

УДК 65.011.56

*Зоряна Дзуліт*  
*Тетяна Лучникова*

**СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ  
В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЯМИ: ВИКОРИСТАННЯ  
У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ CRM-СИСТЕМИ «ПАРУС –  
МЕНЕДЖМЕНТ ТА МАРКЕТИНГ» КОРПОРАЦІЇ «ПАРУС»**

*У статті представлений теоретичний аналіз сутності та завдань інформаційних систем, досліджена необхідність та стримуючі фактори їх запровадження і використання в управлінні організаціями. Визначено основні аспекти використання в навчальному процесі програмного забезпечення «ПАРУС – ПІДПРИЄМСТВО 7.40» CRM-модуль «Парус-Менеджмент та Маркетинг» корпорації «Парус».*

*Ключові слова:* інформаційні системи, інформаційні технології, програмне забезпечення, автоматизовані інформаційні системи.

*В статті представлений теоретичний аналіз сутності і задач інформаційних систем, досліджена необхідність і стримуючі фактори їх впровадження і використання в управлінні організаціями. Визначено основні аспекти використання в навчальному процесі програмного забезпечення «ПАРУС – ПІДПРИЄМСТВО 7.40» CRM-модуль «Парус-Менеджмент та Маркетинг» корпорації «Парус».*

*Ключевые слова:* информационные системы, информационные технологии, программное обеспечение, автоматизированные информационные системы.

*The article presents a theoretical analysis of the nature and objectives of information systems, investigated the need and constraints of their introduction and use in the management of organizations. The main aspects using of software «PARUS – Enterprise 7.40» CRM-module «Parus – Management and Marketing» corporation «Parus» in educational process.*

*Keywords:* information systems, information technology, software, computerized information systems.

**Постановка проблеми.** Рациональне врахування впливу різновекторних факторів, а також особливостей розвитку держави потребує розроблення скоординованих заходів щодо розвитку інформаційного суспільства та суспільства знань. З цією метою необхідно об'єднати зусилля держави, бізнесу та громадянського суспільства. На даний час для більшості держав розвиток інформаційного суспільства є одним з національних пріоритетів. При цьому інформаційні технології є необхідним інструментом соціально-економічного прогресу, одним з основних чинників інноваційного розвитку економіки.

© Дзуліт З. П., Лучникова Т. П., 2013

Результати застосування міжнародного досвіду свідчать, що цифрові технології стали рушійною силою соціально-економічного розвитку, відновлення економіки багатьох держав світу та визначають основу сталого розвитку в майбутньому.

Розвинуті держави світу на межі ХХ–ХХІ ст. поставили собі за мету прискорений перехід до нового етапу розвитку – інформаційного суспільства, що дасть змогу забезпечити рівень суспільного добробуту, здійснити перехід від економіки з паливно-сировинною спрямованістю до економіки, заснованої на знаннях, досягти скорочення числа загроз національній безпеці, залучити громадян до всіх благ інформаційного суспільства.

Сьогодні відбувається глобальний перехід від індустріального суспільства до інформаційного, розвиток якого безпосередньо пов'язаний з інтенсифікацією інформаційних процесів, необхідністю збору, обробки і передачі величезних об'ємів інформації, перетворенням інформації у товар, як правило, значної вартості.

На сьогоднішній день для виконання першочергового завдання керівника будь-якої організації, а саме: підвищення ефективності його роботи, є використання інформаційних систем і технологій. Інформаційні технології впливають на: підвищення якості та кількості послуг, значне скорочення інвестиційних та управлінських витрат; розширення доступу до інформації з боку більшої кількості користувачів і удосконалення можливостей одержання, збереження, поширення інформації з використанням різноманітних джерел; підвищення ефективності економічних контактів; створення нових можливостей в управлінні підприємством. Автоматизовані інформаційні системи і нові технології дають можливість оптимізувати і раціоналізувати управлінські функції, відкривають нові шляхи побудови збалансованого суспільства, вдосконалюючи всі сфери його життя і діяльності.

Впровадження автоматизованих інформаційних систем дозволяє у десятки і сотні раз збільшити швидкість і якість обробки економічної та управлінської інформації при мінімальних затратах людських ресурсів. Громіздкий паперовий документообіг замінив багатофункціональний і оперативний електронний процес. Це дає можливість забезпечити високий рівень гнучкості виробництва, його здатність миттєво реагувати на потреби ринку [4]. Проте сьогодні ще не всі організації автоматизували виконання завдань, пов'язаних зі специфікою їх діяльності, що викликане існуванням певних проблем, що і зумовлює актуальність теми дослідження.

На ринку праці особливо гостро відчувається брак кваліфікованих управлінських кадрів, значення галузевої та вузівської науки. Вивчення таких економічних дисциплін, як економіка підприємства, бухгалтерський облік і аудит, фінанси, менеджмент організацій та менеджмент зовнішньоекономічної діяльності, маркетинг і логістика, інформаційні системи і технології в управлінні організацією та інформаційні системи в менеджменті, неможливо уявити без використання відповідного програмного забезпечення та знань у користуванні сучасних інформаційних систем і технологій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблематикою запровадження та використання інформаційних систем і технологій в управлінні організаціями присвячені праці вітчизняних науковців: А.Є.Батюк, К.М.Обельовська, І. М. Огородник, Л. П. Фабрі, М.Г.Твердохліб, І.С.Вовчак, В.С.Пономаренко, І. В. Гордієнко, В. М. Гужва та ін. Інформаційні системи і технології характеризуються коротким життєвим циклом, що обумовлює потребу в постійному оновленні програмних продуктів та їх впровадженні при викладанні навчальних дисциплін, пов'язаних з інформаційними системами і технологіями.

**Мета статті.** Висвітлити основні аспекти використання програмного продукту «ПАРУС – ПІДПРИЄМСТВО 7.40» CRM-модуль «Парус-Менеджмент та Маркетинг» корпорації «Парус» при викладанні дисциплін, пов'язаних з вивченням інформаційних систем (ІС) та технологій.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Стрімкий попит в ринкових умовах на інформацію та інформаційні послуги зумовив те, що сучасна технологія опрацювання інформації орієнтована на застосування досить широкого спектра технічних засобів, і насамперед електронних обчислювальних машин і засобів комунікацій. На їх основі створюються обчислювальні системи і мережі різних конфігурацій не тільки для накопичення, збереження, переопрацювання інформації, а й для максимального наближення термінальних пристроїв до робочого місця фахівця або керівника, який приймає управлінське рішення.

Основу сучасних інформаційних систем становлять такі технічні досягнення [1]:

- застосування засобів накопичення інформації: швидкодіючих пристроїв пам'яті, магнітних та оптичних дисків;

- розвиток засобів зв'язку, що забезпечують доставляння інформації практично в будь-яку точку земної кулі без суттєвих обмежень у часі та відстані, широке охоплення населення засобами зв'язку (радіомовлення, телебачення, комп'ютерні мережі, супутниковий зв'язок, телефонний зв'язок);

- можливість автоматизованої обробки інформації за допомогою комп'ютера за заданими алгоритмами (сортування, класифікація, подання в потрібній формі).

Місія інформаційної системи полягає в підготовці і наданні інформації, необхідної для забезпечення ефективного управління всіма ресурсами підприємства чи організації, створення інформаційного і технічного середовища для управління організацією.

Використання інформаційних технологій для управління організацією підвищує її конкурентоспроможність за рахунок швидкої адаптації до змін ринкової кон'юнктури і дає змогу [1]:

- підвищити ефективність управління організацією через забезпечення керівників та спеціалістів максимально повною, оперативною і достовірною інформацією на основі єдиного банку даних;

- покращити якість діловодства за допомогою оптимізації і стандартизації документообігу, автоматизації найбільш трудомістких його процедур;

- знизити витрати на ведення управлінської діяльності за рахунок автоматичного процесу обробки інформації, регламентації і спрощення доступу працівників організації до необхідної інформації, а також змінити характер праці цих працівників (вивільнити їх для творчої роботи);

- аналізувати менеджерам різних рівнів діяльність своїх підрозділів і оперативно подавати звіти для керівництва;

- підвищити рівень безпеки і цілісності даних на всіх етапах обробки інформації тощо.

Сучасні підприємства просто не можуть ефективно та рентабельно працювати без застосування нових технологій у своїй діяльності. А це, у свою чергу, потребує відповідних знань від працівників цього підприємства, для яких головним принципом професійного росту та адекватного використання своїх інтелектуальних ресурсів відтепер стає принцип – «освіта протягом усього життя». З іншого боку, нові технології не тільки потребують від людини певних навичок і знань та постійного їхнього оновлення, а й відкривають «нові можливості щодо якості професійного

життя» цих людей, тобто створюють найсприятливіші умови для оптимального, з огляду суті та часу, оновлення професійних знань. Людина стає дійсним суб'єктом економіки нового типу, та відтепер все залежить тільки від неї – від її пріоритетів, цілей та цінностей. Ця нова економіка зростає на людських професійних якостях та опосередковано спрямована на людське самовдосконалення, що необхідно і самій людині, і самій економіці.

Парадокс сучасності полягає в тому, що в нову добу людина, з одного боку, залежить від технологічного розвитку власного суспільства, а з іншого боку, вона сама відповідає за своє майбутнє, яке творить своїм інтелектом та здатністю до самовдосконалення.

Необхідно відмітити, що в Україні спостерігається складний стан впровадження інформаційних систем і технологій порівняно із світовими тенденціями, це пояснюється тим, що [2]:

- відсутня належна координація зусиль державного і приватного секторів економіки з метою ефективного використання наявних ресурсів;
- ефективність використання фінансових, матеріальних, кадрових ресурсів, спрямованих на інформатизацію, впровадження інформаційних технологій та їх використання в управлінні організаціями різних сфер економіки є низькою;
- спостерігається наявне відставання у впровадженні технологій електронного бізнесу, використанні безготівкових розрахунків за товари і послуги тощо;
- рівень інформатизації окремих галузей економіки, деяких регіонів держави є низьким;
- розвиток нормативно-правової бази інформаційної сфери недостатній;
- створення інфраструктури для надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним і фізичним особам інформаційних послуг з використанням мережі Інтернет відбувається повільно;
- рівень комп'ютерної та інформаційної грамотності населення є недостатнім, впровадження нових методів навчання із застосуванням сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій – повільним;
- рівень державної підтримки виробництва засобів інформатизації, програмних засобів та впровадження ІКТ є недостатнім, що не забезпечує всіх потреб економіки і суспільного життя.

В стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р.) [3], зокрема наводяться результати міжнародних досліджень щодо рейтингів України за окремими індексами, що стосуються впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, і становлять:

1. Глобальний індекс конкурентоспроможності 2011-2012 (WEF Global Competitiveness Index) – 82 місце із 142 держав.
2. Індекс технологічної готовності 2011-2012 (WEF Technological Readiness Index) – 82 місце із 142 держав.
3. Індекс мережевої готовності 2011-2012 (WEF Networked Readiness Index) – 75 місце із 142 держав.
4. Готовність уряду (Government readiness) – 122 місце із 138 держав.
5. Використання урядом інформаційно-комунікаційних технологій (Government usage) – 75 місце із 138 держав.
6. Рейтинг за електронною готовністю 2010 (EIU eReadiness Ranking) – 64 місце із 70 держав.

7. Індекс електронного уряду ООН 2012 (UN e-Government Index) – 68 місце із 193 держав.

Розглянемо стан використання сучасних програмних продуктів у навчальному процесі.

Вищі навчальні заклади часто мають у своєму розпорядженні або неякісні програмні продукти (неліцензійні чи морально застарілі), або не мають підтримки з боку розробника систем (навчання, методичні матеріали та ін.). Постає потреба в тісній співпраці вищих навчальних закладів та компаній – розробників програмного забезпечення у підготовці висококваліфікованих фахівців.

Науково-методичним центром вищої освіти Міністерства освіти і науки України затверджено програмні продукти корпорації Парус для розповсюдження у вищих навчальних закладах для підготовки фахівців з вищою освітою в Україні (лист № 14/18.2-888 від 22.05.03) [6].

Сьогодні програмне забезпечення «Парус» у навчальному процесі використовують більше 650 ВНЗ по всій території України [5]. У навчальному центрі Корпорації в Києві та на базі вищих навчальних закладів – партнерів проводяться різні тренінги, де викладачі проходять навчання основам роботи з різними програмними продуктами, здають кваліфікаційні тести, за результатами яких отримують сертифікати користувача-методиста з правом викладання «Парус».

Метою програми «Корпорація ПАРУС – ВУЗам України» є допомога навчальним закладам I-IV ступеня акредитації та учбовим центрам у підготовці висококваліфікованих спеціалістів у галузі економіки, маркетингу, фінансів та права з використанням інформаційних технологій.

Участь у програмі «Корпорація ПАРУС – для навчальних закладів України» надає викладачам і студентам навчальних закладів низку переваг [5]:

- викладачі мають можливість, не витрачаючи коштів, підвищити свої знання в області інформаційних технологій, і тим самим підняти свій рейтинг. Кваліфікація підтверджується відповідним документом;
- студентам і слухачам також надається прекрасна можливість отримати необхідні знання в стінах навчального закладу, і підтвердити свою високу кваліфікацію документом (сертифікатом), який може зіграти важливу роль при працевлаштуванні майбутнього фахівця;
- корпорація ПАРУС у рамках програми проводить багато конкурсів, участь в яких передбачає деяку матеріальну зацікавленість студентів та учнів у підвищенні своєї успішності, а також передбачається нагородження грошовими грантами викладачів, які проявили ретельність у розробці методик викладання програмних продуктів «Парус»;
- в рамках програми корпорація безкоштовно надає ВУЗам-партнерам програмні продукти для впровадження в навчальний процес, методичні матеріали, консультації, допомогу за «гарячою лінією», проводить навчання, тренінги та сертифікацію викладачів і студентів, а також проводить щорічні конкурси на кращі студентські курсові та дипломні роботи і найкращі методичні розробки від викладачів.

У 2012 р. викладачі факультету економіки і менеджменту Державного економіко-технологічного університету транспорту в рамках співпраці з корпорацією «Парус» за програмою «Корпорація «Парус» – для навчальних закладів України», пройшли курс навчання програмного забезпечення «Парус – Підприємство 7.40» CRM – модуль «Менеджмент та Маркетинг». За результатами кваліфікаційного тесту, співробітники нашого закладу отримали сертифікати користувача цього програмного забезпечення.

---

## ІНШІ СФЕРИ ЕКОНОМІКИ

Сертифікат корпорації «Парус» – це підтвердження придбання навичок роботи з сучасними інформаційними технологіями в галузі бізнесу, що істотно підвищує вагу фахівця на ринку праці, підтверджує його високу кваліфікацію і дозволяє стати незамінним фахівцем. Його можна отримати після проходження курсу навчання в навчальному закладі чи навчальному центрі корпорації «Парус», або після самостійного вивчення. Після закінчення навчання необхідно здати кваліфікаційний тест на знання конкретного програмного продукту (продуктів). У разі успішного проходження тестування слухач отримує сертифікат користувача ПП «Парус».

Викладачі кафедри «Менеджмент організацій і логістики» проводять практичні та лабораторні заняття з дисциплін «Інформаційні системи і менеджменті» та «Інформаційні системи і технології в управлінні організацією» з використання CRM-системи «Парус-Менеджмент та Маркетинг». Отже, на заняттях студенти економічних спеціальностей мають змогу опанувати сучасні інформаційні системи і технології з використання програмного забезпечення «ПАРУС – ПІДПРИЄМСТВО 7.40».

В навчальному процесі на заняттях студенти економічних спеціальностей мають змогу опанувати сучасні інформаційні системи і технології з використання програмного забезпечення «ПАРУС – ПІДПРИЄМСТВО 7.40». Майбутні спеціалісти, магістри вивчають сучасні інформаційні дисципліни та створюють віртуальне підприємство на базі програмних продуктів корпорації ПАРУС.

Парус-Менеджмент і Маркетинг – CRM-система призначена для автоматизації роботи менеджерів з продажу та обслуговування клієнтів, а також співробітників відділів маркетингу. Цей модуль призначений для налаштування основних бізнес-процесів по роботі з клієнтами різних підрозділів компанії. Розглянемо основні розділи та функції системи «Парус – Менеджмент та Маркетинг» (табл. 1).

**Таблиця 1. Функції системи «Парус – Менеджмент та Маркетинг»**

Назви розділів	Основні функції
Клієнти і потенційні клієнти	Облік контрагентів та їх адрес; облік контактних осіб; групування та класифікація контрагентів; облік додаткових ознак і параметрів; історія покупок і уподобання; етапи та напрями робіт з контрагентами; хронологія взаємовідносин; організація розсилки (директ-мейл)
Проекти	Ведення проектів; планові і фактичні терміни; облік планових і фактичних обсягів робіт; складання графіку робіт; облік учасників проекту; розподіл відповідальних осіб за видами робіт; мережевий графік
Маркетинг і збут	Організація роботи з контрагентами в розрізі ведення контактів за напрямками робіт і відповідальними фахівцям; облік потенційних продажів; організація роботи телемаркетингу (Call-центру); організація розсилки (директ – мейл); облік і аналіз ефективності джерел ініціювання контактів; облік хроніки взаємовідносин у розрізі етапів роботи з контрагентами; підготовка договорів і комерційних пропозицій
Маркетингові акції	Планування та облік маркетингових заходів (цінові акції, виставки, семінари, форуми, конференції, тематичні розсилки); інформація про учасників; складання бюджету заходу; доходи (укладені договори, оплачені рахунки); облік витрат; облік роздаткового та рекламного матеріалу; друк списків і бейджиків учасників; розсилка запрошень; звіти за підсумками заходу та ін.

## ІНШІ СФЕРИ ЕКОНОМІКИ

	<i>Продовження табл. 1</i>
Маркетингові дослідження	Проведення маркетингових досліджень методом анкетування; зберігання анкет та аналіз результатів; формування звітів
Товари і послуги	Формування оборотів (планові і фактичні продажі) в розрізі груп товарів / послуг, продавців, клієнтів; формування звітів (обороту і переваги клієнтів)
Журнал сервісного обслуговування	Організація обліку надання послуг; гарантійне і післягарантійне обслуговування; складання графіку робіт з відповідальним фахівцем; контроль термінів та обсягів виконання робіт; облік робочого часу; організація оповіщень і розсилок; продовження обслуговування; формування рахунків і актів виконаних робіт; облік накладних витрат; інформація про вхідні звернення в розрізі карт обслуговування
Журнал звернень	Організація роботи ресепшн; облік вхідних звернень та адресне розподіл по відповідальних співробітниках; контроль відпрацювання звернень; постановка завдання
Журнал обліку робочого часу	Планування та облік робочого часу співробітників в розрізі офісних і виїзних видів робіт; формування графіків робочого часу; завантаження фахівців; інтеграція з контрольно-пропускною системою, а також системою контролю допуску в приміщення всередині офісу
Рекламації і заяви	Організація роботи служби контролю якості, облік рекламацій у розрізі товарів / послуг, співробітників, клієнтів (зауваження та відгуки); організація обліку заявок від клієнтів на виготовлення кінцевого товару згідно вимог клієнта; поетапне відстеження виконання замовлення; облік матеріалів і видів робіт; калькуляція замовлення; облік макетів, креслень, вимог (вкладені файли); облік листування в розрізі заявки; формування рахунків на підставі заявки; контроль термінів виконання і стану замовлення
Журнал доставки	Облік списків розсилок і доставки; організація розсилки по електронній пошті, звичайною поштою, факсом; організація роботи кур'єрської служби
Журнал накладних витрат	Облік витрат накладних витрат у розрізі клієнтів, співробітників і сервісного обслуговування; формування документів на оплату
Ціни реалізації	Облік товарів і послуг (фотозображення і характеристики товарів); собівартість; облік цін реалізації; тарифи (оптові, роздрібні, з доставкою та ін.), друк прайс-листів; історія зміни цін
Нагадування	Зведена таблиця нагадувань і оповіщень по поточному користувачеві в розрізі вхідних звернень, планових контактів, сервісних та проектних робіт, за що надійшли оплатах і днях народженням контактних осіб, станом на поточну дату. Облік подій ведеться у відповідних розділах системи.
Планувальник	Інструмент для планування роботи; календар контактів (з розділу «Маркетинг і Збут») і графіків робіт (з розділу «Журнал обліку робочого часу»).
Контактні особи	Реквізити та контактна інформація персон контрагентів (дата народження, категорії, адресу, реквізити документів; E-mail, ICQ, мобільний телефон тощо)
Документи	Вихідні рахунки на оплату; акти виконаних робіт; накладні на відпуск; вихідні податкові накладні; журнал платежів; реєстр договорів і комерційних пропозицій; друк документів і звітів; зберігання вкладених файлів

## ІНШІ СФЕРИ ЕКОНОМІКИ

Продовження табл. 1

Організації та матеріально відповідальні особи	Облік банківських і податкових реквізитів контрагентів; юридичні адреси; матеріально відповідальні особи
Архів документів	Облік документів зберігаються в архіві (історія видачі)
Співробітники	Реквізити та контактна інформація співробітників поточної компанії (дата народження, посада, домашня адреса, реквізити документів; E-mail, ICQ, мобільний телефон та ін.

Використання «Парус – Менеджмент та Маркетинг» дозволяє вирішувати три основні завдання [5]: управління взаємовідносинами з клієнтами на всіх етапах їх життєвого циклу; аналіз і управління роботою співробітників, як ключової складової в ланцюжку взаємодії «клієнт – компанія»; аналіз накопиченої інформації для підтримання прийняття управлінських рішень.

В практичній діяльності підприємства робота з цією системою сприяє формуванню єдиної інформаційної системи підтримки прийняття рішень, сприяє налагодженню зовнішніх та внутрішніх комунікацій, зменшує відсоток втрат ділової інформації, надає зручний та простий інструмент автоматизації роботи персоналу тощо.

Необхідно відмітити основні переваги використання цього модуля для керівництва підприємств, такі як: можливість поетапного відслідковування та кількісного вимірювання ефективності роботи кожного працівника та підрозділу в цілому; зменшення часу на проведення аналізу роботи співробітників, підрозділів і підприємства в цілому, аналізу ефективності просування конкретного товару чи послуги; постановка, контроль виконання завдань, відслідковування переадресації завдань тощо.

**Висновки.** Отже, в стінах Державного економіко-технологічного університету транспорту студенти економічних спеціальностей мають змогу отримувати кваліфіковані знання у сфері сучасних інформаційних технологій в управлінні організацією чи в менеджменті; опанувати, вивчати, працювати та використовувати сучасні інформаційні системи і технології на базі програмних продуктів корпорації Парус; підтверджувати отримані знання та високу кваліфікацію документом (сертифікатом), який може зіграти важливу роль при їх майбутньому працевлаштуванні.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Батюк А. Є., Девуліт З. П., Обельовська К. М., Огородник І. М., Фабрі Л. П. Інформаційні системи в менеджменті Навчальний посібник. – Львів: Національний університет «Львівська політехніка» (Інформаційно-видавничий центр «ІНТЕЛЕКТ + «Інституту післядипломної освіти), «Інтелект-Захід», 2004. – 520 с.
2. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» № 537-V від 09.01.2007 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.
3. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні» №386-р від 15.05.2013 р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-p>.
4. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ktmsh.at.ua/personal/Krasnopolska/ISTDK/Lecture\\_1.pdf](http://ktmsh.at.ua/personal/Krasnopolska/ISTDK/Lecture_1.pdf).
5. Офіційний сайт корпорації ПАРУС: <http://parus.ua/>.
6. Лист науково-методичного центру вищої освіти Міністерства освіти і науки України щодо затвердження програмних продуктів корпорації «Парус» для розповсюдження у вищих навчальних закладах для підготовки фахівців з вищою освітою в Україні за № 14/18.2-888 від 22.05.03 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://parus.ua/>.