

## ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТОКИ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВА

О. М. Іванова

Особливістю управління персоналом на даному етапі економічного розвитку є зростаюча роль інформації як елементу в інструментарії менеджменту й обґрунтуванні господарських рішень із притаманними їй динамічністю. Інформатизація і комп'ютеризація бізнес-процесів потребують використання інформаційних ресурсів, які формуються у каналах господарських інформаційних потоків. Разом з тим спрямування і використання інформаційних потоків з метою удосконалення системи управління персоналом підприємства потребують подальшого наукового обґрунтування.

В економічній літературі розглядається безліч методичних і теоретичних аспектів щодо формування і використання інформаційних потоків на підприємстві, зокрема у працях багатьох українських і зарубіжних учених: І. М. Асмолової [2], А. М. Гафіяка [4], К. В. Задорожної [6], Т. Г. Шеремет [7], О. В. Шляги [8], А. В. Федорченко [9], В. Ф. Харченко [11] та ін. Однак значення інформаційного потоку як ефективного засобу управління персоналом і неодмінного елементу цієї системи не було достатньо науково розвинуто.

Метою статті є наукове обґрунтування організаційних і соціально-економічних засад функціонування інформаційних потоків у системі управління персоналом підприємства.

На підприємство як основний елемент загальноекономічного господарського процесу впливають зміни, пов'язані із сучасними особливостями розвитку економіки як на національному, так і глобальному рівнях. Спостерігається зростання ролі інформації у забезпеченні конкурентоспроможності підприємства, постійному насиченні господарських процесів необхідними даними і знаннями, які здатні позитивно змінювати оптимальність використання ресурсів для досягнення високої економічної ефективності.

Оскільки сучасний інформаційний стан економіки пов'язаний зі зростаючими темпами розвитку науки й техніки, появою нових технологій, швидкою їх зміною, активним накопиченням теоретичних знань і практичного досвіду [6], то стратегічно важливо насичувати інформацією процес управління персоналом як провідного й унікального ресурсу сучасних підприємств. Призначення інформації для потреб управління полягає у її застосуванні, спрямованому на підвищення ефективності використання робочої сили [5]. Підвищення ефективності використання трудових ресурсів забезпечується через збагачення праці, розширення бази знань і підвищення компетентності працівників на підставі розширення інформаційних потоків. Це означає, що, крім об'єктивного сприйняття і ефективного використання зовнішніх інформаційних даних, управління персоналом має ґрунтуватися ще і на інформаційних ресурсах, накопчених на підприємстві. Корисність інформаційних ресурсів для процесу управління персоналом оцінюється за критерієм актуальності, повноти й достовірності, можливості регулярного поповнення, обґрунтованої необхідності для підприємства. Особливістю інформації, яка використовується у системі управління, є її соціальна орієнтованість, пов'язана із використанням живої праці, оцінкою рівнів професійно-кваліфікаційної, психологічної, ділової активності як окремого працівника, так і колективу в цілому.

З огляду на необхідність постійного вдосконалення господарської діяльності, використання зовнішньої і внутрішньої інформації має динамічний характер, що зумовлює існування інформаційних потоків на підприємстві. Інформаційні потоки сприяють ефективному використанню наявних і потенційних можли-

ностей персоналу будь-якого підприємства, де суб'єкти у сфері туризму не є винятком [2].

Система управління персоналом поєднує об'єкт і суб'єкт управління, щільно пов'язані між собою. Такі взаємозв'язки підтримуються за допомогою інформаційних потоків і забезпечують взаємообмін інформацією між керівництвом (суб'єктом управління) і персоналом (об'єктом управління) підприємства. Важливим характеристичним параметром інформаційних потоків є їх спрямованість. Серед складових інформаційних потоків ми розглядаємо джерела надходження інформаційних ресурсів, мету, зміст повідомлення і одержувачів інформації. В ефективному механізмі управління персоналом керівництво і персонал підприємства варто розглядати як джерела формування інформаційних потоків і як одержувачів інформації залежно від напрямку її руху.

Керівники всіх рівнів, формуючи управлінські рішення і доручаючи їх реалізацію підлеглим, є джерелом влади, наданої їм власником, і об'єктом управління трудовими ресурсами. Інформаційний потік за даних умов формується в односторонньому напрямі: від керівництва (власника) до підлеглих. Головні функції менеджменту – планування, організація, мотивація і контроль – реалізуються через інформаційні повідомлення, їх спрямування економічними, соціально-психологічними й організаційними методами на відповідного одержувача – персонал чи окремого виконавця. Крім того, даний напрям інформаційного потоку характеризується ще й іншим вагомим аспектом – інформуванням усіх підрозділів про перебіг господарських процесів і результати присутності підприємства на ринку. Такий аспект безпосередньо пов'язаний із природою інформаційних потоків, виконує допоміжну роль при формуванні інформаційної бази знань підприємства і рівня інформаційної компетентності працівників. Зауважимо, що навчання персоналу, як процес накопичення інформаційних ресурсів, також відіграє ключову роль у спрямуванні розумових та фізичних зусиль працівників на реалізацію місії та цілей підприємства, і сприяє накопиченню суб'єктами господарювання інформаційних ресурсів.

Рух інформаційних потоків зумовлює необхідність зворотного зв'язку між підлеглими і керівниками (власниками), що супроводжується як позитивними, так і негативними соціально-комунікаційними реакціями персоналу на рішення керівництва. Якщо існує певний опір з боку підлеглих, то його варто розглядати як зворотний інформаційний ресурс, що сприяє поглибленню розуміння цілей та інтересів представників трудового колективу, покладених в основу їх мотивації [10].

Зворотний зв'язок забезпечує рух інформаційного потоку від персоналу, як джерела інформації, до керівництва (власника), як одержувача інформаційного повідомлення. Змістом такого повідомлення може бути звітування про виконання поставленого завдання, отримання чи неотримання передбаченого ефекту, облікові відомості, особисті та професійні дані працівника тощо. Існування такого інформаційного потоку забезпечує інформування представників менеджменту про рівень компетентності працівників, перебіг локальних господарських процесів і операцій усередині підприємства. Поряд із тим інформаційні потоки також циркулюють між працівниками підрозділів підприємства і забезпечують формування практичних навичок і вмінь. Отже, організація інформаційного забезпечення персоналу підприємства можлива лише у процесі спільної діяльності трудового колективу. Вдосконалення системи управління персоналом підприємства об'єктивно зумовлює необхідність регулювання і контролю інформаційних потоків. Функціонування зворотного інформаційного потоку сприяє реалізації функцій управління.

Необхідність зворотного інформаційного потоку зумовлена тим, що однакова інформація через психологічні особливості кожного працівника може сприйматися неоднозначно, а зміст інформаційних ресурсів, задіяних в інформаційному потоці, може змінюватися. Такі зміни порушують адекватність, точність і вірогідність використовуваних інформаційних ресурсів. Для уникнення негативних наслідків для господарських процесів потрібна належна підтримка як прямого, так і зворотного руху інформаційних ресурсів.

Взаємодія внутрішніх інформаційних потоків підприємства зображена на рис.

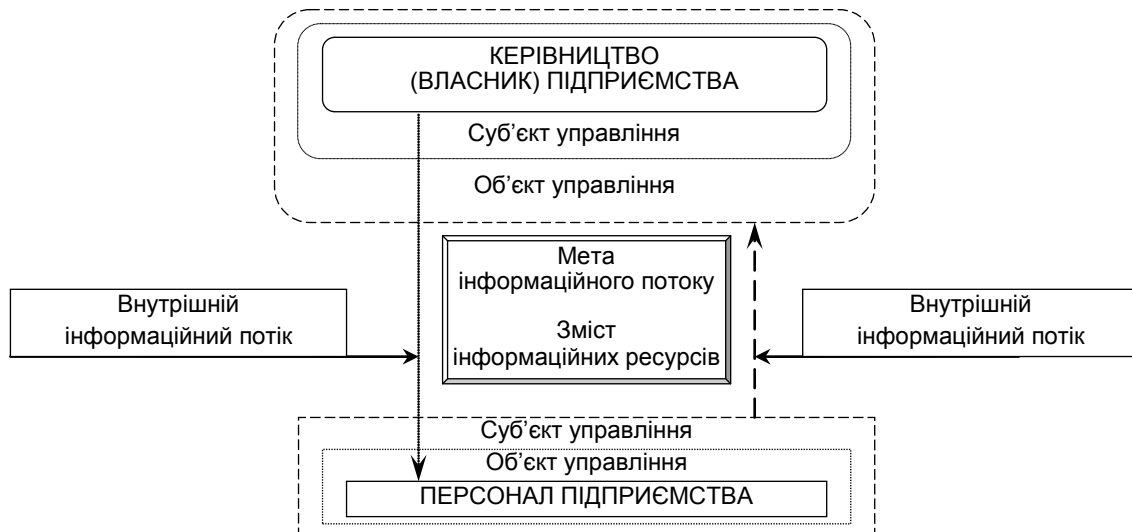


Рис. Механізм функціонування внутрішніх інформаційних потоків підприємства (авторська розробка)

Дані рис. свідчать, що внутрішні інформаційні потоки підприємства спрямовані на формування ефективних механізмів управління персоналом, забезпечення обґрунтованого його використання.

Наголосимо, що і керівники (власники), і підлеглі можуть бути об'єктом управління водночас у разі, коли інформаційні потоки, що формуються поза межами суб'єкта господарювання, впливають на подальше його функціонування. У науковій літературі відповідно до дії зовнішніх чинників впливу розрізняють такі види інформаційних потоків: міжнародні, економічні, політичні, технологічні, технічні, ринкові, конкурентні, соціальні [7]. У системі управління персоналом необхідно брати до уваги всі перераховані види інформаційних потоків, зважаючи на їхню важливість для обґрунтування господарських рішень підприємства.

Представники апарату управління як окрема категорія працівників підприємства є джерелом управлінського впливу, який має сприяти оптимізації господарського стану з урахуванням швидкоплинних змін ринкового середовища. Зовнішні сигнали впливають на обґрунтованість управлінських рішень і зумовлюють необхідність постійно коригувати стратегії підприємства відповідно до умов ринкового середовища.

Вплив різноманітної кількості і якості інформаційних потоків на діяльність працівників підприємства визначається параметрами інформаційних ресурсів.

Кожне підприємство як соціально-економічна система, де персонал є унікальним ресурсом, впливає на формування конкурентного середовища галузі, ринкову кон'юнктуру, рівень валового внутрішнього продукту, обсяги виробництва продукції і надання послуг. Тому інформаційні потоки є підґрунтям управління персоналом і визначають раціональність використання праці, розширюють можливості участі кожного працівника в управлінні підприємством.

На наше переконання, використання інформаційних потоків з метою формування управлінського впливу на працівників є потужним засобом у сукупності інструментарію управління персоналом, а властива їм динамічність забезпечує на кожному етапі господарського процесу безперервний зв'язок і координацію між керівництвом і підлеглими.

Функціонування значного обсягу інформаційних ресурсів, які характеризують зміст кожного інформаційного потоку, різноманітність джерел їх надходження потребують, на нашу думку, упровадження на підприємстві інноваційних інформаційних технологій, які сприяли б обробці, аналізу, накопиченню та зберіганню одиниць інформації. У Законі України

«Про національну програму інформатизації» визначено, що «інформаційна технологія – цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування» [1].

Важливою рисою інформаційних технологій є те, що вони створюються за рахунок використання формалізованих методів, комп'ютерної і медійної підтримки, спеціалізованого набору програм, що забезпечують опрацювання інформації, яка міститься у базах даних, базах знань, різних експертних системах [5]. Тому систематизація інформаційних потоків зумовлює підвищення інформаційної озброєності персоналу і системи управління на підприємстві в цілому, що сприяє формуванню конкурентних переваг у використанні персоналу підприємства.

Використання інформаційних потоків у механізмах управління персоналом підприємства підвищить ефективність його функціонування на ринку, дозволить оновлювати мережі комунікацій, оптимізувати документообіг. Перспективи подальших досліджень передбачають необхідність дослідження організаційних аспектів формування інформаційних потоків на підприємствах.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Про національну програму інформатизації: Закон України № 74/98-ВР від 04.02.1998 р. // Вісник Верховної Ради України. – 1998. – № 27–28. – С. 181.
2. Асмолова І. М. Управління ресурсним потенціалом приватних підприємств / І. М. Асмолова // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. Серія: «Економічні науки». – 2010. – № 4. – С. 89–94.
3. Барматова С. Зміна місця і ролі комунікації в сучасному світі / С. Барматова // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. – 2009. – № 3. – С. 158–168.
4. Гафіяк А. М. Методологічні основи розвитку інформаційних систем та технологій на підприємстві / А. М. Гафіяк, О. В. Фінагіна // Економіка і регіон. – 2010. – № 3. – С. 111–114.
5. Голячук Н. В. Процес інформатизації управління підприємствами / Н. В. Голячук // Економічний форум. – 2011. – № 1. – С. 10–15.
6. Задорожна К. В. Інформаційна база управління персоналом в сучасних установах України [Електронний ресурс] / К. В. Задорожна. – Режим доступу : <http://mdgu-kid.at.ua>. – Назва з екрана.
7. Шеремет Т. Г. Роль інформації в управлінні суб'єктами туристичної діяльності / Т. Г. Шеремет, О. О. Омельченко, Ю. О. Давидова // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. Серія «Інформаційна безпека». – 2010. – № 1. – С. 36–39.
8. Шляга О. В. Основні принципи системного підходу в інформаційному забезпеченні управління підприємством / О. В. Шляга // Економіка та держава : Міжнародний науково-практичний журнал. – 2007. – № 7. – С. 52–55.
9. Федорченко А. В. Маркетингові інформаційні потоки та напрямки оптимізації прийняття управлінських рішень / А. В. Федорченко, А. Л. Лапшин // Економіка та держава : Міжнародний науково-практичний журнал. – 2009. – № 7. – С. 14–18.
10. Форд Дж. Д. Зворотний зв'язок як складова успіху [Електронний ресурс] / Дж. Д. Форд, Л. У. Форд. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua>. – Назва з екрана.
11. Харченко В. Ф. Вплив інформаційних потоків на витрати логістичної системи / В. Ф. Харченко // Вісник Донецької академії автомобільного транспорту. – 2011. – № 1. – С. 23–26.