

ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «КОНСТАНТА +»

М.В. Самойленко, Г.В. Пащенко

Резюме. В роботі постає задача вдосконалення інформаційного забезпечення ТОВ «Константа +». На розгляд було взято: відділ маркетингу та відділ кадрів, їхнє інформаційне забезпечення, основні проблеми, що виникли у процесі та шляхи їх вирішення. Також було взято справочинство усього підприємства, виявлено основні недоліки та запропоновано нові впровадження. Основні методи дослідження: аналітичний, вивчення літературних джерел, спостереження.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, документ, система електронного документообороту.

Використання сучасних інформаційних технологій у діяльності будь-якої сучасної організації є необхідною умовою підвищення ефективності її роботи. Розвиток технологій призводить до ускладнення процесів виробництва, прискорення процесу прийняття управлінських рішень. Прогрес сьогодні багато в чому визначається передовими інформаційними технологіями. У найбільш розвинених країнах, що переходять від індустріального до інформаційного суспільства, стрімкий розвиток інформаційних технологій проявляється в посиленні інформаційного забезпечення в економіці й управлінні, а також у постійній диверсифікованості інформаційного сектора.

Життєздатні системи управління повинні характеризуватись гнучкістю, мобільністю, здатністю адаптуватися й вчасно реагувати на зміни зовнішнього середовища, можливістю швидкої, комплексної перебудови на реалізацію нових завдань. Від цього значною мірою залежить стан окремих підприємств, результатів їхнього функціонування, збереження й збільшення економічного потенціалу регіонів та країни. В такій ситуації роль основної підсистеми управління починає грати інформаційне забезпечення управління всією виробничою господарською діяльністю підприємств.

Існує багато наукових досліджень впливу технологій на питання інформаційного забезпечення підприємств у сучасних умовах. Зокрема Ф.Ф. Бутинця, Д.П. Доманчука, М.І.Ковальчука, Н.А. Хруща, М.Г. Чумаченка та інших. Проте застосування новітніх засобів і інформаційних систем ставлять нові питання, які досі ще не вивчені повністю.

Метою даної статті є аналіз інформаційного забезпечення діяльності підприємств у сучасних умовах і шляхи його вдосконалення.

Предметом дослідження є інформаційні системи та технології, об'єктом дослідження – ТОВ «Константа +». Підприємство займається продажем опалювального оснащення.

Для того, щоб зрозуміти, яким чином можна вдосконалити інформаційне забезпечення, насамперед необхідно розглянути, наскільки підприємство забезпечене інформацією.

Інформаційне забезпечення включає сукупність єдиної системи показників:

- потоків інформації – варіантів організації документообігу;
- систем класифікації та кодування інформації;
- уніфіковану систему документації
- різні інформаційні масиви (файли), що зберігаються в машині та на машинних носіях з різним ступенем організації.

Розглянемо декілька напрямів інформаційного забезпечення (ІЗ) підприємства, а саме:

1. ІЗ відділу маркетингу
2. ІЗ справочинства
3. ІЗ кадрового менеджменту

Відділ маркетингу

Одним з ключових чинників, який може зробити істотний вплив на конкурентоспроможність пропозиції компанії, є відсутність черг на складі і швидкість обслуговування [1, с. 193].

Таким чином, реалізується модель взаємодії маркетингу і логістики шляхом постановки завдання для логістики: провести оптимізацію процесів обслуговування клієнтів на складському комплексі, при цьому критерієм оптимізації є мінімізація черги і мінімізація часу обслуговування.

В процесі аналізу ситуації було виявлено проблеми, а саме:

1. Відсутня необхідна кількість обслуговуючого персоналу і техніки, що здатні обслужити клієнтів під час «пікового» навантаження (що пояснюється надмірністю під час низького завантаження при їх великій вартості).

Причинами цього є:

- відсутній регламент процесів по доставках і перевезеннях з боку компанії, що викликає «пікові» навантаження, проте просте збільшення техніки і персоналу, здатні обробляти подібні «піки» суперечить одній з умов оптимізації - мінімізації витрат компанії;

- відсутнє ділення складу зони розвантаження, приймання, основного зберігання, комплектації замовлення і відвантаження, отже, з погляду клієнта функції вантаження складні і виконуються поволі.

2. Склад не є відкритою інформаційною системою, як наслідок немає зв'язку між основними підрозділами компанії, матеріальних потоків, що беруть участь у формуванні. У результаті клієнт виконує багато зайвих функцій, окрім втрати часу в черзі.

Технічні засоби вдосконалення інформаційного забезпечення

1. Проведені зміни в інформаційній системі (що сполучає склад офіс), а для збутових підрозділів введена обов'язкова функція - вказівка планованої дати і часу відвантаження замовлення клієнта. Тепер персонал складу, одержавши інформацію про плановані витрати, починає комплектувати замовлення в зоні комплектації задовго до приїзду клієнта (і більшою мірою під час низької завантаженості), таким чином, виключаючи час на пошук товару під час самого відвантаження.

2. Відділ постачання зобов'язали інформувати про плановані терміни і об'єми закупівель і щодня коректувати дану інформацію. Персонал складу, одержавши інформацію про плановані постачання, готує складські приміщення під приймання вантажу, тим самим виключаючи стрічні потоки на одному складі.

Реалізація змін. Після введення вищезгаданих змін в процесах, вдалося скоротити середній час обслуговування клієнтів до 17 хвилин при практично повній відсутності черг, причому такого результату вдалося досягти без залучення додаткової техніки і персоналу.

Таким чином, можна говорити про те, що проблема, пов'язана з двома різними, але взаємозв'язаними процесами: організація руху товару і розподіл товарів; вивчення попиту на базі розподільного і інформаційного підходів до маркетингу може бути вирішене при впровадженні і використанні ефективних варіантів розміщення, зберігання і транспортування товарів з урахуванням вимог конкретних ринків [1, с. 195].

Справочинство

Центральним базовим поняттям документаційного забезпечення управління є документ. За допомогою документа інформація зберігається і передається у часі та просторі, а тому з цієї точки зору документи можуть розглядатися як один з інструментів пізнання оточуючої дійсності. Сучасний діловий світ важко собі уявити без потужних потоків інформації, що циркулює в різних напрямках і оформлена найчастіше документально.

Поява терміна «документаційне забезпечення управління» продиктована передусім підвищеною

увагою до інформаційної складової документа, змінами організаційно-технічної основи діловодства і

методологічних підходів до його здійснення, які стали можливими завдяки впровадженню у сферу роботи з документами сучасних інформаційних технологій, створення, обробки, накопичення інформації в управлінні.

Документаційне забезпечення – це як сукупність документів, так і прийом роботи з ними.

Комп'ютеризація документаційного забезпечення переорієнтовує його більше на одержання оперативної інформації та її оперативного аналізу з подальшим використанням для прогнозування господарської та іншої діяльності.

До сучасних технічних засобів автоматизації інформаційно-управлінської діяльності відносяться:

- персональні комп'ютери, об'єднані у мережі;
- електронні друкарські машини;
- системи для обробки текстів;
- копіювальні машини;
- комунікаційні засоби та засоби зв'язку;
- засоби для автоматизації вводу архівних документів;
- засоби для обміну інформацією;
- комп'ютерні мережі, електронна пошта;
- відео інформаційні системи;
- інтегровані мережі установ [2, с. 19].

Матеріальною основою сучасних інформаційних технологій є три основні технічні досягнення:

- поява нового середовища накопичення інформації на фізичних носіях;
- розвиток засобів зв'язку;
- можливість автоматизованої обробки даних за допомогою комп'ютера згідно із заданим алгоритмом. Одним з найбільш ефективних способів для підприємства структурувати існуючі процеси бізнесу і реально їх удосконалювати, є, впровадження систем електронного документообігу (СЕД). В першу чергу припускає автоматизацію документообігу.

СЕД спочатку створювалися з метою допомогти підприємствам структурувати і удосконалювати їх роботу з документами.

При сучасному підході краща СЕД підприємства повинна поєднувати в собі цілий набір важливих якостей:

- 1) забезпечення вимог діловодства, узгодження, твердження і контроль виконання документів
- 2) ведення всієї історії роботи з документами
- 3) інтеграція з існуючими на підприємстві додатками, створення довільної звітності
- 4) безпечна робота з видаленими офісами і підрозділами підприємства через мережу Інтернет
- 5) засоби групової роботи з документами
- 6) робота з платіжними документами, ведення платіжного статусу документів
- 7) простота роботи з системою для кінцевого користувача, легкість обслуговування системи і низька вартість володіння, простота настройки системи на новий вигляд документів.

Основними об'єктами автоматизації в таких системах є документи (у найширшому їх розумінні, від звичайних паперових до електронних будь-якого формату і структури) і процеси бізнесу, що представляються як рух документів і їх обробка.

Основними проблемами документообігу є:

- 1) пошук і очікування надходження документів складає 20 % витрат робочого часу;
- 2) узгодження і затвердження документів - 20%;
- 3) передача документів між підрозділами - 10%;
- 4) підготовка стандартних звітів про рух документів - 10 %.

Якщо на підприємстві реалізований електронний документообіг і співробітники дістають можливість бачити на екрані комп'ютера всі документи, завдання, з якими вони повинні працювати в даний момент, а керівники мають можливість бачити в режимі реального часу хід виконання процесів бізнесу, наприклад, виконання замовлень клієнтів, прийом нових співробітників на роботу, поточний стан виконання договорів, взаємодію між різними підрозділами компанії і т.п., то саме наявність цих можливостей і дозволить компанії почати вдосконалення своїх процесів бізнесу.

Ефективність використання СЕД, як правило, очевидніша, чим використання інших корпоративних систем - саме тому, що системи електронного документообігу створені для підвищення ефективності використання робочого часу співробітників.

Можна спробувати виділити кількісні і якісні критерії для оцінки ефективності вкладень в корпоративну систему документообігу.

По-перше, ефективна сучасна СЕД може економити більше половини робочого часу співробітників офісів, що працюють з документами - договорами, рахунками, накладними, листами, ордерами і т.п. за рахунок зменшення часу на рутинну обробку документів, за найскромнішими оцінками сумарний середній час, який співробітники офісів витрачають на непродуктивну обробку документів більше 60%. При цьому деяка частина співробітників практично весь свій робочий час витрачає на ці операції [3,с.45]. Окрім цього, час, що проводиться співробітниками поза офісом, СЕД дозволяє «конвертувати» в робочий час за рахунок можливості видаленої роботи з документами через сучасні телекомунікаційні мережі.

Також співробітники дістають можливість бачити на екрані комп'ютера всі документи, завдання і доручення, з якими вони повинні працювати в даний момент, а керівники мають можливість бачити в режимі реального часу хід виконання процесів бізнесу, наприклад, виконання замовлень, поточний стан виконання договорів, взаємодія між різними підрозділами компанії і т.п.

По-друге, - організація єдиного корпоративного інформаційного простору. Видалені офіси, філіали, представництва зв'язуються як з центральним офісом, так і між собою і ступінь їх взаємодії істотно підвищується.

По-третє, об'єднання і забезпечення збереження корпоративної інформації. Корпоративна інформація зберігається в системі управління документами, а не в головах співробітників. Навіть якщо співробітники звільняються або переходять на роботу в інші підрозділи підприємства, їх знання, пов'язані з обробкою документів, зберігаються в системі електронного документообігу підприємства і можуть бути використані іншими співробітниками, що приходять на їх місце. Об'єднання знань співробітників в загальній корпоративній системі дає синергетичний ефект і може привести до вражаючих результатів.

По-четверте, підвищення керованості компанії в цілому. Прискорення інформаційних потоків і зменшення числа помилок при ухваленні управлінських рішень за рахунок використання актуальних і своєчасних даних приводить до підвищення керованості компанії в цілому [3, с. 57].

Кадровий менеджмент

Останнім часом широкого поширення набуло використання ПК в структурних підрозділах організації, зокрема у відділі кадрів, відділах праці і заробітної платні і т.д.

В зв'язку з цим однією з центральних проблем проектування інформаційного забезпечення служби управління персоналом є організація даних в пам'яті ПК.

Недоліки традиційного підходу організації масивів інформації в пам'яті ПК, при якому розробка інформаційної бази орієнтувалися на конкретні функціональні завдання, привели до необхідності орієнтації власне на інформацію, на дані, що зумовило перехід від проблемно-орієнтованої бази даних до інформаційно-орієнтованої.

Все це зумовило нову організацію даних в ЕОМ, що знайшло своє віддзеркалення в розробці банків даних, що є сукупністю баз даних користувачів, технічних і програмних засобів формування і ведення цих баз.

Банк даних будується з баз даних, кожна з яких є сукупністю даних, організованих за певними правилами, що передбачають загальні принципи опису, зберігання і маніпулювання даними.

У базі даних накопичується і постійно оновлюється інформація у вигляді невеликого числа масивів, кожний з яких орієнтований на використання при рішенні багатьох задач управління. При цьому основна увага приділяється безперервній підтримці в системі точної динамічної інформаційної моделі об'єкту управління.

У зв'язку з цим відкривається принципово нова можливість використання ЕОМ декількома користувачами, які спільно розробляють і використовують програми, узагальнюють одержувані результати.

До розробки інформаційного забезпечення служби управління персоналом пред'являється ряд організаційно-методичних вимог: раціональна інтеграція обробки інформації в інформаційній базі, скорочення числа форм документів; можливість машинної обробки інформації, що міститься в документах і у внутрішньомашинній сфері; необхідна надмірність інформаційного забезпечення, що дозволяє користувачам різного рівня одержувати інформацію з різним ступенем деталізації.

Облік різних сторін управління кадрами на виробництві передбачає також складання різної поточної інформації і державної статистичної звітності.

При організації обліку кадрів за допомогою спеціалізованої підсистеми міністерства і відомства забезпечують свої підприємства і організації спеціальними інструкціями, програмами і положеннями по складанню і обробці кадрової інформації.

Обробка інформації в підсистемі здійснюється в двох основних режимах:

- по встановленому графіку з видачею даних по табельному обліку і даних для складання звітності;

- у режимі питання-відповідь по заявках керівників структурних підрозділів.

Видача персональних даних можлива в таких режимах:

- розділи особистого листка по обліку кадрів (режим перечитування);

- дані з особистого листка по стандартних запитах (режим стандартного запиту);

- дані по довільному набору кадрових показників (режим нестандартного запиту);

- аналітичні таблиці, що включають результати розрахунків по заданому алгоритму (режим обчислення);

- дані, що вводяться і коректовані (режим введення) [5, с. 66].

За допомогою комп'ютерів можна вирішувати також такі задачі як підготовка різних довідок для керівництва підприємства, об'єднання, галузі, державної статистичної звітності, облік і аналіз руху кадрів, підбір кандидатур для висунення, напряму на навчання, нагородження і т. д.

Подальший розвиток автоматизованих інформаційно-довідкових систем по управлінню кадрами на виробництві впритул підводить до створення електронної служби відділу кадрів, яка дозволить організатору кадрової роботи одержувати в режимі діалогу з комп'ютером будь-які необхідні відомості, що містяться в інформаційній базі.

Впровадження в практику кадрової роботи сучасних засобів і методів управління, оснащення кадрових служб необхідною комп'ютерною технікою, а також підвищення ролі відділів кадрів в активізації людського чинника розвитку виробництва передбачають також раціональну організацію робочих місць і створення кращих умов праці для працівників кадрової служби. На думку фахівців, робочі приміщення служби кадрів залежно від характеру виконуваних в них робіт слід розділити на функціональні зони:

- управління (робочі приміщення заступника керівника підприємства)
- очікування (тут відвідувачі чекають прийому співробітниками кадрової служби і одночасно одержують первинну інформацію про підприємство, при необхідності заповнюють бланки кадрових документів);
- роботи з відвідувачами (включає зону робочих місць інспекторів по кадрах і зону відвідувачів, обладнану необхідними меблями);
- роботи з документами (тут знаходяться робочі місця більшості співробітників кадрової служби, обладнані всім необхідним для отримання інформації, обробки, зберігання і видачі документів і матеріалів);
- контакту, або конфіденційного спілкування з відвідувачами (є ізольоване приміщення з інтер'єром, що розташовує до довірчої бесіди);
- кодування документів (призначена для кодування різної кадрової інформації в умовах застосування ЕОМ);
- зберігання документів (тут знаходяться картотеки, особисті справи і трудові книжки працівників, звіти про кадрову роботу і інша документація по кадрах) [4, с. 230].

Отже, кожен управлінський цикл починається зі збирання, обробки інформації і закінчується

здобуванням інформації, яка є вихідною для нового управлінського циклу.

Розробка, вироблення і вибір управлінських рішень, організація їхнього виконання, регулювання та контроль, підбиття підсумків виходять із споживання здобутої інформації і закінчуються видачею нової інформації. Але обсяг і зміст інформації залежать від структури управління, від співвідношення системи управління між виділеними структурними підрозділами або підсистемами управління. Саме така взаємодія визначає рівень прийнятих ефективних рішень на різних етапах управління. Можна зробити висновок, що налагоджена система руху інформаційних потоків забезпечить здійснення поставлених завдань апарату управління.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Доманчук Д.П. Інформаційне забезпечення управління підприємством: економічний аспект / Д.П. Доманчук // Регіональна економіка. – 2010. – № 4. – С. 193–195.
2. Ковальчук М.І. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством / М.І. Ковальчук // Економіка та держава. – 2009. – № 7. – С. 19 – 24.
3. Інформаційні системи в менеджменті: навч. посіб. / [Батюк А.Є., Дзуліт З.П., Обельовська К.М. та ін.]. – Львів: Національний університет “Львівська політехніка”, “Інтелект-захід”, 2009. – 520 с.
4. Єжова Л. Ф. Інформаційний маркетинг: Навч. посібник. / Єжова Л. Ф. – К.: Моноліт, 2010. – 560 с.
5. Козак В.Г. Удосконалення системи інформаційного забезпечення / В.Г. Козак // Економіка АПК. – 2010. – № 1. – С. 66 – 70.