ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Матвійчук А., магістр, Щербак В.Г., д.е.н., професор
Київський національний університет технологій та дизайну

Анотація. В статті розкрито актуальність теми, обґрунтована мета, завдання і об'єкт дослідження. Розглянуто питання сучасного стану інформаційного забезпечення діяльності управління персоналом України, окреслено основні фактори, які впливають на динаміку розвитку інформаційного забезпечення, вказано причини низького розвитку інформаційних технологій в управлінні персоналом. Визначенні методи покращення стану інформаційного забезпечення та перспективи на майбутнє.

Ключові слова: технології; інформаційне забезпечення; управління персоналом; інформація; підприємство; інвестиції.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Матвийчук А., магистр, Щербак В. д.э.н., профессор
Киевский национальный университет технологий и дизайна

Аннотация. В статье раскрыты актуальность темы, обоснована цель, задачи и объект исследования. Рассмотрены вопросы современного состояния информационного обеспечения деятельности управления персоналом в Украине, определены основные факторы, влияющие на динамику развития информационного обеспечения, указаны причины низкого развития информационных технологий в управлении персоналом. Определении методы улучшения состояния информационного обеспечения и перспективы на будущее.

Ключевые слова: технологи, информационное обеспечение, управление персоналом, информация, предприятие, инвестиции.

INFORMATION PROVISION OF PERSONNEL MANAGEMENT ACTIVITIES

Matviichuk A., Shcherbak V.
Kyiv National University of Technologies and Design

Abstract. The article unveils actuality of the theme, reasonable goal, objectives and object of study. Describes the current state of information support of the personnel management of Ukraine are considered, outlined the main factors affecting the dynamics of the support development are identified, the reason of poor development of information technologies in personnel management are indicated. Identification of methods to information support and future prospects.

Keywords: technology; information support; personnel management; information; enterprise; investment.

Постановка проблеми. Функціонування підприємства в сучасних умовах потребує підвищення рівня інформаційного забезпечення, що передбачає інформатизацію управлінської діяльності та сприяння формуванню та розвитку інформаційних систем для організації інформаційних ресурсів. Критерієм ефективного управління сучасними підприємствами є максимальне задоволення інформаційних потреб усіх учасників виробничо-господарської діяльності.

Інформаційне забезпечення управління підприємством передбачає організацію цілеспрямованих масивів інформації та інформаційних потоків, яка включає збирання, зберігання, опрацювання і передавання інформації з метою аналізу одержаних результатів для підготовки, обґрунтування і прийняття управлінських рішень.

Аналіз останніх досліджень та невирішена частина проблеми. В рамках дослідження статті посилаюсь на дані Державного комітету статистики України [1] та окремі експертні заключення, зроблені на основі аналізу використання інформаційних технологій в

управлінні персоналом. Досліджуючи праці вчених присвячених інформаційному забезпеченню управління дозволили виявити відсутність єдиного підходу до розуміння поняття «інформаційне забезпечення». За твердженням М.Г. Чумаченка [2] поняття «інформаційне забезпечення» виникло у зв'язку з розвитком автоматизованих систем управління, і є системою одержання, оцінки, зберігання та переробки даних з метою прийняття управлінських рішень. Такої ж думки дотримуються М.П. Денисенко та І.В. Колос [3], виділяючи три складові в системі інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень: інформаційні ресурси, інформаційні технології, технічні засоби та програмне забезпечення. Під поняттям інформаційного забезпечення управління підприємства слід розуміти дані, які отримуються, обробляються, аналізуються, зберігаються та накопичуються, а також надання результативної інформації для прийняття управлінських рішень.

Іншу точку зору мають І.П. Босак і Є.М. Палига [4], які наголошують, що інформаційне забезпечення – наявність інформації, необхідної для управління економічними процесами, що міститься у базах даних інформаційних систем. Інформаційні системи в свою чергу – це системи зберігання, обробки, перетворення, передачі й оновлення інформації з використанням комп'ютерної та іншої техніки.

Схоже визначення терміну «інформаційне забезпечення» мають М.Р. Когаловский [5], М.А. Окландер [6] розуміють сукупність інформації (інформаційну базу), а інші – систему, в яку входять і інші складові (технічні засоби та програмне забезпечення, інформаційні технології, методичні інструктивні матеріали, системи класифікації та кодування). Таким чином, поняття інформаційного забезпечення можна розглядати в декількох варіантах, які доповнюють один одного. Наприклад, В. Іванова [7] розглядає інформаційне забезпечення як процес створення та постачання інформації, доступу до неї та як інформаційне джерело, яке впиває на прийняття управлінських рішень.

Відповідно до вивчення даного питання з боку різних вчених, зауважуємо, що воно є актуальним для системи управління персоналом та потребує подальших досліджень.

Метою є визначення найбільш ефективної системи інформаційного забезпечення діяльності управління персоналом, що дозволить підвищити продуктивність праці та економічне зростання.

Виклад основного матеріалу. Ефективність функціонування системи управління персоналом значною мірою залежить від інформаційної бази. Інформаційна база – це сукупність даних про стан керованої системи та тенденцій його розвитку з допомогою кількісних характеристик процесів, у складі працівників, навколо їхнього виробничого та соціального середовища. Інформація сприяє реалізації всіх функцій управління: планової, організаційної, контрольної, регулюючої, розподільної.

Головні функції процесу управління персоналом реалізовані на різних рівнях системи управління організацією: вироблення, прийняття рішень та контролю над виконанням. Саме необхідність забезпечення виконання цих функцій дає можливість розглядати управління персоналом як процес. Інформаційне забезпечення системи управління персоналом – сукупність реалізованих рішень щодо обсягу, розміщення і форми організації інформації, що циркулювала у системи управління персоналом у її функціонуванні.

Основне джерело первинної інформації – це документи відділу кадрів (особисті аркуші з обліку кадрів, особисті картки працівників, особисті справи), накази і розпорядження, лунаючи керівництвом підприємства міста і структурних підрозділів у відношенні особового складу працівників, первинна облікова і звітна документація про виконаних роботах, і виробленої оплаті, документація непромислових структурних підрозділів, обслуговуючих підприємство. Ще одне джерело інформації – самі працівники зі своєю думкою за тими або іншим суб'єктам питанням, матеріали соціологічних досліджень

(анкетування, інтерв'ю), результати психофізіологічних досліджень (тестування працівників). Можна сформулювати такі критерії оцінки якості інформації. Вона має бути:

– об'єктивною (повною, несуперечливою, достовірною);

– актуальною (задовольняє об'єктивні інформаційні потреби керівників і спеціалістів в міру їхнього виникнення у розвитку кадрової ситуації);

– своєчасною;

– лаконічною ;

– комунікативною(зрозумілою і прийнятною для керівників і спеціалістів).

Необхідність збору, зберігання, переробки, аналізу великого об'єму різноманітної кадрової інформації, надання її користувачам в зручній формі ставить за мету створення на підприємстві відповідної інформаційної системи табл. 1.

Таблиця 1

Інформаційні потреби управлінського персоналу при прийнятті стратегічних рішень

Суб'єкт управління	Інформаційні потреби
Рада засновників	інформація про стан ринку, сильні та слабкі сторони, стратегічні альтернативи підприємства
	відомості про розмір та структуру власних коштів, інформація про необхідний обсяг фінансування впровадження, реалізації та моніторингу стратегії
Управляючий мережею	відомості про стратегічні завдання мережі
	відомості про бізнес-процеси мережі та її організаційну структуру
	відомості про стан ринку послуг та цільового споживача
	огляд наукових розробок з проблем моніторингу стратегії, дослідження практики конкурентів
Керівник офісу маркетингу та дизайну	відомості про споживчі властивості виготовленої продукції та прогноз споживчого попиту і ринкової кон'юнктури
Керівник офісу управління персоналом	відомості про стиль управління персоналом конкурентів, відомості про персонал власної мережі

Джерело: [3].

Отже, інформаційне забезпечення прийняття стратегічних рішень повинно включати дані щодо обґрунтованості обраної стратегії та ходу її виконання.

Оскільки процеси у колективі працівників дуже динамічні, важливо оперативно відбивати ці зміни в інформаційному масиві даних.

Соціологічні дослідження свідчать, керівники і менеджери не часто й не повною мірою використовують доступну інформацію, попри приписувану їй першорядну роль в процесах управління. «Через війну соціологічних досліджень встановлено, що менеджери понад 50% свого часу витрачають щодо розподілу документів серед підлеглих, до обговорення його з підлеглими і що у спільному з підлеглими чи вищими керівниками рішенні виникаючих проблем. Менш 50% опитаних працівників сфери управління використовували комп'ютерні звітів у ролі підстави оцінки й заохочення працівників, запитів великої кількості ресурсів чи його перерозподілу, перегляду методів і процедур організаторської роботи і функціонування системи управління, підвищення достовірності інформації. Тож у практиці управління важливого значення набуває виявлення вивчення основних чинників використання інформації менеджерами. Узагальнення результатів дослідження щодо визначення інформаційних потреб управлінського персоналу при прийнятті тактичних рішень представлено в табл. 2.

Система управлінської звітності на тактичному рівні дозволяє здійснювати оцінку виконання операційних бюджетів. Для забезпечення бюджетного контролю у внутрішній

звітності повинні наводитись відхилення між бюджетними і фактичними показниками та розкриватись причини цих відхилень.

Таблиця 2

Інформаційні потреби управлінського персоналу при прийнятті тактичних рішень

Суб'єкт управління	**Інформаційні потреби**
Управляючий мережею	Інформація про показники операційних бюджетів мережі та їх виконання, відомості про діяльність всіх структурних одиниць, бізнес-процесів та центрів відповідальності мережі.
Керівник офісу маркетингу та дизайну	Інформація про: - рівень збільшення відвідувачів та постійних клієнтів; - товари та послуги, що користуються найбільшим попитом; - розмір середнього чеку; - стан ринку; - індекс інфляції; - бюджетні обсяги виробництва; - планові та фактичні показники продажів у закладах; - дослідження споживачів, цільовий сегмент та його вподобання;\ - асортимент та ціни конкурентів; - огляд ринку рекламних послуг (компанії, послуги, ціни тощо); - огляд ринку матеріалів та обладнання (інформація про компанії, послуги, ціни тощо) для створення дизайну закладів; - контрольовані показники діяльності.
Керівник технологічного офісу	Інформація про наявну потужність виробництва, кількість виробничого персоналу, планові та фактичні показники виробництва в закладах, технологічна документація, контрольовані показники діяльності.
Керівник офісу управління персоналом	Інформація про кількість працівників, наявний рівень їх кваліфікації (рівень освіти, стаж роботи за фахом тощо); контрольовані показники діяльності.
Керівник офісу фінансів	Інформація про планові показники та умови договорів постачання, наявні фінансові ресурси; інформація про контрольовані показники діяльності; інформація про плановий та фактичний обсяг виробництва та реалізації продукції та послуг.
Керівник офісу постачання	Інформація про бюджет закупівлі, планові показники виробництва та реалізації, залишки запасів, огляд ринку постачальників, власні грошові кошти, контрольовані показники діяльності.

Джерело: [5].

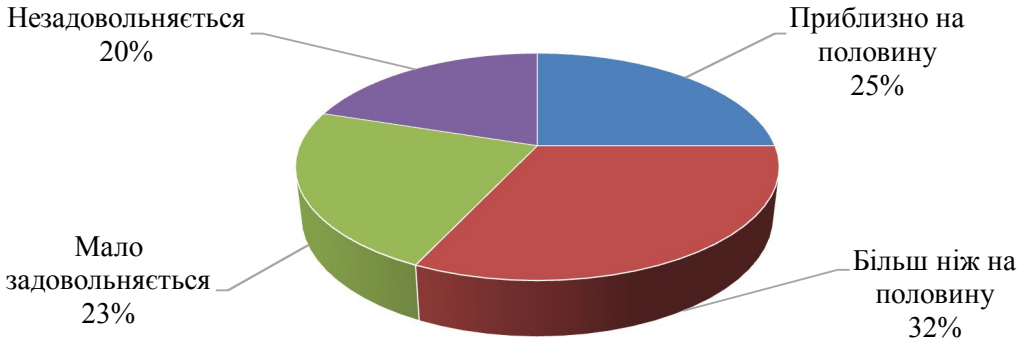
Впровадження системи автоматизації управління, як і будь-яке серйозне перетворення для підприємства є часто болючим процесом. Проте, певні проблеми були досить добре вивчені, та процес впровадження інформаційного забезпечення став більш ефективним.

Для того щоб більше дізнатися про систему інформаційного забезпечення ми провели опитування, які показали що попит на ділову інформацію, як вважають 23% респондентів, задовольняється більш як наполовину, а загалом, попит на ділову інформацію, за оцінками респондентів, задовольняється погано.

Масштабність проблеми інформаційного забезпечення управління персоналом має позитивну динаміку.

Однією з найістотніших є «інформаційна закритість» самого ринку. Кожен другий опитаний свідчить про наявний «вакуум» в існуючому інформаційному ринку, правилах його функціонування. На відсутність необхідних інформаційних послуг скаржаться майже 40%

опитаних. Надії на поліпшення інформаційного забезпечення підприємці дедалі більше пов'язують із новими інтернет-технологіями. В багатьох респондентів (68%) склалася переконлива думка, що це повинно стимулювати підприємницьку активність.



Джерело: [13].

Рис. 1. **Ефективність використання інформаційних систем в управлінні персоналом**

Інформатизація менеджменту в сучасних умовах базується в основному на використанні обчислювальної техніки. Це – багатоаспектний процес, що включає в себе:

– формування відповідної техніко-технологічної бази (з застосуванням новітніх інформаційних технологій та сучасних електронно-обчислювальних та комунікаційних засобів);

– організацію виробництва та сфери розподілу інформаційно-обчислювальних послуг;

– відпрацювання механізму інформаційного обслуговування і створення дієвої системи управління даними процесами;

– впровадження та експлуатацію прогресивних форм, методів і засобів проведення інформаційної діяльності в процесах управління, а також створення для цього необхідних матеріально-технічних, організаційно-економічних і соціальних умов.

Використання обчислювальної техніки та інформаційних технологій у сфері управління відкриває можливості більш економічною і раціональної організації інформаційних процесів, підвищення їх гнучкості і динамічності, розширення діапазону аналізованих факторів при прийнятті рішень та факторів їх обґрунтувань. У кінцевому підсумку вся маса переваг використання електронно-обчислювальної техніки дозволяє підвищити багаторазово рівень управління.

Ефективне застосування Електронних Обчислювальних Машин залежить від наступних умов:

– створення самих обчислювальних машин;

– створення для них програмного забезпечення;

– підготовленості середовища застосування.

Оснащення електронною технікою дозволяє економити управлінські та накладні витрати:

– значно підвищує ефективність проектно-конструкторських робіт;

– забезпечує ефективне внутрішньо фірмове планування;

– заміняє у конторському справі секретарів-друкарок, діловодів;

– у бухгалтерській справі полегшує складання письмових фінансових документів, здійснення безкласових зв'язків з банками та фінансовими установами.

ЕОМ використовуються, перш за все, для обробки даних і рішення розрахункових задач. У сучасних умовах ЕОМ стали всі частіше застосовувати для обробки нечислової

інформації (текстової, графічної) і термін «обчислювальна техніка» перестав відповідати характеру завдань, що вирішуються за допомогою комп'ютера.

Сучасні ЕОМ здатні одночасно обробляти текстову, цифрову та графічну інформацію. У системі оперативного управління міні-ЕОМ найчастіше використовуються для:

- розробки оперативних планів виробництва і контролю за їх виконанням;
- контролю руху запасів матеріалів, необхідних для процесу виробництва;
- розрахунку заробітної плати;
- контролю за надходженням замовлень;
- аналізу даних про збут продукції;
- реєстрації надходження платежів;
- ведення обліку та звітності.

Важливу роль відіграє використання ЕОМ у системі виробничого контролю. Встановлені на контрольних ділянках ЕОМ перевіряють якість надходять на складання частин і деталей (звірка ваги, розмірів допусків стосовно існуючим стандартам).

У сучасних умовах набуло розвитку використання ЕОМ для автоматичного друкування тексту з голосу без використання друкарки. Такі ЕОМ дозволяють на 60–70% скоротити витрати на введення інформації.

Розвиток систем телекомунікацій дозволило об'єднати всі технічні засоби обробки цифрової і текстової інформації в єдину внутрішньофірмову систему інформації.

Найбільш ефективною вважається система інформації, заснована на одночасному використанні обчислювальної техніки і засобів автоматизованої обробки текстової інформації.

Автоматизовані системи швидкого пошуку та видачі інформації створюються для зберігання великої кількості різних документів і полегшення користування ними.

Комплексні системи управління персоналом можуть використовуватися для автоматизації роботи відділу кадрів, планово-економічного та розрахункового відділів, навчання персоналу на будь-якому підприємстві. Діловодство, що охоплює процес створення документів та організацію роботи з ними. Від того, як організований документообіг на підприємстві, залежить ефективність роботи підприємства в цілому. На якість управління підприємством впливають такі фактори, як оперативність і якість формування документів, прийому-передачі інформації, узгодженість роботи довідково-інформаційної служби, чітка організація зберігання, пошуку та використання документів. Таким чином, автоматизація документообігу необхідна для:

- формування цілісної картини того, що відбувається на підприємстві;
- злагодженої роботи всіх підрозділів;
- поліпшення якості обслуговування клієнтів;
- ефективного використання людських, комунікаційних, інвестиційних та інших виробничих ресурсів.

Підприємство є динамічною структурою, стан якої визначається як зовнішньою взаємодією з оточуючим середовищем, так і внутрішньою взаємодією між її елементами. Тому у процесі її діяльності невід'ємною частиною є функціонування інформаційних потоків та їх використання. Управління всіма видами інформаційних ресурсів, використовуваних у діяльності організації, потребує управління опрацюванням, рухом та використанням інформації.

Серед суттєвих проблем, які негативно впливають на кінцевий результат управлінської діяльності підприємства слід назвати:

- недостатнє матеріально-технічне та програмне забезпечення для створення автоматизованих систем управління інформаційними ресурсами;

- відсутність чітко сформованих комунікаційних каналів руху інформаційних ресурсів у внутрішньому середовищі підприємства для прийняття та реалізації управлінських рішень;
- недосконалий механізм розподілу інформаційних ресурсів відповідно до потреб різних рівнів управлінського персоналу, що призводить до дезорганізації цінної інформації та гальмує процес прийняття рішень.

Вирішення цих проблем можна ефективно виконати через впровадження в управлінську діяльність підприємства чітко сформованої інформаційної системи. Використання автоматизованих інформаційних систем покращить часові характеристики управлінських процесів, прискорить процес обробки інформаційних ресурсів та забезпечить контроль за процесом управління на основі змін у використанні та організації роботи з інформаційними ресурсами, а саме дозволить:

- значно скоротити управлінський персонал підприємства, який займається роботою по збору, обліку, зберіганню і обробці інформаційних ресурсів;
- швидко, якісно і надійно виконувати отримання, облік, зберігання і обробку інформаційних ресурсів підприємства;
- забезпечити у потрібні терміни керівництво і управлінсько-технічний персонал підприємства якісною інформацією;
- координування дій, що досягається за рахунок швидкого доступу до необхідної інформації у межах підприємства.

Висновки та пропозиції. Серед першочергових заходів необхідність розгляду питання з приводу створення загальної системи ділової інформації. Посилення інформаційного забезпечення управління повинна включати ще більшу інформаційну підтримку, зокрема через засоби інформації. Безпосереднє відношення підприємців до стану інформаційного забезпечення залишається стабільним, але незадовільним.

Основними заходами, які б виправили дану ситуацію і збільшили ефективність інформаційного забезпечення, причому без необхідності отримання нових знань і витрат, міг би стати:

- доступом до державних інформаційних ресурсів;
- розвиток регіональної та місцевої систем інформаційного забезпечення;
- організація взаємодії систем інформаційного забезпечення та створення спілок підприємців та структур підтримки.

Отже, ефективність інформаційного забезпечення управлінської діяльності підприємства залежить від організації його інформаційної системи, що дає змогу врегулювати використання інформаційних ресурсів, необхідних для прийняття управлінських рішень.

Література

1. Закон України «Про підприємництво» // ВВР України. – 1991. – № 14. – С. 44.
2. Савіна Н.Б. Інфраструктура логістичних процесів економічної діяльності / Н.Б. Савіна // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – Львів, 2009. – № 647. – С. 198–202.
3. Козак В.Г. Удосконалення системи інформаційного забезпечення економічного аналізу / В.Г. Козак // Економіка АПК. – 2005. – № 1. – С. 66–70.
4. Босак І.П. Інформаційне забезпечення управління підприємством: економічний аспект / І.П. Босак, Є.М. Палига // Регіональна економіка. – 2010. – № 4. – С. 193–195.
5. Денисенко М.П. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством / М.П. Денисенко, І.В. Колос // Держава. – 2006. – № 7. – С. 19–24.
6. Когаловский М.Р. Перспективные технологии информационных систем / М.Р. Когаловский. – М.: ДМК Пресс; Компания АйТи, 2003. – 288 с.

7. Окландер М.А. Логістична система підприємства: монографія / М.А. Окландер. – Одеса: Астропринт, 2004. – 312 с.
8. Іванова В.В. Щодо формування системи інформаційного забезпечення розвитку економіки України / В.В. Іванова // Економіст. – 2008. – № 4. – С. 61–63.
9. Михайліченко Г.І. Інформаційна та збутова логістика в туризмі: автореф. дис… канд. екон. наук: спец. 08.06.02 «Підприємництво, менеджмент та маркетинг» / Г.І. Михайліченко. – К., 2001. – 19 с.
10. Храпська Я.С. Державні механізми забезпечення взаємодії гілок влади на засадах інформаційної логістики: автореф. дис… канд. з держ. упр.: спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» / Я.С. Храпська. – Донецьк, 2007. – 20 с.
11. ДСТУ 2392–94: Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення.
12. Петренко С.М. Інформаційне забезпечення внутрішнього контролю господарських систем: монографія / С.М. Петренко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. – 290 с.
13. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua.