

Національний банк України

Українська академія банківської справи

Кафедра управління та зовнішньоекономічної діяльності

Випускна робота

на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліста

Тема роботи: «Управління впровадженням сучасних інформаційних технологій як основа підвищення ефективності ЗЕД підприємства»

На матеріалах КТОО «ТІТ»

Виконала студентки УАБС денної форми навчання
V курсу групи М-71 спеціальності “Менеджмент”

Таміліна Оксана Олександрівна

Допущена до захисту

Завідуючий кафедрою

Козьменко С. М.

«___» _____ 2002 р.

Науковий керівник

дипломної роботи

Леонов С. В.

Виконавець-випускник

Таміліна Оксана Олександрівна

«___» _____ 2002 р

Суми – 2002

ЗМІСТ

Вступ	3
1. Інформаційні технології та їх використання у сучасному бізнесі	5
1.1. Огляд інформаційних технологій	5
1.2. Проблеми використання інформаційних технологій	19
1.3. Використання інформаційних технологій у зовнішньоекономічній діяльності закордонними компаніями	22
1.4. Використання інформаційних технологій у зовнішньоекономічній діяльності на підприємствах України	25
2. Оцінка діяльності підприємства та рівня застосування сучасних інформаційних технологій	29
2.1. Аналіз організаційної структури та господарської діяльності підприємства	29
2.2. Рівень застосування інформаційних технологій на КТОО «ТІТ»	35
2.3. Проблеми інформаційного забезпечення підприємства	37
3. Заходи по підвищенню ефективності зовнішньо-економічної діяльності підприємства. Оцінка економічного ефекту.	40
3.1. Шляхи підвищення ефективності зовнішньоекономічної діяльності КТОО «ТІТ»	40
3.2. Аналіз впливу запровадження сучасних інформаційних технологій на ефективність зовнішньоекономічної діяльності КТОО «ТІТ»	44
Висновки	50
Список літератури	52
Додатки	54

ВСТУП

На сучасному етапі розвитку бізнесу одним з головних чинників, що визначають рівень можливостей та конкурентоздатності суб'єкту підприємницької діяльності є рівень його інформатизації, впровадження інформаційних технологій. Ця дипломна робота присвячена саме проблематиці інформаційного забезпечення підприємства, запровадження сучасних технологій та організації ефективного їх використання. При цьому сам термін “інформаційні технології” розглядається у найширшому значенні, як сукупність безпосередньо технологій, технічних засобів та певного обсягу необхідних знань.

Важко переоцінити актуальність теми дипломної роботи. Наразі робота над проблемами ефективного застосування існуючих інформаційних технологій поступово стає пріоритетним напрямком розвитку середнього та великого бізнесу. І це не дивно, оскільки в наш швидкоплинний час найбільш гостро постає питання прийняття своєчасних та якісних управлінських рішень, успішне розв'язання якого можливе лише за умови володіння оперативною та точною інформацією, що відображала б реальний стан справ на всіх напрямках діяльності суб'єкта підприємницької діяльності від обліку складу готової продукції до укладення контрактів із закордонними партнерами. Забезпечення можливості отримання такої інформації в режимі реального часу – основна мета використання сучасних інформаційних технологій.

Мета даної роботи полягає у тому, щоб спираючись на передовий досвід (насамперед іноземних компаній), проаналізувати рівень автоматизації представника середнього бізнесу (КОО “ТІТ”), визначити основні позитивні і негативні моменти та розробити план заходів, котрі повинні посприяти підвищенню ефективності функціонування всього підприємства в цілому та його зовнішньоекономічної діяльності зокрема.

Об'єктом даної дипломної роботи є процес управління впровадженням сучасних інформаційних технологій.

Предмет роботи – розробка заходів по впровадженню сучасних інформаційних технологій з метою підвищення ефективності зовнішньоекономічної діяльності підприємства (КТОО “ТІТ”).

Основні задачі дипломної роботи.

1. Провести теоритичний огляд інформаційних технологій (основні поняття, класифікація, історія та основні етапи розвитку).
2. Детально розглянути існуючі проблеми сучасних інформаційних технологій і, відповідно, перспективні напрямки їх розвитку.
3. Розглянути рівень використання сучасних інформаційних технологій у зовнішньоекономічній діяльності вітчизняних та зарубіжних підприємств, відзначити характерні позитивні та негативні моменти. Провести порівняльний аналіз.
4. Проаналізувати організаційну структуру та господарську діяльність КТОО “ТІТ”. Оцінити інформаційне середовище підприємства, забезпеченість відповідними ресурсами та рівень застосування сучасних інформаційних технологій. Виділити головні проблеми та здобутки підприємства у сфері інформатизації.
5. Розробити заходи по впровадженню сучасних інформаційних технологій на КТОО “ТІТ” з метою підвищення ефективності зовнішньоекономічної діяльності підприємства.

Методи дослідження, використані в даній дипломній роботі:

- аналізу статистичних даних;
- групувань;
- опитування спеціалістів, експертів та управлінського персоналу.

РОЗДІЛ 1. Інформаційні технології та їх використання у сучасному бізнесі

1.1. Огляд інформаційних технологій

Інформаційна технологія - це комплекс взаємозалежних наукових, технологічних, інженерних дисциплін, що вивчають методи ефективної організації праці людей, зайнятих обробкою і збереженням інформації; обчислювальну техніку і методи організації і взаємодії між людьми і виробничим устаткуванням, практичні додатки, а також пов'язані з усім цим соціальні, економічні і культурні проблеми. Самі інформаційні технології вимагають складної підготовки, великих початкових витрат і наукомісткої техніки. Їхнє запровадження повинно починатися зі створення математичного забезпечення та формування інформаційних потоків [1].

Існує декілька точок зору щодо розвитку інформаційних технологій, що визначаються різноманітними ознаками поділу. Загальним для усіх нижче вказаних підходів є те, що з появою персонального комп'ютера розпочався новий етап розвитку інформаційної технології. Основною метою стало задоволення персональних інформаційних потреб людини як для професійної так і для побутової сфери.

Етапи за видом задач і процесів обробки інформації:

1-й етап (60 - 70-і рр.) - обробка даних в обчислювальних центрах у режимі колективного користування. Основним напрямком розвитку інформаційної технології була автоматизація операційних рутинних дій людини.

2-й етап (з початку 80-х рр.) - створення інформаційних технологій, спрямованих на розв'язання стратегічних задач.

Етапи за проблемами, які стоять на шляху інформатизації:

1-й етап (до кінця 60-х рр.) характеризується проблемою обробки великих обсягів даних в умовах обмежених можливостей апаратних засобів.

2-й етап (до кінця 70-х рр.) пов'язаний з поширенням ЕОМ серії IBM/360. Проблема цього етапу - відставання програмного забезпечення від рівня розвитку апаратних засобів.

3-й етап (з початку 80-х рр.) - комп'ютер стає інструментом непрофесійного користувача, а інформаційні системи - засобом підтримки прийняття його рішень. Проблемами цього етапу є максимальне задоволення потреб користувача і створення відповідного інтерфейсу для роботи в комп'ютерному середовищі.

4-й етап (з початку 90-х рр.) - створення сучасної технології міжустановчих зв'язків і інформаційних систем. Проблеми цього етапу досить багаточисельні. Найбільш суттєвими з них є:

- укладання угод і встановлення стандартів, протоколів для комп'ютерного зв'язку;
- організація доступу до стратегічної інформації;
- організація захисту і безпеки інформації.

Етапи за перевагами, яку надає комп'ютерна технологія:

1-й етап (з початку 60-х рр.) характеризується досить ефективною обробкою інформації при виконанні рутинних операцій з орієнтацією на централізоване колективне використання ресурсів обчислювальних центрів. Основним критерієм оцінки ефективності інформаційних систем, які створювались, була різниця між витраченими на розробку і зекономленими в результаті впровадження коштами. Психологічна проблема була основною на цьому етапі. Вона полягала в поганій взаємодії користувачів, для яких створювалися інформаційні системи, і розробників через розходження їхніх поглядів і розуміння розв'язуваних проблем. Як наслідок цієї проблеми, створювалися системи, які погано сприймалися користувачами і, незважаючи на достатньо великі можливості, їх потенціал використовувався не в повній

мірі.

2-й етап (з середини 70-х рр.) пов'язаний з появою персональних комп'ютерів. Змінився підхід до створення інформаційних систем - орієнтація змістилася у бік індивідуального користувача для підтримки прийнятих ним рішень. Користувач став більш зацікавленим у проведенні розробки, налагодився контакт із розробником, виникло порозуміння між обома групами спеціалістів. На цьому етапі використовувалася як централізована обробка даних, характерна для першого етапу, так і децентралізована, що базується на розв'язанні локальних задач і роботі з локальними базами даних на робочому місці користувача.

3-й етап (з початку 90-х рр.) пов'язаний з поняттям аналізу стратегічних переваг у бізнесі і заснований на досягненнях телекомунікаційної технології. Інформаційні системи мають своєю метою не лише збільшення ефективності обробки даних і допомогу керівнику. Відповідні інформаційні технології повинні допомогти організації вистояти в конкурентній боротьбі й отримати переваги.

Етапи за видами інструментарію інформаційної технології:

1-й етап (до другої половини XIX ст.) - *"ручна"* інформаційна технологія, інструментарій якої складали: ручка, чорнильниця, книга. Комунікації здійснювалися ручним способом шляхом переправки через пошту листів, пакетів, депеш. Основною метою інформаційної технології цього періоду було представлення інформації в потрібній формі.

2-й етап (з кінця XIX ст.) - *"механічна"* технологія, інструментарій якої складали: друкарська машинка, телефон, диктофон, а також пошта з більш досконалими засобами доставки. Основною метою технології було також представлення інформації в потрібній формі, але більш зручними засобами.

3-й етап (40-60-і рр. XX ст.) - *"електрична"* технологія, інструментарій якої складали: великі ЕОМ і відповідне програмне забезпечення, електричні

друкарські машинки, ксерокси, портативні диктофони. На цьому етапі відбулася зміна мети технології. Акцент в інформаційній технології почав зміщуватись з форми представлення інформації на формування її змісту.

4-й етап (з початку 70-х рр.) - "*електронна*" технологія, основним інструментарієм якої були великі ЕОМ і створені на їхній базі автоматизовані системи управління (АСУ) і інформаційно-пошукові системи (ІПС), оснащені широким спектром базових і спеціалізованих програмних комплексів. Центр ваги технології ще більш змістився на формування змістовної сторони інформації для управлінського середовища різноманітних сфер громадського життя, особливо на організацію аналітичної роботи. Безліч об'єктивних і суб'єктивних факторів не дозволили вирішити задачі, поставлені перед новою концепцією інформаційної технології. Проте був здобутий досвід формування змістовної сторони управлінської інформації і підготовлена фахова, психологічна і соціальна база для переходу на новий етап розвитку технології.

5-й етап (з середини 80-х рр.) - "*комп'ютерна*" ("нова") технологія, основним інструментарієм якої став персональний комп'ютер із широким спектром стандартних програмних продуктів різного призначення. На цьому етапі відбувся процес персоналізації АСУ, що проявилось у створенні систем підтримки прийняття рішень певними спеціалістами. Подібні системи мають вмонтовані елементи аналізу для різних рівнів управління, вони реалізуються на персональному комп'ютері і використовують телекомунікації. У зв'язку з переходом на мікропроцесорну базу суттєвим змінам піддалися і технічні засоби побутового, культурного та інших призначень. Розпочали широко використовуватися в різноманітних галузях глобальні і локальні комп'ютерні мережі [2].

Такі технологічні поняття, що використовуються у виробничій сфері, як норма, норматив, технологічний процес, технологічна операція і т.п., можуть застосовуватися і в інформаційній технології. Перед тим, як розробляти ці

поняття в будь-якій технології, у тому числі й в інформаційній, завжди варто починати з визначення мети. Потрібно спробувати провести структурування всіх дій, що призводять до поставленої мети, і вибрати необхідний програмний інструментарій.

Необхідно розуміти, що освоєння інформаційної технології і подальше її використання повинно бути зведено до того, щоб спочатку добре оволодіти набором елементарних операцій, кількість яких обмежена. З цих операцій у різних комбінаціях складається дія, а з дій, також у різних комбінаціях, складаються операції, що визначають той або інший технологічний етап. Сукупність технологічних етапів утворить технологічний процес (технологію). Він може починатися з будь-якого рівня і не включати, наприклад, етапи або операції, а складатися тільки з дій. Для реалізації етапів технологічного процесу можуть використовуватися різні програмні середовища [3].

Інформаційна технологія, як і будь-яка інша, повинна відповідати таким вимогам:

- забезпечувати високий рівень структурування всього процесу обробки інформації по етапам (фазам), операціям, діям;
- включати весь набір елементів, необхідних для досягнення поставленої мети;
- мати регулярний характер.

Етапи, дії, операції технологічного процесу можуть бути стандартизовані й уніфіковані, що дозволить більш ефективно здійснювати цілеспрямоване управління інформаційними процесами.

Реалізація технологічного процесу матеріального виробництва здійснюється за допомогою різноманітних технічних засобів, до яких відносяться: устаткування, верстати, інструменти, конвейерні лінії і т.п.

За аналогією, і для інформаційної технології повинно бути щось подібне. Такими технічними засобами виробництва інформації будуть апаратне,

програмне і математичне забезпечення цього процесу. З їхньою допомогою відбувається переробка первинної інформації в інформацію нової якості. Виділимо окремо з цих засобів програмні продукти і назвемо їх інструментарієм, а для більшої чіткості можна його конкретизувати, назвавши програмним інструментарієм інформаційної технології.

Отже, інструментарій інформаційної технології – це один або декілька взаємозалежних програмних продуктів для певного типу комп'ютера, технологія роботи в яких дозволяє досягти поставленої користувачем мети.

У якості інструментарію можна використовувати такі поширені види програмних продуктів для персонального комп'ютера як текстовий процесор (редактор), настільні видавничі системи, електронні таблиці, системи управління базами даних, електронні записні книжки, електронні календарі, інформаційні системи функціонального призначення (фінансові, бухгалтерські, для маркетингу та ін.), експертні системи тощо [3].

В сучасній економічній літературі автори виділяють чотири види сучасних інформаційних технологій:

- 1) інформаційна технологія обробки даних;
- 2) інформаційна технологія управління;
- 3) інформаційна технологія підтримки прийняття рішень;
- 4) інформаційна технологія експертних систем.

Розглянемо більш детально кожен із вказаних видів.

Інформаційна технологія обробки даних.

Інформаційна технологія обробки даних використовується для розв'язання добре структурованих задач, стосовно яких є необхідні вхідні дані і відомі алгоритми та інші стандартні процедури їх обробки. Ця технологія застосовується на рівні операційної (виконавчої) діяльності персоналу невисокої кваліфікації з метою автоматизації деяких рутинних постійно повторюваних операцій управлінської праці. Тому впровадження інформаційних технологій і систем на цьому рівні істотно підвищить

продуктивність праці персоналу, звільнить його від рутинних операцій, можливо, навіть призведе до необхідності скорочення чисельності працівників [4].

На рівні операційної діяльності вирішуються такі задачі:

- обробка даних про операції, які здійснює об'єкт інформатизації (підприємство, організація чи установа, фірма);
- створення періодичних контрольних звітів про стан справ об'єкта;
- одержання відповідей на всілякі поточні запити й оформлення їх у вигляді паперових документів або звітів [5].

Прикладом може послужити щоденний звіт про надходження і видачу готівки банком, який формується з метою контролю балансу готівки; або ж запит до бази даних по кадрах, який дозволить одержати дані про вимоги, що висуваються до кандидатів на певну посаду.

Існує декілька особливостей, пов'язаних з обробкою даних, що відрізняють дану технологію від усіх інших:

- виконання необхідних задач по опрацюванню даних (від кожної юридичної особи закон вимагає наявності та збереження даних про свою діяльність, які можна використовувати як засіб забезпечення і підтримки контролю, Тому в будь-якій фірмі обов'язково повинна бути інформаційна система обробки даних і розроблена відповідна інформаційна технологія);
- вирішення тільки добре структурованих задач, для яких можна розробити алгоритм;
- виконання стандартних процедур обробки (існуючі стандарти визначають типові процедури обробки даних і регламентують їхнє дотримання організаціями усіх видів);
- виконання основного обсягу робіт в автоматичному режимі з мінімальною участю людини;
- використання деталізованих даних (записи про діяльність юридичної особи мають докладний характер, що допускає проведення ревізій; у процесі

ревізії її діяльність перевіряється хронологічно від початку періоду до його кінця і від кінця до початку);

- акцент на хронологію подій;
- вимога мінімальної допомоги у вирішенні проблем з боку спеціалістів інших рівнів [4].

Багато даних на рівні операційної діяльності необхідно зберігати для наступного використання або на цьому ж рівні, або на іншому. Для їхнього збереження створюються бази даних [5].

Стосовно створення звітів (документів) слід зазначити, що у інформаційній технології обробки даних необхідно створювати документи, як для керівництва і працівників підприємства чи установи, так і для зовнішніх партнерів. При цьому документи можуть створюватися як за вимогою у зв'язку з проведеною фірмою операцією, так і періодично наприкінці кожного місяця, кварталу або року.

Інформаційна технологія управління.

Метою інформаційної технології управління є задоволення інформаційних потреб усіх без винятку співробітників організації, що мають справу з прийняттям рішень. Вона може бути корисна на будь-якому рівні управління. Ця технологія орієнтована на роботу в середовищі інформаційної системи управління і використовується при більш поганій структурованості розв'язуваних задач, в порівнянні з задачами, які розв'язуються за допомогою інформаційної технології обробки даних. Інформаційна технологія управління ідеально підходить для задоволення схожих інформаційних потреб працівників різноманітних функціональних підсистем (підрозділів) або рівнів управління фірмою. Інформація, що поставляється нею, містить відомості про минуле, теперешнє і ймовірне майбутнє фірми. Ця інформація має вигляд регулярних або спеціальних управлінських звітів [4].

Для прийняття рішень на рівні управлінського контролю інформація повинна бути подана в агрегованому вигляді, так, щоб відображалися

тенденції зміни даних, причини відхилень, що виникли, і можливі варіанти вирішення проблеми. На цьому етапі розв'язуються такі задачі обробки даних:

- оцінка стану об'єкта управління;
- оцінка відхилень від запланованого стану;
- виявлення причин відхилень;
- аналіз можливих рішень і дій.

Інформаційна технологія управління спрямована на створення різноманітних видів звітів. *Регулярні* звіти створюються відповідно до встановленого графіка, що визначає час їхнього створення, наприклад місячний аналіз продажів компанії. *Спеціальні* звіти створюються за вимогою керівників, або коли в компанії відбулося щось незаплановане.

І ті, й інші види звітів можуть мати форму підсумкових, порівняльних і надзвичайних звітів. У *підсумкових* звітах дані об'єднані в окремі групи, відсортовані і подані у вигляді проміжних іостаточних результатів по окремих полях. *Порівняльні* звіти містять дані, отримані з різноманітних джерел, або класифіковані по різноманітних ознаках і використовуються для порівняння. *Надзвичайні* звіти містять дані виняткового (надзвичайного) характеру [6].

Використання звітів для підтримки управління є особливо ефективним при реалізації так званого управління по відхиленнях. Управління по відхиленнях припускає, що головним змістом одержуваних спеціалістом даних повинні бути відхилення стану господарської діяльності фірми від деяких встановлених стандартів (наприклад, від її запланованого стану). При використанні на фірмі принципів управління по відхиленнях, до звітів, які створюються, висуваються такі вимоги:

- звіт необхідно створювати тільки тоді, коли відхилення відбулося;
- відомості у звіті повинні бути відсортовані за значенням критичного для даного відхилення показника;

- усі відхилення бажано показати разом, щоб спеціаліст міг уловити існуючий між ними зв'язок;
- у звіті необхідно показати, кількісне відхилення від норми.

Вхідна інформація надходить із систем операційного рівня. Вихідна інформація формується у вигляді управлінських звітів у зручному для ухвалення рішення вигляді. Зміст бази даних за допомогою відповідного програмного забезпечення перетворюється в періодичні і спеціальні звіти, що надходять до спеціалістів, які беруть участь у прийнятті рішень в організації. База даних, що використовується для одержання зазначеної інформації, повинна складатися з двох компонентів:

- 1) даних, що накопичуються на основі оцінки операцій, проведених фірмою;
- 2) планів, стандартів, бюджетів та інших нормативних документів, що визначають планований стан об'єкта управління [5].

Інформаційна технологія підтримки прийняття рішень

Ефективність і гнучкість інформаційної технології багато в чому залежать від характеристик інтерфейсу системи підтримки прийняття рішень. Інтерфейс визначають: мова користувача; мова повідомлень комп'ютера, що організує діалог на екрані дисплея; знання користувача [4].

Мова користувача - це ті дії, які користувач робить по відношенню до системи шляхом використання можливостей клавіатури; електронних олівців, що пишуть на екрані; джойстика; "миші"; голосових команд, тощо. Найбільш простою формою мови користувача є створення форм вхідних і вихідних документів. Отримавши вхідну форму (документ), користувач заповнює його необхідними даними і вводить у комп'ютер. Система підтримки прийняття рішень робить необхідний аналіз і видає результати у вигляді вихідного документа заданої форми.

Мова повідомлень - це те, що користувач бачить на екрані дисплея (символи, графіка, колір), дані, надруковані принтером, звукові вихідні

сигнали і т. п. Важливим показником ефективності інтерфейсу, який використовується, є обрана форма діалогу між користувачем і системою. В даний час найбільш поширеним є такі форми діалогу: режим “запитання-відповідь”, командний режим, режим меню, режим заповнення пропусків у виразах, запропонованих комп'ютером. Кожна форма в залежності від типу задачі, індивідуальності користувача і рішення, яке приймається, може мати свої переваги і недоліки. Довгий час єдиною реалізацією мови повідомлень був надрукований або виведений на екран дисплея звіт або повідомлення. Тепер з'явилася нова можливість представлення вихідних даних - машинна графіка. Вона дає можливість створювати на екрані і папері кольорові графічні зображення в тривимірному вигляді. Використання машинної графіки, яка значно підвищує наочність і інтерпретованість вихідних даних, стає усе більш популярним в інформаційній технології підтримки прийняття рішень.

Знання користувача - це те, що користувач повинен знати, працюючи з системою. До них відносяться не тільки план дій, що знаходиться в голові у користувача, але й підручники, інструкції, довідкові дані, які видає комп'ютер.

Удосконалення інтерфейсу системи підтримки прийняття рішень визначається успіхами у розвитку кожного з трьох зазначених вище компонентів.

Інтерфейс повинен мати такі можливості:

- маніпулювати різноманітними формами діалогу, змінюючи їх у процесі ухвалення рішення за вибором користувача;
- передавати дані до системи різноманітними засобами;
- одержувати дані від різноманітних пристроїв системи в різних форматах;
- гнучко підтримувати (надавати допомогу за вимогою, підказувати) знання користувача [7].

Інформаційна технологія експертних систем.

Найбільший прогрес серед комп'ютерних інформаційних технологій спостерігається у галузі розробки експертних систем. Вони дають можливість спеціалісту одержувати консультації експертів стосовно будь-яких проблем, інформацією про які ці системи були наділені.

Розв'язання спеціальних задач вимагає спеціальних знань. Проте не кожна компанія може собі дозволити тримати у своєму штаті експертів по всім пов'язаним із її роботою проблемам, або навіть запрошувати їх щоразу, коли виникає якась проблема. Головна ідея використання технології експертних систем полягає в тому, щоб одержати від експерта його знання і, загрузивши їх у пам'ять комп'ютера, використовувати кожного разу, коли в цьому виникає необхідність. Все це надає можливість звертатися до технології експертних систем, як систем, що дають поради.

Схожість двох останніх згаданих видів інформаційних технологій проявляється в тому, що обидві вони забезпечують високий рівень підтримки прийняття того чи іншого рішення. Проте між ними існують три суттєві відмінності. Перша пов'язана з тим, що рішення проблеми в рамках систем підтримки прийняття рішень відображає рівень її розуміння користувачем і його можливості одержати й осмислити рішення. Технологія експертних систем, навпаки, пропонує користувачу прийняти рішення, яке виходить за рамки його можливостей. Друга відмінність зазначених технологій проявляється у здатності експертних систем пояснювати свої міркування у процесі одержання рішення. Дуже часто ці пояснення виявляються більш важливими для користувача, чим саме рішення. Третя відмінність пов'язана з використанням нового компонента інформаційної технології – знань [4].

Основними компонентами інформаційної технології, яка використовується в експертній системі, є: інтерфейс користувача, база знань, інтерпретатор, модуль створення системи. Зупинимось на кожному

більш детально.

Інтерфейс користувача. Спеціаліст використовує інтерфейс для введення інформації і команд в експертну систему та одержання вихідної інформації з неї. Команди містять у собі параметри, що спрямовують процес обробки знань. Інформація звичайно видається у формі значень, що присвоюються певним змінним.

Технологія експертних систем передбачає можливість одержувати в якості вихідної інформації не тільки рішення, але і необхідні пояснення.

Розрізняють два види пояснень:

- пояснення, що видаються за вимогою (користувач у будь-який момент може зажадати від експертної системи пояснення своїх дій);
- пояснення отриманого рішення проблеми (після одержання рішення користувач може зажадати пояснень того, як воно було отримано; система повинна пояснити кожний крок своїх міркувань, що ведуть до розв'язання задачі.

Хоча технологія роботи з експертною системою не є простою, інтерфейс користувача цих систем є дружнім і зазвичай не викликає труднощів при веденні діалогу.

База знань. Вона містить факти, що описують проблемну галузь, а також логічний взаємозв'язок цих фактів. Центральне місце в базі знань належить правилам. Правило визначає, що варто робити в даній конкретній ситуації, і складається з двох частин: умова, яка може виконуватися або ні, та дія, яку варто виконати у випадку виконання умови. Всі правила, які використовуються в експертній системі, утворюють систему правил, яка навіть для відносно простої системи може містити у собі декілька тисяч правил.

Інтерпретатор. Це частина експертної системи, що виконує у певному порядку обробку даних, які знаходяться в базі знань. Технологія роботи інтерпретатора зводиться до послідовного розгляду сукупності правил

(правило за правилом). Якщо має місце дотримання умови, що міститься в правилі, то виконується певна дія, і користувачу надається варіант вирішення його проблеми.

Крім того, у багатьох експертних системах вводяться додаткові блоки: база даних, блок розрахунку, блок введення і коректування даних. Блок розрахунку необхідний у ситуаціях, пов'язаних із прийняттям управлінських рішень. При цьому важливу роль грає база даних, де містяться планові, фізичні, розрахункові, звітні та інші постійні або оперативні показники. Блок введення і коректування даних використовується для оперативного і своєчасного відображення поточних змін у базі даних.

Модуль створення системи. Він служить для створення набору (ієрархії) правил. Існують два підходи, що можуть бути покладені в основу модуля створення системи: використання алгоритмічних мов програмування і використання оболонок експертних систем. Оболонка експертних систем являє собою готове програмне середовище, що може бути пристосоване для вирішення певної проблеми шляхом створення відповідної бази знань. Використання оболонок дозволяє створювати експертні системи швидше і легше в порівнянні з програмуванням.

Як підсумок зазначимо, що інформаційні системи – це комплекс взаємопов'язаних наукових та інженерних дисциплін, який в процесі своєї еволюції пройшов довгий шлях від забезпечення прийняття тактичних рішень в режимі колективного використання в умовах обмежених можливостей апаратних засобів до створення надскладних експертних систем, здатних вирішувати стратегічні питання з використанням сучасної техніки та мережевих технологій. Чотири основні види інформаційних технологій спроможні розв'язувати весь спектр задач по обробці та аналізу даних, управлінню та підтримці прийняття рішень [4].

1.2. Проблеми використання інформаційних технологій

Незважаючи на однозначну необхідність та прогресивність шляху впровадження сучасних інформаційних технологій, їх використання пов'язано з певними труднощами.

Можна виділити такі загальні для впровадження інформаційних технологій проблеми, які у тій чи іншій мірі перешкоджають діяльності підприємств на цьому напрямку.

1. Старіння інформаційної технології.

Для інформаційних технологій є цілком природним те, що вони застарівають і замінюються новими. Так, наприклад, на зміну технології пакетної обробки програм на великій ЕОМ в обчислювальному центрі прийшла технологія роботи на персональному комп'ютері на робочому місці користувача. Телеграф передав усі свої функції телефону. Телекс передав більшість своїх функцій факсу й електронній пошті.

При впровадженні нової інформаційної технології в організації необхідно оцінити ризик відставання від конкурентів у результаті її неминучого старіння, тому що інформаційні продукти, як ніякі інші види матеріальних товарів, мають надзвичайно високу швидкість замінюваності новими видами або версіями. Періоди оновлення коливаються від декількох місяців до одного року. Якщо в процесі впровадження нової інформаційної технології цьому фактору не приділяти належної уваги, цілком можливо, що до моменту завершення переходу фірми на нову інформаційну технологію вона вже застаріє і прийдеться вживати заходів щодо її модернізації. Такі невдачі з впровадженням інформаційних технологій звичайно пов'язані з недосконалістю технічних засобів, в той час як основною причиною невдач є відсутність або слабе опрацювання методології використання інформаційної технології.

2. Методологія використання інформаційної технології.

Централізована обробка інформації на ЕОМ обчислювальних центрів була першою історично сформованою технологією. Створювалися великі обчислювальні центри колективного користування, оснащені великими ЕОМ. Застосування таких ЕОМ дозволяло опрацьовувати великі масиви вхідної інформації й одержати на цій основі різноманітні види інформаційної продукції, яка потім передавалася користувачам. Такий технологічний процес був обумовлений недостатнім оснащенням обчислювальною технікою підприємств і організацій у 60 - 70-і рр.

Переваги методології централізованої технології:

- можливість звертання користувача до великих масивів інформації у вигляді баз даних і до інформаційної продукції широкої номенклатури;
- відносна легкість впровадження методологічних рішень по розвитку й удосконалюванню інформаційної технології завдяки їх централізованому прийняттю.

Недоліки такої методології очевидні:

- обмежена відповідальність нижчого персоналу, що не сприяє оперативному одержанню інформації користувачем, тим самим перешкоджаючи правильності генерування управлінських рішень;
- обмеження можливостей користувача в процесі одержання і використання інформації.

Децентралізована обробка інформації пов'язана з появою в 80-х рр. персональних комп'ютерів і розвитком засобів телекомунікацій. Вона дуже істотно потіснила попередню технологію, оскільки дає користувачу широкі можливості в роботі з інформацією і не обмежує його ініціативи.

Перевагами такої методології є:

- гнучкість структури, що забезпечує простір ініціативам користувача;
- посилення відповідальності нижчої ланки співробітників;
- зменшення потреби в користуванні центральним комп'ютером і відповідно контролі з боку обчислювального центру;

- більш повна реалізація творчого потенціалу користувача завдяки використанню засобів комп'ютерного зв'язку.

Проте ця методологія має і свої недоліки:

- складність стандартизації через велику кількість унікальних розробок;
- психологічне неприйняття користувачами стандартів, що рекомендуються обчислювальним центром у готових програмних продуктах;
- нерівномірність розвитку рівня інформаційної технології на локальних місцях, що в першу чергу визначається рівнем кваліфікації конкретного працівника.

Описані переваги і недоліки централізованої і децентралізованої інформаційної технології призвели до необхідності притримуватися лінії розумного застосування і того, і іншого підходу.

Такий підхід називається *раціональною методологією*. У цьому випадку обов'язки повинні розподілятися так:

- обчислювальний центр повинен відповідати за створення загальної стратегії використання інформаційної технології, допомагати користувачам як у роботі, так і у навчанні, встановлювати стандарт і визначати політику застосування програмних і технічних засобів;
- персонал, який використовує інформаційну технологію, повинен дотримуватися вказівок обчислювального центру, здійснювати розробку своїх локальних систем і технологій відповідно до загального плану організації.

Раціональна методологія використання інформаційної технології дозволить досягти більшої гнучкості, підтримувати загальні стандарти, здійснити сумісність інформаційних локальних продуктів та знизити дублювання діяльності.

3. Небезпека та труднощі використання інформаційних технологій.

Складне програмне забезпечення має недоліки, якими можуть скористатися сторонні особи і використати їх на свою користь. Для попередження несанкціонованого доступу використовуються дуже дорогі системи захисту, а також вдосконалюється програмне забезпечення.

При використанні програмного забезпечення існує можливість втрати інформації, спричинена дією вірусів, які використовують його недоліки. У зв'язку з тим, що вартість інформації росте, втрати можуть бути суттєвими. Для захисту доводиться використовувати спеціальні програми – антивіруси. Беручи до уваги те, що зараз відбувається концентрація у сфері інформаційних технологій, перед користувачем постає дилема вибору платформи інформаційної технології, так як в майбутньому він буде залежати від свого постачальника програмного забезпечення.

Легкість тиражування інформаційних продуктів надає змогу з легкістю порушувати авторські права. Це стосується, в першу чергу, програмного забезпечення. На жаль, «піратство», у всякому разі, в нашій країні, поки що скоріше норма, аніж виключення.

Підводячи рису, варто зауважити, що сфера інформаційних технологій розвивається дуже швидкими темпами, а це призводить до швидкого морального старіння техніки та програмного забезпечення. Для того, щоб успішно провести впровадження сучасних інформаційних технологій, необхідно використовувати гнучку та раціональну методологію.

1.3. Використання інформаційних технологій у зовнішньоекономічній діяльності закордонними компаніями

Надшвидкі темпи розвитку галузі інформаційних технологій у всьому світі створюють всі передумови для успішного залучення ІТ-розробок у сфері економіки. На сучасному етапі розвитку бізнеса належне використання

інформаційних технологій являє собою невід’ємну його частину, обов’язкову умову успішного функціонування будь-якої фірми чи компанії. Ефективність застосування інформаційних технологій визначає рівень конкурентозатності компанії на ринку, суттєво впливаючи на діапазон її можливостей. Навряд чи потрібно комусь у цивілізованому світі пояснити важливість цього питання. Проте підхід до нього у провідних економічно розвинутих країнах, і на Україні, на жаль, значно відрізняється. Даний та наступний розділи (1.2, 1.3) мають на меті проаналізувати рівень та методи використання інформаційних технологій у нас в країні та за її межами на конкретному прикладі – зовнішньоекономічній діяльності.

Отже, розглянемо узагальнену картину застосування передових інформаційних технологій для підвищення ефективності зовнішньоекономічної діяльності у найбільш промислово і економічно розвинених країнах.

По-перше, слід зазначити, що іноземні компанії добре розуміють значення максимально ефективного використання інформаційних технологій у бізнесі, приділяючи цьому питанню першочергове значення. Причому в цій галузі повинен існувати не конкретний одноразовий підхід на рівні середньої ланки менеджерів, а цілеспрямована політика найвищого керівництва. В усіх великих компаніях розвинутих країн така політика існує.

Зовнішньоекономічна діяльність, як ніяка інша, потребує точності, зваженості та оперативності. Тут інформаційні технології стали надійним помічником людини при виконанні основних задач ЗЕД. Інтернет та електронна пошта стали предметом першої необхідності. Звичайно, особисті зустрічі та контакти між партнерами по бізнесу обов’язкові, проте наради і переговори в режимі “on-line” з використанням найновіших технічних засобів, а також зв’язок за допомогою E-mail вже давно стали правилом. У такий засіб реалізується значний відсоток проектів та укладених угод. Крім того, в усіх компаніях функціонує загальна система автоматизації, що

дозволяє керівництву вчасно отримувати оперативну та точну інформацію про поточний стан справ, а це, в свою чергу – перша передумова прийняття правильного та своєчасного управлінського рішення.

Також слід відзначити масштабне використання іноземними компаніями Інтернет-технологій. Будь-яка серйозна компанія, як мінімум, має власну веб-сторінку (зазвичай, якщо у компанії є філії в інших країнах, існують сайти компанії у відповідних країнах на їхній мові). Це у значній мірі допомагає вирішувати задачу пошуку партнерів (клієнтів, постачальників, споживачів і т. д.) оскільки така інформація буде доступна по всьому світу. Слід зазначити, що в свої веб-сайти іноземні компанії вкладають значні кошти, розуміючи, що вигляд та наповнення власного сайту в значній мірі визначають обличчя компанії в очах можливих партнерів чи клієнтів; це один з вагомих показників солідності компанії.

Важливу роль у підвищенні ефективності зовнішньоекономічної діяльності відіграє використання спеціалізованого програмного забезпечення – експертних систем. Існують програмні реалізації таких важливих математичних моделей, як розрахунок ризиків, прогнозування валютних курсів, аналіз доцільності виходу на ринок тощо. На Заході застосування таких програм знаходиться на найвищому рівні, що, безперечно, суттєво впливає на ефективність роботи як підрозділів ЗЕД компаній, так і самих компаній в цілому.

Єдиним мінусом широкомасштабного застосування інформаційних технологій, іншою стороною медалі, є підвищення ризику несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації. Безпека інформації, поза всяким сумнівом, на даний момент є проблемою номер один у цивілізованому світі, причому остаточна перемога (100% відсутність ризику доступу до закритої інформації) тут неможлива, про що свідчать регулярно висвітлювані в засобах масової інформації “подвиги” так званих “хакерів”. Боротьба за збереження конфіденційності власної інформації – це свого роду війна з

застосуванням найновіших технічних та програмних засобів, війна досить дорога. В ній немає остаточних переможців, але той, хто залишиться на місці і перестане цікавитись новими розробками у сфері захисту інформації та вкладати гроші в такі розробки, приречений на поразку і втрату інформації.

Підсумовуючи, слід відзначити, що інформатизація в розвинутих країнах знаходиться на найвищому рівні, широко використовуються новітні технології у цій сфері, але серйозною проблемою є питання захисту інформації від несанкціонованого доступу і втрати.

1.4. Використання інформаційних технологій у зовнішньоекономічній діяльності на підприємствах України

На відміну від іноземних компаній українські, на жаль, не приділяють питанням інформатизації належної уваги. У всякому випадку, переважна їх більшість, судячи з поточного стану справ на Україні, не вважає цю сферу пріоритетною. Якщо з безпосередньо матеріальним забезпеченням (персональні комп'ютери, необхідні технічні засоби, проведення мережі Інтернет, електронної пошти) ситуація заслуговує на оцінку "добре", то ефективність використання інформаційних технологій знаходиться на вкрай низькому рівні. Звичайно, і серед українських компаній є виключення, але будемо розглядати загальну картину.

Отже, визначимо основні недоліки, належні до автоматизації українських компаній, підприємств і організацій.

1. Як правило, залишкове фінансування всього інформаційного комплексу.

На інформаційне забезпечення не виділяються кошти в потрібному обсязі. Причому це питання досить гостро стоїть не тільки перед не досить багатими чи прибутковими компаніями та підприємствами. На пріоритетні

задачі у будь-якої організації знайдуться відповідні кошти. Вища ланка управління повинна, нарешті, зрозуміти важливість вкладення коштів у вказану галузь. Отже, якщо українські компанії прагнуть вийти на якісно новий рівень, а тим більше, стати конкурентоздатними на світовому ринку, більшості з них доведеться переглянути пріоритетність розподілу коштів.

Втім, ця проблема більш характерна для великих підприємств, особливо тих, що перебувають у державній власності. Для суб'єктів малого та середнього бізнесу, які знаходяться у приватній власності, питання постає у дещо іншому ракурсі. На перший план виходить не загальна автоматизація та інформатизація діяльності, а найбільш ефективне використання існуючих (до речі, досить типових) можливостей. Крім того, необхідно усвідомлювати, що для невеликих організацій більш гостро стоїть питання оцінки доцільності впровадження нових технологій. КТОО «ТІТ» не може собі дозволити, як, наприклад, підприємство рівня ВАТ «Сумихімпром», проводити інформатизацію «із загальних міркувань». Якщо, наприклад, «ТІТ» проводить закупку певного обладнання, доречність такого кроку повинна бути обумовлена не відомими лозунгами на зразок «Потрібно поновлювати парк ПЕОМ!», «Ми не повинні стояти на узбіччі прогресу!» чи «Така програма встановлена у всіх, отже потрібно її встановити і нам!», а конкретними розрахунками економічної ефективності. На відміну від великих підприємств з потужними фінансовими можливостями, КТОО «ТІТ» (як і будь-яка інша організація відповідних розмірів) має у своєму розпорядженні лише один шлях розвитку – інтенсивний, направлений не на збільшення кількості обладнання, техніки чи програмного забезпечення, а на оптимальне використання доступних на даний момент можливостей.

2. Відсутність (з різних причин) функціонуючої на підприємстві чи організації єдиної взаємозв'язаної між підрозділами системи автоматизації.

Частково, але не виключно, це теж питання фінансове. Керівники, які, незважаючи на існування потрібних коштів, не форсують закупівлю (чи

написання силами власних підрозділів) і встановлення такої системи, рано чи пізно стануть заручниками своєї недалекоглядної політики, втративши можливість отримання оперативної та точної інформації, особливо, якщо до того ж (а це типічно) на підприємстві немає локального мережевого зв'язку між структурними підрозділами.

Знову ж таки, враховуючи специфіку малого та середнього бізнесу, зниження швидкості отримання оперативної інформації про поточний стан справ з причини відсутності вказаної системи не є критичним. Це обумовлено насамперед незначними розмірами підприємств та порівняно невисокою діловою активністю (кількість укладених угод; кількість партнерів, постачальників; географія діяльності). В той же час відсутність єдиної системи автоматизації призводить, як мінімум, до нераціонального використання робочого часу співробітників фірми чи організації, а то й до просто помилок у звітності чи суттєвих неточностей при формуванні загальної картини діяльності суб'єкта підприємництва. Крім того, персоналу фірми, який за відсутності вказаної системи вимушений з певною періодичністю виконувати відповідні рутинні операції, треба платити заробітну платню, чого встановлена на ПЕОМ програма не потребує. Звичайно, автоматизація не безкоштовна, але вона має себе окупити, особливо зважаючи на порівняльну якість роботи та швидкість її виконання.

Підсумовуючи, слід зауважити, що питання встановлення єдиної автоматизованої системи обліку та звітності на суб'єкті підприємницької діяльності повинно перейти з площини визначення доцільності такого кроку в площину вибору існуючого на ринку програмного забезпечення за оптимальним співвідношенням "ціна-якість".

3. Недостатнє використання Інтернет-технологій.

Причини цієї загальної проблеми незрозумілі, оскільки для її вирішення потрібен зовсім невеликий порівняно з масштабами підприємства обсяг

фінансування. Скоріш за все, першопричина проблеми – недостатня грамотність керівного складу по вказаному питанню.

Як підсумок, зазначимо, що рівень інформатизації та автоматизації роботи українських компаній та їх зовнішньоекономічної діяльності в цілому знаходиться на дуже низькому рівні. В деяких питаннях потрібні кардинальні зміни. Щоправда, по аналогії з розділом 1.2, за таких обставин проблема безпеки інформації не є настільки життєво важливою, як для закордонних компаній.

РОЗДІЛ 2. Оцінка діяльності підприємства та рівня застосування сучасних інформаційних технологій

2.1. Аналіз організаційної структури та господарської діяльності підприємства

Характеристика підприємства.

КТОО “Товари і технології” – комерційне товариство з обмеженою відповідальністю. Форма власності КТОО “Товари і технології” – приватна.

Основний вид діяльності КТОО “Товари і технології” – поставка спеціалізованого обладнання та устаткування для хімічної та харчової промисловості.

На протязі майже 10 років свого існування завдяки гнучкій структурі та універсальній організації справи товариство неодноразово змінювало пріоритетні напрямки діяльності. Наразі головним з них є постачання на великі хімічні підприємства країни (ВАТ “Сумихімпром” (Суми), ВАТ “Азот” (Сєвєродонецьк) та ВАТ “Азот” (Черкаси)) нестандартного обладнання та устаткування (переважно закордонного виробництва), на долю якого припадає лєвова частка укладених угод товариства. Постачальники товариства – російські компанії та підприємства: ОАО “Електромеханіка”, НПЦ “Лєнхром”, АОЗТ “Заря”.

Така спеціалізація обумовила у 1996 році необхідність виходу товариства на міжнародний ринок обладнання та устаткування в якості покупця. Згодом КТОО “Товари і технології” вийшло ще на один міжнародний ринок – хімічної продукції, але цього разу уже як продавець широкого спектру лакокрасочної продукції та пов’язаних з нею напівфабрикатів. Причина, що обумовила прийняття такого рішення керівництвом товариства, витікала з реалій сьогодення – більшість

партнерів була не в змозі розрахуватися за поставки обладнання “живими” грошима, пропонуючи натомість продукцію власного виробництва. Таким чином, реалізація асортименту красок, лаків, пігментів поруч з постачанням хімічного обладнання стала основним видом діяльності КТОО “Товари і технології”.

Незважаючи на це, ТІТ не припиняє розгортання своєї діяльності на ринку харчових технологій, де має достатньо великий досвід та солідну кількість контактів. На відміну від попереднього напрямку роботи, де товариство співпрацює з державними акціонерними компаніями (насамперед слід виділити ВАТ “Сумихімпром” – одне з найбільших підприємств хімічної галузі України), його клієнтами є переважно малі та середні підприємства, що перебувають у приватній власності. Щодо постачальників ТІТ – всі вони, крім “Маріупольського заводу холодильного обладнання”, закордонні підприємства: ЗАО НПП “Восход”(Росія), ЗАТ “КОН-М”(Росія), “Еліфор”(Білорусь).

Організаційно-правова структура товариства.

Як уже було вказано у розділі 1, “Товари і технології” – комерційне товариство з обмеженою відповідальністю, що знаходиться у приватній власності. Статутний фонд товариства становить 50 тисяч гривень.

КТОО “Товари і технології” займається постачанням обладнання та устаткування для харчової та хімічної промисловості, а також реалізацією на внутрішньому та зовнішньому ринках широкого асортименту продукції виробництва великих українських хімічних підприємств (краски, емалі, лаки, діоксид титану та ін.

Організаційну структуру товариства можна визначити як змішану, тобто управління організовано за лінійною схемою, але є функціональний підрозділ, що здійснює методичну допомогу, готує інформацію, консультує, вирішує певні задачі для лінійних керівників. Схематично організаційна

структура підприємства представлена у додатку А.

Генеральний директор КТОО “Товари і технології” - Данилов Ю. Ю. До керівництва товариства входять крім нього заступник директора Звягіна І. В. та головний бухгалтер Чуйченко А. Б.

Безпосередньо генеральному директору підпорядкований один функціональний підрозділ: відділ маркетингу.

Комерційному директору підпорядковані:

- відділ поставок;
- відділ збуту.

Чисельність відділу поставок – 3 чоловіка (начальник відділу-старший менеджер, 2 менеджера). До основних функцій відділу поставок відносяться:

- укладання контрактів на постачання всіх видів обладнання та устаткування, в тому числі із закордонними партнерами;
- супровід укладених довготривалих угод, в тому числі із закордонними партнерами;
- контроль виконання вказаних в укладених угодах контрактних умов як з боку КТОО “Товари і технології”, так із боку партнерів (в тому числі контроль за якістю продукції, яка є предметом угоди, терміни постачання продукції, терміни виплат);
- створення пакету звітності по проведеним операціям та планам на наступний звітний період.

Таким чином, на відділі поставок лежить відповідальність за повний пакет документації по всім проведеним операціям закупки (в тому числі імпортом), та контроль якості продукції постачальників і виконання ними контрактних зобов’язань.

Чисельність відділу збуту – 3 чоловіка (начальник відділу-старший менеджер, 2 менеджера). До основних функцій відділу збуту відносяться:

- укладання контрактів на збут продукції, в тому числі по імпортом угодам;

- супровід укладених довготривалих угод, в тому числі із закордонними партнерами;
- контроль виконання вказаних в укладених угодах контрактних умов (терміни постачання продукції, контрактних виплат);
- створення пакету звітності по проведеним операціям та планам на наступний звітний період.

Функції відділу збуту аналогічні функціям поставок, але стосуються продукції, яку товариство реалізує (як на національному, так і на міжнародному ринках).

Чисельність відділу маркетинга – 4 чоловіка (начальник відділу-старший менеджер, 3 менеджера). До основних функцій відділу маркетинга відносяться:

- пошук національних і закордонних партнерів;
- аналіз характеристик продукції, яку товариство реалізує, з точки зору потреб ринку;
- вивчення та аналіз ринків збуту та постачання продукції;
- розробка та складання прогнозу щодо збуту;
- вивчення попиту на різні види обладнання та устаткування;
- визначення можливого асортимента товарів для реалізації на ринку та розробка проекту запланованого обороту підприємства і нових форм обслуговування;
- створення банку даних для маркетингового ситуаційного аналізу;
- аналіз стану цін на ринку як щодо продукції, яку товариство постачає, так і щодо продукції, яку реалізує;
- розробка заходів по стимулюванню попиту на продукцію підприємства;
- ведення картотеки обліку споживачів та постачальників, закордонних партнерів;

- надання всебічної методичної допомоги відділам збуту та поставок;
- пошук постачальників, споживачів, спираючись на дані отриманих прогнозів попиту і збуту;
- ведення переговорів з потенційними споживачами і постачальниками.

Основним видом діяльності відділу маркетинга є пошук партнерів на національному та зовнішньому ринках, а також аналіз цін, попиту та пропозиції.

Зовнішньоекономічна діяльність товариства.

КТОО “ТІТ” можна вважати суб’єктом міжнародних економічних відносин з 1996 року, але вже за цей невеликий проміжок часу товариство налагодило солідну кількість закордонних контактів, причому іноземні партнери виступають як в ролі постачальників, так і в якості покупців. На даний момент ТІТ імпортує обладнання з Росії та Білорусі; продукція, яку товариство реалізує на зовнішньому ринку збувається в країни СНД, насамперед в Росію, та Прибалтику.

В міжнародній торговій практиці дуже важливе значення має форма розрахунку за поставлену продукцію, тобто умови, правила та порядок документального оформлення розрахунків. Враховуючи той факт, що правила міжнародної торгівлі в сучасному бізнесі регулюються міждержавними угодами, слід відзначити, що розрахунки не відносяться до базисних умов поставки міжнародних контрактів. Умови поставки та умови розрахунку поряд з предметом договору являють собою основні складові будь-якої міжнародної торгової операції (укладеного контракту).

КТОО ТІТ, як правило, використовує в своїй діяльності два типи базисних поставок: DAF (по експортним угодам) та CIF (по імпортним операціям). Це означає, що при укладанні експортних контрактів ТІТ бере на себе обов’язок доставити митну продукцію, яка є предметом контракту, лише до кордону України. Витрати на оформлення необхідних документів та

подальше транспортування вантажу несе контрагент. Відповідно, при укладанні угод на імпорту обладнання, вартість предмету угоди розраховується виходячи з того, що він буде доставлений безпосередньо в Суми (ст. Баси).

Щодо форми розрахунків, то вона кардинально відрізняється в залежності від типу контракту (експорт, імпорту, реалізація вітчизняним компаніям). По імпорту операціям це переважно 100-відсоткова попередня оплата. Звичайно, для товариства такий варіант не є оптимальним, але тут свою роль відіграє не найкращий імідж українських фірм та компаній в очах закордонних постачальників. Проте досить часто з російськими та білоруськими партнерами ТІТ співпрацює по схемі 30-відсоткової попередньої платні з виплатою залишку контрактної суми у певний термін після одержання вантажу. Вибір форми розрахунку обумовлений, насамперед, тривалістю контактів з тим чи іншим партнером та наявністю довірчих відносин.

По експорту продукції теж переважна більшість угод укладається за умови 100-відсоткової попередньої платні, хоча деяким з своїх постійних партнерів (російським) ТІТ постачає продукцію взагалі з попередньою платою в 30% – решту суми контракту отримує вантажувач вантажу вносить в 30-денний термін з моменту отримання вантажу.

Особливо слід відзначити форми розрахунків з вітчизняними споживачами. Для малих та середніх компаній, яким ТІТ постачає харчове обладнання та устаткування, встановлена як мінімум 50-відсоткова попередня плата з виплатою залишку по прибутті вантажу. Додаток Г вміщує ксерокопію одного з контрактів КТОО "ТІТ".

З великими хімічними підприємствами, на які проводиться постачання обладнання та лабораторних приладів, КТОО, як правило, укладає бартерні угоди. Така ситуація обумовлена насамперед не найкращим фінансовим станом партнерів товариства. Вказані компанії розраховуються продукцією власного виробництва, яка потім, в свою чергу стає предметом імпорту

(але не виключно) контрактів товариства. Звичайно, в практиці ТІТ зустрічаються і грошові розрахунки, але їх частка складає не більше 10 відсотків. У додатку Б наведено перелік продукції деяких постачальників КТОО «ТІТ».

Транспортне обслуговування контрактів товариства забезпечується залізницею. Для виконання контрактних умов ТІТ арендує необхідне число вагонів.

2.2. Рівень застосування інформаційних технологій на КТОО «ТІТ»

До основних інформаційних технологій, що можуть використовуватись на підприємстві відносяться:

- матеріально-технічне забезпечення (персональна обчислювальна техніка, засоби зв'язку, мережеве обладнання);
- програмне забезпечення (сюди входять як системи управління базами даних, на яких ведеться облік діяльності підприємства, документообіг, так і спеціалізоване програмне забезпечення: різноманітні автоматизовані робочі місця, експертні системи);

КТОО «ТІТ» має 8 персональних комп'ютерів (2 у відділі поставок, 2 у відділі збуту, 4 у відділі маркетинга), ксерокс, два принтери (лазерний та струйний), модем, сканер. Персональна техніка відділу маркетинга пов'язана в локальну мережу з виділеним сервером, що дозволяє забезпечити вихід до всесвітньої мережі Інтернет та можливість користування електронною поштою зі сполучених машин.

Цікаво, що безпосередньо керівники підрозділів за відсутності практичної необхідності не мають ПЕОМ на своїх робочих місцях. Політику підприємства у цьому напрямку можна сформулювати наступним чином: керівники підрозділів мають займатися прийняттям оперативних, тактичних

та стратегічних рішень (у відповідності до займаних посад). Підготовка, накопичення початкових даних та обробка інформації покладена на рядових менеджерів.

Не можна не відзначити і досить раціональний підхід КТОО «ТІТ» до закупок персональної обчислювальної техніки. Конфігурація практично всіх комп'ютерів є мінімальною, що забезпечує можливість повноцінної роботи в офісних програмах та мережі Інтернет. Крім того, UNIX-сервер компанії не обладнаний монітором – управління ним здійснюється з інших ПЕОМ.

Що стосується мережевих технологій, то загальної локальної мережі КТОО «ТІТ» не має. Як уже вказувалося, в мережу поєднані лише комп'ютери відділу маркетинга, хоча в найближчому майбутньому планується підключення і інших машин товариства. Нещодавно топологія мережі «кільце» (на коаксіальному кабелі) була змінена на топологію «зірка» (на так званій «витій парі»), що дозволило не лише підвищити швидкість обміну інформацією між комп'ютерами з 10 до 100 Мегабіт/сек, а й покращити стійкість мережі до можливих збоїв. У варіанті використання топології «кільце» всі ПЕОМ підключені до мережі послідовно, а це означає, що «випадання» (непередбачуване відключення) з мережі будь-якого комп'ютера призводить до розриву ланцюга і, як наслідок, втрати працездатності всієї мережі в цілому. Топологія ж «зірка» характеризується тим, що всі суб'єкти мережі підключені незалежно один від одного до так звано «хаба» (hub - комутатор), який забезпечує коректну роботу мережі та направляє потоки даних. В цьому випадку вихід з ладу однієї машини не може вплинути на загальну роботу мережі. Щоправда, варто зосередити увагу на одному нюансі: працездатність мережі цілком визначається працездатністю комутатора – будь-який збій на комутаторі тягне за собою відповідні наслідки. Та все ж практика беззаперечно доводить, що мережа, побудована таким чином, функціонує на порядок стабільніше за мережі з топологією «кільце».

Щодо програмного забезпечення, то товариство використовує стандартні операційні системи Microsoft Windows ('98 та '2000), UNIX (linux) та пакет прикладних програм Microsoft Office (Word, Excel, Access), Outlook Express, Internet Explorer.

Крім того на КТОО «ТІТ» функціонують правова бібліотека «Ліга-ЗАКОН» (вся інформація по законам та підзаконним актам України з оновленням кожного дня) та программа формування звітності перед податковою інспекцією «ЗВІТ». Захист інформаційної системи товариства покладено на відому антивірусну програму AVP.

2.3. Проблеми інформаційного забезпечення підприємства

На даний момент найбільш актуальне питання – вирішення проблеми неліцензійності фактично функціонуючого в товаристві програмного забезпечення корпорації Microsoft. Протягом поточного року американський гігант уже «пройшов маршем» по території України. На велику кількість вітчизняних компаній було накладено досить серйозні штрафи. Щоправда, нещодавно ця хвиля на певний час зупинилась: Microsoft встановила граничний термін (до 31 вересня 2002 року), впродовж якого юридичні та фізичні особи, що використовують програмне забезпечення компанії (насамперед Windows та MS Office), повинні вирішити проблему відповідності своїх дій чинному законодавству України у сфері захисту авторських прав.

КТОО «ТІТ», як і всі інші користувачі Windows та Office, має обрати один з двох принципових шляхів: або заплатити офіційним представникам Microsoft певну суму за легалізацію програмного забезпечення (а ця сума в конкретному випадку перевищує 12 тисяч гривень), або в повному складі перейти на альтернативні «рейки» - операційну систему UNIX (linux чи

FreeBSD). Товариство ще далеке від прийняття остаточного рішення, оскільки потрібно точно врахувати всі позитивні та негативні моменти того чи іншого варіанту. Власне, єдиний мінус ліцензування – досить значна його вартість, проте шлях зміни платформи також зовсім не засіяний трояндами і тягне за собою певні труднощі, пов'язані з необхідністю залучення професійних IT-спеціалістів (звичайно, не безкоштовно). Крім того, вся існуюча документація товариства перебуває у форматі офісних програм Microsoft, і на її конвертацію потрібен не тільки час, а й настільні програми відповідного рівня, придатні до функціонування під операційною системою UNIX.

В принципі, у світлі того, що недавно з'явився пакет офісних програм Open Office на платформі UNIX, який за свідченням його розробників здатен коректно працювати з файлами форматів MS Office, проблема не є невирішеною. Вказаний пакет безкоштовний, але в цьому випадку постає інше питання: наскільки заслуговує на довіру програма, яке не пройшла тривалої практичної перевірки?

З іншого боку, компоненти Windows по роботі з Інтернет та електронною поштою (Internet Explorer та Outlook Express) мають декілька серйозних недоліків, які дозволяють ставити ребром питання доцільності їх використання. Тобто, чи варто залишати операційну систему Windows, якщо частину її компонентів, можливо, прийдеться замінювати програмами-аналогами інших виробників (насамперед це стосується поштової програми Outlook Express (оптимальна її заміна – програма «The Bat»), яка не витримує критики в плані захисту від вірусів, що приходять по E-mail)?

Ще однією проблемою, хоч і не такою гострою, є відсутність у КТОО «ТІТ» власного веб-сайту. Власне, проблема ця виключно фінансова, оскільки навряд чи потрібно комусь з керівництва доводити необхідність такого кроку. Вирішення цього питання відкладено на найближче майбутнє, щоправда «найближче майбутнє» не приходить уже доволі довгий проміжок

часу. Найвірогідніше, ця ситуація обумовлена відсутністю можливості довести ефективність витрат на інтернет-сторінку конкретними розрахунками.

Також до проблем товариства можна віднести відсутність загальної системи фінансово-товарного обліку. Схема функціонування подібного комплексу зображена у додатку В. Ця проблема частково спровокована відсутністю в КТОО повної локальної мережі і періодично призводить до різних помилок та суттєвих втрат робочого часу при формуванні оперативної загальної картини результатів діяльності товариства.

Нарешті, не можна не відзначити той факт, що товариство зовсім не використовує експертних програм для оцінки динаміки ринків, прогнозуванню попиту і т.п. Враховуючи специфіку діяльності товариства, використання такого програмного забезпечення є якщо не обов'язковим, то, як мінімум, доцільним. Звичайно, не слід сліпо використовувати всі можливі варіанти в цьому напрямку – потрібен чіткий, ретельний та грамотний підхід до підбору вказаного програмного забезпечення.

Підсумовуючи даний розділ, можна відзначити, що в плані програмного забезпечення перед КТОО «ТІТ» стоїть ряд проблем, які потребують досить оперативного вирішення. Правильне та своєчасне усунення існуючих проблем здатне суттєво підвищити ефективність зовнішньоекономічної діяльності товариства та позитивно вплинути на ефективність функціонування товариства в цілому.

РОЗДІЛ 3. Заходи по підвищенню ефективності зовнішньоекономічної діяльності підприємства. Оцінка економічного ефекту.

3.1. Шляхи підвищення ефективності зовнішньоекономічної діяльності КТОО «ТІТ»

Проаналізувавши поточний стан використання сучасних інформаційних технологій в КТОО “ТІТ”, вдалося сформулювати ряд пропозицій по покращенню ефективності його зовнішньоекономічної діяльності на основі використання вказаних технологій.

- 1) У максимально стислий термін, але ретельно і зважено необхідно обрати принципіальний шлях вирішення проблеми легалізації неліцензійного програмного забезпечення. Оскільки у найближчому майбутньому вказана проблема постане досить гостро, готуватися до її вирішення необхідно уже зараз. Пропонується детально розглянути варіант переходу ПЕОМ товариства на платформу UNIX і відповідне офісне програмне забезпечення з метою відмови від застосування досить дорогого і відносно неякісного програмного забезпечення компанії Microsoft. Цей шлях буде досить складним, але менш дорогим, ніж придбання ліцензій. Крім того, розміри товариства, точніше кількість персональної техніки, дозволяють вважати, що зміну платформи реально провести за досить короткий проміжок часу. Спробуємо оцінити вартість обох шляхів у конкретних цифрах.

На даний момент товариством використовується 7 копій пакету прикладних програм Microsoft Office, 6 копій Windows-98, та 1 копія Windows 2000 Professional. Враховуючи, що вартість офісного пакету приблизно дорівнює 1000 гривень, а вказаних операційних систем –

близько 800 гривен, неважко розрахувати необхідну для легалізації програмного забезпечення суму - приблизно 12600 гривен.

З іншого боку, перехід на платформу UNIX потребує певних витрат на встановлення операційних систем і офісних програм; як уже вказувалося вище, саме програмне забезпечення вільне. Ці витрати оцінити дуже складно, але можна зі впевненістю визначити верхню межу потрібної суми – вона не перевищить 2500 гривен (включаючи налагодження мережі, супровід всього комплексу на певний початковий період та витрати на навчання персоналу, а також періодичне залучення спеціалістів в разі виникнення проблем).

Слід також зазначити, що в разі придбання ліцензій все, що треба зробити – знайти потрібні кошти, в той час як варіант зміни платформи тягне за собою певні організаційні проблеми (пошук спеціалістів, укладання угод, організація навчання персоналу). Втім, мабуть, 10 000 гривень є достатнім аргументом для вибору цього шляху. До того ж, товариство має досвід, хоч і невеликий, вирішення подібних питань, оскільки сервер “ТІТ” функціонує під UNIX.

2) Необхідно створити власний web-сайт (Інтернет-сторінку) у всесвітній мережі, що дозволить не тільки в достатньому обсязі відтворити інформацію про діяльність товариства, але й підвищити вірогідність появи нових ділових контактів. Крім того, якісна та професійна Інтернет-сторінка позитивно вплине на імідж товариства в очах як постійних, так і потенційних партнерів.

На даний момент вартість професійної веб-сторінки не перевищує 1800 гривен, причому в даній сфері замовник (в цьому випадку – КТОО “ТІТ”) має дуже широкі можливості по вибору виконавця робіт: як правило, потенційний виконавець представляє замовнику перелік своїх попередніх робіт (так званий портфоліо), визначення якості якого є головним критерієм укладення угоди з тим чи іншим виконавцем.

Як свідчить досвід багатьох компаній та практика, якісний веб-сайт окупає витрати на себе (появою нових партнерів, вигідних угод і т.п.) за дуже короткий термін (від кількох місяців до півроку), не кажучи вже про значне покращення іміджу компанії в очах як потенційних, так і існуючих партнерів.

- 3) Створити повну локальну мережу товариства. У більшому обсязі використовувати Інтернет для вивчення та аналізу поточного стану справ на потрібних ринках, збільшивши кількість підключених до всесвітньої мережі персональних комп'ютерів.

Щодо вказаної проблеми, навряд чи можна говорити про фінансові перешкоди її вирішення, оскільки поширення уже існуючої мережі на всі персональні комп'ютери товариства призведе до витрат в межах 100-150 гривен. Якби мережа створювалася “з нуля”, вказана сума за рахунок вартості комутатора та мережевих плат збільшилася б, як мінімум, в 20 разів. В даному ж випадку, коли вся персональна техніка товариствами обладнана необхідним устаткуванням, фінансування потребує лише закупка потрібного кабеля та фізичний монтаж гілок мережі.

- 4) Активно використовувати експертні системи для коротко- та довгострокового аналізу (в тому числі аналізу ризиків, динаміки курсів валют тощо).

Існуючі на ринку програмного забезпечення різноманітні експертні програми та системи здатні за умови грамотного їх використання надати досить суттєву допомогу працівникам товариства, причому як рядовим менеджерам, так і керівникам вищої ланки. Статистичний аналіз розвитку ринків, динаміки попиту та пропозиції, прогнозування широкого спектру показників – всі ці функції менеджер за допомогою спеціалізованих програм виконає набагато якісніше та швидше. Це ж

саме стосується і прийняття керівниками товариства оперативних, тактичних і стратегічних управлінських рішень, ефективність яких визначається насамперед точністю вихідної інформації.

Вартість програмного забезпечення вказаного призначення коливається від 300 до 1500 гривень в залежності від специфіки, варіанту роботи (локальна/мережева), максимальної кількості користувачів (для мережових варіантів) та ін. Переважну більшість експертних програм можна отримати або пробними варіантами (на певний проміжок часу, по закінченню якого клієнт має прийняти рішення про доцільність придбання), або у вигляді демо-версій, які показово відтворюють можливості та функції демонстрованого програмного забезпечення. Взагалі, ринок такого програмного забезпечення досить широкий, крім того, у потенційного покупця є широкий спектр можливостей оцінки корисності певного продукту. Тому використання експертних систем можна вважати доцільним і їх використання варто рекомендувати суб'єктам підприємницької діяльності, особливо тим, специфіка роботи яких пов'язана з зовнішньоекономічною діяльністю чи діяльністю на багатьох ринках.

5) В перспективі замінити більшість очних зустрічей з партнерами (а це можливо і реально) електронною перепискою та переговорами через мережу у режимі реального часу за допомогою відповідних технічних засобів.

В принципі, інтернет-конференції та наради в режимі on-line вже давно не є майбутнім перспективним напрямком, це вже реалії сьогодення, тому немає ніякого сенсу розмірковувати про доцільність їх впровадження та використання. Тим більше, такий варіант роботи з партнерами та клієнтами не потребує практично ніяких додаткових витрат. Враховуючи широку географію діяльності товариства "ТІТ", робота зі вказаними технологіями здатна зекономити велику кількість

часу та грошей на фізичні пересування та організацію зустрічей та переговорів.

В підсумку можна зауважити, що запропоновані в даному розділі заходи спроможні не тільки реально покращити якість управління зовнішньоекономічною діяльністю, а й суттєво зменшити (навіть мінімізувати) витрати підприємства.

3.2. Аналіз впливу запровадження сучасних інформаційних технологій на ефективність зовнішньоекономічної діяльності КТОО «ТІТ»

Не викликає сумніву той факт, що впровадження сучасних інформаційних технологій здатне суттєво вплинути на підвищення ефективності діяльності підприємства взагалі та усіх його підрозділів зокрема. Про це свідчить багаторічний досвід у цій сфері провідних іноземних компаній, проте точно оцінити ефект від застосування інформаційних технологій неможливо; будь-яка спроба такого розрахунку носитиме доволі віртуальний характер. Обумовлена така ситуація насамперед тим, що інформатизація призводить до якісних, а не кількісних змін у функціонуванні підприємства, виводить його на принципіально новий рівень організації управління, забезпечує можливість прийняття оптимальних та оперативних управлінських рішень. Звичайно, існують загальні показники (чистий прибуток, рентабельність чи, наприклад, суми укладених за певний проміжок часу угод із закордонними партнерами), на яких мають відбиватись результати інформатизації та автоматизації процесів на КТОО «ТІТ». Але, по-перше, такий зв'язок зазвичай носить дуже складний та неоднозначний характер та має важкопрогнозовану динаміку, що не дозволяє отримати більш-менш точне чисельне вираження, особливо на початкових етапах

впровадження та застосування інформаційних технологій. По-друге, ефективність будь-якого елементу інформаційного комплексу у значній мірі залежить від варіанту його практичної реалізації, а також від наявності інших, пов'язаних з ним частин.

В таких умовах є сенс детально зупинитись на функціях, які виконують підрозділи підприємства, що зайняті зовнішньоекономічною діяльністю. Такий підрозділ на КТОО «ТІТ» один: відділ маркетингу ЗЕД, але періодично виникають ситуації, в яких частину вказаних функцій можуть виконувати як відділ збуту, так і відділ постачання. Крім того, певні моменти знаходяться виключно у компетенції менеджерів найвищої ланки. Отже, розглянемо основні функції ЗЕД та вплив впровадження інформаційних технологій на ефективність їх виконання.

Збір та накопичення інформації по міжнародному досвіду.

Підвищити ефективність роботи у вказаному напрямку покликані Internet-технології. Internet у даному випадку є першочерговим джерелом інформації. Існує нескінченна кількість веб-сторінок економічної тематики від рефератів по зовнішньоекономічній діяльності до перспективних планів величезних компаній на зовнішніх ринках, що вміщують значну кількість корисної для узагальнення та опрацювання світового досвіду інформації. Окрім цього, у всесвітній мережі функціонують так звані конференції по широкому спектру питань. Не слід також нехтувати сайтами відомих компаній, на яких періодично розміщуються звіти про діяльність та перспективні напрямки розвитку. На даний момент КТОО «ТІТ» використовує власні можливості в цьому напрямку далеко не в повному обсязі.

Співробітництво з іншими фірмами у вивченні та запровадженні позитивного досвіду.

Логічний наслідок попередньої задачі. Тут уже на перший план виходить не безпосередньо добути з Internet'а інформація, а методи і засоби її аналізу та проведення консультаційних діалогів з партнерами. Отже, використані будуть в першу чергу єдина система інформатизації підприємства, яка повинна забезпечувати безперебійну подачу точної та оперативної інформації, та всі можливі варіанти мережевого зв'язку, спроможні замінити особисте спілкування. До таких відносяться електронна пошта, програми, що забезпечують можливість передачі інформації у реальному режимі часу тощо. Всі ці засоби та програмні комплекси покликані зменшити питому вагу досить дорогих особистих зустрічей менеджерів набагато дешевшим, проте не менш якісним і зручним, мережевим спілкуванням.

Ведення картотеки обліку споживачів.

За умов запровадження єдиного загального комплексу документообігу, ця задача буде автоматично вирішена, оскільки вимоги до персоналу зведуться до мінімуму. При цьому стане можливе майже миттєве отримання повної та точної інформації по будь-якому суб'єкту підприємницької діяльності, у якого є чи колись були ділові стосунки з КТОО "ТІТ". База даних вміщуватиме дані не тільки по споживачам, а й по партнерам та продукції, що суттєво заощадить робочий час працівникам підрозділів товариства за рахунок зменшення їх адміністративних функцій по веденню вказаної картотеки.

Укладання та подовження угод, контрактів.

Процес подовження та укладання угод і контрактів буде організовано у вигляді однієї із складових загального програмного комплексу. За умов існування єдиної внутрішньокорпоративної мережі це забезпечить повну

прозорість документообігу та надасть можливість своєчасного отримання повного обсягу потрібної інформації. При цьому у разі необхідності використовується налагоджена взаємодія між підрозділами, що значно спрощує досить складний на практиці процес, та досягається максимальна оперативність опрацювання будь-яких угод. Значно зменшується в такому разі вірогідність помилок чи невизначеності, оскільки всю підготовчу роботу здатна буде виконати одна людина, яка нестиме за неї відповідальність. Причому всю підготовку цей працівник зможе провести, не залишаючи власного кабінету.

Крім того, чималу користь працівникам підрозділів, що займаються ЗЕД, може принести використання вже функціонуючої інформаційно-правової системи “Ліга-Закон”, котра являє собою базу даних законів, постанов та підзаконних актів, що кожного дня поновлюється за допомогою електронної пошти.

Вивчення та аналіз зовнішніх ринків.

Успішне розв’язання цієї задачі можливе за умови грамотного використання Internet’у як базового постачальника інформації та спеціалізованих експертних систем для її аналізу. Звичайно, Internet – не єдино можливе джерело інформації, а експертна система не виконає замість людини комплексний аналіз ринку, але така схема істотно прискорить отримання кінцевого результату, дозволивши створити досить повну картину про той чи інший зовнішній ринок. Максимальне прискорення процесу в даному випадку забезпечується мінімальною кількістю використаних у його ході працівників (особливо різних підрозділів), а також маніпулюванням електронною, а не паперовою документацією. Слід зауважити, що для вирішення вказаної задачі, як і всіх інших, необхідне професійне володіння менеджерами персональною обчислювальною технікою.

Аналіз стану цін на зовнішніх ринках.

Ефективність роботи підрозділу по цьому питанню досягається комплексним використанням всього спектру Internet-технологій, електронної пошти та грамотного проведення аналізу відповідними експертними системами. Існуючі готові програмні розробки здатні не тільки подавати реальну картину стану справ на ринках, а й прогнозувати на основі певних показників подальшу динаміку розвитку ситуації.

Пошук іноземних споживачів.

Ця по суті основна задача, що стоїть перед відділом ЗЕД максимально ефективно вирішується при застосуванні Internet'у, причому важливо не тільки налагодити отримання потрібної інформації, але й забезпечити належне представлення даних про власне підприємство (КТОО "ТІТ"). Мається на увазі забезпечення функціонування та належне використання веб-сторінки підприємства. Високотехнологічний професійний сайт створить широкі можливості для відвідувачів сторінки (наприклад, можливість отримати повну інформацію про продукцію КТОО "ТІТ", можливість зробити запит або заказ через всесвітню мережу, існування повного набору координат головного підприємства від адреси до поштових скриньок керівників), кожного з яких слід вважати потенційним клієнтом чи партнером. Він здатен значно підвищити ефективність пошуку споживачів та постачальників.

Організація та проведення переговорів.

Як би не прогресував розвиток інформаційних технологій, особисті переговори між партнерами все ще є невід'ємним атрибутом сучасного бізнесу. Важливість таких переговорів особливо зростає в час, коли майже всі питання можна узгодити за допомогою засобів зв'язку – при особистій зустрічі керівники підприємств-партнерів розглядають лише надважливі

стратегічні питання. Не в останню чергу кінцевий результат зустрічі визначається рівнем її організації та проведення. Тут суттєвим позитивним моментом виглядає використання комплексу найновітнішої техніки для висвітлення пропозицій, ідей чи статистичних даних, важливих в умовах переговорів. Технічні засоби прямого відображення змісту екрана монітора на спеціальні стенди, реальна можливість з даного комп'ютера оперативно отримати у випадку необхідності ту чи іншу інформацію не тільки значно спрощують підготовку підрозділу ЗЕД до організації зустрічі, а й значно покращують імідж підприємства в очах можливих партнерів.

Формування статистичної звітності.

Задача формування статистичної звітності відділу ЗЕД має бути однією із важливих складових загальної системи документобігу підприємства, причому ця складова має бути інтегрована у комплекс інформаційного забезпечення підприємства і тісно співпрацювати з суміжними задачами. Крім цього, модулі статистичної звітності мають функціонувати у режимі реального часу та розподілу ресурсів, забезпечуючи передумови для швидкого збору інформації та формування потрібного її вигляду з будь-якого робочого місця внутріньокорпоративної мережі.

Як висновок, варто ще раз підкреслити, що незважаючи на практичну неможливість отримання чисельного вираження ефекту від запровадження сучасних інформаційних технологій, досвіду іноземних компаній розвинутих країн притаманний позитивний характер.

ВИСНОВКИ

На сучасному етапі розвитку бізнесу одним з головних чинників, що визначають рівень можливостей та конкурентоздатності суб'єкту підприємницької діяльності є рівень його інформатизації, впровадження інформаційних технологій. Дипломна робота була присвячена саме проблематиці інформаційного забезпечення підприємства, запровадження сучасних технологій та організації ефективного їх використання. При цьому сам термін “інформаційні технології” розглядається у найширшому значенні, як сукупність безпосередньо технологій, технічних засобів та певного обсягу необхідних знань.

Особлива увага в роботі акцентувалась на необхідності створення цілеспрямованої політики у сфері запровадження інформаційних технологій, застосування системного комплексного підходу до усунення існуючих та можливих майбутніх недоліків, що має стати запорукою забезпечення максимально ефективної роботи підприємства.

У першому розділі був проведений літературний огляд по джерелам інформації, основним видам інформаційних технологій та їх еволюції. Другий розділ вміщує аналіз господарської діяльності КТОО “ТІТ”, огляд реального стану справ на підприємстві у сфері впровадження та використання інформаційних технологій, а також вказані виявлені проблеми та недоліки на цьому напрямку. Третій розділ повністю присвячений огляду можливих шляхів вирішення існуючих проблем та оцінці їх впливу на ефективність саме зовнішньоекономічної діяльності підприємства.

В результаті проведеної роботи вдалося сформулювати ряд пропозицій по покращенню ефективності його зовнішньоекономічної діяльності на основі використання сучасних інформаційних технологій.

- У максимально стислий термін необхідно обрати принципіальний шлях вирішення проблеми легалізації неліцензійного програмного

забезпечення. Пропонується детально розглянути варіант переходу ПЕОМ товариства на платформу UNIX і відповідне офісне програмне забезпечення з метою відмови від застосування досить дорого і відносно неякісного програмного забезпечення компанії Microsoft.

- Необхідно створити власний web-сайт (Інтернет-сторінку) у всесвітній мережі, що дозволить не тільки в достатньому обсязі відтворити інформацію про діяльність товариства, але й підвищити вірогідність появи нових ділових контактів. Крім того, якісна та професійна Інтернет-сторінка позитивно вплине на імідж товариства в очах як постійних, так і потенційних партнерів.
- Створити повну локальну мережу товариства. У більшому обсязі використовувати Інтернет для вивчення та аналізу ринків.
- Активно використовувати експертні системи для коротко- та довгострокового аналізу (в тому числі аналізу ризиків, динаміки курсів валют тощо).
- В перспективі замінити більшість очних зустрічей з партнерами (а це можливо і реально) електронною перепискою та переговорами через мережу у режимі реального часу за допомогою відповідних технічних засобів.

В підсумку можна зауважити, що запропоновані заходи спроможні реально підвищити ефективність та покращити якість управління зовнішньоекономічною діяльністю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Хоменко А. О. Основы современных компьютерных технологий.
М.:Коронапринт, 1999, 446 с.
2. Яргер Р. Д., Рид Д., Кинг Т. Базы данных для небольших предприятий и Интернета. СПб.:Символ-плюс, 2000, 560 с.
3. Фролов А. В., Фролов Г. В. Локальные сети ПЭВМ.
М.:ДИАЛОГ-МИФИ, 1995, 173 с.
4. Макаров А. М., Информационные технологии.
М.:Филин, 1998, 160 с.
5. Савінцев А. А., Аврамов О. Д., Принципы обработки информации.
М.:Диалектика, 1995, 280 с.
6. Ліпіс А., Маршал Т., Электронная система документооборота.
М.:Финансы и статистика, 1988, 269 с.
7. Ладиженський Г. СУБД – коротко о главном. Часть 1.
«СУБД», 1995, №1
8. Мартін Д., Планирование развития автоматизированных систем.
М.: Финансы и статистика, 1994, 231 с.
9. <http://www.citforum.ru/nets>
- 10.Пінтер Л., Использование современных информационных технологий.
М.:Филин, 1995, 345 с.
- 11.Абакумов С. А., Информационные технологии на предприятии.
«СНІР», 1998, №3.
- 12.Внешнеэкономическая деятельность предприятия. Основы: Учебник для вузов/Гордеев Г. Д, Иванова Л. Я.: Под ред. проф. Стровского Л. Е. –
М.:Закон и право, Юнити, 1996. – 408 с.
- 13.Покровська В. В. Организация и регулирование ВЭД: Учебник. –
М.:Юность, 1996. – 456 с

14. Внешнеэкономическая деятельность предприятия: Учеб. Пособие. - Новосибирск: ИРИЦ, Сибирь, 1992.
15. Джурович Р. Руководство по заключению внешнеторговых контрактов. _ М.: Юридическая литература, 1992 - 416 с.
16. Контракт с инофирмой. Энциклопедия международных контрактных отношений./ под ред М.Б. Биржакова. Второе издание. - СПб.: ОЛБИС, САТИС, 1995 - 608 с.
17. Фомичев В.И. "Международная торговля", учебное пособие, университет С.Петербург, 1993 г.
18. Петро, Мишель "Международные экономические валютные и динамические отношения", перевод с французского, М., Прогресс, 1994г.
19. Постоленко М.Л. "Практика внешнеэкономической деятельности", М., 1994 г.
20. Международные правила по толкованию терминов «Инкотермс» (редакция 1990 г.). — Урядовый курьер, 17 ноября 1994 г., №177-178, — С.6-11.
21. Конвенция о договоре международной перевозки грузов по дорогам /КДПГ/ (с изменениями, внесенными Протоколом от 5 июля 1978 года).
22. «Инкотермс-90» // Экономика и жизнь. — М., 1994. — №46. — С.17.
23. Б&Б (Бухгалтерия и банки). Журнал, Январь 1996 г.
24. <http://www.it.ru>
25. <http://www.infoart.ru>
26. <http://www.ssu.sumy.ua>
27. <http://www.sumykhimprom.com.ua>
28. <http://www.koagulant.com.ua>
29. <http://www.informika.ru>
30. <http://www.inftech.ru>
31. <http://www.1c.ru>

ДОДАТОК А – Організаційна структура КТОО “ТІТ”



ДОДАТОК Б - Перелік продукції деяких постачальників КТОО “ТІТ”

“Маріупольський завод холодильного обладнання” (Україна):

- компресори холодильні;
- агрегати;
- холодильні камери;
- однокамерні холодильні машини для охолодження повітря в стаціонарних чи збірних камерах зберігання харчових продуктів;
- холодильні машини для безпосереднього охолодження харчових продуктів;
- холодильні машини для охолодження рідин.

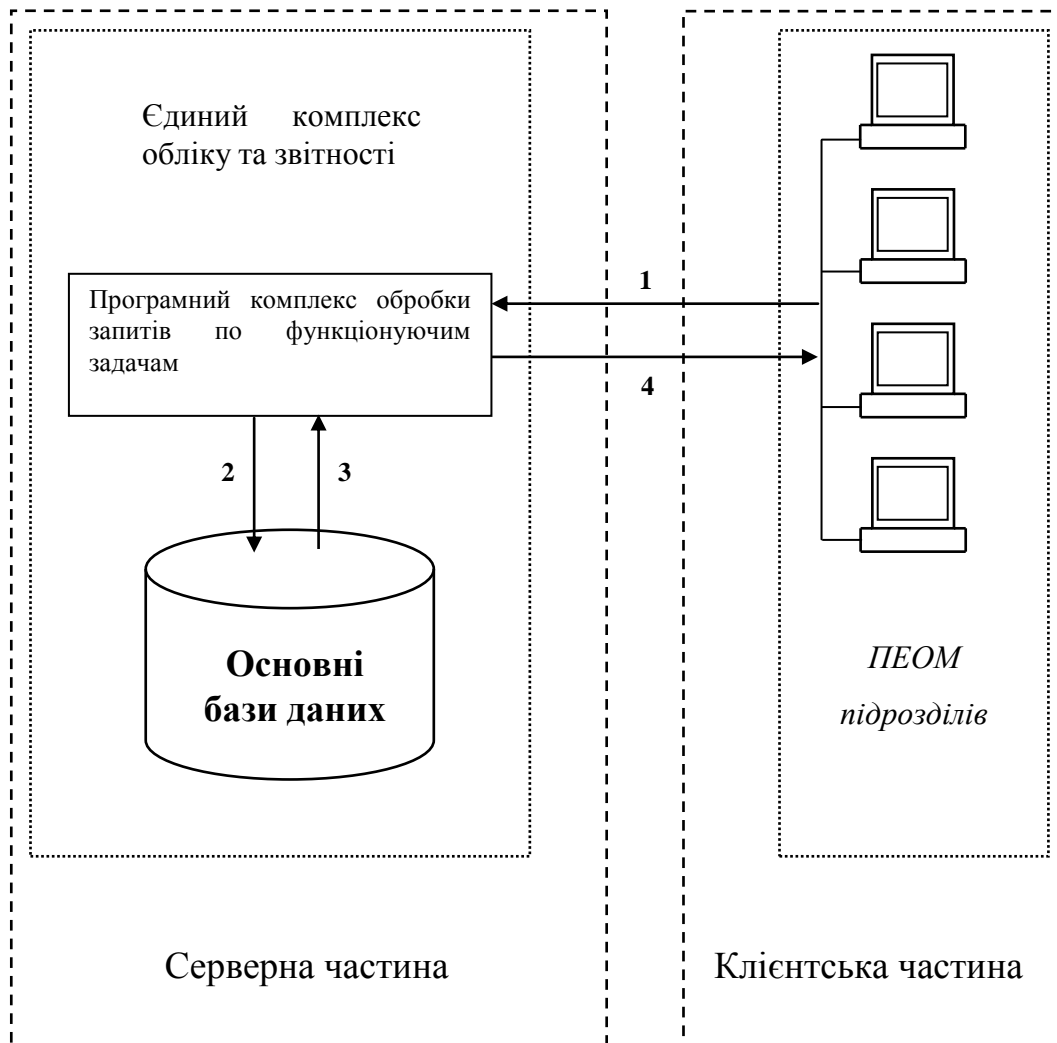
ЗАТ НВП “Восход” (Росія):

- піч хлібопекарна ротаційна “Муссон-ротор-14 Супер”;
- піч конвекційна електрична “Муссон-турбо”;
- піч хлібопекарна ярусна ХПЗ-750/500.31,
- розсіювачи муки;
- водоохолоджувачи;
- дозатори води;
- тісторозмішувачи;
- тістоокруглювачи;
- морозильні камери;
- машини для виробництва круасанів.

ЗАТ “КОН-М” (Росія)

- термокамери КОН;
- автоматична лінія для виробництва ковбасної продукції;
- камери холодного копчення на базі коптильних камер КОН-5, КОН-10.

ДОДАТОК В - Схема функціонування єдиного комплексу обліку та звітності
(потребує реалізації на КТОО «ТІТ»)



- 1** – клієнтський запит
- 2** – внутрішній запит відповідної задачі на головну базу даних
- 3** – відповідь СУБД на запит
- 4** – передача результату клієнту