніфікована система документації. Вимоги до оформлення документів".
3. ДСТУ 4423-2015 "Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять".
4. Закон України "Про захист персональних даних" від 01.06.2010 № 2297-VI. Офіційний вісник України.
5. Зінченко А. В. Документознавство та архівознавство: навч. посіб. / А. В. Зінченко. – Харків: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2015. – 300 с.
6. Івченко Л. В. Діловодство та документаційне забезпечення управління: навч. посіб. / Л. В. Івченко, І. І. Івченко. – Дніпро: Пороги, 2014. – 240 с.
7. Інструкція з діловодства в органах виконавчої влади, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: затв. наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5. Офіційний вісник України.
8. Каленіченко Т. В. Сучасні інформаційні системи в управлінні: навч. посіб. / Т. В. Каленіченко. – К.: КНЕУ, 2012. – 280 с.

9. Каменєва Т. А. Організація електронного документообігу в організації: навч. посіб. / Т. А. Каменєва. – К.: Професіонал, 2011. – 288 с.
10. Климova С. В. Документознавство та документаційне забезпечення управління: навч. посіб. / С. В. Климова. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 360 с.
11. Козлова О. В. Електронний документообіг та інформаційні технології: навч. посіб. / О. В. Козлова. – Вінниця: Нова Книга, 2015. – 320 с.
12. Коляденко А. А. Інформаційні системи та технології в управлінні: підручник / А. А. Коляденко. – Львів: Вид-во Львів. ун-ту, 2010. – 280 с.
13. Кравченко С. С. Документаційне забезпечення управління: навч. посіб. / С. С. Кравченко. – О.: Вид-во ОНУ, 2013. – 296 с.
14. Кравчук І. О. Електронний документообіг у державному управлінні: монографія / І. О. Кравчук. – Х.: Право, 2009. – 280 с.
15. Кравчук М. І. Інформаційні системи та технології в діловодстві: навч. посіб. / М. І. Кравчук, І. В. Бойко. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 240 с.
16. Лазаренко І. В. Організація діловодства в державних установах: підручник / І. В. Лазаренко. – Харків: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2010. – 240 с.
17. Левченко О. М. Документування управлінської діяльності: навч. посіб. / О. М. Левченко. – К.: Видавництво Ліра-К, 2014. – 360 с.
18. Макаренко О. Г. Електронний документообіг в організації: навч. посіб. / О. Г. Макаренко. – К.: Алерта, 2011. – 288 с.
19. Мальований Ю. С. Інформаційне забезпечення управління: навч. посіб. / Ю. С. Мальований. – Дніпропетровськ: Дніпро, 2012. – 272 с.
20. Мартинюк В. П. Документознавство та організація роботи з документами: підручник / В. П. Мартинюк. – Вінниця: Нова Книга, 2014. – 352 с.

21. Мельничук О. П. Електронний документообіг у сучасному управлінні: навч. посіб. / О. П. Мельничук. – Львів: Вид-во Львів. ун-ту, 2013. – 280 с.
22. Наказ Міністерства освіти і науки України "Про затвердження Положення про організацію діловодства в закладах освіти" від 20.12.2010 № 682. Офіційний вісник України.
23. Наказ Міністерства юстиції України "Про затвердження Інструкції з діловодства" від 18.06.2015 № 1000/5. Офіційний вісник України.
24. Нестеренко В. І. Документознавство та архівознавство: підручник / В. І. Нестеренко. – Харків: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2015. – 300 с.
25. Пашковська О. В. Електронний документообіг в управлінській діяльності: монографія / О. В. Пашковська. – К.: Нора-друк, 2014. – 320 с.
26. Пилипенко В. В. Документування управлінської діяльності: підручник / В. В. Пилипенко. – К.: Ліра-К, 2012. – 360 с.
27. Положення про організацію діловодства в органах виконавчої влади: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 № 1242. Офіційний вісник України.
28. Публічне адміністрування та державна служба: збірник нормативно-правових актів / упоряд. І. М. Коліушко, О. В. Пасхавер. – К.: Вид-во УАДУ, 2009. – 800 с.
29. Розпорядження Кабінету Міністрів України "Про затвердження переліку типових документів, що створюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування" від 27.06.2009 № 561-р. Офіційний вісник України.
30. Савченко Т. В. Сучасне діловодство: навч. посіб. / Т. В. Савченко, О. С. Мельник. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 352 с.
31. Свердан М. В. Документознавство та діловодство: навч. посіб. / М. В. Свердан. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 280 с.

- 32.Семенюк І. В. Організація документообігу на підприємстві: навч. посіб. / І. В. Семенюк. – Львів: Вид-во Львів. ун-ту, 2010. – 240 с.
- 33.Ситник Ю. І. Електронний документообіг та інформаційні системи: підручник / Ю. І. Ситник. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 320 с.
- 34.Стефанович К. Б. Документаційне забезпечення управління: підручник / К. Б. Стефанович. – К.: Академія, 2011. – 320 с.
- 35.Товстопятенко Г. І. Інформаційні технології та системи в управлінні: навч. посіб. / Г. І. Товстопятенко. – К.: КНЕУ, 2012. – 300 с.
- 36.Трачук Г. І. Організація діловодства: навч. посіб. / Г. І. Трачук. – К.: Видавництво Ліра-К, 2014. – 320 с.
- 37.Харченко Л. В. Документування управлінської діяльності: навч. посіб. / Л. В. Харченко. – К.: Ліра-К, 2013. – 280 с.
- 38.Хомутовський Л. М. Електронний документообіг в управлінні: підручник / Л. М. Хомутовський. – Вінниця: Нова Книга, 2014. – 300 с.
- 39.Цимбалюк В. І. Інформаційні системи та технології в управлінні: підручник / В. І. Цимбалюк. – К.: КНЕУ, 2011. – 280 с.
- 40.Черненко М. С. Документознавство: навч. посіб. / М. С. Черненко. – К.: Професіонал, 2010. – 256 с.
- 41.Шевченко О. А. Інформаційні технології в управлінні: навч. посіб. / О. А. Шевченко. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 240 с.
- 42.Шипілова С. П. Документознавство та документаційне забезпечення управління: навч. посіб. / С. П. Шипілова. – Львів: Вид-во Львів. ун-ту, 2010. – 320 с.
- 43.Шутов М. І. Організація документообігу та архівної справи: навч. посіб. / М. І. Шутов. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 280 с.
- 44.Щербак А. М. Сучасне діловодство: підручник / А. М. Щербак. – К.: Професіонал, 2012. – 320 с.
- 45.Щур І. В. Електронний документообіг та інформаційні системи: підручник / І. В. Щур. – К.: Алерта, 2011. – 300 с.

- 46.Юрчук В. О. Документування управлінської діяльності: навч. посіб. / В. О. Юрчук. – Вінниця: Нова Книга, 2013. – 352 с.
- 47.Яковенко І. В. Інформаційні системи та технології в діловодстві: навч. посіб. / І. В. Яковенко. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 240 с.
- 48.Якимчук О. П. Сучасне документознавство: навч. посіб. / О. П. Якимчук. – К.: Ліра-К, 2014. – 280 с.
- 49.Ямпольська Л. М. Організація електронного документообігу: підручник / Л. М. Ямпольська. – Львів: Вид-во Львів. ун-ту, 2013. – 320 с.
- 50.Ярмолюк О. С. Документування управлінської діяльності: навч. посіб. / О. С. Ярмолюк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 280 с.
- 51.Яровий В. І. Електронні документи в управлінні: навч. посіб. / В. І. Яровий. – К.: КНЕУ, 2011. – 320 с.
- 52.Яценко О. М. Організація документообігу та архівної справи: підручник / О. М. Яценко. – Харків: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2010. – 280 с.
- 53.Яцук О. В. Інформаційні системи та технології в діловодстві: підручник / О. В. Яцук. – Львів: Вид-во Львів. ун-ту, 2011. – 240 с.
- 54.Ящук Т. І. Електронний документообіг та інформаційні технології: навч. посіб. / Т. І. Ящук. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 300 с.
- 55.Ящук Т. М. Документознавство та документаційне забезпечення управління: навч. посіб. / Т. М. Ящук. – К.: Видавництво Ліра-К, 2014. – 280 с.
- 56.Ящук Т. М. Організація діловодства на підприємстві: навч. посіб. / Т. М. Ящук. – Львів: Вид-во Львів. ун-ту, 2012. – 280 с.

