

СЕКЦІЯ 5. КОМУНІКАЦІЇ ТА ЯКІСТЬ В УПРАВЛІННІ

УДК 378:004

С.Г.Діордіца, Л.М. Івашко*Одеський національний економічний університет**Одеський національний університет імені І. І. Мечникова***ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ ТА ЙОГО ВПЛИВ НА ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ****S. Diorditsa L. Ivashko****ELECTRONIC WORKFLOW AND ITS INFLUENCE ON THE QUALITY OF MANAGERIAL DECISION-MAKING**

Головним напрямком перебудови управління та його радикального вдосконалення, пристосування до сучасних умов є використання новітньої комп'ютерної та телекомунікаційної техніки, формування на її основі високоефективних інформаційно-управлінських технологій. Одночасно нові технології потребують проведення суттєвих змін системи документації, фіксування та передачі інформації.

Найважливіші питання документаційного забезпечення управління визначаються основними положеннями «Єдиної державної системи діловодства», яка передбачає такі основні напрямки вдосконалення діловодства:

- установа рціональної організації, використання сучасних форм та методів;
- уніфікація та стандартизація документів;
- механізація ділових процесів, використання комп'ютерних технологій [1].

Постійне зростання обсягів інформації, необхідної для прийняття правильних управлінських рішень, призводить до того, що традиційні методи роботи з документами стають неефективними.

Так, за інформацією компанії Delphi, 15% паперових документів безповоротно губляться і для їх пошуку співробітники витрачають до 30% усього робочого часу.

Тому при вирішенні перелічених задач важлива роль відводиться упровадженню та удосконаленню електронного документообігу, що дозволяє значно підвищити продуктивність праці за рахунок скорочення часу на складання, обробку та передачу документів, зниження витрат на їх збереження.

Автоматизація документообігу передбачає реалізацію функції комплексної автоматизації завдань розробки, узгодження, розповсюдження, пошуку та архівного збереження документів.

Упровадження електронного документообігу має коротку історію. Лише в середині 1990-х рр. у зв'язку з розповсюдженням комп'ютерних технологій та зростанням кількості електронних документів виник попит на повнофункціональні універсальні системи, що дозволяли б налаштовуватись на вирішення будь-яких задач.

На жаль низка причин (переважно через постачальників операційних систем і традиційних офісних додатків) спричинила затримку широкого упровадження, так необхідних системі управління, електронних документів.

У доповіді показаний типовий варіант роботи без розвиненої системи управління електронними документами, що ґрунтується на загальновідомій програмі Microsoft Outlook. За допомогою цієї програми виконується пересилка файлів з документами. Вона також використовується і для пересилки необхідних відсканованих зразків документів. На жаль, робота в подібній структурі породжує цілу низку проблем, пов'язаних з організацією документообігу, зокрема: проводиться вручну методом занесення їх у будь-які таблиці або списки, що не оброблюються автоматизованими системами.

Необхідно також автоматизувати пошук документів, тому що сьогодні електронна пошта не в повній мірі забезпечує проведення подібної операції. Робота з документами забирає значну частину робочого часу керівників та спеціалістів, яким необхідні, як правило, не самі документи, а конкретна інформація та факти, що містяться в них. До того ж корпоративна інформація зазвичай зберігається в багатьох місцях і в різних форматах. Навіть якщо інфраструктура поштового сервера дозволяє здійснювати пошук у різних сховищах даних, його можливості найчастіше обмежуються лише звичайним текстовим пошуком. Крім того, буває важко визначити, чи є результати такого простого пошуку значимими [2].

Упровадження систем управління електронними документами та перехід до повноцінного електронного документообігу дозволяють забезпечити: скорочення часу обробки документів, значне зменшення в оперативній управлінській роботі кількості традиційних документів – довідкових, поточних, звітних, інформаційних та ін., покращення виконавчої дисципліни, підвищення продуктивності праці, зростання рівня інформаційної безпеки, надійну взаємодію між робочими групами. Найважливіші управлінські документи (накази, плани, звіти тощо), що мають юридичне та історичне значення і потребують постійного зберігання в державних архівах, повинні зберігатися на паперовій основі в мінімальному обсязі

В цілому, упровадження таких розробок буде створювати безумовні передумови щодо якісних змін технології роботи працівників апарату управління, підвищення ефективності функціонування всієї системи управління.

Література

1. Іванова Т.В., Піддубна Л.П. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування - [Електронний ресурс] // URL: http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?showHidden=1&art_id=253191&cat_id=184509&ctime=1268141714189
2. Електронний документообіг та діловодство. Рішення Microsoft в сфері документообігу для російських органів державної влади та місцевого самоврядування - [Електронний ресурс] // URL: <http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/>

УДК 338

В.В. Ніколайчук, Н.Б.Кирич

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМУНІКАЦІЙ В ПРИЙНЯТТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

W. W.Nikolaychuk, N.B.Kyrych

Communication efficiency in management decisions

Будь-яка економіка не може існувати без розвинутої інформаційної інфраструктури та інформатизації бізнесу. При цьому важливу роль відіграють такі фактори, як інформація та комунікації, адже вміння продуктивно та безконфліктно спілкуватися – не тільки важлива професійна якість працівника, а й необхідний елемент культури людини.

Ефективність роботи менеджера залежить не тільки від його вміння працювати з людьми, а й від того, як він працює з інформацією. Основною вимогою для прийняття ефективного та об'єктивного рішення або розуміння масштабів проблеми є наявність точної інформації. Єдиним способом отримання такого результату вважається комунікація, яка визначається як засіб, за допомогою якого між людьми виникають зв'язки, здійснюється процес обміну даними та змістовим значенням. Проте сам факт обміну інформацією ще не свідчить про комунікацію, оскільки інформація, що передається, може бути незрозуміла для того, хто її отримує. Важливість комунікацій полягає у тому, що б рішення багатьох управлінських задач будувалося на взаємодії людей та між особових комунікаціях, які є кращим способом для обговорення і вирішення питань, адже від ефективних комунікацій залежить багато факторів, зокрема це своєчасне отримання необхідної інформації, прийняття правильного виваженого рішення, його своєчасність, ефективність та якість. Неефективні комунікації перевантажують роботу працівників та організації в цілому, збільшують ймовірність допущення помилок при прийнятті різного роду рішень та передачі інформації, що негативно позначається на діяльності будь – якого підприємства та взаємозв'язках між працівниками.

Оскільки від чіткості та зрозумілості переданої інформації визначається важливість прийняття управлінських рішень, що є основою