

РОЛЬ ДОКУМЕНТООБІГУ У РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

© Мішак Т.В., 2006

Розглянуто значення документообігу у розвитку інформаційного забезпечення процесу прийняття управлінських рішень. Проаналізовано переваги та недоліки паперового, електронного та змішаного документообігу на підприємстві.

In the article circulation of documents is described as a part of information support of management decision making process. Advantages and disadvantages of printed, electronic and mixed documents circulation of the enterprise are analyzed.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Для створення системи інформаційного забезпечення процесу прийняття управлінських рішень необхідне ясне розуміння цілей та завдань, функцій системи управління, здійснення документообігу, виявлення руху інформації від виникнення до використання на різних рівнях управління, наявність та використання класифікації та кодування інформації, створення масивів інформації на машинних носіях, володіння методологією створення інформаційних моделей. Необхідність забезпечення інформаційної сумісності у разі взаємодії різних інформаційних систем між собою та з різними групами користувачів зумовлює потребу у створенні системи інформаційного забезпечення, що забезпечує загальну інформаційну базу даних та моделей для розроблення та прийняття управлінських рішень.

Інформаційне забезпечення прийняття управлінських рішень здійснюється значною мірою за допомогою обігу документів на підприємстві. Інформаційне забезпечення управлінських рішень полягає у наданні інформаційних ресурсів у розпорядження особи, котра приймає рішення. Мета інформаційного забезпечення на підприємстві – це своєчасне постачання необхідною достовірною інформацією для розроблення та прийняття управлінських рішень. Використання документів дає змогу досягнути поставленої мети максимально ефективно.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Більшість авторів, котрі працюють у цій сфері, великого значення надають визначенню поняття інформації та, зокрема, економічної інформації, інформаційному забезпеченню інформаційних систем та проблематиці діловодства. У [6] стверджується, що основною особливістю економічної інформації є її необхідність для прийняття управлінського рішення. Базуючись на цій тезі, з'являється сумнів у необхідності досліджувати інформаційне забезпечення поза процесом прийняття управлінських рішень. Основним елементом інформаційного забезпечення управлінських рішень на підприємстві є документообіг. На відміну від діловодства, документообіг є ширшим поняттям та до нього входить не лише підготовка документів та робота з ними, а й виконання ними функції інформаційного забезпечення управлінських рішень. В останніх дослідженнях та публікаціях, присвячених проблемам інформаційного забезпечення, було недостатньо приділено увагу важливому значенню документообігу під час прийняття рішень. Тому враховуючи вказані особливості, виникає необхідність у аналізі значення документообігу в інформаційному забезпеченні прийняття управлінських рішень.

Цілі статті. У статті метою є дослідити значення документообігу у інформаційному забезпеченні прийняття управлінських рішень. Для досягнення цієї мети було поставлено низку

завдань: дати визначення інформаційного забезпечення управлінських рішень, визначити його основні складові елементи та принципи створення; дати визначення та проаналізувати існуючі класифікації документації та документообігу; проаналізувати сучасні тенденції у застосуванні документообігу; проаналізувати переваги та недоліки паперового, електронного та змішаного документообігу.

Основний матеріал дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Інформаційне забезпечення управлінських рішень – це сукупність єдиної системи класифікації та кодування інформації, уніфікованої системи документації, схем інформаційних потоків, що циркулюють в організації та поза її межами, а також методологія побудови баз даних.

Основними принципами створення інформаційного забезпечення є [2]:

- цілісність,
- вірогідність,
- єдність,
- гнучкість,
- стандартизація,
- уніфікація,
- контроль,
- захист від несанкціонованого доступу.

Єдина система класифікації та кодування інформації (ЄССК) техніко-економічних показників забезпечує єдність вимірювань та відповідність класифікацій та номенклатури на всіх рівнях управління.

Уніфікована система документації – комплекс взаємопов'язаних документів, кожному із яких присвоєно код відповідно до класифікатора управлінської документації. Класифікатор – систематизований перелік назв однорідних об'єктів за окремими видами економічної інформації з присвоєними їм кодами.

Інформаційне забезпечення управлінських рішень здійснюється значною мірою за допомогою обігу документів на підприємстві. Інформаційне забезпечення управлінських рішень полягає у наданні інформаційних ресурсів у розпорядження особи, котра приймає рішення. Мета інформаційного забезпечення на підприємстві – це своєчасне постачання необхідною достовірною інформацією для розроблення та прийняття управлінських рішень. Використання документів дає змогу досягнути поставленої мети максимально ефективно.

Документ – матеріальний носій інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини. Документ є головним засобом подання юридично оформлених відомостей про об'єкт управління.

Кожен документ має такі параметри:

- призначення,
- кількість екземплярів (для паперового документообігу),
- назва обов'язкових реквізитів та показників,
- особи, котрі заповнюють обов'язкові реквізити та показники,
- правила формування показників,
- значення кожного показника,
- періодичність складання,
- частота розроблення показників.

Окрім наведених у [3], також виділяють класифікацію документів за походженням:

- офіційні – документи, створені юридичною чи фізичною особою, оформлені та засвідчені у встановленому порядку.
- особисті – документи, які створюють особи поза сферою їхньої службової діяльності.

У таблиці наведено різні класифікації документів за такими ознаками:

Класифікація документів на підприємстві *

Класифікаційна ознака документів	Види документів
1. За змістом документів	<ul style="list-style-type: none">• адміністративні,• планово-економічні,• комерційні,• фінансові,• зовнішньоекономічні,• бухгалтерські,• обліку кадрів,• технологічні.
2. За складністю документів	<ul style="list-style-type: none">• прості,• складні.
3. За призначенням документів	<ul style="list-style-type: none">• індивідуальні,• типові.
4. За місцем документів у менеджменті	<ul style="list-style-type: none">• службово-інформаційні,• розпорядчі,• спеціальні.
5. За походженням документів	<ul style="list-style-type: none">• офіційні,• особисті.
6. За користувачем документів	<ul style="list-style-type: none">• для внутрішнього використання,• для передання стороннім особам.
7. За джерелом документів	<ul style="list-style-type: none">• підготовлені всередині організації,• отримані від сторонніх осіб.

* Примітка

- Класифікаційні ознаки 1-4 наведені у [3].
- Класифікаційна ознака 5 наведена в [11].
- Класифікаційні ознаки 6 та 7 запропоновані автором.

Запропоновано доповнити список класифікацій документів на підприємстві такими двома: за користувачем та джерелом інформації: внутрішнім (всередині організації) та зовнішнім (поза організацією). Документи можуть як надходити в інформаційну систему управління підприємства з зовнішнього середовища, так і бути підготовлені всередині для винятково внутрішнього використання чи передавання стороннім особам та організаціям.

Документообіг – проходження документів усередині системи управління – від джерела їх формування до використання в управлінні. Документообіг становить основну частину інформаційних потоків у системі управління.

Під час підготовки та використання документ проходить через певну послідовність етапів, які визначаються його параметрами.

Документообіг в організації здійснюється у вигляді потоків документів між:

- людьми, котрі виробляють інформацію, аналізують її або приймають управлінські рішення (працівники, аналітики та керівники),
- пунктами технічного оброблення документів на підприємстві (секретар, архів тощо).

Залежно від того, які етапи оброблення проходять документи, виділяють три основних інформаційних потоки документообігу:

- 1) потік вхідних документів, які надходять на підприємство ззовні;
- 2) потік внутрішніх документів, які створюються всередині організації та ніколи не виходять за її межі;
- 3) потік вихідних документів, що створюються всередині організації для зовнішнього користувача.

Документи з різних інформаційних потоків проходять різні етапи оброблення. Етапи оброблення, які проходять вхідні документи на підприємстві, вказані на рис. 1.

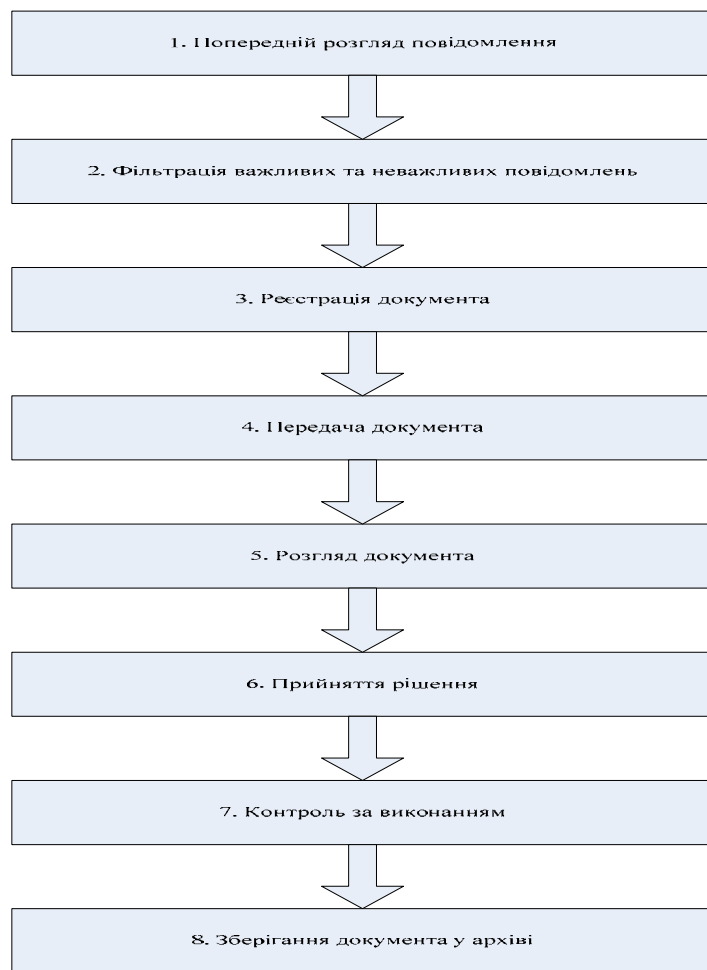


Рис. 1. Етапи оброблення вхідних документів

Етапи оброблення вихідних документів показані на рис. 2.

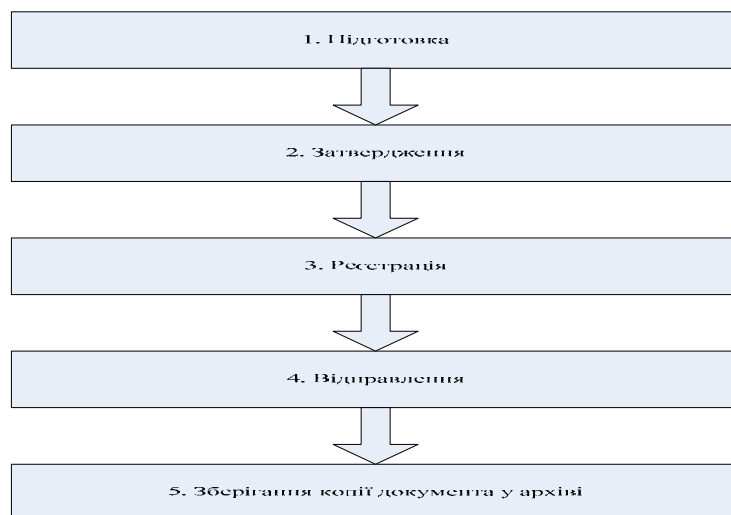


Рис. 2. Етапи оброблення вихідних документів

Етапи оброблення внутрішніх документів залежать від їхнього виду.

Документи бувають у письмовій та електронній формі. Відповідно виділяють паперовий, електронний та змішаний документообіг.

Паперовий документообіг полягає у роботі з паперовими документами. В Україні застосовують переважно традиційну пострадянську систему паперового документообігу. Ця система базується на централізованому контролі документів на всіх стадіях їх підготовки та єдиних нормах документообігу. Однією з переваг паперового документообігу є його звичність для користувачів, котрі мають недостатній досвід та знання сучасних інформаційних технологій.

Однак паперовий вид документів неминує призводить до таких проблем під час роботи з великими обсягами документації [9]:

- тривалі процедури передавання документів всередині організації;
- можливість втрати інформації про місцезнаходження документів;
- відсутність ефективного контролю як за роботою окремих працівників, так і за діяльністю організації загалом з боку керівництва;
- високі витрати на інфраструктуру збереження і руху паперових документів;
- висока трудомісткість рутинних операцій у діяльності працівників і брак часу на підготовку якісних рішень.

Часто ці проблеми призводять до надмірно затягнутих строків розглядання питань, неефективності роботи і поганій керованості організації. Усе це свідчить про недоліки паперового документообігу, які можна долати за рахунок автоматизації діловодства та запровадження електронного документообігу.

Автоматизація діловодства полягає у підвищенні ефективності існуючих процедур роботи з документами та базується на тому, що під час реєстрації паперового документа він цілком або частково переводиться в електронну форму, і подальша робота здійснюється переважно з електронними реєстраційними картками і поданням документів.

Автоматизація діловодства дає змогу:

- прискорити рух документів по організації;
- гарантувати своєчасне розглядання документів;
- забезпечити ефективний контроль виконання документів і прийняття управлінських рішень;
- підвищити ефективність роботи як окремих працівників, так і організації загалом;
- знизити витрати на розмноження, передавання і збереження безлічі копій паперових документів;
- у разі прийняття рішень підвищити їхню обґрунтованість і якість за рахунок надання виконавцю максимально повної бази документації.

Щоби уникнути додаткових витрат під час реєстрації документа у разі автоматизації діловодства необхідно доповнити її запровадженням електронного документообігу. Електронний документообіг полягає у роботі з електронними документами. Електронний документ – документ, інформація у якому зафіксована у вигляді електронних даних, а також обов'язкові реквізити документа [1].

Існують такі переваги електронного документообігу над паперовим [10]:

- скорочення обсягів паперових витрат, що пов'язані з опрацюванням документів,
- використання електронних копій документів під час роботи користувачів,
- підтримка версій електронного документа,
- використання шаблонів текстових атрибутів у системі,
- колективна робота під час виконання і розроблення документів,
- наочний і зручний контроль щодо виконання встановлених доручень,
- необмежена кількість контролерів і виконавців одного завдання,
- можливість неодноразового перенесення терміну виконання доручення,
- багаторазова можливість звітування щодо виконання встановленого завдання,
- автоматичне зняття завдань з контролю під час реєстрації документів, що скасовують їх виконання,

- підтримка завдань з циклічним періодом виконання,
- встановлення зв'язків між документами в системі,
- короткі анотації для електронних копій документів,
- внутрішня поштова система,
- використання маршрутних схем,
- гнучкий, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс.

Електронний документообіг переважно підтримує такі підсистеми:

- реєстрації документів,
- контролю виконання,
- маршрутизації документообігу,
- колективної роботи,
- нормативно-довідкової інформації,
- пошуку,
- звітності,
- адміністрування.

Найлегшим та найефективнішим є запровадження електронного документообігу для ведення внутрішньої документації.

Змішаний документообіг полягає у паралельному існуванні систем паперового та електронного документообігу, що взаємно доповнюють одна одну. Перевагами змішаного документообігу є зменшення витрат на підготовку внутрішньої документації та збереження централізованого контролю за важливими документами. Недоліками змішаного документообігу порівняно із електронним є менша ефективність та більші витрати. Проте паралельне використання паперових та електронних документів іноді є виправданим з погляду безпеки. А також змішаний документообіг може бути перехідним етапом у роботі підприємства для поступового переходу до винятково електронного обігу документів.

За даними обстеження, яке проводили в Siemens Business Services у деяких компаніях (опубліковані в журналі iBusiness, № 4, 2000 р.) [9]:

- 30 % часу робочих груп витрачається на пошуки та погодження документів;
- 6 % документів безповоротно губляться;
- кожний внутрішній документ копіюється до 20 разів;
- на 20–25 % зростає продуктивність праці персоналу за використання електронного документообігу;
- вартість архівного збереження електронних документів на 80 % нижча порівняно з їхніми паперовими копіями.

Хоча підприємства України ще не використовують повною мірою електронний документообіг, він набуває все більшого поширення, особливо на підприємствах, що надають послуги у банківській сфері та сфері інформаційних послуг та технологій, а також на підприємствах різних галузей, які працюють з іноземними клієнтами та партнерами, для яких це вже стало звичним та зручним засобом роботи.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Документообіг має важливе значення у інформаційному забезпеченні прийняття управлінських рішень. Основною сучасною світовою загальною тенденцією у інформаційному забезпеченні є перехід від паперового до електронного документообігу в організації. Необхідність переходу до електронного та змішаного документообігу є неминучим для українських підприємств. Оскільки Україна інтегрується у світове товариство та глобальну економіку для наших підприємств стає надзвичайно важливою проблема конкурентоспроможності, яку можна забезпечувати різноманітними факторами, зокрема ефективним веденням документообігу, що призводить до кращого інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень на підприємстві.

Проте якщо сам перехід є неминучим, то перехід та вибір форми та засобів залишається нез'ясованим питанням. На це рішення впливають як зовнішні фактори, такі як наявні на ринку альтернативні інформаційні системи електронного документообігу, так і внутрішні фактори, такі як наявність матеріальних ресурсів у організації та рівень володіння сучасними інформаційними технологіями її персоналу. Зазначені проблеми вимагають подальшого дослідження, а також аналізу на кожному конкретному підприємстві.

1. Закон України “Про електронні документи та електронний документообіг” // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2003, № 36, с. 27. 2. Батюк А.С., Дзуліт З.П., Обельовська К.М., Огородник І.М., Фабрі Л.П. Інформаційні системи в менеджменті. – Львів: Інтелект-Захід, 2004. – 517 с. 3. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту. – К.: Академвидав, 2003. – 416 с. (Альма-матер). 4. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Теоретичні та прикладні засади менеджменту: Навч. посібник. – Львів: Нац. ун-т “Львівська політехніка” (Інформаційно-видавничий центр “ІНТЕЛЕКТ +” Інституту післядипломної освіти), “Інтелект - Захід”, 2002. – 228с. 5. Ситник В.Ф., Писаревська Т.А., Єрьоміна Н.В., Краєва О.С. Основи інформаційних систем. – К.: КНЕУ, 1997. – 249 с. 6. Інформаційні системи і технології в економіці / За ред. Пономаренка В.С. – К.: Видавничий центр “Академія”, 2002. – 542 с. 7. Аренс Е.А., Лоббек Дж. Аудит. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 558 с. 8. William R., Kinney Jr. Information quality assurance and internal control for management decision making. – Мс: Graw-Hill, 2000. – 335 p. 9. <http://www.microsoft.com/> 10. <http://www.atlas.ua/> 11. <http://uchcom.botik.ru/>

УДК 334.752

Т.В. Мирончук, Н.Л.Калиновська
Національний університет “Львівська політехніка”

СУТНІСТЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ І ЗДІЙСНЕННЯ ФРАНЧАЙЗИНГОВИХ ВІДНОСИН ПІДПРИЄМСТВ

© Мирончук Т.В., Калиновська Н.Л., 2006

Розглянуто підходи науковців до трактування франчайзингу. Запропоновано уточнене визначення поняття “франчайзинг”, яке на відміну від існуючих тлумачень повніше розкриває об’єкт франчайзингових відносин. Здійснено короткий огляд особливостей франчайзингової форми організування підприємницької діяльності, на підставі чого побудовано схематичну модель формування та здійснення франчайзингових відносин підприємств, що наочно відображає основні аспекти взаємовідносин між сторонами франчайзингової угоди.

Scientific approaches to the interpretation of the franchising are considered. The definition of the term “franchising” is specified. It differs from the other definitions this term by complete coverage of the franchise relations object. Features of the franchising form of business organization are considered briefly. On the grounds of this consideration schematic model of forming and realization franchise relations between enterprises is formed. That model is needed for clear illustration of the main aspects of the relations between franchising parties.

Постановка проблеми і її зв’язок з важливими науковими та практичними завданнями. За оцінками експертів організацій, котрі спостерігають за розвитком франчайзингу в Україні, зокрема, Української асоціації франчайзингу, Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції, Української біржі інтелектуальної власності, юридичних фірм тощо, для сучасного етапу розвитку вітчизняної економіки характерною є стійка тенденція поширення франчайзингової форми