

КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ МИХАЙЛА ОСТРОГРАДСЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ПРАВА, ГУМАНІТАРНИХ І СОЦІАЛЬНИХ НАУК
КАФЕДРА ГУМАНІТАРНИХ НАУК, КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВА

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи бакалавра

на тему: **Документаційно-інформаційне забезпечення діяльності підприємства у сфері автосервісу**

Виконав: студент 4 курсу,
групи БІС-20-1
ступінь вищої освіти бакалавр
спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна
та архівна справа
освітньо-професійна програма
«Інформаційна, бібліотечна
та архівна справа»

Петренко Б. Г.
Керівник Саранча В. І.
Рецензент Артеменко Ю. О.

м. Кременчук 2024 року

АНОТАЦІЯ

Тема: Документаційно-інформаційне забезпечення діяльності підприємства у сфері автосервісу.

Записка: 86 сторінок, 1 рисунок, 5 додатків, 71 джерело.

Об'єкт дослідження – є інформаційно-документаційне забезпечення підприємств малого бізнесу у сфері автосервісу.

Предмет дослідження – особливості організації інформаційно-документаційного забезпечення діяльності автосервісу ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

Мета дослідження полягає в узагальненні видового складу службової документації та визначенні ролі інформації в популяризації діяльності автосервісу ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

У випускній кваліфікаційній роботі були проаналізовані світовий та вітчизняний досвід, що стосується державної політики у сфері діяльності малого та середнього бізнесу; нормативно-правові засади керування інформаційно-документаційними процесами у сфері малого бізнесу. Досліджені особливості організації інформаційно-документаційного забезпечення діяльності автосервісу ТОВ «Фірма Освальд ЛТД», зокрема роль інформатизації для створення оптимальних умов діяльності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД», та виокреслені рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

Ключові слова: малий бізнес, автосервісне підприємство, інформаційно-документаційний процес, документаційне забезпечення діяльності, ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

ВСТУП

Актуальність дослідження. Українська сфера автосервісу продемонструвала високий рівень розвитку у сфері обслуговування. Цей успіх визнано результатом політичних та соціально-економічних трансформацій в країні, а також зростання імпорту іноземних автомобілів. Збільшення автомобільного парку українських водіїв призвело до зростання попиту на автосервісні послуги.

Українські автосервісні підприємства здійснили швидкий розвиток у своїй діяльності, виходячи за межі простого ремонту автотранспорту. Також займаються продажем запасних частин, палива, автомобілів та навіть пропонують послуги з оренди автомобілів. Розширення спектру послуг сприяє зростанню обсягу обліку об'єктів, що вимагає перегляду облікових політик підприємств автосервісу.

Проте, дослідження та публікацій доводять, що недостатня увага надається організації та документаційному забезпеченню діяльності автосервісних підприємств. Питання обговорюються в основному на професійних інтернет-форумах. Законодавство, хоча регулює порядок технічного обслуговування та ремонту автотранспортних засобів, недостатньо акцентує увагу на документування таких операцій. У галузі автосервісу спостерігається активна конкуренція, що примушує підприємства постійно підвищувати якість послуг та розширювати спектр наданих послуг. Наявність магазинів, що торгують запасними частинами та іншими товарами, також є характерною рисою автосервісних підприємств. Підкреслює багатогранний характер їхньої діяльності та орієнтацію на задоволення потреб клієнтів [63, с. 1–2].

Автосервісна галузь відзначається інтенсивною конкуренцією, що стимулює підприємства постійно підвищувати якість своїх послуг і розширювати спектр наданих сервісів. У багатьох автосервісах також є

магазини, які продають запасні частини та інші автомобільні товари, що є ще однією характеристикою цієї галузі. Підкреслює різносторонність їхньої діяльності та акцент на задоволенні потреб власних клієнтів.

Ефективність підприємницької діяльності суттєво підсилюється наявністю належної документаційної бази. Документація гарантує гнучкість та результативність процесів прийняття рішень та їх здійснення, а також контроль за всією діяльністю підприємства. Створення різних видів документів виступає ключовим компонентом підприємницької роботи, оскільки вони фіксують підприємницькі дії у відповідності до норм та правил.

Підсумовуючи варто зазначити те, що автосервісна галузь в Україні є однією з найрозвинутіших у сфері обслуговування. Прогрес українських автосервісних підприємств охоплює різноманітні напрямки, включаючи розширення спектру послуг та розвиток додаткових підрозділів.

Велику увагу присвячено проблемам покращення функціонування автосервісних станцій (СТО) у наукових дослідженнях, і цим займалися науковці такі як Кужель В.П. [57], Кищун В.А. [55], Кіналь П. В. [56], Марков О. Д. [59], Сотников А.М. [64], Рудзінський В.В. [41].

Ці наукові роботи і дослідження в цій області рухалися в кілька основних напрямках:

- 1) аналіз і моделювання процесів якості обслуговування автомобілів та обслуговування клієнтів на автосервісах;
- 2) особливості бухгалтерського обліку на автосервісах підприємствах;
- 3) перспективи напрямку розвитку послуг підприємств автосервісу;
- 4) дослідження процесів на автосервісі та виявлення слабких місць у виробничих процесах.

Ці дослідження спрямовані на вдосконалення функціонування автосервісів і поліпшення якості наданих послуг.

Мета дослідження полягає в узагальненні видового складу службової документації та визначенні ролі інформації в популяризації діяльності автосервісу ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

Відповідно до мети дослідження були поставлені такі **завдання**:

- 1) здійснити аналіз наукової розробки теми роботи, а також її джерельної бази;
- 2) розглянути нормативно-правові засади керування інформаційно-документаційними процесами у сфері малого бізнесу;
- 3) здійснити аналіз документаційного забезпечення підприємства;
- 4) розробити рекомендації щодо вдосконалення документно-інформаційних процесів для підвищення ефективності діяльності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

Об'єкт дослідження є документно-інформаційне забезпечення малого бізнесу.

Предмет дослідження – особливості організації інформаційно-документаційного забезпечення діяльності автосервісу ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

Методи дослідження. У дослідженні використано як загальнонаукові, так і конкретно-наукові методи, а саме: методи аналізу та синтезу, метод спостереження, системно-функціональний метод, метод узагальнення.

Наукова новизна полягає в уточненні видового складу документів та особливостей інформаційної та інформаційно-рекламної діяльності на підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості впровадження розроблених підходів і рекомендацій діяльності малого бізнесу у сфері автосервісу на прикладі ТОВ «Фірма Освальд ЛТД», а саме: запровадження і використання електронних систем для обліку, зберігання та обміну документами; використання спеціалізованих програмних систем управління автосервісом, які допомагають веденню обліку робіт, клієнтів,

запчастин і фінансів; автоматизація рутинних операцій і процесів, що допомагає зменшити помилки та підвищити ефективність; впровадження електронних систем комунікації з клієнтами, що полегшує замовлення послуг і обмін інформацією; захист конфіденційної інформації та даних клієнтів через використання сучасних методів шифрування та забезпечення кібербезпеки.

Це дозволить покращити якість документно-інформаційного забезпечення діяльності автосервісу.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У вступі вказані актуальність, об'єкт, предмет, мета, завдання, методи дослідження, коротко схарактеризована структура та зазначені наукова новизна і практичне значення випускної кваліфікаційної роботи.

Основна частина випускної кваліфікаційної роботи розкриває зміст наукового дослідження відповідно до поставлених завдань.

У першому розділі розкриваються теоретико-методологічні засади функціонування малого бізнесу в Україні.

Другий розділ висвітлює особливості керування інформаційно-документаційними процесами у сфері автосервісу (на прикладі ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»).

Висновки містять підсумок проведеного дослідження, оцінку його результатів відповідно до мети випускної кваліфікаційної роботи та поставлених завдань.

Загальний обсяг роботи складає 86 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ МАЛОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ

1.1. Аналіз джерельної бази кваліфікаційної роботи

Джерельною базою кваліфікаційної роботи є, нормативно-правові документи щодо розвитку малого бізнесу і підприємництва, документи та інформаційні ресурси ТОВ «Фірма Освальд ЛТД». Оційні офіційні сторінки/блоги у соціальних мережах; наукові, довідкові, навчальні видання.

Основні засади формування документно-інформаційного забезпечення діяльності малого бізнесу у сфері автосервісу викладено у таких нормативно-правових документах:

Першу групу правових актів нормативної бази становлять закони, які регламентують діяльність підприємства в галузі інформації та діловодства. Правові акти, такі як Закон України «Про інформацію» [4], Закон України «Про звернення громадян» [6], Закон України «Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю» [19], Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [5], Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [12], Закон України «Про обов'язковий примірник документів» [8], Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» [9], Закон України «Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні» [16], Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [13], Закон України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» [20], Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» [17], Закон України «Про адміністративні послуги» [15], Закон України «Про захист прав споживачів» [3], Закон України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» [14], Питання створення і роботи з кадровими документами частково розглянуті в Кодексі

законів про працю України [21], фінансово- господарськими – в Господарському Кодексі [23], правовими – в Цивільному та Кримінальному Кодексах [22], Постанова «Про затвердження Національної економічної стратегії на період до 2030 року» [32], містять положення, які регламентуються різні види діяльності, у тому числі у сфері малого бізнесу.

Друга група нормативних актів у сфері діловодства є обов'язковими для підприємств, установ і організацій. До цих актів відносяться, насамперед, Наказ Міністерства юстиції України № 1000/5 «Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» [28]. Ще одним важливим нормативним актом для підприємства є Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади [31], та національний стандарт ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» [25].

Третю групу нормативної бази складають різноманітні Закони України та положення, що стосуються малого бізнесу у сфері автосервісу. Включає закони, накази та інші правові акти, які регулюють процеси технічного обслуговування, ремонту автомобілів, використання запасних частин, та функціонування автосервісу.

Забезпечення якості послуг та дотримання вимог технічної безпеки є необхідною умовою для розвитку автосервісної галузі, збільшення конкурентоспроможності та задоволення потреб споживачів. Отже, відповідність законам і актам є ключовим елементом успішної діяльності автосервісних підприємств [47, с. 23].

У ході дослідження був проаналізований офіційні сторінки фірми в інстаграмі [69] та фейсбуці [68].

Наукові публікації, які стосуються як діяльності малого бізнесу, так і його документаційного забезпечення, інформаційного супроводу та управлінської діяльності. Питанням становлення та розвитку малого бізнесу приділено значну увагу у науковій літературі. Так, питанням інформаційного забезпечення малого бізнесу приділено увагу у статті Матліної М.М., яка зазначила, що інформаційне забезпечення (далі – ІДЗ) є важливою частиною діяльності будь-якої установи, підприємства або організації. Однак, на сьогодні не існує єдиного загальноприйнятого визначення цього терміна, і в літературі можна знайти два основних тлумачення [61 с. 2–3]:

1) перше тлумачення пов'язує ІДЗ з поняттям інформації. З цієї точки зору, ІДЗ означає сукупність процесів, що стосуються документування управлінської інформації та організації роботи з документами. Включає ефективне ведення діловодства та документообігу на підприємстві;

2) друге тлумачення пов'язане з впровадженням нових технологічних процесів, що сприяють забезпеченню ефективного діловодства та управління документами. Це означає застосування сучасних інформаційних технологій для оптимізації роботи з документами та полегшення доступу до них.

У статті Зірчака Г.П., Берназа К.І. зазначено, що основною метою системи інформаційного забезпечення малого бізнесу повинне бути економічне зростання, що виступає як ефективний засіб боротьби з інфляцією і нестабільністю. Система інформаційного забезпечення, разом із системою управління, повинна задовольняти вимоги попереджувального характеру, при цьому об'єкт і суб'єкт управління орієнтовані на зовнішнє оточення і мають здатність «передбачати» зміни [51, с. 10].

Окрім того було опрацьовано в роботі публікації науковців, що вивчають розвиток малого бізнесу у сфері автосервісу.

У працях Белозерцева В.С., і Сотникова А.М. зазначено, що автосервіси повинні мати належно оформлені та зареєстровані документи, такі як письмова заявка на надання послуг, договір на технічне обслуговування та ремонт, рекламацийний акт, акт приймання-здачі транспортного засобу, акт виконаних робіт та рахунок «Первинна документація». У журналі реєстрації замовлень виконуються записи про всі прийняті замовлення, що дозволяє забезпечити їх контроль та належну організацію. Розрахунки можуть проводитися як у готівковій, так і у безготівковій формі. Водночас слід враховувати обмеження щодо готівкових розрахунків для підприємств і підприємців. Деякі послуги, які надаються у присутності замовника без замовлень та приймально-здавальних актів, можуть бути виконані без необхідності оформлення документів. Це допомагає оптимізувати документообіг у підприємстві [64, с. 10].

Як зазначили вчені Юськів Б.М. та Юськів В.М., Україна має особливий статус у сфері автосервісу, і це відзначається декількома ключовими особливостями. Перш за все, автосервіс складає значну частку загального обігу автомобільного бізнесу в країні, становлячи близько 50%. Інші галузі, такі як торгівля запчастинами, продаж нових та вживаних автомобілів, ділять решту ринку. Високий рівень продажу нових автомобілів в Україні також сприяє завантаженню дилерських СТО, основні операції яких включають передпродажну підготовку, гарантійний ремонт і планове техобслуговування (ТО) [67, с. 84–92]

Виробничим процесам у сфері автосервісу присвячена праця Кужель В.П. Зокрема, йдеться про напрями майбутнього спектру послуг автосервісу з метою розширення асортименту послуг та задоволення потреб клієнтів; про поєднання послуг з технічного обслуговування та ремонту автомобілів із сферою торгівлі може залучити нових клієнтів і розширити клієнтську базу. У праці також наголошується на необхідності розробки та впровадження нових технологічних процесів, що дозволить компаніям підвищувати якість

та ефективність послуг, що надаються, та здійснити ефективно розподілити запаси ресурсів для оптимізації управління запасами та зниженню витрат. Нарешті, впровадження методів мотивації співробітників на підприємствах автосервісу допоможе залучити та утримати кваліфікованих спеціалістів. Це важливо для ефективної роботи підприємства. Всі ці фактори сприяють розвитку та конкурентоспроможності автосервісних підприємств [57, с. 1–2].

Дослідники Марков О.Д., Морозюк С.В., Веретельнікова Н.В., зазначили, що у взаємодії станцій з постачальниками розрізнення може спостерігатися залежно від розміру станції. Малі станції, пункти обслуговування та автомайстерні мають тенденцію взаємодіяти з постачальниками в операційному режимі, зокрема, виконуючи замовлення в оперативному порядку [59, с. 5].

Під час аналізу було проаналізовано праці науковці, які досліджували застосування сучасних інформаційних технологій на підприємстві автосервісу дозволяє розглядати нові можливості та підходи до документно-інформаційного забезпечення.

Бенько М.М. зазначил, що удосконалення систем управління на підприємствах включає в себе перехід від традиційного пасивного бухгалтерського обліку до активних форм, таких як обліково-аналітичний та контрольний облік, які сприяють інформаційній підтримці управління та прийняттю обґрунтованих рішень. [34, с. 12–15].

Байкарова О.О., Тарасюк Л.М. визначили, що упровадження інформаційних технологій на підприємстві веде до формування нової корпоративної культури та стратегічної переорієнтації [43, 177–180].

Також під час аналізу було проаналізовано праці, які стосуються проблем менеджменту та маркетингу діяльності малого бізнесу.

Дячун О.Д. зазначил, що маркетингова діяльність пов'язана з досягненням цілей продажу і впливає на інші служби підприємства, такі як технічні, постачальницькі та фінансові. Маркетинговий мікс (товар, ціна,

дистрибуція, просування) служить основою маркетингу та повинен бути спрямований на успішний продаж товарів [50, с. 3–4].

Зозульов О.В. визначив, що центральним елементом маркетингової стратегії є товар або послуга, який визначає конкурентоспроможність компанії на ринку. Цей підхід дозволяє комплексно оцінювати конкурентоспроможність товару і покращувати його якість у майбутньому [52, с. 57–63].

Загалом, ці нормативно-правові акти надають важливу структуру для функціонування автосервісу в Україні, забезпечують впорядкованість діяльності та високий стандарт якості послуг, наданих автосервісами. Також гарантують права та інтереси споживачів та встановлюють відповідальність за невиконання вимог.

Отже, система нормативно-інформаційного забезпечення має важливе значення для ефективності та конкурентоспроможності автосервісних підприємств. Вона сприяє забезпеченню стабільної діяльності, вдосконаленню обслуговування та утриманню якісних фахівців, що разом сприяють розвитку цієї галузі та задоволенню потреб клієнтів.

1.2 Державна політика у сфері діяльності малого й середнього бізнесу: світовий та вітчизняний досвід

У розвинутих країнах, малі підприємства відіграють достатньо суттєве значення в економіці. Наприклад, у США, Великобританії та інших розвинутих країнах, малий бізнес становить ключовий сектор економіки. Ці підприємства відіграють важливу роль у наданні послуг та створенні робочих місць. Зазвичай, вони спеціалізуються у певних галузях та забезпечують індивідуальні послуги для громадян. Ефективність їх діяльності визначається кількістю клієнтів, що потребує високої якості товарів і послуг. Малі підприємства є платформою для реалізації творчого потенціалу та активності мільйонів громадян, а їхні продукти та послуги забезпечують ринок

необхідними товарами, сприяючи розвитку економіки та задоволенню потреб споживачів. В різних розвинених країнах, таких як США, Франція, Європейський Союз, Італія та Японія, малі та середні підприємства (МСП) складають значну частку загальної працездатної популяції, що свідчить про їх велике соціальне та економічне значення. МСП відіграють важливу роль у формуванні ВВП цих країн завдяки обсягу продукції та послуг, які вони створюють. Чим більша їх частка у ВВП, тим важливіший їх внесок у забезпечення економічного зростання та стабільності [46, с.1–3].

У 2022 році Україна отримала статус кандидата на вступ до Європейського Союзу, що стало важливим кроком у розвитку її відносин з Європейським Союзом. Це рішення відкрило нові можливості для майбутнього приєднання України до європейської спільноти. Також підштовхнуло владу до подальших реформ у країні та зробило Україну привабливішою для інвесторів, які бачать в її інтеграції до ЄС нові можливості. Доцільно зазначити також і про те, що у порівнянні з Україною, країни Європейського Союзу акцентують увагу на зростанні малих підприємств до середнього або великого рівня, вважаючи це пріоритетною стратегією розвитку.

Ситуація в Україні станом свідчить про те, що країна вже понад 2 роки бореться з російським військовим вторгненням. Внаслідок масових нападів на мирне населення близько 10,5 мільйонів людей були вимушені залишити свої домівки, переселитися в безпечні райони в межах країни або навіть виїхати за кордон. Більше 400 підприємств у регіонах, де тривають бойові дії, були змушені призупинити свою діяльність, принаймні 200 з них вже вдалося відновити виробничий процес. Ця війна має серйозний вплив на всі сфери життя України, включаючи економіку. Малі та середні підприємства особливо вразливі в цій ситуації через їхню меншу стійкість і обмежені ресурси у порівнянні з великими корпораціями.

Аналіз результатів опитування серед підприємців на початку 2023 року свідчить про загальну погіршену бізнес-ситуацію порівняно з попередніми роками. За 2023 рік лише 26% підприємців відчують задоволення від свого бізнесу, що менше, ніж було у 2021 році, коли 33% були задоволені. З іншого боку, 58% підприємців виражають незадоволення станом свого бізнесу, що є збільшенням порівняно з попереднім роком, коли цей показник становив 52%. Однак варто врахувати, що стан економіки країни є основною причиною цієї погіршеної ситуації. Наразі 42% підприємців вважають економічну ситуацію несприятливою, а 29% навіть катастрофічною. Це є відображенням важкої економічної обстановки в країні, яка погіршилася через війну.

Тим не менш, важливо зауважити, що під час активної фази пандемії коронавірусу, оцінки стану економіки були ще менш позитивними. У той час 44% респондентів вважали стан економіки катастрофічним. Таким чином, хоча ситуація у бізнесі погіршилася, вона все ще залишається кращою, ніж під час пандемії. Загалом, цей аналіз показує, що підприємці стикаються з серйозними викликами у 2023 році через несприятливу економічну ситуацію в країні, але ця ситуація все ж є трохи кращою, ніж в період пандемії.

Схоже на підходи в інших країнах, в Україні також ключовими критеріями для класифікації підприємств як малих, середніх або великих є кількість працівників та обсяг реалізованої продукції. Українські критерії класифікації малих підприємств найбільш подібні до європейських, що є впевненим кроком в напрямку євроінтеграції, оскільки це вимагає адаптації стандартів управління та регулювання бізнесу України до європейських норм. У цьому контексті відповідно до класифікації ЄС, підприємства вважаються малими, якщо обсяг їхніх активів не перевищує 10 млн євро (для мікропідприємств - 2 млн євро), а великими – якщо обсяг активів перевищує 43 млн євро [35, с. 15].

Враховуючи необхідність адаптації умов діяльності вітчизняних малих підприємств до вимог ЄС, українські науковці все більше звертають увагу на проведення порівняльного аналізу діяльності малих підприємств в Україні та ЄС, з метою визначення заходів для їхньої синхронізації з метою забезпечення життєздатності та розвитку українських малих підприємств.

Державне регулювання малого підприємництва створює сприятливий бізнес-клімат для розвитку цього сектора. Охоплює різноманітні економічні, соціальні, організаційні, правові та політичні заходи, спрямовані на підтримку та стимулювання малого бізнесу, що сприяє економічному зростанню. Одним із інструментів державного регулювання в Україні є спрощена система оподаткування, обліку та звітності для МСП, запроваджена з 1999 року. Ця система допомагає зменшити податкове навантаження та спрощує бухгалтерський облік, а також сприяє створенню сприятливих умов для ефективної підприємницької та комерційної діяльності [65, с. 1–2].

В Європі малому бізнесу надається підтримка з боку держав та шляхом спеціальних програм, які координує Європейський Союз. Фінансування цих заходів здійснюється за рахунок різних джерел, зокрема зі Структурних фондів ЄС, таких як Фонд регіонального розвитку та Соціальний фонд. Додаткову підтримку надають держави через податкові пільги та сприятливі кредитні умови для інноваційних підприємств, проектів з екологічною спрямованістю та для тих, що діють у менш розвинених регіонах. Роль у фінансовому підтриманні малого бізнесу відіграють також національні Торгівельно-промислові палати та Асоціації малого бізнесу. У країнах Скандинавії держава є основним постачальником фінансової допомоги малому бізнесу, забезпечуючи субсидії та прямі позики для підприємців-початківців. Ця фінансова підтримка надає можливість розвивати їхні проекти [46, с. 1–2].

У Великобританії акцент робиться на спеціальних програмах підтримки малого бізнесу, які сприяють розвитку різноманітних сфер діяльності цих підприємств. В Італії, зокрема, фінансову підтримку малого бізнесу здійснюють через субсидії та пільгове кредитування різних напрямків діяльності, а також підтримують кооперативи та об'єднання підприємств [46, с. 1–2].

Всі ці підходи націлені на забезпечення сталого розвитку малого бізнесу в різних європейських країнах, підтримку інновацій, економічного зростання та сприяння соціально важливим проектам.

Міністерство економіки України у співпраці з партнерами з розвитку та міжнародними організаціями активно реалізує низку проектів для підтримки українського бізнесу. Зокрема, USAID має програму «Конкурентоспроможна економіка України» [70], яка спрямована на допомогу стартапам, малим і середнім підприємствам у зміцненні конкурентоспроможності на внутрішньому та міжнародному ринках. Міжнародна організація з міграції та інші партнери запровадили грантову програму для мікро- та малих підприємств для відновлення бізнесу та робочих місць. Також є проект «Застосування та імплементація Угоди про асоціацію між ЄС та Україною у сфері торгівлі», який спрямований на покращення умов для підвищення конкурентоспроможності малих та середніх підприємств, які прагнуть вийти на ринок ЄС. Крім того, діє програма «Придатність до партнерства з Німеччиною», яка надає українським підприємцям можливість підвищити професійні навички у сфері бізнесу та розширити ділові стосунки з іноземними партнерами. Для зручності бізнесу існує портал «Дія.Бізнес», де підприємці можуть відстежувати різноманітні фінансові можливості та обирати програму, яка відповідає їхнім потребам [70].

Нестабільність законодавства є серйозною проблемою, оскільки непередбачувані зміни можуть значно ускладнити планування діяльності малих підприємств і створити надмірні витрати на виконання нових вимог чи

відповідних нормативів. Високий рівень податкового тиску також може важко покладатися на плечі малих підприємств, особливо в умовах, коли вони ще не досягли стабільності та високого рівня доходів. Це може обмежувати їх можливості для інвестування у розвиток та збільшення конкурентоспроможності. Корупція є серйозним загрозливим чинником, який може великою мірою підточувати довіру до бізнес-середовища. Може призвести до непрозорих умов конкуренції, дискримінації та недотримання правил гри. Відсутність підтримки розвитку з боку державної та місцевої влади може ускладнювати доступ малих підприємств до фінансування, консультаційних послуг, інфраструктури тощо, що є важливим для їхнього зростання.

Під час написання кваліфікаційної роботи було здійснено SWOT-аналіз малих підприємств України (див. Додаток Д).

Результати проведених досліджень та оцінки експертів показали сильні та слабкі сторони, можливості та загрози бізнес-середовища в Україні, в якому працюють малі підприємства SWOT-аналіз підтвердив, що досягнення стратегічних цілей розвитку малих підприємств передбачає низку заходів [63, с. 2–4]:

- 1) використання переваг співробітництва з ЄС для спрощення процедур створення та здійснення фінансової діяльності малих підприємств;
- 2) збільшення доходів підприємств шляхом виходу на нові ринки споживання;
- 3) запровадження державної підтримки розвитку технічних галузей для привернення кваліфікованих кадрів;
- 4) зупинення відтоку кадрів шляхом створення системи гарантій захисту трудової діяльності та стимулювання продуктивності праці;
- 5) використання залучених кредитних ресурсів для інновацій з метою зменшення витрат на енергію та ресурси у виробництві;

б) використання бізнес-кластерів для подолання проблем локальності ринківзбуту та високої конкуренції.

Отже, дослідження даної інформації дозволяє зробити висновок, що зарубіжні компанії докладно та систематично здійснюють внутрішньофірмове планування сектору малого та середнього підприємництва. Це передбачає розробку різних рівнів планів для різних рівнів управління, що дозволяє адаптувати розвиток підприємства під різні обставини. Незважаючи на труднощі, цей підхід дозволяє підприємствам бути більш гнучкими та адаптованими до змін.

1.3 Специфіка діяльності автосервісних підприємств

Автотранспорт в сучасному світі відіграє важливу роль у підтриманні мобільності та зручності життя населення. Автомобілі стали не лише засобом транспорту, але й частиною нашого повсякденного життя, важливим елементом господарського розвитку та підтримки багатьох галузей індустрії. Однак, разом із зростанням автомобільного парку і складністю сучасних автомобілів, збільшується і потреба у високоякісному обслуговуванні та ремонті транспортних засобів.

Саме в цьому контексті набуває важливості діяльність автосервісних підприємств. Ці організації відіграють критичну роль у забезпеченні безпеки, надійності та ефективності автотранспорту. Специфіка їхньої діяльності включає в себе ряд особливостей і завдань, що вимагають високої кваліфікації персоналу, спеціалізованого обладнання та дотримання вимог безпеки та якості. Зростає важливість маркетингу в умовах трансформації економічних відносин та модернізації підприємств в Україні, методи маркетингу залишаються надзвичайно багатими для підприємств у сфері автосервіса. Маркетинг вимагає глибокого розуміння правил та стратегій у сферах планування, аналітичних способів просування продукції чи послуг. Маркетинг стає важливою складовою успішної

діяльності підприємств в умовах сучасних економічних трансформацій і вимагає глибоких знань та компетенцій у цій галузі [42, с. 7–8].

Маркетинг – це комплексний процес, який включає в себе розробку, просування та продаж товарів чи послуг з метою задоволення потреб і бажань споживачів [42, с. 10–11].

Важливу роль у діяльності підприємств автосервісу відіграє безперервне збільшення автомобілів у місті, а крім того покращення рівня життя населення дозволяє купувати громадянам автомобілі, відповідно, ці автовласники будуть потенційними клієнтами компанії. При оцінці враховуються також тенденції останнього року, тобто тимчасове зниження ринку внаслідок кризи.

Окрім того, діяльність автосервісних підприємств специфічна і включає в себе ряд основних аспектів та завдань. Головними функціями автосервісу є обслуговування, ремонт і діагностика автомобілів з метою забезпечення їх безпеки, надійності та ефективності. А також варто виділити наступні функції:

- 1) діагностика та ремонт: автосервісні підприємства проводять роботи з діагностики та ремонту різних систем автомобіля, таких як двигун, трансмісія, гальмівна система, електроніка та інші. Вони мають висококваліфікованих механіків та технічний персонал для виконання цих робіт;
- 2) заміна та обслуговування запчастин: автосервіси надають послуги заміни та обслуговування запчастин. Вони можуть використовувати оригінальні або після монтажні запчастини, залежно від вибору клієнта;
- 3) технічне обслуговування: регулярне технічне обслуговування автомобіля допомагає підтримувати його в гарному робочому стані і запобігати можливим поломкам. Автосервіси проводять заміну мастил, фільтрів, свічок запалювання та інших елементів;
- 4) робота з клієнтами: провідні автосервіси ведуть активну комунікацію з

клієнтами, надаючи консультації щодо потреб автомобіля, обсягу робіт і вартості. Здійснюють записи на обслуговування та ремонт, видають документи про виконану роботу;

5) використання спеціального обладнання: автосервісні підприємства використовують спеціальне діагностичне та ремонтне обладнання, таке як сканери для зчитування кодів помилок, стенди для випробування гальм, підйомні майданчики та інше;

б) дотримання нормативів та стандартів: автосервіси повинні дотримуватися вимог щодо безпеки та якості робіт, які встановлені законодавством та виробниками автомобілів;

7) оновлення та навчання персоналу: сучасні автомобілі використовують складну технологію, тому персонал автосервісу повинен постійно навчатися та оновлювати свої навички, щоб впоратися з сучасними автомобільними системами;

Специфіка діяльності автосервісних підприємств може включати різні види послуг і операцій, пов'язаних з обслуговуванням автомобілів. Автосервісне підприємство відзначається різноманітністю послуг та операцій, пов'язаних з технічним обслуговуванням автомобілів. Серед них технічне обслуговування, яке включає в себе періодичну перевірку та обслуговування авто, заміну масла, фільтрів, свічок, а також ремонт гальм та підвіски. Діагностика, яка виявляє проблеми та несправності за допомогою спеціальних інструментів. Ремонт та заміна окремих автодеталей, таких як двигун, трансмісія, гальма та амортизатори. Шиномонтаж, який включає в себе заміну та балансування шин, а також ремонт шин з проколами. Виправлення кузовних пошкоджень, включаючи ремонт та фарбування кузова, видалення царапин та боротьбу з корозією. Крім того, проведення електричних робіт, діагностика та ремонт електричної системи, включаючи проводку, аккумулятори, стартери, генератори та електронні системи. Усі ці

операції важливі для забезпечення надійності та безпеки автомобілів, а також задоволення потреб власників у збереженні їхніх транспортних засобів.

Отже, залежно від розміру та спеціалізації автосервісного підприємства, підприємство може надавати різноманітні та додаткові послуги, такі як автомийка, полірування кузова, реставрація інтер'єру, обслуговування та ремонт електроніки, а також продаж автозапчастин та аксесуарів. Також слід враховувати, що автосервісні підприємства можуть спеціалізуватися на обслуговуванні певних марок та моделей автомобілів.

РОЗДІЛ 2

КЕРУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ У СФЕРІ АВТОСЕРВІСУ

2.1 Нормативно-правові засади керування інформаційно - окументаційними процесами у сфері малого бізнесу

В наш час є велика важливість документів у функціонуванні малого бізнесу та будь-якого підприємства, організації або установи. Документи не тільки відображають діяльність організації, але також використовуються у процесі прийняття рішень. Зрозуміло, що у сучасному світі з'являється все більше нових форм службових документів, йде оновлення їх видового складу, тому діловодство та інформаційно-документаційне забезпечення стають особливо актуальними [61, с. 3–4].

Документаційне забезпечення організації виступає як основна складова управління. Головна мета – забезпечити швидку та ефективну роботу організації. Для цього використовуються системи документації та документування, що дозволяє організувати та контролювати хід виконання управлінських рішень.

Усвідомлення значення документів та правильне їх оформлення, а також впровадження прогресивних технологій у інформаційно-документаційне забезпечення допоможуть підприємствам, установам та організаціям забезпечити ефективність своєї роботи і реалізувати специфічні завдання. Всі ці процеси забезпечують управлінський процес, який сприятиме ефективній роботі та прийняттю рішень [61, с. 4–5].

Перша група законодавчих та нормативно-правових актів має на меті встановлення загальних принципів та правил, які регулюють створення, обробку, зберігання та використання документів на підприємстві. Сприяє організації документообігу та забезпеченню архівного контролю, а також сприяє переходу до використання електронної документації. Ця група актів

важлива для забезпечення порядку та ефективності ділових процесів у підприємстві.

Друга група нормативних актів у сфері діловодства, які є обов'язковими для малого бізнесу автосервіса, включає в себе широкий спектр правил, стандартів, які визначають порядок функціонування цих підприємств та забезпечують їхню діяльність в рамках закону та вимог до безпеки. Ці нормативні акти спрямовані на регулювання різних аспектів діловодства та послуг, наданих автосервісом.

Третя група нормативної бази стосується регулювання діяльності малого бізнесу в автосервісній галузі та включає різноманітні закони, накази та інші правові акти. Ця група нормативних актів охоплює широкий спектр аспектів, пов'язаних з технічним обслуговуванням, ремонтом автомобілів, використанням запасних частин та функціонуванням автосервісних підприємств. Такі правові акти визначають правила та стандарти, які мають дотримуватися автосервісами, забезпечуючи безпеку та якість послуг, а також захищаючи права споживачів та інтереси підприємців у цій галузі. Ця група нормативної бази є важливою для створення стійких та конкурентоспроможних умов для розвитку малого бізнесу в автосервісному секторі та забезпечення дотримання норм та стандартів у цій галузі.

Нормативні-правові акти, які стосуються документознавчих проблем:

В Законі України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» передбачалась необхідність впровадження чітких правових засад для організації діловодства в державі. Головною метою цього було встановлення єдиної нормативної бази для створення та обробки управлінської документації і роботиз офіційними документами, незалежно від того, чи вони зафіксовані на папері, кіно-, відео- та фотоплівці, електронних носіях чи інших матеріалах. Закон також передбачав встановлення відповідальності за порушення чинного законодавства з метою запобігання втраті та незаконному знищенню службових документів в підприємствах, установах і

організаціях незалежно від їх форми власності та організаційно-правових форм. Крім того, проєкт закону регулював питання використання української та інших мов у справочинстві. Основна мета цього законопроєкту полягала в створенні структурованої системи для збереження, організації та забезпечення доступу до важливої державної документації з метою збереження історичної спадщини та забезпечення прозорості та дотримання правопорядку в цьому процесі.

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003 р.) був прийнятий з метою регулювання використання електронних документів та встановлення норм та принципів електронного документообігу. Цей закон встановлює правові засади для здійснення електронного документообігу, включаючи використання електронних підписів та електронних архівів. Згідно з цим законом, електронний документ має таку ж юридичну силу, як і його паперовий аналог [12]. Закон спрямований на забезпечення використання електронних документів у правовому контексті та підтримку автентичності через використання електронного підпису. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначає стандарти та вимоги до електронного підпису, регулює процедури його використання та встановлює правовий статус електронних підписів. Закон також встановлює норми для проведення електронного документообігу, включаючи створення, передачу, приймання, зберігання та обробку електронних документів. Досягнення конфіденційності, цілісності та доступності інформації в електронному документообігу також включено у ці норми. В Законі узгоджені вимоги до створення та зберігання електронних архівів. Також регламентує процедури зберігання, пошуку, доступу та видачі електронних документів з електронних архівів. Закон встановлює правила взаємодії між суб'єктами електронного документообігу та органами влади, включаючи засвідчення документів,

забезпечення автентичності та перевірку юридичної сили електронних документів.

При роботі з документами в автосервісі використовуються положення ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Цей стандарт встановлює вимоги до організації та ведення документації в усіх сферах діяльності. Зокрема, в ДСТУ визначено склад реквізитів документів; вимоги до змісту та місця розташування реквізитів у документах; вимоги до бланків та оформлення документів; вимоги до виготовлення документів. Стандарт ДСТУ 4163:2020 замінив ДСТУ 4163:2003. Новий стандарт врахував зміни, які відбулися в системі документування діяльності організації та її структуруванні. Визначає основні принципи організації документів, зокрема, класифікацію, систематизацію та нумерацію документів. Стандарт також визначає вимоги до оформлення та зберігання документів, забезпечуючи їх доступність та збереження належним чином.

Одним з ключових аспектів ДСТУ 4163:2020 є встановлення вимог до структури документів, включаючи заголовки, реквізити та зміст. Надає рекомендації щодо оформлення заголовків документів, включаючи зазначення назви документа, дати, номеру та розміщення реквізитів. Це сприяє єдності та стандартизації оформлення документів, спрощує їх пошук та розуміння. ДСТУ 4163:2020 також встановлює вимоги до зберігання та знищення документів. Надає рекомендації щодо створення архівного обліку, ведення реєстрів документів, а також забезпечує встановлення строків зберігання документів відповідно до їх важливості та законодавчих вимог [25].

Загалом, ДСТУ 4163:2020 є важливим інструментом для організацій будь-якої сфери діяльності, який сприяє стандартизації та ефективному веденню документації. Допомагає покращити організацію та доступність

документів, забезпечує їх збереження та зручний пошук, а також відповідає вимогам законодавства щодо зберігання та знищення документів [25].

«Класифікатор управлінської документації» НК 010:2023 (далі – КУД) є інструментом, розробленим для уточнення кодів позначення видів управлінських документів у метаданих електронних документів[31]. Використовується для систематизації та уніфікації управлінської документації, зокрема уніфікованих форм документів (УФД), які затверджуються центральними органами виконавчої влади або іншими державними органами. Головними об'єктами класифікації в КУД є УФД, які належать до сфери управління центральних органів виконавчої влади або інших державних органів. КУД містить класи та види управлінських документів, які є загальними для більшості юридичних осіб, незалежно від їх організаційно-правової форми та форми власності

Основна мета КУД полягає у встановленні класифікаційної схеми для управлінської документації, спрощенні процесу створення документів та фіксації інформації в уніфікованих формах, таких як бланки. Важливою перевагою використання КУД є можливість стандартизації та узгодженості управлінської документації, що сприяє ефективному обміну та зберіганню документів. КУД допомагає забезпечити однозначність ідентифікації та розподілу документів, а також сприяє покращенню системи управління документацією [30].

Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність» відіграє важливу роль в діяльності будь-якого підприємства, включаючи автосервіси. Цей закон регулює бухгалтерський облік та фінансову звітність підприємств в Україні і встановлює стандарти і правила, які повинні дотримуватися при веденні бухгалтерського обліку та складанні фінансових звітів [9].

Нормативні-правові акти, які стосуються проблем підприємницької діяльності.

Один із ключових нормативних документів, який використовується у своїй діяльності підприємство у сфері автосервісу, є Закон України «Про підприємництво» (1991 р.). Встановлює загальні принципи підприємницької діяльності, включаючи засади документування та обліку діяльності підприємств[2].

Стаття 3 Закону України «Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні» визначає мету та принципи державної політики у сфері розвитку малого і середнього підприємництва в Україні. Мета державної політики полягає у кількох основних завданнях: створенні сприятливих умов для розвитку малого і середнього підприємництва, підвищенні конкурентоспроможності суб'єктів малого і середнього бізнесу, стимулюванні інвестиційної та інноваційної активності, підтримці просування продукції і послуг на ринки, а також забезпеченні зайнятості населення через підтримку підприємницької ініціативи громадян.

Закон України «Про Національну програму сприяння розвитку малого підприємництва в Україні» (2012 р.) надає значний стимул для росту малого бізнесу в країні. Створює сприятливе законодавче середовище, забезпечує фінансову підтримку, спонукає до інновацій та надає необхідні ресурси для успішної підприємницької діяльності [10].

Стаття 1 Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» визначає основне поняття – дозвільну систему. Дозвільна система охоплює усі законодавчо урегульовані відносини, які виникають між дозвільними органами, адміністраторами системи та суб'єктами господарювання у процесі видачі, переоформлення та анулювання документів дозвільного характеру. Ця стаття закріплює ключовий аспект дозвільної системи, а саме її функціонування як сукупності відносин та процедур, які регулюють процес отримання необхідних дозволів та документів для здійснення господарської діяльності. Такий підхід визначає

основу для подальшого регулювання та розвитку дозвільної системи, забезпечуючи її прозорість і легкість взаємодії між різними сторонами [13].

Документ дозвільного характеру в автосервісі є необхідним для законного проведення різних аспектів господарської діяльності в цій галузі. Надає суб'єктам автосервісу право виконувати певні дії та послуги.

Стаття 3 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» [17] встановлює основні принципи, на яких ґрунтується державна політика щодо ліцензування в Україні.

Нормативні-правові акти, які стосуються інформаційних проблем.

У роботі автосервісу часто використовується «документи та інформація» і тому дуже важливо знати, як захищати цю інформацію згідно з Законом України «Про інформацію» (1992 р.).

Стаття 2 Закону України «Про рекламу» [7] регулює сферу застосування цього закону і визначає, які відносини становлять предмет його дії. Закон визначає рекламу для цілей цього закону як рекламу, що розповсюджується та споживається на території України. Означає, що положення Закону про рекламу стосуються рекламних матеріалів та дій, які впливають на українських споживачів або діють на території України. Також вказані додаткові ознаки, які допомагають визначити її як рекламу, призначену для українських споживачів. Зокрема, це включає наявність доступу до реклами з України, пропозицію рекламованих товарів особам, які перебувають на території України, використання державної мови в рекламі, наявність місцезнаходження продавця рекламованого товару або рекламодавця в Україні, доступність послуг доставки товарів в Україну та інші ознаки, які вказані у законодавстві.

Отже, стаття 2 Закону про рекламу чітко визначає, які види реклами підпадають під дію цього закону та які обставини роблять рекламу об'єктом регулювання. Спрямовано на забезпечення контролю та регулювання

рекламних дій та матеріалів на території України з метою захисту споживачів та дотримання стандартів реклами [7].

В роботі були використані нормативно-правові документи, якими автосервіс керується в процесі діяльності, зокрема: Закон України «Про автомобільний транспорт» (ст. 16, 22, 25–27), [11], в якому встановлені технічні вимоги щодо ремонту і техобслуговування, ті чи інші особливості договору щодо техобслуговування та ремонту, певні обов'язки, а також відповідальність виконавця послуг автосервісу та права замовника послуг автосервіса. Наказ Міністерства інфраструктури України №615 «Про Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів» [29], які серед іншого регламентують взаємовідносини між замовниками та виконавцями послуг автосервіса, встановлюють порядок документування, оплати, права й обов'язки сторін тощо. Положення Міністерства транспорту України №102 «Про технічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту» [28], що містить поняття технічного обслуговування, ремонту тощо.

Закон України «Про технічний регламент та оцінку відповідності»: встановлює вимоги до технічного обладнання, матеріалів та процедур, які використовуються при технічному обслуговуванні та ремонті автотранспортних засобів [18].

Доцільно зазначити про те, що нормативно-правові засади керування інформаційно-документаційними процесами у галузі автосервісу включають ряд законів, постанов, положень та стандартів, які регулюють збір, обробку, зберігання та передачу інформації та документів у цій галузі. Дотримання цих нормативно-правових актів має на меті забезпечити високу якість обслуговування, дотримання стандартів безпеки, захист прав споживачів та ефективне управління діяльністю автосервісних підприємств. Забезпечення відповідності нормативно-правовим вимогам у сфері документно-інформаційного забезпечення є ключовим для ефективної діяльності

автосервісних підприємств, забезпечення безпеки дорожнього руху та задоволення потреб споживачів. Нормативно-правові акти, які пов'язані з правами громадян, які використовують послуги автосервіса:

Щодо діяльності автосервісів, нормативно-правовий акт «Про звернення громадян» (1996 р.) [6] набуває особливої ваги. Закон регулює процедуру відновлення прав та захисту законних інтересів громадян в разі порушення їхніх прав підприємствами, установами чи організаціями. Це надає громадянам можливість взаємодіяти з підприємствами та установами в межах законодавчо встановленої процедури. Зокрема, закон визначає доступні способи звернень, включаючи електронну пошту, онлайн-форми, поштову адресу та особистий прийом. Важливою частиною цього акту є процедура розгляду скарг громадян на неприйнятні рішення або незадовільне обслуговування. Закон також визначає обов'язки установ щодо обробки звернень, забезпечення конфіденційності особистих даних громадян та передачі звернень між органами [6].

Отже, документи мають велике значення для ефективного функціонування малого бізнесу та підприємств усіх сфер. Документи не лише відображають діяльність організації, але й є основою для прийняття рішень. У сучасному світі, де постійно з'являються нові форми документів і традиційні форми оновлюються, документно-інформаційне забезпечення управління стають особливо актуальними. Також важливо враховувати нормативні акти, які регулюють документообіг і специфічні аспекти сфери діяльності, наприклад, автосервісного бізнесу. Ці нормативні акти визначають вимоги до структури, оформлення, зберігання та використання документів. Включають в себе нормативно-технічну документацію, правила та положення, а також внутрішні документи підприємства.

Нормативно-правові засади керування інформаційно-документаційними процесами в автосервісній галузі є важливими для забезпечення якості послуг, та взаєморозуміння між сторонами. Визначають вимоги до

документування, обліку, зберігання та обробки інформації, а також встановлюють правила доступу до документів та відповідальність за їх використання та збереження. Законодавчі та нормативно-правові акти встановлюють основні принципи та правила, які стосуються управління документообігом та інформаційними потоками, і важливі для успішної та стабільної діяльності автосервісів. Розуміння і дотримання цих нормативно-правових актів сприяє підвищенню якості обслуговування, забезпеченню безпеки на дорозі та задоволенню потреб споживачів.

2.2 Характеристика діяльності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» та організація безпеки працівників і користувачів в умовах особливого стану

Підприємництво краще відображає сутність, цілі та функції самого поняття «підприємництво», ніж термін «мале підприємництво». Відзначається, що «мале підприємництво» може бути більш обмеженим і спеціалізованим, тоді як «підприємництво» є більш загальним і універсальним терміном. Також зазначається, що в світовій практиці існують різні критерії для класифікації підприємства як «малого підприємства». Ці критерії можуть включати чисельність персоналу, розмір статутного капіталу та фінансові показники діяльності. Це вказує на те, що визначення «малого підприємства» може різнитися в залежності від контексту та регіону. Узагальнюючи, текст підкреслює важливість термін «підприємництво» і вказує на різноманітність підходів до класифікації підприємств за розмірами та іншими параметрами [48, с. 1–3].

Отже, підприємництво – це процес створення, управління та розвитку бізнесу з метою отримання прибутку. Включає в себе ризики, інновації, організаційні навички та уміння використовувати різні ресурси для досягнення успіху на ринку. А мале підприємництво – це форма підприємницької діяльності, яка характеризується малою масштабістю та

обсягами виробництва, невеликим числом співробітників і обмеженими фінансовими ресурсами. Ця категорія бізнесу включає в себе дрібні фірми, сімейні підприємства, стартапи та інші малі підприємства.

Малі підприємства зазвичай підтримують тісний контакт з клієнтами, що дозволяє їм швидко адаптуватися до потреб клієнтів і забезпечувати продукцію, яку споживачі віддають перевагу. Малі підприємства, змушені конкурувати з великими фірмами, зазвичай є більш гнучкими і здатними швидко адаптуватися до змін на ринку. Постійно шукають нові способи зниження витрат. Дрібні підприємства, у яких немає великої внутрішньої бюрократії, можуть підтримувати низькі накладні витрати. Малі підприємства часто зосереджуються на знаходженні нових ніш на ринку, що дозволяє їм розвиватися та отримувати прибуток. Малі підприємства змушені постійно адаптуватися до змін у технологіях та покупців, що сприяє їхній інноваційній активності. Малі підприємства можуть утворювати об'єднання для спільного розвитку, що допомагає їм конкурувати з великими гравцями на ринку. Зазначимо, що недоліками малого бізнесу є обмежений стартовий капітал та складність отримання банківського кредиту оскільки комерційні банки не завжди співпрацюють з малими підприємствами [48, с. 1–3].

Отже, мале підприємництво є однією з форм підприємництва, відрізняючись за своїми обмеженими масштабами, чисельністю персоналу і фінансовими ресурсами, а також своєю спроможністю до швидкого адаптування до змін і використання інноваційного потенціалу.

Повна офіційна назва цього підприємства – ТОВ «Фірма Освальд ЛТД». Назва підприємства походить від давньоанглійського імені Osweald: «божество, ас» + weald, wald «влада; володар, що володіє». Підприємство було засноване 5 жовтня 1993 року і зараз володіє значним досвідом у галузі своєї діяльності. Юридична адреса ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» знаходиться за адресою: вул. Польова 42/15. Засновником ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»

є фізична особа, громадянка України на ім'я «Кожушко Оксана Володимирівна». Це є характерним аспектом для даного підприємства, оскільки у відповідності до законодавства України, Товариство з обмеженою відповідальністю може бути засновано однією або декількома особами. На підприємстві в даний час працює 10 осіб. Структура автосервісу ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»:

1) власник підприємства зазвичай має керівну роль в компанії і приймає стратегічні рішення. Власник може також виступати в якості менеджера, особливо в невеликих автосервісах;

2) технічний персонал: це включає механіків, автомайстрів, автослюсарів та інших технічних фахівців, які проводять обслуговування та ремонт автомобілів;

3) приймальний персонал: ці співробітники зазвичай вітають клієнтів, обговорюють їхні проблеми з автомобілем та реєструють їх для обслуговування;

4) персонал по закупівлі та управління запасами: вони відповідають за закупівлю автозапчастин, інвентаря та інструментів, а також за управління запасами;

5) маркетинг і продаж: це включає маркетингових фахівців, які просувають автосервіс та привертають нових клієнтів, а також менеджера по продажам;

6) фінансовий персонал: ці особи відповідають за фінансову звітність, рахунки, податки та інші фінансові аспекти компанії;

7) обслуговуючий персонал: це прибиральники та технічні працівники, які доглядають за приміщеннями та обладнанням;

Обов'язки кожного співробітника визначаються його посадою та фаховими навичками. Головним завданням автосервісу є надання послуг з обслуговування автомобілів та продажу запчастин.



Рисунок 1.1 – Плакат-візитівка ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»

ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» отримує необхідні ліцензії для здійснення діяльності. Це підприємство виконує різноманітні види діяльності, пов'язані з автомобілями, такі як продаж запасних частин, ремонт, тюнінг, підготовка до продажу та інші послуги. Доцільно зазначити про те, що документно-інформаційні процеси відіграють важливу роль у досягненні цих цілей, забезпечуючи збір, обробку, передачу та зберігання інформації. Однією з компаній, яка ретельно використовує ці процеси для досягнення високої ефективності, є ТОВ «Фірма Освальд ЛТД». У цьому контексті, розгляд ролі документно-інформаційних процесів в підвищенні ефективності діяльності даного підприємства стає актуальним завданням.

Представлені види робіт виконується з урахуванням всіх технічних вимог та умов, з безпосереднім використанням сучасного технологічного

обладнання провідних фірм. Окрім того можливе надання додаткових послуг: встановлення навігаційних систем, додаткового обладнання, регулювання фар та інше.

При проектуванні автосервісу важливим моментом є оцінка ринку збуту послуг. Як свідчить досвід товариства, переоцінка ринку збуту призводить до неминучого руйнування компанії. Товариство має хороше та зручне місце розташування, де кількість компаній конкурентів зведено до мінімуму.

Приватні власники легкових автомобілів є потенційними клієнтами. Вибір оптимального місця для розташування станції має велике значення, оскільки він може впливати на доступність для клієнтів, потенційний обсяг попиту та конкурентні переваги підприємства. Проблематика вибору оптимального розташування станції обслуговування автомобілів відбувається з урахуванням різних чинників, таких як географічне положення, демографічні характеристики, транспортна інфраструктура, конкуренція та інші.

Річний пробіг автомобіля у середньому становить 17 тисяч. км. Таким чином, ТО-1 усі автомобілі проходять 2 рази на рік, а ТО-2 – $\frac{1}{3}$ автомобілів. За статистикою, 15% нових автомобілів мають дефекти, зважаючи на зазначене, ринки збуту послуг є досить перспективними для ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

З наростанням впливу світової фінансової кризи на світові автомобільні ринки, найбільшим автовиробникам стало складніше реалізовувати свою продукцію. У такій ситуації найбільш продуктивним шляхом збуту легкових автомобілів, посередників є створення дилерської мережі. Значне зменшення доходів спонукає автодилерів у різний спосіб підвищувати ефективність своєї діяльності.

Багаторічний досвід діяльності як великих, так і середніх та малих автомобільних підприємств за кордоном показав, що кінцевий ефект від використання дилерів, що зв'язують споживача та виробника, значно вище,

ніж виробництво виробником своєї збутової мережі. Логічно, що збутові структури найбільших автоконцернів вдаються до відкриття дилерських центрів у різних країнах світу.

Будівля автосервісу є добре помітною та привабливою для учасників руху дорогою «потенційним клієнтам». Розташування автосервісу недалеко від перехрестя головних доріг з великими потоками транспорту, аби фронтальна частина будівлі, демонстраційний зал, вхід для клієнтів виходили на прилеглі дороги. Під'їзд до головного входу, парковок і ділянок після продажного обслуговування є добре видно відвідувачам, аби полегшити їхнє пересування, також є гарне покриття та належна розмітка, забезпечений легкий доступ з вулиці та яке є широким щодо безпечного проїзду. Відстань до діючих автосервісів дорогами загального користування становить не менше 5 км.

Необхідно зазначити те, що автомобілі з кожним роком стають складнішими, тому всі важче знаходити механіків із потрібними знаннями всіх аспектів ремонту. Варто заохочувати спеціалізацію співробітників, організуючи в групи (бригади). В групах індивідуальна кваліфікація зростає швидше, а подальше навчання поглиблює знання. Швидкий прогрес у галузі автомобільних технологій призводить до зростання вимог до кваліфікації та знань механіків. Внаслідок цього виникає виклик у пошуку та залученні кваліфікованих фахівців, які володіють необхідними знаннями та навичками для ефективного обслуговування сучасних автомобілів [66, с. 16].

При аналізі вказаних сфер діяльності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» можна узагальнити дані, отримані в результаті проведеного спостереження: підприємство пропонує послуги тюнінгу, доробки та доукомплектування автомобілів з метою покращення їх характеристик або зовнішнього вигляду. Може зацікавити клієнтів, які мають бажання індивідуально налаштувати свої транспортні засоби. Крім того, підприємство надає послуги виготовлення, придбання, монтажу та налагодження додаткового та

спеціального обладнання для автомобілів. Діяльність передбачає обладнання автомобілів функціональними деталями та спеціальними пристроями відповідно до вимог клієнтів.

Підприємство здійснює торгово-закупівельну та посередницьку діяльність, яка може включати торгівлю запасними частинами, а також посередництво при купівлі та продажу автомобілів. Організація автостоянки є ще однією з функцій підприємства, яка полягає в наданні послуг паркування для автомобілів, зокрема для клієнтів, які потребують тимчасового зберігання своїх транспортних засобів. Підприємство спеціалізується на ремонті та технічному обслуговуванні автотранспортних засобів, що важливо для забезпечення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Додатково, ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» орендує виробничі приміщення для своєї діяльності, що може бути економічно вигідним для мінімізації витрат на розвиток та підтримку. Наразі кількість співробітників становить 10 осіб. Важливим аспектом є те, що підприємство взаємодіє з різними видами клієнтів, включаючи як фізичних, так і юридичних осіб. Значна кількість клієнтів базується в місті Київ та його околицях, що свідчить про орієнтацію бізнесу на цей регіон.

Місце підприємства в системі автосервісів може бути різним залежно від його спеціалізації, розміру та рівня обслуговування. Проте, місце ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» включає наступні аспекти:

- 1) підприємство діє на ринку автосервісних послуг, де конкурує з іншими гравцями, такими як авторизовані сервісні центри, незалежні автосервіси та інші групи. Конкурентоспроможність підприємства залежить від якості послуг, цінової політики, репутації та рівня клієнтського сервісу;
- 2) успіх підприємства в системі автосервісів значною мірою залежить від його здатності залучати та утримувати клієнтів. Це може бути досягнуто через високу якість обслуговування, персоналізований підхід, розумну цінову політику та інші заходи;

- 3) підприємство залучає та навчає професіональний персонал, який володіє необхідними навичками та знаннями для ефективного виконання ремонтних робіт та обслуговування автомобілів. Кваліфікований персонал є ключовим фактором успіху підприємства;
- 4) підприємство має доступ до якісних запасних частин та обладнання для забезпечення якісного обслуговування. Ефективне управління запасами та постачальниками є важливим аспектом діяльності підприємства;
- 5) підприємство ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» постійно вдосконалюють свої процеси та впроваджують нові технології для покращення якості обслуговування та оптимізації виробничих процесів.

Таким чином, аналіз компанії ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» вказує на його різноманітну діяльність в галузі автомобільної техніки, продажу запчастин а також їх оптову закупку, готовність ефективно співпрацювати з клієнтами та споживачами, а також на підтримку малого бізнесу шляхом надання орендованих виробничих площ.

Діяльність підприємства, орієнтоване на широкий спектр послуг, пов'язаних з автомобільною галуззю, що здатне бути конкурентним та привабливим для різних категорій клієнтів. Компанія також встановлює взаємовідносини з різними типами споживачів, що збільшує її потенціал у сфері автомобільного бізнесу.

Окрім того, варто зазначити про те, що у сучасному становищі нашої держави, після повномасштабної російської воєнної агресії проти України 24.02.2022, безпека громадян та захист їхнього життя стають однією з найважливіших пріоритетів для України. Воєнний стан вимагає підвищеної уваги до безпеки об'єктів підприємств малого бізнесу у тому числі і автосервісів.

В таких умовах важливо забезпечити ефективну організацію безпечного середовища на цих об'єктах, щоб захистити персонал та мешканців від потенційних загроз та ризиків. Аналіз проведення організації безпечного

середовища об'єктів адміністративних установ під час воєнного стану є невід'ємною складовою стратегії забезпечення безпеки.

В загальному варто зазначити про те, що важливою задачею для керівників автосервісів у тому числі і керівника ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» є забезпечення безпечного простору і превентивних заходів щодо власної безпеки та безпеки усіх працівників. Керівники забезпечують наявність повноцінного обладнаного укриття та запасних виходів, що дозволить працівникам швидко та безпечно евакуюватися у випадку ракетної загрози. Регулярна перевірка та підтримка цих безпечних просторів також є важливим аспектом.

Працівників постійно інформують про процедури дій у випадку надзвичайних ситуації, про потенційні загрози ракетної та будь-якої іншої небезпеки та про необхідність дотримання безпечних процедур. Регулярне проведення навчань та тренінгів щодо розпізнавання та поводження з мінами та вибуховими пристроями може збільшити свідомість і підготовленість працівників у разі виникнення ситуації

Узагальнюючи можна сказати, що підприємство ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» є товариством з обмеженою відповідальністю, заснованим однією фізичною особою, і зареєстровано в Україні. Надає широкий спектр послуг, пов'язаних з автомобілями, включаючи реалізацію запасних частин, ремонт, тюнінг, передпродажну підготовку і багато інших. Підприємство розташовано в зручному місці, що сприяє залученню клієнтів. Важливо враховувати конкуренцію на ринку незалежних автосервісів і правильно оцінювати ринок збуту, щоб уникнути проблем. Підприємство також має земельну ділянку, де розташоване автосервіс. Усе це вказує на те, що «Фірма Освальд ЛТД» має потенціал для успішної діяльності, але потребує обережного планування та управління для досягнення стабільності та успіху на конкурентному ринку.

2.3 Аналіз документаційного забезпечення діяльності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»

Робота з документами на сучасних підприємствах є невід'ємною та важливою частиною їхньої діяльності. Документи охоплюють як інформацію, що надходить ззовні, так і внутрішню інформацію, яку компанія створює та обробляє. Ефективність, продуктивність та надійність функціонування підприємства в значній мірі залежать від організації документообігу. Сучасний технічний механізм для роботи з документами базується на використанні комп'ютерної техніки. Підключені до мережі комп'ютери забезпечують централізований доступ та обробку документів, керівництво документацією та координацію між відділами компанії [44, с. 2–4].

Управління документами включає в себе такі завдання, як робота з документами на паперових носіях, керування документами та передача їх. Система управління документами допомагає ефективно зберігати та обробляти дані. Водночас інформаційні технології можуть поліпшити організацію процесів управління документами, зробивши їх більш структурованими, організованими та доступними для співробітників [44, с. 3–4].

Принципи роботи підприємства, від яких залежить [61, с. 3]:

1) ефективність діяльності підприємства: ІДЗ допомагає забезпечити належний рівень документованості процесів, що сприяє кращій координації та контролю за виконанням завдань. Дозволяє підприємствам ефективніше виконувати свої функції та досягати стратегічних цілей; економічність роботи підприємства: добре організована система ІДЗ дозволяє знизити витрати на документообіг та документування. Ефективне використання інформаційних технологій, цифрові та автоматизовані системи збереження та обробки документів можуть зменшити витрати на папір, принтери, друкарські послуги та інші ресурси;

2) оперативність реагування на певні дії: завдяки ефективному ІДЗ, документи швидше обробляються та передаються відповідальним особам для аналізу, реакції та вжиття необхідних заходів. Забезпечує більш оперативну роботу всієї організації та можливість швидко реагувати на зміни у зовнішньому середовищі;

3) культура праці працівників на підприємстві: добре організована система ІДЗ сприяє впорядкованості та систематизації роботи, що може позитивно вплинути на культуру праці. Працівники легше знаходять та отримують необхідну інформацію, що сприяє більшій відповідальності, ефективності та задоволеності роботою [61, с. 3].

У секторі автомобільних послуг діловодство для малих і середніх підприємств є ключовою складовою частиною діяльності, спрямованої на організацію та управління документами. Незалежно від масштабу компанії, управління документацією є необхідним для забезпечення порядку, контролю та збереження інформації.

Основною метою ведення діловодства на малих автосервісних підприємствах є створення організованого та структурованого підходу до документації та інформаційного потоку. Дозволяє компаніям планувати та контролювати свою діяльність, забезпечувати якість своїх послуг, створювати прозорість та розуміння зі своїми клієнтами та партнерами [39, с. 20].

У будь-якій ремонтній організації, особливо в автосервісі, для підтвердження виконання послуги потрібний бланк замовлення-наряду (див. Додаток В). Управлінська документація є важливим інструментом для впливу на процеси та результати діяльності. Сприяє оптимізації управління і забезпечує взаємодію між підрозділами організації [40, с. 61–63]. Організаційно-розпорядча документація в автосервісному бізнесі є однією з важливих категорій управлінських документів. Документи встановлюють функції, обов'язки та права органів управління та працівників протягом

значного періоду. Є основними документами, які регулюють організаційну структуру, завдання, функції, обов'язки, права та відповідальність керівництва та персоналу автосервісу. Документи використовуються для здійснення управлінської діяльності в автосервісі, а також для оперативного керівництва цим бізнесом. Допомагають встановити порядок в організації, регламентують процеси та взаємодію між працівниками, сприяючи ефективному функціонуванню автосервісного підприємства.

На підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» організаційно-розпорядча документація відіграє важливу роль у регулюванні управлінських процесів та забезпеченні внутрішньої дисципліни. Ось більш детальний розгляд кожного виду документів:

- 1) статут підприємства визначає правовий статус та основні положення ТОВ «Фірма Освальд ЛТД». Містить інформацію про назву підприємства, його місцезнаходження, цільову діяльність, організаційну структуру, порядок ухвалення рішень, а також права та обов'язки засновників і керівництва підприємства;
- 2) засновницький (установчий) договір цей документ визначає права і обов'язки засновників компанії, умови співпраці, розподіл прибутку, процедуру ліквідації, а також інші важливі аспекти відносин між учасниками ТОВ [49];
- 3) структура і штатна чисельність визначає підрозділи, департаменти та їх функціональні обов'язки. Штатна чисельність включає інформацію про кількість працівників у кожному відділі, їх посади та кваліфікацію [20];
- 4) інструкція з діловодства ця інструкція встановлює правила та процедури оформлення та обробки документів в організації. Визначає відповідальність за збереження інформації та забезпечення конфіденційності [30].
- 5) посадова інструкція працівника, кожному працівнику надається посадова інструкція, де визначаються його обов'язки, функції,

відповідальність та повноваження на конкретній посад [26];

б) план роботи працівника цей документ містить розклад робочого дня, завдання та цілі, які ставляться перед працівником. Допомагає керівництву в моніторингу та контролі за виконанням робочих завдань [26].

Ця організаційно-розпорядча документація допомагає ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» забезпечувати впорядкованість у внутрішніх процесах та дотримання внутрішніх стандартів і правил, що є важливим для успішної діяльності підприємства.

Первинні документи в автосервісній діяльності створюються під час господарських операцій, наприклад, коли клієнт доставляє автомобіль на станцію технічного обслуговування або забирає запчастини.

Первина облікова документація на підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» [33]:

1) заявки на технічне обслуговування та ремонт: ці документи відображають потреби клієнтів у послугах автосервісу. Містять інформацію проавтомобіль, характер робіт, терміни і інші деталі;

2) замовлення-наряди: такі документи використовуються для реєстрації та оформлення замовлень на конкретні ремонтні роботи або обслуговування. Вказують на обсяг робіт, матеріали, терміни виконання та інші важливі деталі [33];

3) акт виконаних робіт – це офіційний документ, який фіксує результати виконання робіт або послуг після завершення процесу виконання. Має декілька важливих функцій. У цьому документі описуються всі дії, які були виконані під час послуги . Включає в себе різноманітні кроки, процеси та дії, які були важливими для досягнення результатів. Акт виконаних робіт порівнює фактичні результати з тими, які передбачалися або вимагалися у вихідних угодах чи специфікаціях. Допомагає впевнитися, що всі вимоги були виконані належним чином. Акт виконаних робіт служить як доказ того, що послуга була завершена згідно з угодою. Обов'язкової форми акта

виконаних робіт немає. Тому підрядник може скласти його на свій розсуд. Це важливо для оплати робіт та подальшого звітування (див. Додаток Г);

4) журнали обліку: ці документи використовуються для систематичного відстеження робіт, матеріалів, запасних частин та інших аспектів діяльності автосервісу. Серед них є журнал попереднього запису, журнал видачі запасних частин, журнал резервування запасних частин. Журнал попереднього запису використовується для фіксації всіх звернень клієнтів, які потребують обслуговування або ремонту. Кожна заявка реєструється в журналі разом із зазначенням інформації про клієнта, автомобіль, вид послуги, дату та час звернення. Журнал допомагає встановити порядок в прийманні замовлень та розподілі робіт між майстрами. Журнал видачі запасних частин у цьому журналі реєструються всі видачі запасних частин, які використовуються під час ремонту або обслуговування автомобілів. Включає інформацію про кількість, вид і вартість запасних частин, а також той автомобіль, для якого вони були використані. Допомагає контролювати використання запасних частин та поповнення запасів. Журнал резервування запасних частин використовується для фіксації резервування або замовлення необхідних запасних частин. Кожне резервування включає інформацію про вид частини та їх необхідну кількість, термін використання та дату замовлення.

Банківська документація на підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»:

1) рахунки-фактури ці документи видаються після завершення робіт і вказують вартість послуг, використані матеріали та інші фінансові деталі. Є основою для розрахунків з клієнтами;

2) розрахунковий чек цей документ використовується для реєстрації та документування операцій, пов'язаних з оплатою послуг, товарів або інших транзакцій на автосервісі.

Документаційні процеси в ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» відбуваються за таким порядком:

- 1) прийом заявок: клієнти можуть подавати заявки на обслуговування автомобілів через телефон, електронну пошту або особисто в офісі. Співробітник реєструють дату, обсяг робіт, деталі замовлення та контактну інформацію клієнта;
- 2) формування документів: заявки перетворюються на відповідні документи, які включають робочі листи, акти виконаних робіт, рахунки на оплату та інші документи, відповідно до вимог сервісного центру та законодавства;
- 3) реєстрація документів: створені документи реєструються в спеціальній системі для контролю документообігу. Кожен документ може бути пронумерований та підписаний відповідальними особами;
- 4) обробка замовлень: робочі листи передаються механікам або технічним спеціалістам, які виконують ремонтні роботи. Після завершення робіт механіки складають акти виконаних робіт з описом проведених процедур та використаних матеріалів;
- 5) підготовка рахунків: на підставі актів виконаних робіт створюються рахунки на оплату, які надсилаються клієнтам. Рахунки містять вартість робіт, використані матеріали та додаткові послуги;
- 6) облік оплат: оплата рахунків вноситься клієнтами, і ця інформація фіксується в системі для контролю фінансових потоків та стану заборгованості.

Внутрішні документи ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» використовує стандартний формат А4, що сприяє систематизації та зручному обміну інформацією всередині організації. Кожен документ містить в собі реквізити, такі як назва підприємства, вид документа, місце його складання, точна дата та номер. Важливо зауважити, що ці документи генеруються електронно за допомогою програми «Microsoft Word», що не лише спрощує процес їх створення, але і дозволяє забезпечити легкість внутрішнього обміну, підсилюючи ефективність організаційного взаємодії (див. Додаток А).

Кадрова документація в автосервісі включає в себе набір документів та записів, які пов'язані з управлінням персоналом. Ця документація необхідна для правильної організації роботи персоналу, ведення кадрових справ та забезпечення дотримання законодавства.

Складові кадрової документації в автосервісі включають такі види документів [21]:

1) трудові договори: це основний документ, який фіксує умови праці між автосервісом та працівниками. Включає інформацію про обов'язки, заробітну плату, графік роботи та інші аспекти працевлаштування [21];

2) кадрові картки: це індивідуальні файли для кожного працівника, де зберігається особиста інформація, копії паспортів, контактні дані, інформація про освіту, попередні місця роботи, кваліфікації;

3) заяви та клопотання: ці документи використовуються працівниками для подачі заяв, наприклад, щодо відпустки, змін у графіку роботи, перенесення на іншу посаду [21];

4) журнали обліку робочого часу: використовуються для фіксації годин, які працівники проводять на робочому місці, а також для реєстрації перерв, робочих змін, святкових днів та інших важливих подій;

5) накази та розпорядження: документи, які регламентують процеси працевлаштування, звільнення, переведення та інші адміністративні рішення, пов'язані з персоналом.

На підприємстві діє Типова Інструкція «Організація безпеки працівників і користувачів в умовах особливого стану»: перший розділ містить інформацію про «Загальні положення», згідно з якої: підприємство зобов'язане забезпечити безпеку працівників і користувачів в разі виникнення надзвичайних ситуацій, пов'язаних з повітряною безпекою, такими як хімічні викиди, дим, газу, частки пилу, радіоактивне опромінення та інші повітряні загрози [Додаток Б].

Отже, можна зробити наступні висновки: відносно використання різних форм документів та записів виробничого характеру в діловодстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» різні форми документів допомагають забезпечити системність та структурованість у діловодстві. Кожен документ виконує певну функцію та має свою власну структуру, що сприяє організованому веденню робіт та контролю. Використання журналів попереднього запису та замовлення нарядів допомагає ефективно розподілити робочий час та ресурси. Журнали для кузовних робіт, записи на установку запасних частин та звіт-заявки допомагають забезпечити контроль якості виконаної роботи та дотримання узгоджених строків. Заявки на матеріально-технічне постачання, замовлення-наряди та звіт-заявки важливі для фінансового контролю та контролю рахунків, оскільки вони дозволяють відстежувати витрати та генерувати рахунки для клієнтів.

2.4 Роль інформатизації для створення оптимальних умов діяльності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»

Інформація важлива як ресурс в економічних процесах і організації підприємницької діяльності. Використовується для аналізу, прийняття управлінських рішень та виробництва. З одного боку, економічна інформація представляється відомостями та даними, які обробляються та передаються для аналізу та прийняття управлінських рішень. З іншого боку, вона розглядається як ресурс, вартість якого включається в витрати виробництва. Економічна інформація має специфічні риси, такі як форма відображення, об'ємність, циклічність, застосування натуральних та відносних показників, а також особливості обробки. Визначається як ключовий елемент управління. Процес управління передбачає збір, передачу, обробку та зберігання інформації, а ефективність управлінських рішень визначається здатністю управлінця аналізувати та інтерпретувати цю інформацію вчасно.

Управлінське прийняття рішень базується на постійній обробці інформації [34, с. 1–3].

Основною метою системи інформаційного забезпечення малого бізнесу повинне бути економічне зростання, що виступає як ефективний засіб боротьби з інфляцією і нестабільністю. Система інформаційного забезпечення, разом із системою управління, повинна задовольняти вимоги попереджувального характеру, при цьому об'єкт і суб'єкт управління зорієнтовані на зовнішнє оточення і мають здатність «передбачати» зміни. З урахуванням важливості малого бізнесу у створенні ефективної ринкової економіки та низького рівня розвитку цього сектора в Україні, виникає необхідність переорієнтувати систему державної підтримки розвитку малого бізнесу на науково-обґрунтовану систему їх інформаційного забезпечення. Це допоможе знизити ступінь невизначеності в підприємницькій діяльності та підвищити її ефективність [51, с. 292–297].

Підтримка ефективних інформаційних систем також є важливою складовою інформаційно-документаційного забезпечення. Системи можуть включати автоматизовані програми для управління даними, електронні системи обробки документів, бази даних для зберігання інформації про клієнтів, виробництво, фінанси тощо. Покращують ефективність управління, допомагають у здійсненні аналізів та прогнозуванні, а також сприяють покращенню комунікації з клієнтами та партнерами.

Враховуючи швидкий розвиток технологій та зростання обсягу інформації, важливо також забезпечити відповідну кібербезпеку та захист від несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації.

Інформаційна технологія включає в себе засоби, методи та процеси, які об'єднуються у технологічний процес, спрямований на збір, зберігання, обробку, виведення та розповсюдження інформації з метою полегшення процесів використання інформаційних ресурсів та підвищення їхньої надійності та ефективності.

Ефективна обробка даних неможлива без застосування різноманітних технічних засобів, таких як комп'ютери, пристрої введення-виведення, оргтехніка, засоби зв'язку, обладнання для створення мереж. З розвитком технологій комп'ютери стають потужнішими, а водночас доступними, що дозволяє їх використання в різних сферах. Комп'ютери вже мають вбудовані засоби для комунікації, швидкісні модеми, великі обсяги пам'яті, засоби введення-виведення для зображень, що дає можливість створювати високоякісне відео, а також пристрої для розпізнавання голосу та рукописного тексту [59, с. 63]. Склад і типи комп'ютерів у фірмі в автосервісі можуть різнитися в залежності від різних факторів, таких як розмір компанії, її специфічні потреби та бюджет. На підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» використовуються такі типи комп'ютерів:

1) комп'ютери для адміністративних завдань: використовуються для організаційних завдань, таких як управління персоналом, фінансовий облік, обслуговування клієнтів та адміністративна робота. Офісні ПЗ програми, які використовуються на підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД», такі як Microsoft Office або Google Workspace, бухгалтерське програмне забезпечення QuickBooks, CRM-системи для керування відносинами з клієнтами;

2) діагностичні комп'ютери: використовуються для зчитування і аналізу електронних систем автомобілів, виявлення поломок і встановлення діагнозу. Спеціалізоване ПЗ для автомобільних діагностичних пристроїв, такі як Autel MaxiSys, Launch X431, Car scanner або OEM-програмне забезпечення для конкретних марок автомобілів;

3) комп'ютери для складу запчастин: використовуються для ведення обліку запчастин, замовлення, інвентаризації та контролю над запасами. Спеціалізоване ПЗ для керування запасами та складською облік, таке як AutoFluent;

4) касові та облікові системи: використовуються для ведення

обліку фінансів, розрахунків з клієнтами та іншої фінансової діяльності. Фінансове програмне забезпечення, таке як QuickBooks.

Ліцензійність ПЗ може варіюватися в залежності від законодавства та політики компанії. У більшості випадків для легального використання ПЗ рекомендується мати ліцензію, особливо для великих автосервісів, де дотримання закону є важливим аспектом бізнесу. Ліцензійне ПЗ зазвичай надає доступ до оновлень та технічної підтримки, що може бути критичним для безперебійної діяльності автосервісу. На підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» використовується тільки ліцензовані програми для ведення діяльності.

Більшість науковців погоджуються з твердженням, що інформаційне забезпечення означає сукупність методів, засобів, ресурсів та потоків інформації. Складається з комплексної системи показників [62, с. 1–3].

Останні роки в Україні супроводжуються значним розширенням автомобільного парку, що призводить до зростання попиту на послуги підприємств СТО. Такий розвиток справляє тиск на потребу у фахівцях з ремонту автомобілів різних марок, а також вимагає збільшення обсягу запасних частин та витратних матеріалів.

На автосервісних підприємствах існують спільні проблеми, до яких відносяться облік клієнтів та автомобілів, облік та аналіз виконаних робіт, ведення обліку матеріальних цінностей, кадровий облік та заробітна плата, а також генерація документів (замовлення-наряди, рахунки, накладні, акти виконаних робіт тощо) та бухгалтерський облік. Вирішення цих питань вимагає утримання великого штату співробітників, таких як бухгалтери, обліковці, комірники, менеджери на різних рівнях тощо [37, с. 100].

Однак навіть за наявності великого штату працівників у системі обліку можуть виникати помилки, а аналітичні можливості залишаються обмеженими. Застосування інформаційних технологій визнається як ефективний спосіб оптимізувати роботу підприємств. Для підтримки

оперативного обліку та контролю, які б відповідали сучасним стандартам бізнесу, необхідна наявність програмного забезпечення, яке здатне позитивно вплинути на результативність функціонування підприємства.

Для вирішення задач обліку та управління комплексно часто застосовують спеціалізовані інформаційні системи, відомі також як фірмові програми. Тим не менше, ці програми зазвичай спеціалізуються на конкретних марках автомобілів, а їх вартість робить їх недосяжними для багатьох автосервісних центрів.

Документована інформація визначає якість управління, і управлінські рішення повинні бути перетворені на якісну, чітку і зрозумілу інформацію, в якісний службовий документ. Організація роботи з документами впливає на якість роботи апарату управління та культуру праці управлінців і фахівців. Управління документами стає одним з головних факторів конкурентоспроможності організації [53, с. 1–5].

Деякі підприємства намагаються створити власні бази даних клієнтів, запасних частин та автоматизувати бухгалтерію, використовуючи програми, як Microsoft Access або Excel, однак це часто виявляється недостатнім. Шляхом вирішення цієї проблеми є використання спеціалізованих інформаційних систем, які спроможні покращити управління підприємством через забезпечення доступу до достовірної та повної інформації щодо операційного та фінансового обліку, та допомогти приймати обґрунтовані управлінські рішення. Як практика вказує, інтегровані інформаційні системи для автосервісів мають автоматизувати різні сфери діяльності, такі як ведення обліку ремонтних робіт, трудових витрат, взаєморозрахунків з клієнтами та партнерами, кадрова справа, складська діяльність та зарахування зарплат. Одночасно, ці системи повинні забезпечити оперативний, бухгалтерський і податковий облік в єдиній програмі з можливістю використання документів у залежності від ролей та функцій.

Ці інформаційні системи мають бути гнучкими і підходити як для малих автосервісів з обмеженим обсягом обчислювальних ресурсів, так і для великих підприємств з розгалуженою мережею. Важливо, щоб базувалися на сучасних технологіях, таких як системи управління базами даних, що забезпечують надійну роботу з великими об'ємами даних, швидкий доступ до них та забезпечують безпеку зберігання [38, с. 30].

Сучасна інформаційна система має здійснювати відстеження стану документів та подій, пов'язаних з обслуговуванням і ремонтом автомобілів. Вона повинна ефективно використовувати системні довідники для встановлення цін, нормо-годин і розцінок на ремонтні роботи.

Також важливо, щоб система оптимізувала час обслуговування клієнтів, контролюючи наявність необхідних матеріалів і готовності документів. Дані про клієнтів мають зберігатися та аналізуватися для системи заохочення клієнтів. Підтримка повторних ремонтів та контроль якості деталей є також важливими аспектами. Аналіз даних про зміни в роботі автосервісу допомагає ефективно управляти ресурсами та трудовитратами [36, с. 52].

Окрім вищевказаного система має раціонально використовувати кошти на запасні частини та ефективно формувати замовлення. Швидке створення оперативних звітів у реальному часі є ще однією важливою характеристикою. Застосування аналітичних засобів для комплексного аналізу даних є необхідним. Важливо, щоб система спрощувала процес формування документів і розрахунку заробітної плати. Забезпечення надійного захисту даних від витоку та збоїв є критичним завданням. При цьому система повинна бути простою для використання навіть для користувачів з обмеженими навичками роботи на комп'ютері, не потребувати значних технічних ресурсів та знижувати загальні витрати на впровадження та супровід.

Саме ж діловодство представляє собою комплексний процес, спрямований на систематичне документування адміністративної інформації та організацію діяльності зі службовими документами. Основні завдання, які

вирішує діловодство, включають забезпечення оптимального документообігу, ефективне створення та обробку документів, їхнє акуратне зберігання та забезпечення доступу до них [58, с. 88].

Загалом інформація відіграє важливу роль як ресурс у економічних процесах та організації підприємницької діяльності.

Використовується для проведення аналізу, прийняття управлінських рішень та організації виробництва. З одного боку, економічна інформація складається з фактів та даних, які обробляються для подальшого аналізу та прийняття управлінських рішень. З іншого боку, ця інформація розглядається як ресурс, вартість якого враховується у витратах виробництва.

Економічна інформація характеризується певними особливостями, такими як форма відображення, обсяг, циклічність, використання натуральних та відносних показників, а також особливості обробки. Інформація є ключовим елементом управління.

Процес управління передбачає збір, передачу, обробку та зберігання інформації, а ефективність управлінських рішень визначається здатністю управління аналізувати та інтерпретувати цю інформацію своєчасно.

Більшість дослідників погоджуються з твердженням, що інформаційне забезпечення означає систему методів, ресурсів, засобів та потоків інформації. Система включає комплекс показників, які можна класифікувати за кількома критеріями:

- 1) потоки інформації: різні способи організації документообігу та обміну інформацією всередині організації та ззовні;
- 2) системи кодування та класифікації інформації: методи та правила для структурування та систематизації інформації для легкого доступу та пошуку;
- 3) уніфікована система документації: стандартизовані формати «Для створення текстових електронних документів PDF/A-1 (*.pdf); для створення фото-електронних документів TIFF (*.tif); для створення

аудіоданих аудіовізуальних електронних документів FLAC (*.flac); для інкапсуляції даних аудіовізуальних електронних документів Matroska (*.mkv) та типи документів, які використовуються для зберігання та обміну інформацією;

4) інформаційні масиви або файли: носії інформації (наприклад, комп'ютерні флешки, які можуть мати різний рівень структурованості.

Вказаний підхід підкреслює різноманітні аспекти та складові інформаційного забезпечення, що допомагають забезпечити ефективний обіг та використання інформації в організації [60, с. 69].

На автосервісі ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» використовується офіційна ліцензована програма «Car Scanner» (Сканер автомобіля) – це спеціалізоване програмне забезпечення, призначене для діагностики та моніторингу стану автомобілів. Програма надає користувачеві доступ до різних параметрів та даних, пов'язаних з роботою автомобіля, а також може виконувати різноманітні функції для аналізу та вирішення проблем із транспортним засобом.

Основні характеристики та функції програми «Car Scanner» можуть включати наступне:

1) сканування помилок (OBD-II): програма дозволяє зчитувати діагностичні коди помилок (DTC) з системи управління двигуном, трансмісією, гальмами та іншими системами автомобіля;

2) параметри живлення: дає можливість переглядати реальний час параметрів автомобільної системи, таких як швидкість обертання двигуна, температура охолоджуючої рідини, споживана пального тощо;

3) графіки та діаграми: програма може візуалізувати дані у формі графіків і діаграм, що допомагає аналізувати зміни параметрів автомобіля з часом;

4) тестування компонентів: «Car Scanner» може виконувати деякі функції тестування, такі як перевірка форсунок, соленоїдів трансмісії та

інших компонентів;

5) зчитування і скидання DTC: ви можете зчитувати діагностичні коди помилок та скидати їх після виправлення проблем;

6) підтримка різних протоколів: програма може працювати з різними протоколами зв'язку, такими як WiFi, Bluetooth, USB або через адаптер OBD-II;

7) сумісність з різними автомобілями: «Car Scanner» може підтримувати різні марки та моделі автомобілів, що робить її універсальною для власників різних авто;

8) експорт даних: програма дозволяє експортувати дані діагностики для подальшого аналізу або зберігання;

9) оновлення бази даних: база даних програми може оновлюватися для підтримки нових автомобільних моделей та систем.

Також у програмі «Car Scanner» можна отримати документ «звіт» про стан автомобіля, а також цю програму часто використовують в автомобільних сервісних центрах, автомайстернях. Дозволяє швидко і точно визначити проблеми з автомобілем та надати рекомендації щодо їх усунення.

На ринку доступно багато програмних рішень, які можуть бути самостійними програмами або додатковими компонентами до універсальних систем, наприклад, продукти на базі платформи «VERDI», системи «TurboService2», «LogicStar-Avto», «AIC». ПЗ підприємства для спеціалізованого обладнання охоплює програмне забезпечення для різноманітних засобів, таких як сканери, мотор-тестери, газоаналізатори, димоміри, ПЗ для чіп-тюнінгу, вимірювальні системи кузовного ремонту тощо. Зазвичай таке ПЗ постачається разом з відповідним обладнанням. Часто програмне забезпечення цього типу виконує не лише основні діагностичні функції, але і надає довідкові та навчальні можливості. Основні довідкові компоненти включають інформаційно- довідкові бази даних для діагностики та ремонту, електронні каталоги запчастин, довідники нормо-

годин, довідники щодо геометричних розмірів автомобілів тощо. Варто зазначити проте, що саме неавторизовані (мультимарочні) бази містять в собі інформацію про багато марок автомобілів (розробники намагаються охопити всі доступні марки).

Необхідно зазначити те, що саме для забезпечення діяльності малого бізнесу у сфері автосервісу ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» використовується різноманітне інформаційне обладнання та методології. Включає в себе використання різних інструментів та технологій для збору, обробки, зберігання та використання інформації з метою покращення всіх аспектів діяльності підприємства.

Також важливим є належне зберігання інформації. Включає в себе дані про проведені обслуговування та ремонти, використані запасні частини тощо. Ця інформація не тільки допомагає у внутрішньому обліку, але й надає можливість аналізувати тенденції та планувати в майбутньому.

Залучення соціальних мереж та відгуків клієнтів – інший важливий компонент. Присутність в соціальних мережах допомагає побудувати довіру та залучити нових клієнтів. Рекламні кампанії в інтернеті та соціальних мережах можуть великою мірою сприяти збільшенню популярності та обігу підприємства.

Для здійснення ефективного фінансового обліку та аналізу фінансового стану підприємства використовуються системи фінансового обліку, що допомагають контролювати доходи та витрати, оцінювати рентабельність послуг та здійснювати бюджетування.

Ці елементи інформаційного забезпечення допомагають підвищити ефективність та конкурентоспроможність малого автосервісу ТОВ «Фірма Освальд ЛТД», полегшуючи оптимізацію процесів та покращуючи взаємодію з клієнтами.

Отже, у сфері автосервісу ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» використовуються інтегровані інформаційні системи, які автоматизують різні сфери діяльності,

такі як ведення обліку ремонтних робіт, трудових витрат, взаєморозрахунків з клієнтами та партнерами, кадрова справа, складська діяльність та зарахування зарплат. Одночасно, ці системи повинні забезпечити оперативний, бухгалтерський і податковий облік в єдиній програмі з можливістю використання документів у залежності від ролей та функцій.

2.5 Рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»

Сутність інформаційно-документаційного забезпечення полягає у забезпеченні виробничих та управлінських процесів підприємства необхідною інформацією у правильний час, в правильному місці та в правильній формі. Крім того зміст інформаційно-документаційне забезпечення полягає у тому, щоб забезпечити всі виробничі та управлінські процеси підприємства необхідною інформацією в потрібний момент, на відповідному рівні якості та відповідно до вимог. Включає в себе не лише забезпечення доступу до важливих даних, а й їх збір, обробку, зберігання та передачу, необхідну для виконання завдань і функцій підприємства [37, с. 2–4].

Однією з ключових функцій інформаційно-документаційного забезпечення є створення та підтримка системи документування, яка охоплює всі процеси роботи з документами від їх створення і обробки до зберігання та знищення. Належне забезпечення інформаційно-документними ресурсами є основою для ефективного управління ресурсами, підвищення конкурентоспроможності, розширення ринкових можливостей та досягнення стабільного розвитку підприємства [54, с. 16].

В сучасному бізнес-середовищі, де конкуренція зростає з кожним днем, ефективне управління та оптимізація діяльності стають ключовими завданнями для підприємств, незалежно від їх розміру.

Варто зазначити про те, що в розвинутих країнах, малі підприємства відіграють достатньо суттєве значення в економіці. Наприклад, у США, Великобританії та інших розвинених країнах, малий бізнес становить ключовий сектор економіки. Підприємства відіграють важливу роль у наданні послуг та створенні робочих місць. Зазвичай, вони спеціалізуються у певних галузях та забезпечують індивідуальні послуги для громадян [45, с. 1–4].

Однією з компаній, яка ретельно використовує ці ресурси для досягнення високої ефективності, є ТОВ «Фірма Освальд ЛТД». У цьому контексті, розгляд ролі документно-інформаційних процесів в підвищенні ефективності діяльності даного підприємства стає актуальним завданням.

Документно-інформаційні процеси є не лише засобом збереження інформації, але й потужним інструментом для оптимізації робочих процесів, поліпшення взаємодії між підрозділами, підвищення якості обслуговування клієнтів та прийняття обґрунтованих рішень керівництвом. В даному контексті, важливо розглянути те, як саме документно-інформаційні процеси сприяють покращенню комунікації в компанії, забезпечують ведення документації обліковості, сприяють оптимізації робочих процесів та забезпечують документування виробничих процесів у відповідності з вимогами стандартів та нормативних актів.

Доцільно вказати на тому, що програмне забезпечення ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» для управління та обліку включає різні категорії, такі як бухгалтерське ПЗ «Bookkeeper» онлайн бухгалтерія, ПЗ для автоматизації бізнес-процесів «Microsoft Power Automate» ця платформа дозволяє автоматизувати різноманітні завдання та процеси на підприємстві, та інші. Всі програми на підприємстві ліцензовані. ПЗ підприємства ТОВ «Фірма Освальд ЛТД», включає офісні програми для редагування текстових документів та роботи з електронною поштою «Microsoft Office, LibreOffice», браузер «Google Chrome», антивірусне ПЗ для комп'ютерного захисту

«McAfee», графічні редактори «Adobe Photoshop, GIMP», мультимедійне програмне забезпечення «VLC Media Player, Adobe Premiere Pro», операційні системи «Windows, macOS» і ПЗ для управління базами даних «Microsoft SQL Server, MySQL».

ПЗ «Schrift» – це система документообігу, яка зараз впроваджується на підприємстві.

Bookkeeper – це сучасний онлайн-сервіс для ведення бухгалтерського обліку. Це дозволяє компаніям, приватним підприємцям і некомерційним організаціям усіх податкових категорій зручно та легко відстежувати свою діяльність і подавати звіти з будь-якого пристрою. Сервіс надає функціонал для вирішення поточних завдань для малого та середнього бізнесу та некомерційних організацій. За допомогою цієї віддаленої бухгалтерії користувачі можуть самостійно здійснювати бухгалтерські завдання, такі як продажі, закупівлі, облік товарно-матеріальних цінностей, касові та банківські операції, нарахування заробітної плати та цивільно-правових договорів, облік основних засобів тощо, а також подавати електронні звіти.

Багато програмних продуктів цього спектру забезпечують інтеграцію з каталогами запасних частин, що дозволяє автоматично включати ціни та моделі деталей у бухгалтерські документи, а також з вимірювальними базами нормо- годин для автоматичного завантаження номенклатури робіт та розрахунку їх вартості.

Рекомендації щодо автоматизації документообігу в автосервісному підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» можна розглядати як поетапне вдосконалення процесу роботи з документами і впровадження електронних технологій:

- 1) на першому етапі основний акцент робиться на фіксації етапів проходження документів та їх статусу в базі даних. Основна мета – створення системи для обліку та пошуку документів «упровадження автоматизованої системи документообігу (АСД)» ця система полегшує

контроль над внутрішніми документами і дозволяє генерувати звіти для отримання інформації про стан виконання документів. На цьому етапі, фактично, створюється електронна база для документообігу, і важливою є можливість зберігати та відстежувати документи;

2) на другому етапі впроваджується можливість додавати до електронних реєстраційних карток «електронні образи документів». Означає, що документ стає доступним у цифровому вигляді, наприклад, в формі сканованого зображення. Полегшує доступ до оригіналу документа і дозволяє працювати з ним в електронній формі. Отже, на цьому етапі документообіг отримує значну ступінь цифровизації;

3) на третьому етапі автоматизація стає більш повною. Система дозволяє циркулювати електронними документами, тобто створювати, опрацьовувати, відправляти, передавати, одержувати, зберігати і використовувати електронні документи. Важливою особливістю цього етапу є можливість перевірки цілісності та підтвердження факту одержання документів. Електронний документообіг дозволяє організації значно більш ефективно та швидко обмінюватися інформацією, зменшуючи потребу в паперових документах.

4) на четвертому етапі потрібно впровадити систему обліку клієнтів. Це дозволить зберігати інформацію про клієнтів, їхні автомобілі та виконані роботи.

5) на п'ятому етапі потрібно впровадити «базу знань». Це дозволить співробітникам автосервісу швидко знаходити інформацію про ремонт і обслуговування автомобілів. Це допomoже швидко ремонтувати автомобілі, та скоротити час ремонту. База знань повинна включати інформацію про різні марки і моделі автомобілів, а також про типові проблеми та їх вирішення.

Згідно з вищезазначеними рекомендаціями підприємство ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» зараз займається впровадженням нової системи «Schrift» для

документообігу та полегшення документно-інформаційних процесів та бізнес- процесів, яка допоже підвищити ефективність підприємства [71].

Українська компанія ТОВ «Острін ЛТД» розробила програму «Schrift» – це система документообігу, спрямована на вдосконалення роботи та комунікації в зростаючому бізнесі. На офіційному сайті є хелп-центр для підтримки програмного забезпечення [71]. В основі цієї системи лежить організація документів, завдань і комунікації в ефективний і структурований спосіб. Основні функції Schrift включають в себе:

- 1) документообіг: schrift допомагає впорядковувати та керувати документами в організації. Означає, що всі документи можуть бути легко збережені, відсортовані і доступні для необхідних користувачів.
- 2) правління завданнями: система дозволяє створювати та відстежувати завдання, розподіляти їх серед робочої групи, встановлювати терміни виконання і контролювати процес їх виконання.
- 3) комунікація: schrift спрощує внутрішню комунікацію в організації. Користувачі можуть обмінюватися повідомленнями, обговорювати проекти та завдання, інтегрувати засоби комунікації в одній системі.
- 4) статистика і аналітика: система надає засоби для аналізу діяльності та використання ресурсів в організації. Допомагає приймати обґрунтовані рішення та оптимізувати бізнес-процеси.

Програма Schrift надає користувачам можливість отримувати важливі сповіщення на свою електронну пошту щодо дій, пов'язаних з їх обліковим записом. Ці повідомлення включають в себе інформацію про запити на відновлення пароля, спроби незаконного доступу до облікового запису, спроби зміни email (логіна), а також можливість видалення акаунту. Допомагає користувачам бути завжди в курсі щодо подій, які стосуються їхнього облікового запису, і надає можливість приймати необхідні заходи для забезпечення безпеки свого акаунту.

Автоматизація документообігу в автосервісному підприємстві дозволяє покращити контроль, прискорити процеси та зменшити помилки в обробці документів. Особливо на третьому етапі, коли відбувається повний перехід до електронного документообігу, організація може значно підвищити продуктивність та зменшити витрати часу та ресурсів, що пов'язані із створенням і обробкою паперових документів. Schrift спрямований на підвищення продуктивності, полегшення спільної роботи та забезпечення більш ефективного управління документами та завданнями в бізнесі. Ця система допомагає покращити організацію та сприяє зростанню бізнесу шляхом оптимізації рутинних процесів і поліпшення комунікації в колективі. Розгляд вагомій ролі документно-інформаційних процесів у діяльності ТОВ «Освальд ЛТД» дає змогу краще розібратися у механізмах використання інформації для підвищення продуктивності. Документно-інформаційні процеси стали не тільки інструментом передачі даних, а й потужним ресурсом для управлінських рішень, взаємодії з клієнтами та покращення комунікаційних зв'язків як всередині компанії, так і зовні.

Документно-інформаційні процеси є достатньо необхідною складовою сучасної діяльності будь-якої компанії. У разі ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» допомагають управлінцям та співробітникам ефективно обмінюватись даними, інформацією та знаннями для прийняття обґрунтованих рішень.

Впровадження документно-інформаційної системи «schrift» дозволяє автоматизувати рутинні завдання, зменшити ризик помилок та прискорити обробку даних. Це сприяє збільшенню ефективності внутрішніх процесів ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» та ресурсозбереженню. Крім того, документно-інформаційна система «schrift» дозволяє зберігати та організовувати великий обсяг даних. Усе це допомагає співробітникам компанії легко знаходити необхідну інформацію, що впливає на прийняття швидких та обґрунтованих рішень. Ефективність таких систем дозволяє вирішувати завдання спільної

роботи над документами та проектами. Сприяє покращенню комунікації та взаєморозуміння між різними підрозділами ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

Документація є важливою для збереження знань, історії та досвіду компанії. Правильна організація документів допомагає забезпечити доступ до важливої інформації в майбутньому. Саме використання документно-інформаційних систем допомагає забезпечити конфіденційність та цілісність даних. Авторизація, обмеження доступу та інші заходи допомагають уникнути несанкціонованого доступу до важливої інформації. Документно-інформаційні процеси є важливою складовою підвищення ефективності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД». Процеси включають збір, обробку, передачу та зберігання інформації в різних форматах. Визначено документно-інформаційні процеси, що сприяють підвищенню ефективності підприємства, включають:

1) покращення комунікації: документно-інформаційні процеси забезпечують якісний та оперативний обмін інформацією між всіма рівнями та відділами компанії. Сприяє уникненню непорозумінь, покращує співпрацю та спільну діяльність;

2) ефективне управління: інформація, що передається через документно-інформаційні процеси, допомагає керівництву приймати обґрунтовані та інформовані рішення. Аналіз даних допомагає виявляти тенденції, прогнозувати попит та планувати ресурси;

3) оптимізація робочих процесів: ефективні документно-інформаційні процеси дозволяють швидко розподіляти завдання, виконувати роботу згідно з завданнями, встановлювати пріоритети та уникнення затримок;

4) забезпечення внутрішньої документації: документи допомагають вести облік робіт, використаних матеріалів, технічних характеристик, термінів виконання. Сприяє контролю над виконанням робіт, плануванню ресурсів та уникненню несподіваних ситуацій.

5) взаємодія з клієнтами: документно-інформаційні процеси допомагають

вести облік замовлень, запитів, звернень клієнтів. Допомагає забезпечити якісну обробку запитів та оперативні відповіді, а також зберігати історію взаємодії з клієнтами;

б) забезпечення документованості: ефективні документно- інформаційні процеси дозволяють вести документований облік всіх аспектів діяльності підприємства, що є необхідною умовою для відповідності стандартам та регуляція;

7) підвищення якості обслуговування: інформація, яка міститься в документах, сприяє покращенню якості виконання робіт, уникненню помилок та непорозумінь зі замовниками.

Отже, ефективні чинники розвитку автосервісу, які використовує підприємство ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» для розвитку, і в майбутньому розширення своєї діяльності: технологічні інновації: спостерігається постійний розвиток технологій у сфері автосервісу, включаючи впровадження автоматизації та ефективних інструментів діагностики авто; зростання попиту: автомобільний парк постійно зростає, що створює попит на автосервісні послуги; послуги підтримки: попит на додаткові послуги, такі як консультації з обслуговування автомобіля та регулярний технічний огляд, також зростає; екологічні та регуляторні вимоги: зростання екологічних стандартів і вимоги до безпеки створюють можливість для автосервісів, які можуть надавати послуги з екологічного обслуговування автомобілів; конкуренція: завжди існує конкуренція в галузі автосервісу, і компаніям потрібно стежити за новими технологіями та підходами, щоб залишатися конкурентоспроможними; кадри: ефективний персонал є ключовим для успішної діяльності автосервісу; важливо мати якісну команду та надавати регулярну підготовку працівникам; регуляторна вимоги: сфера автосервісу підлягає регуляції і змінам в законодавстві, тому важливо слідкувати за оновленнями в цій галузі; споживачі: потреби і очікування споживачів також можуть змінюватися, і компаніям слід адаптувати свої послуги до них;

екологічні стандарти: зростають вимоги до впровадження екологічно чистих практик у сфері автосервісу, що може потребувати інвестицій у відповідну технологію та навчання персоналу.

КАМУ

ВИСНОВКИ

У даній роботі розглядається джерельна база кваліфікаційної роботи, пов'язаної з інформаційно-документаційним забезпеченням малих підприємств у галузі автосервісу. Основні джерела інформації включають нормативно-правові документи щодо розвитку малого бізнесу і підприємництва, а також документні та інформаційні ресурси ТОВ «Фірма Освальд ЛТД». Зазначається, що правова база складається з трьох груп правових актів. Перша група включає закони, які регулюють загальні засади політики держави в галузі інформації та діловодства. Друга група включає обов'язкові для підприємств правові акти з діловодства, такі як «Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях». Третя група включає різноманітні закони та положення, які регулюють сферу автосервісу, зокрема технічне обслуговування, ремонт автомобілів, використання запасних частин і функціонування автосервісу. Ці нормативні акти важливі для забезпечення якості послуг і дотримання вимог технічної безпеки у галузі автосервісу, що є важливою умовою для успішної діяльності підприємств цієї галузі. Під час аналізу наукових публікацій, які відносяться до малого бізнесу, його документаційного забезпечення, інформаційного супроводу та управлінської діяльності, було виявлено велику кількість досліджень, що розглядають різні аспекти цих областей. Деякі науковці зосереджуються на розвитку малого бізнесу загалом, включаючи аналіз його інформаційного супроводу та управління. Інші дослідження фокусуються на застосуванні інформаційних технологій в автосервісній галузі, що відкриває нові можливості для документаційного забезпечення. Крім того, важливим є аналіз праць, що стосуються менеджменту та маркетингу в малому бізнесі. Широка база досліджень надає важливі

відомості та інсайти для покращення документаційних та інформаційних процесів у сфері автосервісу та малого бізнесу загалом.

У роботі були використані наукові методи, які сприяли вирішенню поставлених завдань та отриманню результатів. Це – методи аналізу та синтезу для розгляду наукових джерел та нормативно-правової бази; метод спостереження для збору первинної інформації щодо документообігу та роботи підприємства, системно-функціонального метод для вивчення діяльності підприємства; метод узагальнення для формулювання висновків та узагальнень. Крім того, бібліографічний метод використовувався для оформлення та систематизації використаних джерел та літератури. Використання цих методів дозволило отримати обґрунтовані та достовірні результати дослідження, що важливо для вивчення та розуміння проблеми документо-інформаційного забезпечення малого бізнесу в сфері автосервісу.

У роботі розглянуто нормативно-правові засади керування інформаційно- документаційними процесами в сфері малого бізнесу в Україні, проаналізовані локальні документи фірми. Була визначена організаційно-розпорядча документація підприємства, яка відіграє ключову роль у регулюванні управлінських процесів та забезпеченні внутрішньої дисципліни. Документи включають статут, засновницький договір, структуру і штатну чисельність, інструкцію з діловодства, посадові інструкції працівників та плани роботи. Документація щодо штату підприємства надали інформацію про організаційну структуру та персонал. Інструкція з діловодства та посадові інструкції встановлюють правила оформлення документів та посадові обов'язки працівників. Плани роботи працівників допомагають у керуванні та контролі за їхньою діяльністю. Організаційно-розпорядча документація сприяє впорядкованості внутрішніх процесів та дотриманню стандартів і правил, що є важливим для успішної діяльності підприємства. У контексті автосервісної діяльності, первинно-облікові документи включають заявки на технічне обслуговування, замовлення-

наряди, акти виконаних робіт та журнали обліку. Заявки відображають потреби клієнтів у послугах, а замовлення-наряди реєструють роботи та матеріали. Акти виконаних робіт фіксують результати та порівнюють їх із вихідними угодами. Журнали обліку допомагають систематично відстежувати роботи та матеріали. Ця документація не тільки дозволяє ефективно керувати автосервісом, але й служить доказом виконання робіт та оплати. Банківська документація включає рахунки-фактури для розрахунків з клієнтами та розрахункові чеки для фіксації операцій оплати. Документи є важливими для фінансової взаємодії підприємства з клієнтами та банками. Кадрова документація включає різноманітні види документів, такі як трудові договори, кадрові картки, заяви, журнали обліку робочого часу, накази та розпорядження, і є необхідною для забезпечення правильної організації роботи персоналу та ведення їхніх кадрових справ. Документація допомагає встановлювати умови праці, веде облік особистих даних працівників, реєструє зміни в графіках та інші важливі події. Сприяє ефективному управлінню кадровим потенціалом та забезпечує дотримання законодавчих норм у сфері праці. Усі ці документи і процеси сприяють впорядкованості та ефективності діяльності ТОВ «Фірма Освальд ЛТД», а також допомагають контролювати процеси, забезпечують правильну внутрішню організацію та гарантують дотримання стандартів і правил, що є важливим для успішної роботи підприємства.

Розроблено рекомендації щодо стратегії вдосконалення документообігу в автосервісному підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД». Зокрема, це – автоматизація та впровадження електронних технологій. На першому етапі рекомендується створити систему для обліку та пошуку документів шляхом впровадження автоматизованої системи документообігу. Система дозволить зберігати і відстежувати документи, а також контролювати їх статус у базі даних. Другий етап передбачає введення можливості додавати електронні копії документів до реєстраційних карток, що сприятиме цифровій

трансформації документообігу. На третьому етапі автоматизація стає більш повною, дозволяючи обробку та обмін електронними документами з можливістю перевірки цілісності та підтвердження факту одержання. На четвертому етапі необхідно впровадити систему обліку клієнтів. Сприятиме зберіганню важливої інформації про клієнтів, їхні автомобілі та виконані роботи. Система дозволить підприємству вести облік своїх клієнтів більш ефективно, покращить обслуговування та допоможе підтримувати стійкі відносини з клієнтами. На п'ятому етапі важливо впровадити «базу знань», яка надасть співробітникам автосервісу швидкий доступ до інформації про ремонт і обслуговування автомобілів. Сприятиме прискоренню робіт і скороченню часу на ремонт автомобілів. Впровадження програмної системи «Schrift» від української компанії ТОВ «Острін ЛТД» може сприяти здійсненню цих рекомендацій, полегшуючи документно-інформаційні процеси та підвищуючи ефективність підприємства. Розглядаючи основні функції «Schrift», можна виділити облік та управління документами, управління завданнями, поліпшену внутрішню комунікацію та можливості для статистики та аналітики, що сприяють оптимізації бізнес-процесів.

Отже, документно-інформаційне забезпечення є необхідною складовою для успішної діяльності малого бізнесу в автосервісі, а також сприяє підвищенню якості обслуговування, оптимізації процесів, здатності адаптуватися до змін та збільшенню ефективності управлінських рішень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативні документи

1. Конституція України від 28.06.1996, № 30, ст. 141 Поточна редакція 01.01.2020. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 03.05.2024).

2. Про підприємництво: Закон України від 07.02.1991 1991, № 14, ст.169. Поточна редакція. 11.02.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/698-12/ed20220211#Text> (дата звернення: 12.05.2024).

3. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05. 1991, № 30, ст.380. Поточна редакція 19.11.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 15.04.2024).

4. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII: Поточна редакція 31.03.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 15.04.2024).

5. Про Національний архівний фонд та архівні установи: Закон України від 24.12.1993. № 3814-XII: Поточна редакція 01.01.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text> (дата звернення: 17.04.2024).

6. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 47, ст. 256 Поточна редакція 07.09.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 12.05.2024).

7. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996 Поточна редакція 02.10.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата

звернення: 12.05.2024).

8. Про обов'язковий примірник документів: Закон України від 09.04.1999, № 22-23, ст.199 Поточна редакція 13.12.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-14#Text> (дата звернення: 19.04.2024).

9. Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні: Закон України від 16.07.1999. Поточна редакція 01.07.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-14#Text> (дата звернення: 14.05.2024).

10. Про Національну програму сприяння розвитку малого підприємництва в Україні: Закон України від 21.12.2000 № 2157-III: Поточна редакція 10.06.2012. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2157-14#Text> (дата звернення: 23.09.2023).

11. Про автомобільний транспорт: Закон України від 05.04.2002 № 22, ст.105) Поточна редакція 23.03.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2344-14/ed20230323#Text> (дата звернення: 20.04.2024).

12. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 25.05.2003 № 1591-IX: Поточна редакція 01.08.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15/ed20220801#Text> (дата звернення: 05.05.2024).

13. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 06.09.2005. Поточна редакція 28.04.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15#Text> (дата звернення: 10.05.2024).

14. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України від 05.04.2007. Поточна редакція 08.10.2023. База даних «Законодавство України». URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-16#Text> (дата звернення: 15.04.2024).

15. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 Поточна редакція 27.07.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 14.05.2024).

16. Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні: Закон України від 22.03.2012 Поточна редакція 03.09.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4618-17#Text> (дата звернення: 18.04.2024).

17. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 02.03.2015. Поточна редакція 14.10.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text> (дата звернення: 28.04.2024).

18. Про технічний регламент та оцінку відповідності: Закон України від 15.01.2015 № 14, ст.96 Поточна редакція 01.01.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text> (дата звернення: 02.05.2024).

19. Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю: Закон України № 2275-VIII 06.02.2018: Поточна редакція 01.01.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2275-19#Text> (дата звернення: 04.05.2024).

20. Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності: Закон України від 19.05.2021 Поточна редакція 01.10.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3392-17#Text> (дата звернення: 25.04.2024).

21. Кодекс законів про працю України: Кодекс України від 10.12.1971. Поточна редакція 01.10.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text> (дата звернення: 03.05.2024).

22. Кримінальний кодекс України: Кодекс України від 05.04.2001. Поточна редакція 05.10.2023. База даних «Законодавство України». URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text> (дата звернення: 04.05.2024).

23. Господарський кодекс України: Кодекс України від 16.01.2003 Поточна редакція 08.10.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 06.04.2024).

24. Цивільний кодекс України: Кодекс України від 16.01.2003. Поточна редакція 05.10.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення: 08.04.2024).

25. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 Поточна редакція 01.12.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 17.04.2024).

26. Про затвердження Національної економічної стратегії на період до 2030 року: Постанова від 03.03.2021. Поточна редакція 04.05.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/179-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 11.04.2024).

27. Про затвердження нової редакції Порядку підготовки організаційних документів в Головному управлінні державної служби України та його територіальних органах: Наказ Голодержслужби України від 27.10.2006 № 356. Поточна редакція 27.10.2006. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0356351-06> (дата звернення: 18.05.2024).

28. Про затвердження Положення про технічне обслуговування і ремонт дорожніх транспортних засобів автомобільного транспорту: Наказ від 30.03.98 № 102. Поточна редакція 30.03.1998. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakononline.com.ua/documents/show/196406196471> (дата звернення: 06.05.2024).

29. «Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях»: Наказ від 18.16.2015 № 1000/5. Поточна редакція

03.06.2023. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text> (дата звернення: 27.04.2024).

30. Про затвердження Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів: Наказ від 28.11.2014 № 615 Поточна редакція 28.11.2014. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1609-14#Text> (дата звернення: 19.04.2024).

31. Про затвердження «Класифікатора управлінської документації НК 010:2021» Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України: від 12.03.2021 № 526-21 Поточна редакція 12.03.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0526915-21#Text> (дата звернення: 19.04.2024).

32. ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» від 01.07.2020 р. № 144 з 1 вересня 2021 року набрав чинності URL: <https://zakon.help/article/nacionalnii-standart-dstu-41632020-derzhavna?menu=82>. (дата звернення: 04.05.2024).

Архівні джерела

33. Первинно-облікова документація. Поточний архів ТОВ «Фірма Освальд ЛТД».

Фундаментальні дослідження

34. Бенько М.М. Інформаційні системи і технології в бухгалтерському обліку: монографія. Київ: Київ. нац. торг. екон. ун-т, 2010. 336 с.

35. Вачевський, М. В. Промисловий маркетинг. Основи теорії і практики: навч. посібник для студ. Київ : КНЕУ, 256 с.

36. Єрєміна Н. В. Проектування баз даних: навч. посіб. Київ: КНЕУ,

2008. 208 с.

37. Ірина Б. Основи діловодства. Навчально-методичне видання для курсантів та студентів 2–3 курсів. Львів. 2020. С. 1–76.

38. Курников У. П. Технологічне проектування підприємств автомобільного транспорту. Навч. посібник. Київ. Вища школа, 2013.

39. Попчук О. В. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч. посіб. Рівне: Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. 2012. 116 с.

40. Прокопець Л. В. Діловодство як складова управлінської діяльності. 2017.

41. Рудзінський В. В. Транспортні засоби: Навчальний посібник. Київ: НТУ, 2009. 136 с.

42. Яворська Л. В., Храбатин О. І Маркетинг: навчал. посібник. занаук. ред. О. А. Тимчик. Київ: Видавництво, 2014. 284 с.

Періодичні видання

43. Байкарова О. О., Тарасюк Л. М. Інформаційні технології – засіб оптимізації діяльності підприємств. *Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво*. 2013. №11. С. 177–182.

44. Благой В.В., Сазанова Е.В. Документаційне забезпечення управління підприємством. *Харківський національний університет будівництва та архітектури*. 2018 № 5.1 (57.1) С. 1-4.

45. Вороная Н. Організація документообігу на підприємстві. *Податки-Бухоблік*. 2016. №102. С. 53–60.

46. Гончарук Т.В. Зарубіжний досвід розвитку підприємства структур та можливості цього використання в Україні. *Ефективна економіка*. 2017. № 9. С. 1–4.

47. Григор М. К. Проблемні питання організації ефективної роботи відділу маркетингу. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету*: Серія: Економічні науки. Випуск 3. С. 103–

106.

48. Гриненко А. Ю., Черняева О. В. Сутність і значення малого підприємництва у світовій економіці. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Випуск 3 (08). 2017. С. 1–6.

49. Грудницька С. М. Сутність і поняття установчого договору. *Вісник академії адвокатури*. 2019. №3. С. 50–57.

50. Дячун О. Продаж у системі маркетингу: природа, функції та види. *Вісник Тернопільського національного економічного університету*. 2016. № 3. С. 106-113.

51. Зірчак Г., Берназ К. Інформаційне забезпечення діяльності малого підприємства. *Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорії та інновації*. Одеський національний політехнічний університет. Одеса. 2017. С. 292–298. URL: https://opu-konf.at.ua/2017/ganna_zirchak-katerina_bernaz.pdf (дата звернення: 25.09.2023).

52. Зозульов О. В. Процесно-технологічний підхід до формування маркетингової моделі товару. *Маркетинг и реклама*. 2017. № 1. С.58–65.

53. Іванова Т.В. Документаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні. *Науковий вісник Академія муніципального управління*. 2010 С. 1–7

54. Карпенко А.В., Хацер М.В. Сутність та місце реклами в діяльності підприємства в ринкових умовах. *Держава та регіони*. 2020. №1. С.70–74.

55. Кищун В.А. Автосервіс у сучасних ринкових умовах. *Вісник Українського державного університету водного господарства та природокористування: Збірник наукових праць*. Рівне: Видавництво УДУВГП, 2014, вип. 2 (26). С. 316–322.

56. Кіналь П. В. Механізми підвищення технічного рівня підприємств автосервісу. *Матеріали міжнародної науково-практичної конференції за участю іноземних студентів «Розвиток аграрного бізнесу в умовах глобалізації» 15-17 квітня 2016р. Тернопіль, ТНЕУ, 2016, С. 92–93.*

57. Кужель В.П. Перспективи напрямку розвитку послуг підприємств автосервісу. *Сучасні технології та перспективи розвитку автомобільного транспорту*. Вінниця, 2022. С. 1–2
58. Лега Ю. Г., Щерба А. І., Дербенцев Д. О. Моделювання оптимальних маркетингових стратегій підприємства. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету*. Економічні науки. Випуск 19: у 2-х частинах. Ч. I С. 3–7
59. Марков О. Д., Морозюк С. В., Веретельнікова Н. В. Форми організації виробництва в автосервісі як засіб оптимізації часу виконання. *Управління проектами, системний аналіз і логістика. Технічна серія*. 2010. Вип. 7. С. 138–144.
60. Марценюк Л. В. Маркетингові дослідження щодо визначення обсягів туристичних перевезень залізничним транспортом. *Економіка та держава: міжнародний науково-практичний журнал*. 2016. № 12. С. 39–46.
61. Матліна М. М. Інформаційно-документаційне забезпечення діяльності канцелярії виробничого підприємства. *Гуманітарний часопис* 2012. № 3. С. 34-45.
62. Миколук О. А., Бобровник В. М. Особливості інформаційного забезпечення управління підприємством. *Економічні науки*. 2021. С. 1–5
63. Ромус Я. В. Особливості розвитку малого та середнього бізнесу в Україні: SWOT – Аналіз. *Ефективна економіка* № 9, 2015 С. 1–5
64. Сотников А. М., Белозерцев В. С. Особливості бухгалтерського обліку на автосервісах підприємствах. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. С. 1–5
65. Стещенко О. О. Державне регулювання розвитку малого бізнесу в сучасних умовах. 2018. С. 1–7
66. Цетнар Л. Аналіз інтеграції маркетингових комунікацій підприємств-виробників. *Вісник Тернопільського національного економічного університету : науковий журнал*. 2016. № 3 С.113–121

67. Юськів Б. М., Юськів В. М. Аналіз внутрішнього потенціалу автосервісного підприємства в рамках логістичної концепції. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2015. №52. С. 84–93.

Електронні ресурси

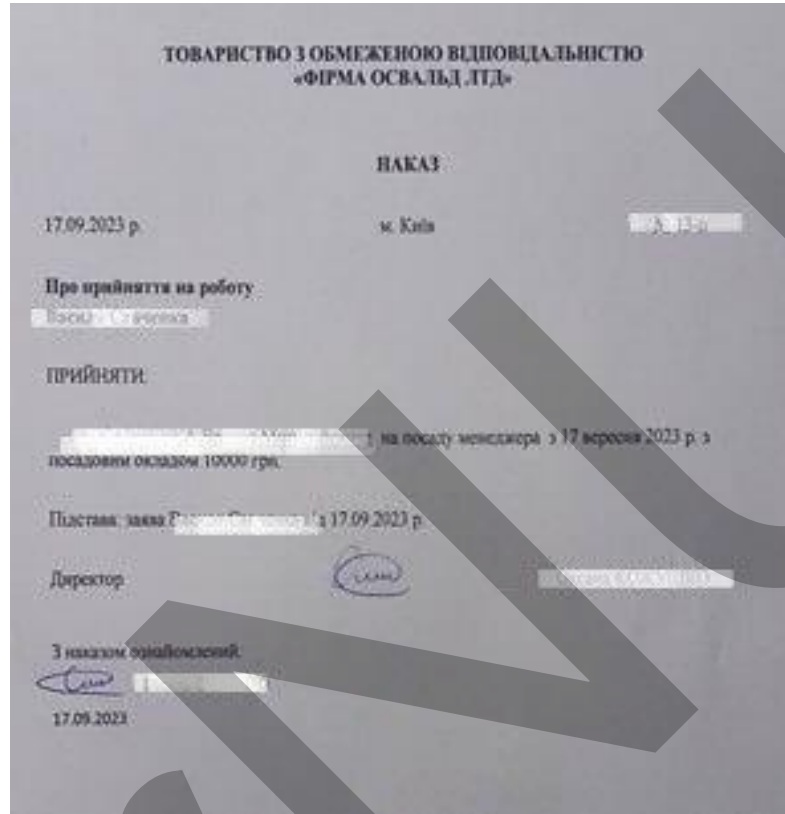
68. Офіційна сторінка у соціальній мережі «Фейсбук» URL: <https://www.facebook.com/groups/681575570621144> (дата звернення: 10.04.2024).

69. Офіційна сторінка у соціальній мережі «Інстаграм» URL: https://instagram.com/_service_oswald_?igshid=MjEwN2IyYWYwYw== (дата звернення: 11.03.2024).

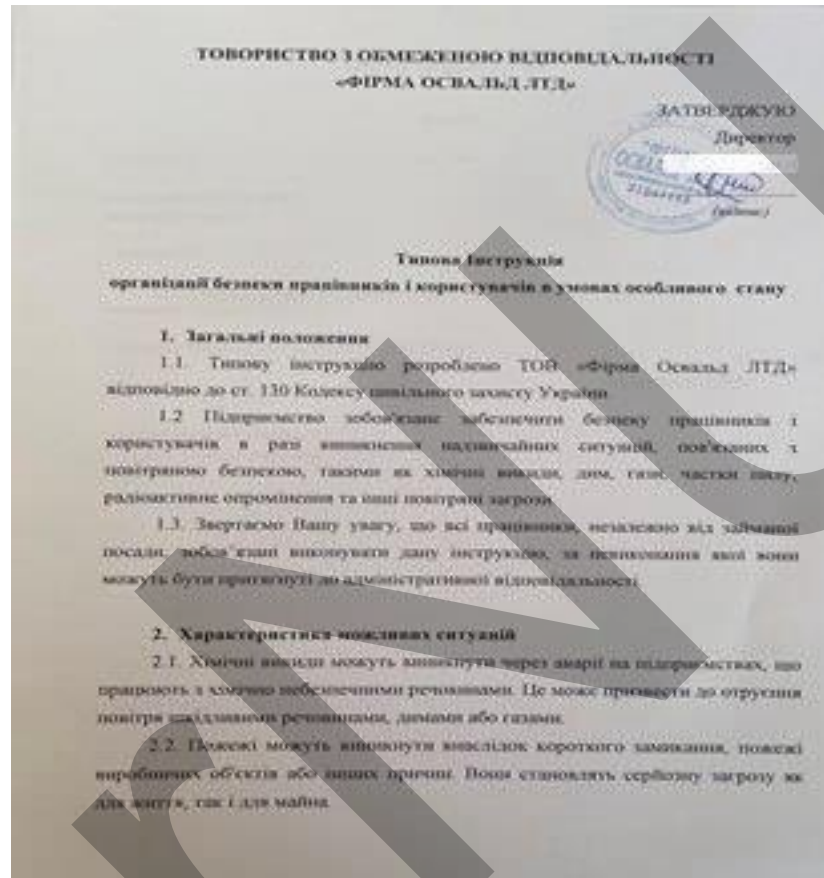
70. Національна платформа малого та середнього бізнесу URL: <https://platforma-msb.org/> (дата звернення: 27.03.2024).

71. Система документообігу Schrift для зростаючого бізнесу URL: <https://schrift.ostrean.com/ukr/> (дата звернення: 19.04.2024).

ДОДАТОК А
Внутрішній документ (наказ) ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»



ДОДАТОК Б
Типова інструкція організації безпеки працівників і користувачів в умовах особливого стану на підприємстві ТОВ «Фірма Освальд ЛТД» [33]



ДОДАТОК В
Замовлення-наряд ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»

Замовлення-наряд № 001/10 від 2 грудня 2023 року

Сума замовлення: 70 тисяч
Дата виконання замовлення:
Розрахунок, грн:
Термін оплати, до: 1 грудня 2023
Дата вхідної накладної: 01.12.2023

Виконавець: Світолана Соловйова

Директор АСДП:
Директор ТОВ «ОС»:

Вартість робіт, що виконувалися виконавцем:

№	Код робіт за класифікацією	Найменування робіт (контракту)	Вартість робіт, грн	Кількість робіт, штук	№	Сума робіт, грн	Сума без ПДВ	Відсоток
1		Чистка асфальтових покриттів	70000			70000	65000	100%

Разом:

Вартість робіт, що виконувалися замовником:

№	Код робіт за класифікацією	Найменування робіт (контракту)	Вартість робіт, грн	Кількість робіт, штук	№	Сума робіт, грн	Сума без ПДВ	Відсоток
1		Вартість матеріалів	40000			40000	38000	

Разом:

РАЗОМ:

Сума без ПДВ: 105000
Сума з ПДВ: 130000

Разом, грн: 130000

Місце за підписом (підприємство/фірма): ТОВ «Фірма Освальд ЛТД»
Підпис: _____
Місце за підписом (виконавець): Світолана Соловйова
Підпис: _____

К

ДОДАТОК Г
Акт прийому передачі виконаних робіт

ПРИЙОМНЕ КИЇВ
ТОВ «Фірма Сімпел ЛТД»
ЄДРПОУ 21541388
Адреса м. Київ вул. Рибницька, 42/17
тел. 067-912-28-66

КАМЕНЩИК
ТОВ «Сімпел ЛТД»

АКТ № 1
прийому виконаних робіт (наклад №00-00)

Між, що з одного боку, виконавцем, субпідрядником, виконавцем з підставленням, замовником, учасником тендеру або іншою особою, що виконала виконані роботи на предметі договору/накладу від 05.09.2023 р.

№	Назва роботи (накладу)	Сп. метр	Клас. вк.	Підстава	Сума
1	Виконання робіт з монтажу «Панелі з інтегрованою системою»	кв. метр	1	000000	600,00
Разом					600,00

Виконана робота виконана на складі субпідрядника/виконавця з підставленням/замовника/учасника тендеру/накладу від 05.09.2023 р.

Робота виконана повністю, сторонами перевірено і підписано акт прийому.

Акт складено в 2-х примірниках, в одному з них виконавцем та замовником.

Відомий член: [Підпис та печатка]

Відомий працівник: [Підпис та печатка]

ККМ

ДОДАТОК Д

SWOT-аналіз діяльності малих підприємств України [63]

Сильні сторони:	Слабкі сторони:
<p>1. Гнучкість та швидкість прийняття рішень: малі підприємства можуть виявити високу адаптивність і швидкість реакції на зміни в ринкових умовах або внутрішні фактори.</p> <p>2. Близькість до клієнтів: малі підприємства часто мають можливість надавати більш персоналізовані послуги та продукти, оскільки вони ближче до своїх клієнтів.</p> <p>3. Можливість інновацій: вони можуть легше впроваджувати нові ідеї та технології без складних корпоративних процедур.</p>	<p>1. Обмежені ресурси: малі підприємства часто обмежені фінансовими та людськими ресурсами для розвитку та розширення.</p> <p>2. Вразливість до економічних коливань: вони можуть бути більш вразливими до економічних криз, оскільки не мають такого рівня стабільності, як великі компанії.</p> <p>3. Обмежена можливість масштабування: малі підприємства можуть мати обмежені можливості для розширення своєї діяльності на нові ринки або території.</p>
Можливості	Загрози
<p>1. Підвищення попиту: зростання економіки або зміна споживчих тенденцій можуть створити нові можливості для росту підприємства.</p> <p>2. Підтримка держави: уряд може надавати різноманітні пільги та програми підтримки для малих підприємств.</p> <p>3. Розширення ринкових ніш: можливість виявити нові ніші на ринку або конкурувати з великими гравцями у вузьких сегментах ринку.</p>	<p>1. Конкуренція: зростаюча конкуренція може створювати тиск на ціни та прибуток.</p> <p>2. Регулювання: зміни в законодавстві та регулювання можуть стати обтяжливими для малих бізнесів.</p> <p>3. Війна: може суттєво вплинути на малий бізнес в різних аспектах і відобразитися на його діяльності, економіці та перспективах розвитку.</p>