

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та маркетингу

Кваліфікаційна робота на правах рукопису

АНИКЕЄВ Максим Юрійович

УДК: 331.334.7.338

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних
послуг (на прикладі ТОВ «ХOVER Житомир»)

Спеціальність 073 Менеджмент
Подається на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.
Використання
ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне
джерело

(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи:
КРАВЧУК Ірина Ігорівна
доктор економічних наук, професор

АНОТАЦІЯ

Анікеєв Максим. Управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг (на прикладі ТОВ «Ховер Житомир») – Рукопис.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 073 «Менеджмент». - Поліський національний університет Міністерства освіти і науки України, 2025.

У кваліфікаційній роботі досліджено формування ефективної системи управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг. Розкрито сутність, структуру та принципи формування дизайну ІТ-підприємств. Проведено аналіз управління бізнес-процесами ТОВ «Ховер Житомир». Запропоновано напрями імплементації моделей хостингових платформ на засадах цифровізації автоматизації консалтингових послуг.

Ключові слова: управління бізнес-процесами, інформаційні послуги, інноваційний дизайн, хостинг інфраструктура, алгоритмічна модель, інноваційні платформи.

ABSTRACT

Anikeiev Maksym. Business Process Management in the Field of Information Services (the Case of Hover Zhytomyr LLC) – Manuscript.

Qualification thesis for obtaining the Master's degree in specialty 073 «Management». – Polissia National University of the Ministry of Education and Science of Ukraine, 2025.

The qualification thesis examines of forming an effective business process management system in the field of information services. The essence, structure, and principles of designing IT enterprises are revealed. An analysis of business process management at Hover Zhytomyr LLC is conducted. Directions for implementing models of hosting platforms based on the digitalization and automation of consulting services are proposed.

Keywords: business process management, information services, innovative design, hosting infrastructure, algorithmic model, innovative platforms.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В СФЕРІ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ	7
1.1. Сутність, зміст і поняття бізнес-процесу з надання інформаційних послуг як об'єкта управління.	7
1.2. Організаційний дизайн координації бізнес-процесів з надання інформаційних послуг.	8
1.3. Хостингова інфраструктура: елементи, розвиток, параметри якості.	10
Висновки до Розділу 1	12
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В СФЕРІ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ НА ТОВ «ХОВЕР ЖИТОМИР»	13
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства.	13
2.2. Організаційний дизайн та інфраструктурне забезпечення координації бізнес-процесів.	15
2.3. Особливості взаємодії керованої і керуючої систем.	17
Висновки до Розділу 2	19
РОЗДІЛ 3. ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ МОДЕЛЕЙ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В СФЕРІ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ НА ТОВ «ХОВЕР ЖИТОМИР»	20
3.1. Розробка хостингових платформ.	20
3.2. Впровадження комплексної цифрової платформи для автоматизації консалтингових послуг.	21
Висновки до Розділу 3	24
ВИСНОВКИ	25
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	30
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасних умовах розвитку цифрової трансформації економіки бізнес-процеси організацій з надання ІТ-послуг стають ключовою ланкою забезпечення якості, стійкості й конкурентоспроможності підприємств. Динамічне зростання обсягів даних, ускладнення технологій оброблення інформації та швидкість оновлення інструментів створюють потребу у впровадженні алгоритмів аналітики, автоматизованих систем підтримки рішень, моделей прогнозування та адаптивних механізмів управління потоками інформації. Оптимізація роботи персоналу вимагає інноваційних організаційних рішень, автоматизації рутинних операцій, розвитку навичок роботи з цифровими платформами та формування середовища, у якому знання стають ключовим виробничим ресурсом.

Аналіз останніх досліджень. Питання управління організаціями в сфері надання інформаційних послуг досліджуються відомими вітчизняними та зарубіжними науковцями Н. Азьмуком, Ф. Андрііло, Т. Беляловим, Н. Бобро, В. Варук, О. Вівчаром, Т. Грищуком, С. Дейчаке, П. Іжевським, Р. Лісовою, М. Монгієлло, О. Парфентьєвою, Р. Проданом, А. Ханом, Т. Тардасиною та багатьма іншими. Ними обґрунтовано аспекти формування операційних технологій в ІТ-організаціях та системи управління бізнес-процесами. Спеціальних досліджень потребують проблеми інноваційних моделей управління бізнес-процесами організацій ІТ-сфери.

Мета і завдання дослідження. *Метою дослідження є обґрунтування інноваційних моделей управління бізнес-процесами в організації з надання інформаційних послуг та розробка хостингових платформ для автоматизації консалтингових послуг. Для реалізації мети слід виконати такі завдання:*

- розкрити аспекти теоретичного формату управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг;
- визначити аспекти організаційного дизайну координації бізнес-процесів з надання інформаційних послуг.

- охарактеризувати сучасний стан управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг на підприємстві та інфраструктурне забезпечення координації бізнес-процесів;
- визначити особливості взаємодії керованої і керуючої систем підприємства;
- сформулювати перспективи імплементації інноваційних моделей управління бізнес-процесами підприємства з надання інформаційних послуг;
- розробити платформу автоматизації консалтингових послуг із параметрами адаптації до інтелектуалізації праці.

Об'єкт і предмет дослідження. *Об'єктом дослідження є управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг ТОВ «Ховер Житомир». Предметом дослідження є сукупність теоретико-методичних і практичних положень щодо удосконалення управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг з використанням інноваційних моделей управління.*

Методи дослідження. Кваліфікаційна робота базується на таких методах наукового дослідження: *монографічний* (для характеристики теоретичних і методичних аспектів досліджуваної проблеми); *індукції і дедукції* (під час формування загальних висновків щодо проведеного дослідження, та висновків до розділів); *аналізу і синтезу* (для оцінювання фінансово-економічного стану підприємства, та організаційного дизайну інфраструктурного забезпечення координації бізнес-процесів); *алгоритмічного аналізу* (для розробки моделі реінжинірингового дизайну хостингових платформ); *інтелектуальної оптимізації рішень* (для імплементації інноваційної моделі управління цифровою платформою надання консалтингових послуг); *графічної візуалізації* (для наочного зображення отриманих результатів дослідження).

Інформаційною базою дослідження стали нормативні акти України з питань здійснення підприємствами господарської діяльності в сфері

інформаційних технологій; підручники, публікації в періодичних виданнях і мережі Інтернет з питань управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг; первинна документація, що характеризує діяльність ТОВ «Ховер Житомир» за період 2022–2024 рр.

Практичне значення отриманих результатів. Розроблені пропозиції щодо імплементації інноваційних моделей управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг можуть бути використані в діяльності ТОВ «Ховер Житомир» та інших підприємств досліджуваної галузі.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Основні положення кваліфікаційної роботи викладено в таких наукових працях:

Анікеєв М. Ю. SMART-моделі управління бізнес-процесами організацій ІТ-сфери. *Зб. праць учасників IV Міжнар. наук.-практ. конф. Інноваційний вектор розвитку обліку, фінансів, аналізу й аудиту в Україні та світі. (6-7 листоп. 2025 р.).* Житомир : Поліський національний університет. 2025. С. 146-149. DOI: <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.30735509>.

Анікеєв М. Інноватизація хостинг-технологій як об'єкт менеджменту бізнес-процесів в сфері надання інформаційних послуг. *Зб. матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених, аспірантів, студентів Менеджмент, маркетинг, логістика: тренди та подолання викликів. (м. Житомир, 12 листопада 2025 року).* Житомир: Вид-во «Поліський національний університет». 2025. С. 188–192.

Анікеєв М. Розробка інноваційної моделі SMART-менеджменту малого бізнесу. *Зб. праць Міжнародної наукової інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації» (28 листопада 2025 р.).* (Вип. 123). С. 364-369.

Обсяг і структура кваліфікаційної роботи. Робота викладена на 45 сторінках комп'ютерного тексту (основний зміст – 30 сторінок). Структурно робота включає вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел (40 найменувань), 5 додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В СФЕРІ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність, зміст і поняття бізнес-процесу з надання інформаційних послуг як об'єкта управління

Бізнес-процес з надання інформаційних послуг у сучасній цифровій економіці розглядається як цілісна, керована та відтворювана система дій, спрямована на формування, обробку, перетворення, трансмісію та споживання інформації як специфічного нематеріального продукту. Його сутність полягає в інтеграції технологічних, організаційних, інтелектуальних та економічних компонентів. На відміну від традиційних виробничих процесів, у яких ключовим ресурсом виступає матеріальний носій, інформаційні бізнес-процеси спираються на інтелектуальний контент, дані та технологічну інфраструктуру, що формує інший характер витрат, циклічності та масштабованості [1, с. 44; 8].

Зміст бізнес-процесу з надання інформаційних послуг охоплює сукупність функціональних елементів: виробничо-технічні процедури (збирання даних, контент-виробництво, технічна підготовка продукту), інформаційно-аналітичні дії (обробка, індексація, моделювання), сервісні операції (дистрибуція, персоналізація, підтримка користувачів). У межах цих елементів формується логічна структура процесу, що відображає його життєвий цикл – від ініціації продукту до супроводу та оновлення [7, с. 49; 2].

Як об'єкт управління бізнес-процес з надання інформаційних послуг виступає структурованою системою, яка відображається через вартість створення і споживання інформації. Керованість такого процесу забезпечується через застосування методів BPM (Business Process Management), цифрових моделей трансформації процесів, а також систем

обліку витрат, здатних відокремлювати прямі витрати (оплата праці спеціалістів, ліцензійні платежі, технічна інфраструктура) та непрямі витрати (адміністративні, маркетингові, амортизація нематеріальних активів) (рис. 1.1).

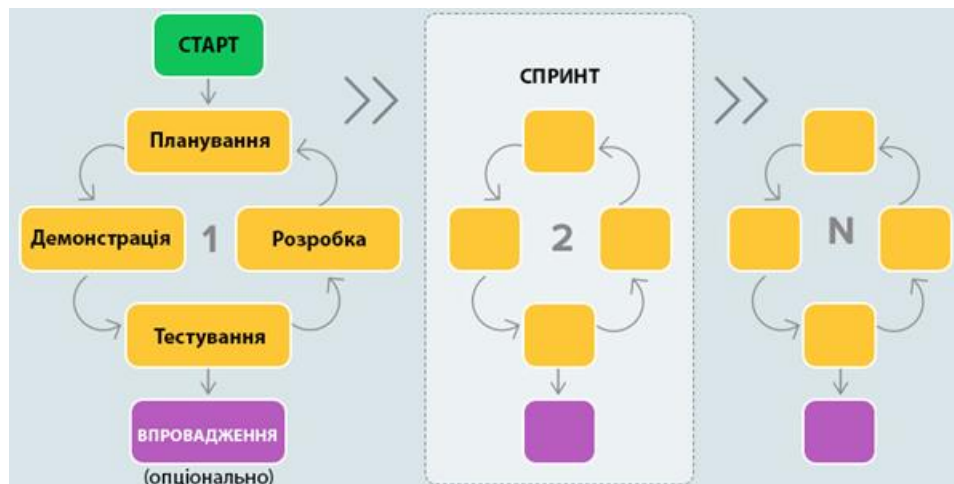


Рис. 1.1. Бізнес-процес з надання інформаційних послуг як об'єкт управління.

Джерело: побудовано на основі [3, с. 137; 13, с. 16; 27, с. 70].

У цьому контексті бізнес-процес виконує функцію економічної одиниці виміру та оптимізації, яка дозволяє оцінювати ефективність інформаційного сервісу, визначати собівартість операцій, формувати моделі ціноутворення і здійснювати стратегічне управління цифровими продуктами. Як об'єкт управління він характеризується високим рівнем формалізації, можливістю автоматизації, варіативністю моделей монетизації та критичною залежністю від якості даних і компетенцій персоналу, що зумовлює необхідність його постійного вдосконалення в умовах цифрової трансформації [35, с. 26; 32; 39; 11, с. 340].

1.2. Організаційний дизайн координації бізнес-процесів з надання інформаційних послуг

Організаційний дизайн координації бізнес-процесів у сфері надання інформаційних послуг формується на стику сучасних підходів до управління

процесами, цифрових технологій та моделей інтеграції бізнес-функцій. У контексті діяльності IT-організацій координація набуває багаторівневого характеру, оскільки передбачає синхронізацію стратегічних, операційних і технологічних рішень, що забезпечують безперервне створення, адаптацію та доставку інформаційних продуктів [5, с. 90; 6; 22, с. 65-68].

Методологічний базис організаційного дизайну задають класичні підходи BPM, які підкреслюють необхідність стандартизованого процесного моделювання. Поєднання цих підходів формує інноваційну архітектуру процесного управління, у якій координація набуває динамічного, адаптивного та даних-орієнтованого характеру [18; 21; 9; с. 33; 15; 16; 29, с. 2712; 34].

Ефективність BizDevOps залежить не лише від цифрової трансформації, а й від розвитку організаційних бізнес-здатностей, включно з формуванням системи метрик, орієнтованих на швидкість, стабільність та економічну результативність процесів, що підтверджує взаємозв'язок між якістю практик DevOps і ключовими бізнес-індикаторами, що зумовлює необхідність переосмислення архітектури координації бізнес-процесів в IT-середовищах [37; 10; 12, с. 31; 33; 14, с. 42]. Одним із ключових напрямів сучасних досліджень є інтеграція BPM та DevOps дизайнів – від ідентифікації вимог до релізу продукту на стратегічному, тактичному та операційному рівнях оргструктури фірми (рис. 1. 2).

Значущим компонентом координаційного дизайну є системи обліку витрат і методики оцінювання ефективності процесів. Дослідження Haider & Wu, Pashkevich та рекомендації ACCA демонструють, що класифікація витрат на розробку інформаційних продуктів (між періодичними витратами та капіталізованими інвестиціями) безпосередньо впливає на вибір моделі організації процесів: інсорсинг, платформізація або комбіновані форми. Це уможливорює більш обґрунтоване управлінське планування та визначення економічно ефективного рівня автоматизації координаційних процедур.



Рис. 1. 2. Організаційний дизайн координації бізнес-процесів з надання інформаційних послуг в ієрархічному вимірі.

Джерело: побудовано на основі [37; 10; 12, с. 31; 33; 14, с. 42].

1.3. Хостингова інфраструктура: елементи, розвиток, параметри якості

У сучасних умовах цифровізації економіки хостинг-технології (хмарні сервіси, edge/розподілені платформи, контейнерні/оркементовані середовища тощо) перетворилися із суто технічного інструмента на ключовий елемент бізнес-інфраструктури, що визначає вартість, гнучкість і швидкість бізнес-процесів надання інформаційних послуг. Розроблення інтегрованих підходів до управління бізнес-процесами організацій ІТ-сфери, що враховують техніко-економічні, організаційні й безпекові аспекти інновацій у хостингу сприятиме створенню операційних умов для оптимізації витрат, зміни структури бізне-процесів та хостинг-архітектури, можливості швидкого

виведення нових сервісів на ринок та конкурентні переваги для ІТ-фірми [25, с. 64; 38; 31; 16].

Основні бізнес-процеси хостингу формуються в умовах організацій ІТ-сфери та є комплексною системою організаційно-технологічних, інформаційних і сервісних дій, спрямованих на забезпечення безперервного функціонування вебресурсів, інформаційних платформ, баз даних та інших цифрових об'єктів у віртуальному середовищі. Хостинг є складовою ланкою інформаційного ланцюга створення цінності, оскільки формує інфраструктурну основу для надання цифрових послуг, підтримки електронної комерції, комунікацій та зберігання даних [9, с. 32; 17, с. 43].

Розвиток хостингової інфраструктури має інноваційно-технічний та організаційний вектори. Перший передбачає впровадження сучасних технологій – хмарних платформ, edge-обчислень, автоматизованих систем розгортання, адаптивних систем моніторингу та кіберзахисту. Другий вектор охоплює трансформацію бізнес-процесів, формування проєктно-орієнтованої логіки управління та створення «базових проєктних команд», які здатні інтегрувати технічні рішення у відповідь на стратегічні запити керівництва. У такому підході ключовими процесами стають аналіз потреб клієнтів, проєктування архітектури, розгортання та інтеграція систем, технічна підтримка та фінансово-економічне управління. Саме інноватизація цих операцій дозволяє оптимізувати витрати, оновити структуру бізнес-процесів і прискорити виведення нових послуг на ринок [19, с. 260; 17, с. 43; 26, с. 255].

Параметри якості хостингової інфраструктури визначаються комплексом технічних та економічних показників. До ключових параметрів належать:

- доступність (uptime); продуктивність;
- захищеність, що охоплює механізми запобігання кіберзагрозам і забезпечення цілісності даних;
- економічна ефективність, пов'язана з мінімізацією операційних витрат і раціональним управлінням інфраструктурними ресурсами;

– операційна стійкість, яка включає здатність до швидкого відновлення та підтримання сервісів в умовах збоїв.

Узгоджене управління інноваційним розвитком хостингової інфраструктури та якісними параметрами її функціонування створює системні передумови для підвищення вартості бізнесу, забезпечення лояльності клієнтів та зміцнення конкурентних позицій ІТ-організацій та розглядає її як стратегічний ресурс, що формує інституційні та економічні основи сучасного цифрового середовища.

Висновки до розділу 1

Бізнес-процес у сфері інформаційних послуг виступає цілісною керованою системою, що характеризується структурованістю, наявністю визначених субпроцесів, ресурсною насиченістю та економічною результативністю. Його управлінська природа проявляється через можливість вимірювання вартості створення та споживання інформації, а також через здатність до оптимізації на основі BPM-підходів, цифрових моделей і систем обліку витрат. Організаційний дизайн координації бізнес-процесів у сфері інформаційних послуг базується на інтеграції процесного управління, цифрових технологій та міжфункціональної взаємодії у створенні адаптивної моделі узгодження операцій, у якій забезпечується баланс між технологічними можливостями, управлінськими рішеннями та динамікою запитів споживачів. Розвиток хостингової інфраструктури визначається включенням впровадження хмарних платформ, edge-обчислень, автоматизованих систем розгортання, засобів моніторингу й кіберзахисту, що забезпечують трансформацію бізнес-процесів, перехід до проєктно-орієнтованої логіки управління та формування проєктних команд, здатних інтегрувати технічні рішення відповідно до стратегічних цілей.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В СФЕРІ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ НА ТОВ «ХОВЕР ЖИТОМИР»

2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства

ТОВ «Ховер Житомир» є багатопрофільним підприємством, основний напрям діяльності якого пов'язаний з інформаційними технологіями, зокрема, з консультуванням у сфері інформатизації. Компанія надає послуги бізнесу щодо впровадження ІТ-послуг, організації роботи з цифровими ресурсами, автоматизації бізнес-процесів, обробки даних та управління інформаційними системами, правової та фінансової підтримки клієнтів. Важливе місце у діяльності компанії займають дослідження ринку, аналіз громадської думки, посередницькі послуги у сфері реклами, що дозволяє охоплювати не лише технічну, а й комерційну складову бізнесу.

Завдяки комплексному підходу ТОВ «Ховер Житомир» може працювати з різними категоріями замовників – від невеликих організацій до середнього та великого бізнесу. Підприємство вирізняється багатопрофільністю та здатністю поєднувати ІТ-консалтинг із супутніми сервісами у сфері фінансів, права та маркетингу. Ефективність діяльності підприємства є достатньо високою, оскільки відбувається раціональна організація закупівлі й використання техніки, програмного забезпечення й витратних матеріалів, забезпечується контроль запасів і оптимізація витрат (додаток А, табл. 2.1).

Аналіз динаміки основних засобів підприємства вказує на стабільне зростання активів: від 2 280 тис. грн у 2022 році до 3 330 тис. грн у 2024 р. (146%) (Додаток А, табл. 2.2.). Найбільші інвестиції спрямовані на машини та обладнання для розвитку ІТ-інфраструктури, а також на будівлі й споруди для розширення офісних площ. Невиробничі активи зростали повільніше, що свідчить про раціональний розподіл коштів та ефективну інвестиційну

політику підприємства. В аналізований період підприємство продемонструвало позитивну динаміку ефективності використання основних виробничих фондів (Додаток А, табл. 2.3). Коефіцієнт фондівдачі зріс на 20%, що свідчить про зростання обсягів реалізації при відносно стабільній вартості фондів.

Вартість оборотних коштів підприємства зросли на 29,4 %, що свідчить про стабільний розвиток діяльності (Додаток А, табл. 2.4). Дебіторська заборгованість зросла на 20%, але темпи її приросту співмірні з ростом чистої реалізованої вартості (+20,8%), тому рівень платоспроможності залишається контрольованим. Обсяги реалізації в аналізований період зросли на 31,1%, що позитивно відобразилось на оборотності коштів. Період їх обігу скоротився з 102 до 98,9 днів, що свідчить про прискорення оборотності. ТОВ «Ховер Житомир» є ефективним, оскільки сприяють зростанню обсягів реалізації, прибутковості та зміцненню ринкових позицій (Додаток Б, табл. 3.1.). Використання комплексного підходу до аналізу ринку дозволяє підприємству краще розуміти потреби клієнтів і швидше реагувати на зміни.

Організаційна структура ТОВ «Ховер Житомир» має виразний функціональний характер і вирізняється логічною побудовою взаємозв'язків між підрозділами, що забезпечує узгоджене виконання ключових та допоміжних процесів (рис. 1.1).

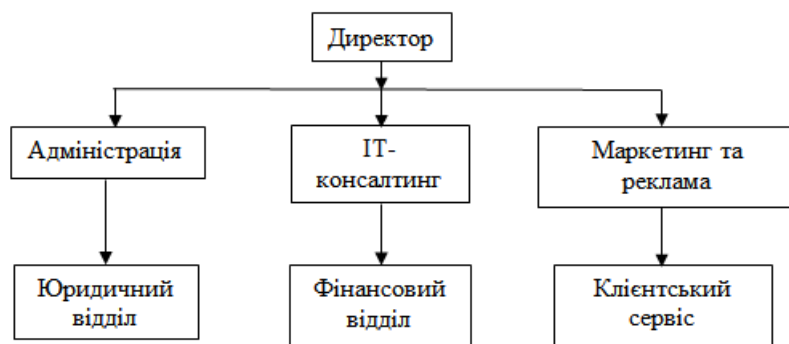


Рис. 2.1. Структура ТОВ «Ховер Житомир».

Джерело: сформовано за матеріалами підприємства.

Функції ключових підрозділів, що впливають на основний бізнес-процес: 1) ІТ-консалтинг виконує функції аналітико-експертної підтримки клієнтів, розробляє та впроваджує технологічні рішення, спрямовані на підвищення ефективності їх бізнес-процесів. Діяльність підрозділу безпосередньо формує зміст основної послуги підприємства, впливаючи на її якість, інноваційність та ринкову вартість; 2) маркетинговий відділ забезпечує дослідження ринку, розроблення стратегій просування, формування брендової політики та підтримку продажів; 3) адміністративний, фінансовий та юридичний підрозділи виконують організаційно-координаційне забезпечення діяльності, управління фінансовими потоками, формування бюджетів. Структура управління підприємства демонструє збалансоване поєднання основних та підтримувальних функцій, де кожен підрозділ виконує роль, спрямовану на забезпечення цілісності та безперервності основного бізнес-процесу.

2. 2. Організаційний дизайн та інфраструктурне забезпечення координації бізнес-процесів

Організаційний дизайн та інфраструктурне забезпечення координації бізнес-процесів на ТОВ «Ховер Житомир» ґрунтуються на інтеграції організаційно-технологічних, інформаційних та сервісних компонентів, орієнтованих на забезпечення безперервності та надійності цифрових операцій. Хостинг у цьому контексті виступає ключовою інфраструктурною ланкою ланцюга створення цінності, оскільки формує техніко-технологічне підґрунтя для функціонування вебресурсів, інформаційних платформ, баз даних і цифрових сервісів у віртуальному середовищі (рис. 2. 2).

Для розрахунку вартості бізнес-операцій з управління хостингом використовувала методика оцінки хостингових бізнес-операцій А. Чана [36, с. 30; 30] (Додаток В).



**Рис. 2.2. Організаційний дизайн координації бізнес-процесів на
ТОВ «Ховер Житомир» на засадах хостингу.**

Джерело: побудовано автором за даними підприємства.

Отримані результати дозволяють оцінити вартість одиниці бізнес-операцій, включно із технічним та операційно-адміністративним сегментами (табл. 2. 1).

Таблиця 2. 1

**Результати оцінки вартості одиниці бізнес-операції хостингу ТОВ
«ХОВЕР ЖИТОМИР» за технічним та операційно-адміністративним
сегментами**

Параметри VPS-хостингу		Оцінка за критеріями	
Показник	Значення	Критерій	Оцінка KiK_iKi
Місячна вартість	450 грн	Надійність (R)	8
Диск	40 ГБ SSD	Безпека (S)	7
RAM	2 ГБ		
CPU	2 vCPU	Продуктивність (P)	8
Трафік	Необмежений		
Uptime (реальний)	99.85%	Підтримка (T)	6
SSL	Безкоштовний		
Бекапи	+50 грн/міс	Економічна ефективність (E)	9
Інтегральна оцінка			
Ваги рівні (0.2):		$I = 0.2(8+7+8+6+9) = 0.2(8 + 7 + 8 + 6 + 9) = 0.2 \cdot 38 = 7.6$	

Інтегральний показник якості управління хостингом		7.6/10 – добрий рівень.
Фінансовий аналіз		
Річні витрати	$C_{year} = (450 + 50) \cdot 12$ $C_{year} = 500 \cdot 12 = 6000$ грн/рік	
Вартість одиниці ресурсу		
Диск	$CGB = \frac{500}{40} = 12.5$ грн/ГБ	
RAM	$CRAM = \frac{500}{2} = 250$ грн/ГБ	
CPU	$CCPU = \frac{500}{2} = 250$ грн/ядро	

Джерело: власні розрахунки на основі [36, с. 30; 30].

На основі результатів аналізу встановлено, що система оптимізації вартості бізнес-операцій в організації формується шляхом зниження операційних витрат на комплексний моніторинг за рахунок використання оціночних методик «швидкого реагування», що дозволяє здійснювати потокове удосконалення процесів на засадах реінжинірингу.

2.3. Особливості взаємодії керованої і керуючої систем

Інтеграція технічного та операційно-адміністративного сегментування координації бізнес-процесів ТОВ «Ховер Житомир» зумовлена постановкою завдань персоналу та впровадженням системи оцінки операційних процесів на засадах тестових методик. В цьому сенсі взаємодія керуючої і керованої систем підприємства полягає у забезпеченні функціональної узгодженості між процесами що зумовлює формування гнучкої системи управління бізнес-процесами, у межах якої виділяються «базові проєктні команди», які виконують роль операційних модулів, здатних реалізувати інноваційні рішення керівництва, забезпечуючи технологічну, часову та якісну узгодженість усіх етапів хостингового процесу.

Інфраструктурне забезпечення координації бізнес-процесів охоплює комплекс технічних операцій, пов'язаних із вибором серверних потужностей, конфігурацією фізичних та віртуальних серверів, налаштуванням операційних систем і панелей управління, інсталяцією CMS і баз даних, а також модернізацією апаратного та програмного забезпечення відповідно до динаміки навантаження.

Критично важливими є системи моніторингу стану інфраструктури, оптимізації продуктивності та усунення збоїв, які забезпечують безперервність операцій і мінімізацію витрат на технічні простої. Організаційне проектування цих систем базується на принципах гнучкості, масштабованості та технологічної інтероперабельності, що дозволяє швидко адаптувати бізнес-процеси до інноваційних змін.

Вимір взаємодії керованої і керуючої систем ТОВ «Ховер Житомир» проявляється у впровадженні технічних, управлінських та інтелектуально-цифрових рішень, які трансформують модель функціонування інфраструктури. До таких рішень належать хмарні технології, віртуалізація, блокчейн, штучний інтелект, моделі pay-as-you-go, архітектури multi-tenant, децентралізація дата-центрів та формування розподілених хостингових екосистем. Ці інновації сприяють оптимізації витрат, підвищують енергетичну й операційну ефективність, а також розширюють можливості інтеграції хостингових систем у цифрові бізнес-моделі підприємств.

Особливе значення у координації бізнес-процесів набувають системи SLA (Service Level Agreement), технології AI-driven hosting, предиктивне технічне обслуговування (Predictive Maintenance), інтелектуальні алгоритми балансування трафіку й навантаження. Їх використання забезпечує високий рівень прозорості, контрольованості та передбачуваності технічних операцій, що є фундаментом для управління якістю та безперервністю цифрових послуг.

Алгоритм оцінки бізнес-процесів, що використовується на підприємстві, відіграє системоутворюючу роль у формуванні управлінських

рішень. Він дозволяє ідентифікувати фази та операції з мінімальною вартістю змін, що підвищує економічну раціональність модернізації технічних і ринкових процесів. Застосування цього алгоритму створює передумови для формування стратегічного потенціалу інноваційного розвитку хостингових підприємств, оптимізує функції менеджменту та сприяє формуванню довгострокової конкурентоспроможності.

Отже, організаційний дизайн і інфраструктурне забезпечення координації бізнес-процесів відображають цілісну модель взаємодії технологічних, управлінських та сервісних елементів, орієнтованих на інноваційність, ефективність і стійкість.

Висновки до розділу 2

Організаційно-економічна характеристика ТОВ «Ховер Житомир» вказує на те, що підприємство демонструє високий рівень багатoproфільності, поєднуючи IT-консалтинг із фінансовими, правовими та маркетинговими сервісами, що формує синергійний ефект у створенні комплексної ціннісної пропозиції. Особливе значення в управлінні бізнес-процесами має координація хостингу, який виступає системоутворювальною інфраструктурною ланкою ланцюга створення цінності, що забезпечує техніко-технологічні умови для стабільної роботи вебресурсів, інформаційних платформ, баз даних та цифрових сервісів, формуючи основу безперервності операційної діяльності у віртуальному середовищі.

Взаємодія керованої та керуючої систем організації проявляється у впровадженні технічних, управлінських та цифрово-інтелектуальних рішень, які трансформують модель функціонування інфраструктури. До таких рішень належать хмарні технології, віртуалізація, блокчейн, штучний інтелект, моделі pay-as-you-go, архітектури multi-tenant та децентралізовані хостингові екосистеми, що забезпечують підвищення гнучкості, масштабованості й економічної результативності підприємства

РОЗДІЛ 3

ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ МОДЕЛЕЙ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В СФЕРІ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ НА ТОВ «ХОВЕР ЖИТОМИР»

3.1. Розробка реінжинірингового дизайну хостингових платформ

З метою удосконалення управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг на пропонується використання моделі реінжинірингового дизайну хостинг ТОВ «Ховер Житомир» гових платформ, що передбачає розробку формату удосконалення (із фіксацією в організаційних документах) та оптимізацію взаємодії персоналу з хостинговими інструментами:

1. Формування архітектури платформної гнучкості. Реінжиніринговий дизайн має передбачати перехід від монолітних технологічних рішень до модульних конфігурацій з автоматизованим розгортанням.
2. Впровадження інтелектуалізованих механізмів управління операціями працівників. Пропонується інтегрувати системи автоматизованої координації операцій (workflow orchestration), а також інструменти збору й аналітики операційних метрик (AIOps), що дозволяють підвищити швидкість та якість виконання технологічних процедур персоналом, мінімізувати людські помилки та підсилити контроль SLA [28; 23; 20].
3. Розробка системи адаптивного розподілу ресурсів. Реінжиніринг має включати алгоритмічні рішення для оптимального розподілу обчислювальних, мережевих та дискових ресурсів на основі моделей попиту, прогнозованої аналітики та політик QoS. -режимів та edge-компонентів для підвищення швидкодії.

З метою оптимізації взаємодії персоналу з хостинговими інструментами пропонується створити уніфікований інтерфейс управління

платформою, що містить панелі моніторингу, інтелектуальні підказки, шаблони конфігурацій та автоматизовані скрипти, які скорочують операційний час виконання рутинних завдань працівниками (рис. 3. 1).

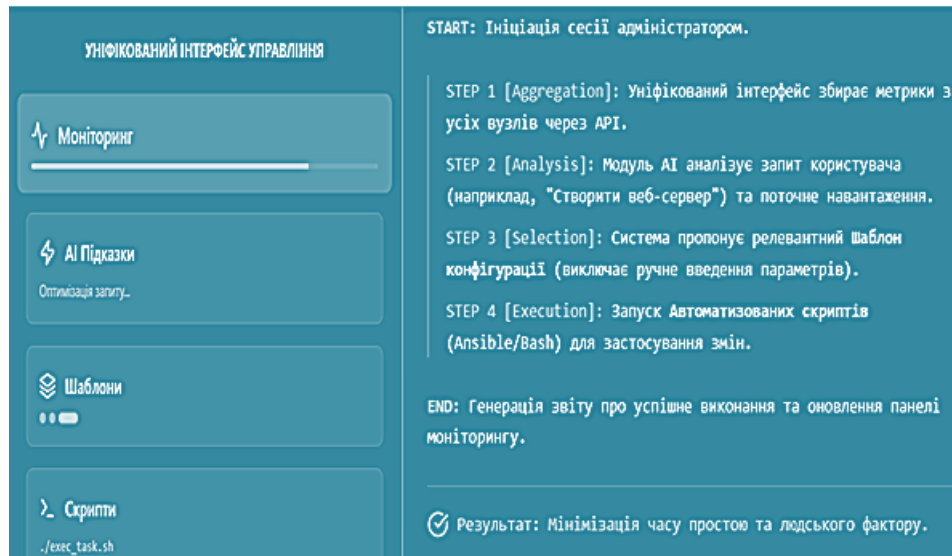


Рис. 3.1. Уніфікований інтерфейс управління платформою хостингу, що є основою для виконання операційних завдань персоналом ТОВ «Ховер Житомир».

Джерело: власні дослідження.

На засадах розробленої моделі реінжинірингового дизайну хостингових платформ доцільно формувати алгоритм оцінки ефективності імплементації цієї моделі, що передбачає 1) діагностику початкового стану системи (аналіз архітектури існуючої хостингової платформи); 2) формування цільових параметрів ефективності (KPI) (SLA/SLO; показників продуктивності (CPU load, throughput, latency); 3) моделювання та проєктування змін (розробка реінжинірингових рішень; 3) комплексну оцінку ефективності).

3.2. Впровадження хостингової платформи для автоматизації консалтингових послуг ТОВ «Ховер Житомир»

Для імплементації інноваційної моделі управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг на ТОВ «Ховер Житомир» пропонується проєкт створення та впровадження хостингової платформи для

автоматизації консалтингових послуг, метою якого є підвищення результативності діяльності підприємства через цифрову трансформацію ключових процесів, розширення спектра послуг та зміцнення конкурентних позицій. Основними завданнями проєкту є: модернізація процесів обробки інформації та комунікації з клієнтами шляхом автоматизації; інтеграція сучасних інформаційних технологій для підтримки консалтингових проєктів; забезпечення зростання продуктивності праці при виконанні бізнес-процесів; впровадження системи якісного моніторингу та аналітичного оцінювання результатів діяльності.

Актуальність реалізації проєкту пов'язана з посиленням конкуренції на ринку, потребою у швидкій цифровій адаптації та оптимізації операційних витрат. Його впровадження сприятиме підвищенню рівня сервісу, зміцненню ринкових позицій та формуванню довгострокових можливостей розвитку. Інноваційним компонентом проєкту є застосування сучасних CRM- і ERP-рішень, використання хмарних платформ, аналітичних модулів, цифрових засобів взаємодії та сервісів онлайн-консалтингу. Очікувані результати впровадження: збільшення кількості клієнтів та реалізованих проєктів; пришвидшення та покращення якості обслуговування; зниження витрат та підвищення фінансової результативності; формування сталих конкурентних переваг. Соціальним ефектом від реалізації проєкту буде зростання цифрових компетентностей персоналу, створення нових можливостей для працевлаштування, підвищення рівня задоволеності клієнтів; екологічним ефектом вбачатиметься зменшення обсягу використання паперової документації завдяки електронному обігу інформації, скорочення транспортних поїздок через впровадження дистанційних консультацій.

Розрахунок економічних показників ефективності проєкту засвідчує, що економічний ефект від його реалізації зумовить прогнозоване збільшення доходів підприємства на 15–20% у середньостроковій перспективі, скорочення витрат на адміністративні процеси та зростання загальної рентабельності (табл. 3. 1).

Таблиця 3.1

**Вхідна інформація для розрахунку економічної ефективності проєкту
створення та впровадження хостингової платформи для автоматизації
консалтингових послуг**

Показник	Період реалізації проєкту, рік			
	2026	2027	2028	2029
Сума інвестицій, тис. грн	1500	1200	800	500
Виручка від реалізації, тис. грн	2000	3500	5000	6500
Витрати на експлуатацію проєкту, тис. грн	1000	1600	2200	2800
Амортизаційні відрахування, тис. грн	300	400	500	600
Ставка дисконту, %	20	20	20	20
Грошові потоки, тис. грн	-200	1100	2500	3800
Дисконтовані грошові потоки, тис. грн	-166,7	763,9	1446,8	1830,0
Дисконтований грошовий потік з початку експлуатації, тис. грн	-166,7	597,2	2044,0	3874,0
Дисконтовані грошові потоки за ставкою дисконту 40%, тис. грн	-142,9	561,2	909,1	925,9
Дисконтовані вигоди, тис. грн	1666,7	2430,6	2893,6	3128,9
Дисконтовані витрати, тис. грн	1833,4	1666,7	1446,8	1298,9

Джерело: власна розробка.

Імплементація проєкту створення та впровадження хостингової платформи для автоматизації консалтингових послуг у ТОВ «Ховер Житомир» є доцільною з позицій стратегічного, організаційно-економічного й технологічного розвитку підприємства. У контексті сучасних тенденцій цифрової трансформації бізнес-середовища, ефективне управління бізнес-процесами постає критичним фактором забезпечення конкурентоспроможності, адаптивності та довгострокового функціонального оновлення організації. Запропонований проєкт орієнтований на оптимізацію, стандартизацію та інтелектуалізацію операційної діяльності, що відповідає світовим практикам впровадження інноваційних моделей управління на ринку інформаційних послуг.

Висновки до розділу 3

Застосування реінжинірингового підходу до проектування хостингових платформ створює об'єктивні передумови для підвищення технологічної керованості та операційної узгодженості бізнес-процесів у сфері надання інформаційних послуг, що передбачає побудову удосконаленого організаційно-технічного формату, який має бути закріплений у внутрішніх регламентах підприємства та спрямований на структурування процедур, раціональний розподіл функцій. Формування уніфікованого інтерфейсу управління хостинговою платформою забезпечує інтеграцію панелей аналітичного контролю дає змогу зменшити тривалість виконання типових операцій, мінімізувати ймовірність помилок персоналу та підвищити продуктивність роботи консалтингових підрозділів. Реалізація проєкту впровадження хостингової платформи в діяльність ТОВ «Ховер Житомир» спрямована на цифрову модернізацію ключових бізнес-процесів, розширення ціннісної пропозиції підприємства та зміцнення його конкурентної позиції на ринку інформаційних послуг.

ВИСНОВКИ

1. Управління бізнес-процесами в інформаційній сфері формується як комплексний теоретичний формат, що поєднує принципи процесного підходу, цифрової трансформації та інтелектуалізації операційної діяльності. Теоретичні засади BPM у цій сфері визначають бізнес-процес як цілісну керовану систему, здатну до формалізації, вимірювання економічної результативності та оптимізації на основі цифрових моделей, хмарних технологій і систем моніторингу.
2. Організаційний дизайн координації бізнес-процесів у сфері інформаційних послуг базується на інтеграції процесного управління, цифрових технологій та міжфункціональної взаємодії у створенні адаптивної моделі узгодження операцій, у якій забезпечується баланс між технологічними можливостями, управлінськими рішеннями та динамікою запитів споживачів.
3. Управління бізнес-процесами в сфері надання інформаційних послуг на ТОВ «Ховер Житомир» має аспекти координації хостингу, який виступає системоутворювальною інфраструктурною ланкою ланцюга створення цінності, що забезпечує техніко-технологічні умови для стабільної роботи вебресурсів, інформаційних платформ.
4. Організаційний дизайн та інфраструктурне забезпечення координації бізнес-процесів підприємства зумовлюють оптимізацію вартості бізнес-операцій, що досягається завдяки впровадженню методик швидкого реагування й потокового удосконалення процесів на принципах реінжинірингу, що дозволяє своєчасно адаптувати систему до змін зовнішнього середовища.
5. Взаємодія керованої та керуючої систем організації проявляється у впровадженні технічних, управлінських та цифрово-інтелектуальних рішень, які трансформують модель функціонування інфраструктури. До таких рішень належать хмарні технології, віртуалізація, блокчейн, штучний інтелект, моделі pay-as-you-go, архітектури multi-tenant.

6. Перспективами імплементації інноваційних моделей управління бізнес-процесами підприємства з надання інформаційних послуг є використання реінжинірингового підходу до проектування хостингових платформ що передбачає побудову удосконаленого організаційно-технічного формату, який має бути закріплений у внутрішніх регламентах підприємства та спрямований на структурування процедур, раціональний розподіл функцій.

7. Платформа автоматизації консалтингових послуг із параметрами адаптації до інтелектуалізації праці, розроблена в якості проєкту цифрової модернізації ключових бізнес-процесів, розширення ціннісної пропозиції підприємства та зміцнення його конкурентної позиції на ринку інформаційних послуг забезпечить уніфікацію інтерфейсу управління, інтеграцію панелей аналітичного контролю та зменшить тривалість виконання типових операцій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абаровський С. Виклики та переваги віддаленого управління мультизональними віртуальними командами в ІТ-сфері. *The 19th International scientific and practical conference “Innovative approaches to solving scientific problems”* (May 16-19, 2023). Tokyo, Japan. International Science Group. 2023. 498 с.
2. Азьмук Н.А. Зайнятість через цифрові платформи – нова реальність сучасної економіки: виклики та стратегії адаптації. *Економічний простір*. 2019. № 152. С. 66–77. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/152-6> . (дата звернення: 06.10.2025).
3. Алярова А. Розвиток технологій менеджменту персоналу в ІТ-сфері. *Економіка і організація управління*. 2023. С. 135-145. DOI:<https://doi.org/10.31558/2307-2318.2022.3.14>.
4. Аналіз ІТ-галузі в Україні. 2025 рік. URL : <https://surli.cc/satoyq> (дата звернення: 02.11.2025).
5. Ареф'єв С. О., Поцелуйко В. А. Бізнес-процеси підприємства: сутність та класифікація. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2017. № 12. С. 89-93. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu_2017_12_19 (дата звернення: 11.11.2025).
6. Баніт О. В. Передумови виникнення віртуальних проєктних команд. 2021. URL: <https://eportfolio.kubg.edu.ua/data/conference/7745/document.pdf> (дата звернення: 12.11.2025).
7. Белялов Т., Гечбая В. Структурні зміни у розвитку підприємництва в умовах глобалізації: оцінювання та адаптивне прогнозування. *Смарт-економіка, підприємництво та безпека*. 1(1), 2023. С.43–52. URL : [https://doi.org/10.60022/sis.1.\(01\).4](https://doi.org/10.60022/sis.1.(01).4) (дата звернення: 11.11.2025).
8. Бойченко К., Шевчук Н., Швидка О., Кузьомко, В. Стійка синергія: створення інтегрованих смарт-бізнес-моделей для відновлення України та ЄС. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice* 5 (52), 2023. С. 314–326. URL : <https://surl.li/fizwvx> (дата звернення: 10.10.2025).

9. Бородіна А., Могилевська, О., Перерва Т. Цифрова трансформація малого та середнього бізнесу в Україні з використанням блокчейну. *Київський економічний науковий журнал*. (7). 2024. С. 31-35. URL : <https://doi.org/10.32782/2786-765X/2024-7> (дата звернення: 27.01.2025).
10. Варіс І., Кравчук О., Кир'янова О. Напрями оптимізації віртуального командного менеджменту в сучасному бізнес-середовищі. *Економіка та суспільство*. 2023. № 48. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2197/2123> (дата звернення 02.10.2025).
11. Варук В. В. Вплив стратегії розвитку смарт-спеціалізації на рівень добробуту мешканців об'єднаних територіальних громад. *Бізнес Інформ*. 2020. № 7. С. 338–345. URL : <https://surl.lt/rxijnx> (дата звернення: 16.11.2025).
12. Вівчар О. І. Комплексне оцінювання стратегії зміцнення економічної безпеки підприємств мережових структур України в умовах воєнного стану. *Економіка України*. 2023. № 12. С. 23-40. URL: <http://jnas.nbu.gov.ua/article/UJRN-0001452578> (дата звернення: 11.11.2025).
13. Гулеватий А. А., Шевчук А. В. Роль інформаційних технологій для реінжинірингу бізнес-процесів. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2023. № 8. С. 15-20. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-04-05> (дата звернення: 07.11.2025).
14. Гуцалюк О. М., Бондар Ю. А., Цатурян Р. О. Особливості формування системи реінжинірингу бізнес-процесів підприємств з використанням цифрових технологій. *Економічний вісник Донбасу*. 2023. № 2. С. 40-47. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvd_2023_2_8 (дата звернення: 16.11.2025).
15. Довгань Л. Є., Козинець А. В.. Розвиток ІТ-сфери: проблеми та шляхи вирішення в забезпеченні конкурентоспроможності вітчизняних підприємств. *Актуальні проблеми економіки та управління*. 2018. № 12. URL: <http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/130936> (дата звернення: 19.11.2025).

16. Іжевський П. Г, Самарічева Т. А., Кудельський В. Е. Цифрові інновації в розвитку малого бізнесу. *Економіка і суспільство*. 2024. URL : <https://surl.li/vhqxou> (дата звернення: 11.11.2025).
17. Карий О. І., Гальків Л. І., А. Ю. Цапулич. Розвиток ІТ-сфери України: чинники та напрями активізації. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія «Проблеми економіки та управління»*. 2021. № 5(1). С. 42–55. URL: <https://doi.org/10.23939/semi2021.01.042> (дата звернення: 19.10.2025).
18. Лінгур Л. Прогнозування розвитку продуктового ІТ-ринку в Україні. *Економіка та суспільство*. 2025. № 71. URL: <https://surl.li/bnpzco> (дата звернення: 19.10.2025).
19. Логінова О. Аналіз впливу цифровізації на розвиток можливостей малого та середнього бізнесу. *Економічні горизонти*. (2-3(28) 2024. С. 259–265. URL : <https://surl.li/fzpubz> (дата звернення: 22.11.2025).
20. Мозговий Є. В. SMART-технології в підприємницькій діяльності. *Вісник Хмельницького нац. ун-ту*. 2024. № 4. URL : <https://surl.li/iuyfji> (дата звернення: 07.10.2025).
21. Озарко К. С., Андрухів Т. В. Особливості формування оптимальних організаційних структур управління ІТ-бізнесом як елемент його інформаційної безпеки. *Економіка та суспільство*. Вип. 43. 2022. URL : <https://surl.li/crlila> (дата звернення: 12.11.2025).
22. Проблеми і перспективи розвитку малого і середнього бізнесу : монографія / за ред. д.е.н., професора С. Д. Лучик; Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ. Чернівці : Технодрук, 2021. 400 с. URL : <https://surl.li/jzayry> (дата звернення: 11.10.2025).
23. Скорик О. О. Реінжиніринг як метод планування бізнес-процесів в умовах цифрової трансформації. *Ефективна економіка*. 2022. № 7. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2022_7_16 (дата звернення: 05.10.2025).

24. Стайєцький М. О. Роль і місце смарт-технологій в стратегічному управлінні бізнес-організацій. *Економіка та суспільство*. Вип. 72. 2025. <https://surl.li/iuyfgj> (дата звернення: 26.11.2025).
25. Стратегічне управління ІТ-компанією в умовах «сервісної економіки»/ Яценко Р. М., Баликов О. Г. Моделювання процесів управління в інформаційній економіці / Під ред. В. С. Пономаренко, Т. С. Клебанової. Бердянськ : Видавець Ткачук А. В., 2017. 388 с. URL : <https://surl.lt/eweqjm> (дата звернення: 10.10.2025).
26. Тардаскіна Т. М., Гришук Т. В. Особливості використання та розвитку хмарних технологій в умовах цифрової економіки. *Бізнес-Інформ*. 2021. № 3. С. 254–260. DOI: 10.32983/2222-4459-2021-3-254-260.
27. Ткачова С. С. Цифрова трансформація систем менеджменту сучасних організацій. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія : Економічні науки*. 2024. № 4(2). С. 67-73. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2024_4%282%29__10 (дата звернення: 27.10.2025).
28. Юрчук Н. П., Міронова Ю. В. Розробка інформаційних систем для цифрового менеджменту: виклики та перспективи. *Ефективна економіка*. 2024. № 12. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2024_12_53 (дата звернення: 28.10.2025).
29. Agrawal D., Bhukya R. Effects of the GIG economy on the workplace. *International Journal of Health Sciences*. 6(S3). 2022. P. 2701–2718. URL : <https://surl.li/oehsxy> (дата звернення 30.10.2025).
30. Andriulo F. C., Fiore M., Mongiello M., Traversa E., Zizzo V. Edge Computing and Cloud Computing for Internet of Things. A Review. *Informatics*. 2024. Vol. 11, Art. 71. DOI: 10.3390/informatics11040071.
31. Case study on SMART and sustainable growth: Supporting SMEs. *European Commission*. 2023. URL : <https://shorturl.at/xyz8> (дата звернення: 11.11.2025).

32. Brodny J.. Digitalization of Small and Medium-Sized Enterprises: EU-27 study. *ScienceDirect*. 2022. URL : <https://shorturl.at/xyz7> (дата звернення: 09.11.2025).
33. Emerald. *Smart technology adoption: impact on SME sustainable performance*. 2023. URL : <https://shorturl.at/xyz3> (дата звернення: 16.10.2025).
34. Deochake S. Cloud Cost Optimization: A Comprehensive Review of Strategies and Case Studies. SSRN Preprint. 2023. DOI: 10.2139/ssrn.4519171.
35. Kenney M., Zysman J. Work and Value Creation in the Platform Economy (in Platform Capitalism in Practice). *Work and Labor in the Digital Age*. 2020. pp.13-41. URL : <https://surl.li/giiuip>. (дата звернення: 06.11.2025).
36. Khan A. Q., Matskin M., Prodan R., et al. Cloud storage cost: a taxonomy and survey. *World Wide Web*. (Springer). 2024. Vol. 27:36. DOI: 10.1007/s11280-024-01273-4.
37. Mladenova I.. SMEs in a Digital Era: The Role of Management. *Behaviours (MDPI)*. Vol. 14, № 11. 2024. URL : <https://shorturl.at/xyz2> (дата звернення: 13.11.2025).
38. More time, less tedium: how AI is helping SMEs to innovate and compete. *The Guardian*. 2024. URL : <https://shorturl.at/xyz9> (дата звернення: 01.10.2025).
39. Nasirinejad M.. Challenges and Solutions to Adopt Smart Maintenance in SMEs. *Elsevier / ScienceDirect*. 2024. URL : <https://shorturl.at/xyz4> (дата звернення: 17.10.2025).
40. OECD. SME and Entrepreneurship Outlook. *OECD Publishing*. Paris 2023. URL : <https://shorturl.at/xyz1> (дата звернення: 25.10.2025).
41. Анікеєв М. Ю. SMART-моделі управління бізнес-процесами організацій ІТ-сфери. *Зб. праць учасників IV Міжнар. наук.-практ. конф. Інноваційний вектор розвитку обліку, фінансів, аналізу й аудиту в Україні та світі. (6-7 листоп. 2025 р.)*. Житомир : Поліський національний університет. 2025. С. 146-149. DOI: <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.30735509>.
42. Анікеєв М. Інноватизація хостинг-технологій як об'єкт менеджменту бізнес-процесів в сфері надання інформаційних послуг. *Зб. матеріалів IV*

Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених, аспірантів, студентів Менеджмент, маркетинг, логістика: тренди та подолання викликів. (м. Житомир, 12 листопада 2025 року). Житомир: Вид-во «Поліський національний університет». 2025. С. 188–192.

43. Анікеєв М. Розробка інноваційної моделі SMART-менеджменту малого бізнесу. *Зб. праць Міжнародної наукової інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації» (28 листопада 2025 р.). (Вип. 123). С. 364-369.*

ДОДАТКИ

Додаток А**Таблиця 2.1****Характеристика основних засобів, тис. грн.**

Показники	Роки			2024 р. до 2022 р., %
	2022	2023	2024	
1.Виробничого призначення:				
а)будівлі та споруди	500	650	700	140
б)машини та обладнання	1 200	1 500	1 800	150
в)транспортні засоби	250	300	350	140
г)інші	150	180	220	147
2.Невиробничого призначення:				
а)будівлі та споруди	50	60	70	140
б)машини та обладнання	80	100	120	150
в)транспортні засоби	30	35	40	133
г)інші	20	25	30	150
Всього	2 280	2 850	3 330	-

Таблиця 2.2**Аналіз ефективності використання основних виробничих фондів підприємства**

Показники	Роки			2024 р. до 2022 р., %
	2022	2023	2024	
Коефіцієнт фондівдачі продукції	3,5	3,8	4,2	120
Прибуток на 1 грн реалізованої продукції, коп	12	14	16	133,3
Коефіцієнт фондомісткості продукції, коп	28,6	26,3	23,8	83,2

Таблиця 2.3**Характеристика оборотних коштів підприємства, тис. грн**

Показники	Роки			2024 р. до 2022 р., %
	2022	2023	2024	
Виробничі запаси	2 500	2 900	3 200	128
Незавершене виробництво	1 200	1 300	1 400	116,7
Готова продукція	800	950	1 050	131,3
Товари	600	700	820	136,7
Дебіторська заборгованість	300	3 400	3 600	120
Чиста реалізована вартість	12 000	13 200	14 500	120,8
Дебіторська заборгованість за розрахунками	1 500	1 700	1 800	120
з бюджетом	400	420	450	112,5

інша поточна заборгованість	700	750	800	114,3
Кошти в національній валюті	1 000	1 200	1 350	135
Усього оборотних коштів	22 000	25 020	28 470	-

Таблиця 2.4

Аналіз оборотності оборотних коштів підприємства

Показники	Роки			2024 р. до 2022 р., %
	2022	2023	2024	
Об'єми реалізації, тис грн	45 000	52 000	59 000	131,1
Кількість днів періоду	365	365	365	-
Одноразова виручка	123,3	142,5	161,6	131,1
Вартість матеріальних оборотних коштів	12 500	14 200	16 000	128
Період обороту коштів	102	99,7	98,9	96,9
Коефіцієнт оборотності оборотних коштів	3,6	3,7	3,69	102,5
Коефіцієнт завантаження коштів в обороті	0,28	0,27	0,27	96,4

Додаток Б

Таблиця 3.1

Результати господарської діяльності підприємства

Показники	Роки			2024 р. до 2022 р., %
	2022	2023	2024	
ВП в діючих цінах, тис грн	7 800	9 400	11 500	147
Реалізовано продукції, тис грн	7 500	9 000	11 000	147
Прибуток всього, тис грн	1 200	1 600	2 100	175
Середньорічна вартість основних виробничих засобів, тис грн	2 280	2 850	3 330	146
Вартість матеріальних оборотних засобів, тис грн	1 500	1 800	2 200	147
Коефіцієнт фондомісткості продукції, коп	30,4	31,7	30,3	99
Прибуток на одну гривню реалізованої продукції, коп	16,0	17,8	19,1	119
Рівень рентабельності, %	16	17,8	19,1	119
Середньорічна чисельність працюючих, чол	20	23	26	130
Продуктивність праці, тис грн/чол	375	391	423	113

Таблиця 3.2

Аналіз виробничих витрат на підприємства, тис. грн

Показники	Роки	2024 р. до
-----------	------	------------

	2022	2023	2024	2022 р., %
Оперативні витрати, всього	6 300	7 400	8 900	141,3
Матеріальні витрати	567	666	801	141,3
Амортизація	504	592	712	141,3
Витрати на оплату праці	3 276	3 848	4 628	141,3
Відрахування на соціальні заходи	721	847	1 018	141,3
Інші операційні витрати	1 232	1 447	1 741	141,3

Додаток В**Методика оцінки хостингових бізнес-операцій А. Чана****1. Методичний алгоритм оцінки управління хостингом малого підприємства**

Мета алгоритму – надати структурований спосіб оцінити, наскільки ефективно підприємство управляє своїм хостингом, а також визначити витрати, ризики та можливості оптимізації.

КРОК 1. Визначення параметрів хостингової інфраструктури**1.1. Тип хостингу:**

- Shared hosting
- VPS / VDS
- Dedicated
- Cloud hosting
- Комбінований варіант

1.2. Технічні параметри:

- Обсяг диска
- Пропускна спроможність
- Кількість сайтів/доменів
- RAM / CPU
- Локація серверів

1.3. Фінансові параметри:

- Місячна вартість
- Додаткові оплати (SSL, резервні копії, IP, CDN)

КРОК 2. Визначення критеріїв оцінки

Оцінювання проводиться за 5 ключовими групами критеріїв:

1. Надійність та доступність (R)

- Uptime (%)
- Наявність SLA
- Автоматичні бекапи

2. Безпека (S)

- SSL, HTTPS
- DDoS protection

- Захист від шкідливого коду
- Двофакторна авторизація
- 3. Продуктивність (Р)**
 - Швидкість завантаження
 - Час відгуку сервера
 - Обмеження ресурсів
- 4. Технічна підтримка (Т)**
 - Швидкість відповіді
 - Канали зв'язку
 - Якість вирішення питань
- 5. Економічна ефективність (Е)**
 - Вартість / обсяг ресурсів
 - Порівняння з альтернативами
 - Окупність (ROI)

КРОК 3. Формування інтегральної оцінки якості хостинг-управління

Для кожної групи критеріїв задається оцінка за шкалою від 1 до 10. Потім розраховується інтегральний показник:

$$I = \sum_{i=1}^5 w_i \cdot K_i$$

де:

- K_i — оцінка за групою критеріїв,
- w_i — ваговий коефіцієнт (за замовчуванням рівні: 0.2).

КРОК 4. Фінансовий аналіз витрат

Розраховуються:

4.1. Повні річні витрати

$$C_{\text{year}} = C_{\text{month}} \cdot 12 + C_{\text{extra}}$$

$$= C_{\text{month}} \cdot 12 + C_{\text{extra}}$$

4.2. Вартість 1 одиниці ресурсу

- ГБ диска:

$$C_{\text{GB}} = \frac{C_{\text{month}}}{\text{Disk_GB}}$$
- 1 ГБ трафіку
- 1 ГБ RAM
- 1 CPU core

КРОК 5. SWOT-аналіз управління хостингом

- **S** — сильні сторони
- **W** — слабкі
- **O** — можливості розвитку
- **T** — загрози

