

УДК [007:304]:004.01

О. В. Шевченко

АКТУАЛЬНА ПРОБЛЕМАТИКА РОЗРОБКИ КОНЦЕПТУАЛЬНОЇ МОДЕЛІ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМЕРЦІЙНОГО ПІДПРИЄМСТВА ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

У статті розглянуто основні етапи побудови моделі системи документаційного забезпечення комерційного підприємства із застосуванням інформаційних технологій, розкрито особливості використання мережі Інтернет/Інтранет у досліджуваній галузі.

Ключові слова: документаційне забезпечення, модель, комерційне підприємство, інформаційна технологія, автоматизована інформаційна система, мережа Інтернет, мережа Інтранет.

I. Вступ

Актуальність теми дослідження зумовлена створенням концептуальної моделі функціонування документаційного забезпечення комерційного підприємства з упровадження інформаційних технологій.

Діяльність комерційного підприємства нині характеризується складністю, пов'язаною з економічними перетвореннями з метою створення ринкового середовища, здатного до співробітництва з державами ЄС та інтеграції в європейські економічні структури, тому документаційне забезпечення стає повноцінним ресурсом комерційного виробництва, якість інформації визначає якість виробництва. З розвитком ринкових відносин усе активніше генеруються й поширюються бази даних комерційної інформації, тому розробка та запровадження концептуальної моделі системи документаційного забезпечення комерційного підприємства наразі є першочерговим завданням.

Вагомий внесок у формування документаційного забезпечення зробили вітчизняні документознавці: Г. Г. Асеев, Н. М. Кушнаренко, С. Г. Кулешов, М. С. Слободяник, В. Г. Спрінсян, Г. М. Швецова-Водка та ін. [1; 10; 11; 21; 23; 24].

Основні проблемні питання функціонування інтернет-технологій у діловодстві виклали у своїх працях М. І. Басаков, О. Г. Берестова, А. В. Константинов, І. К. Корнеєва, Т. В. Кузнєцова, Г. Ю. Максимович, В. М. Михайлівський, Т. А. Пасько, К. В. Тараканова та ін. [12].

Провідні вчені-економісти досліджували питання використання інформаційних ресурсів на підприємствах торгівлі, а саме: М. В. Сорокіна, О. О. Козирєв та ін. [9; 22]. Так, Ж. О. Пророчук провів теоретичний аналіз інформаційного забезпечення управління діяльністю підприємств торгівлі й запропонував модель інформаційно-комунікаційного процесу [19]. О. В. Гайдар виклав

основні положення формування та використання інформаційних ресурсів і моделей у системі планування діяльності виробничо-торговельного підприємства [4]. О. В. Оліфіров висвітлив контролінг інформаційної системи підприємства [14].

Незважаючи на значний обсяг накопичених в економічній сфері знань, у документознавстві бракує наукових праць, які б відображали питання впровадження інформаційних технологій у документаційне забезпечення вітчизняних комерційних підприємств.

II. Постановка завдання

Метою статті є дослідження сучасних інформаційних технологій, які використовуються на комерційних підприємствах, як однієї зі складових моделі документаційного забезпечення та її компонентів: технічного, програмного, лінгвістично-правового забезпечення, Інтернету й Інтранет-ресурсів тощо.

III. Результати

Розвиток сучасного комерційного підприємства – це система динамічних перетворень, трансформація його підсистем для забезпечення сталого розвитку.

Комерційне підприємство функціонує в певному галузевому інформаційному середовищі, на основі якого створюється його інформаційна інфраструктура, до складу якої входять інформаційні потоки, системи й технології, спрямовані на інформаційне забезпечення досліджуваної галузі.

На думку професора Ю. В. Гунякова, мета інформаційного забезпечення комерційної діяльності підприємства полягає в "...наданні своєчасної, достатньої, достовірної інформації суб'єктам відносин системи комерційної діяльності для прийняття рішень, що сприяють досягненню мети комерційної діяльності" [3; 5].

За даними статистичних досліджень Siemens Business Services¹, 30% робочого часу витрачається на пошуки й узгодження документів; 6% документів губляться; кожен внутрішній документ копіюється до 20 разів; з використанням електронного документоо-

бігу продуктивність праці персоналу зростає на 20–25%; вартість архівного зберігання електронних документів на 80% нижча за паперове [15].

Зазначені проблеми слід теоретично осмислити. Увагу зосередимо на одній з основних складових інформаційного забезпечення – інформаційних технологіях, які ми розглядаємо в тісній взаємодії з документальним забезпеченням комерційного підприємства. Необхідно пояснити сутність документального забезпечення комерційного підприємства, складовими якого є: документні потоки (вхідні, вихідні, внутрішні документи), документні масиви (масив торговельної документації, що функціонує, і галузевих нормативно-законодавчих документів) і документні фонди (інформаційні й архівні фонди підприємства), що загалом становить документний ресурс. У свою чергу, документні ресурси підприємства забезпечують збір, обробку, зберігання, пошук і використання документної інформації, що є частиною інформаційного середовища підприємства.

Отже, на сучасному етапі розвитку комерції з метою ефективного функціонування документних ресурсів (документних масивів, потоків, фондів) потрібно впровадити інформаційне забезпечення як стратегію відповідності комерційних підприємств умовам ринкового середовища, як джерело конкурентного потенціалу підприємств.

Термін “інформаційна технологія” на законодавчому рівні тлумачать як цілеспрямовану організовану сукупність інформаційних процесів із використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування [18].

Інформаційні технології функціонують на нормативно-законодавчій основі, яку становлять: Закон України “Про національну програму інформатизації”, Постанови Кабінету Міністрів України “Про затвердження завдань Національної програми інформатизації”, “Про затвердження Порядку формування та виконання галузевої програми і проекту інформатизації”, ДСТУ 3396.0-96 “Захист інформації. Технічний захист інформації. Основні положення”, ДСТУ 3396.1-96 “Захист інформації. Технічний захист інформації. Порядок проведення робіт” [6; 7; 16; 17].

Розпочинаючи детальний розгляд інформаційного забезпечення, варто визначити стратегічну позицію комерційного підприємства, від цього буде залежати обсяг документного ресурсу підприємства, способи обробки документної інформації (вхідна документація, яка містить первинну інформацію, переважно заповнюється вручну, вихід-

на документація – за допомогою технічних засобів) тощо. Крім того, на підприємствах з невеликим документообігом застосовують автоматизовані робочі місця (АРМ), які об’єднуються каналами зв’язку в комплекс “електронної канцелярії”, надаючи можливість користуватися безпаперовим документообігом.

Необхідно зазначити, що інформаційні технології реалізуються в автоматизованому й традиційному (паперовому) видах.

Автоматизована інформаційна технологія функціонує завдяки комплексу технічного забезпечення, завдання якого полягають у реалізації інформаційного процесу, і системі управління вказаним комплексом (програмне й лінгвістично-правове забезпечення, висококваліфікований персонал тощо), що за сферою використання належить до матеріально-технічних інновацій комерційних підприємств. Саме автоматизовані інформаційні технології передбачають упровадження: принтерів і сканерів, штрих-кодів, спеціалізованих касових апаратів, терміналів збору даних, POS-терміналів, систем спостереження, обладнання для маркування товарів, програмованої клавіатури тощо [2, с. 90–91].

Отже, автоматизована інформаційна технологія комерційного підприємства включає дві основні складові: технічне та програмне забезпечення, які тісно взаємодіють із лінгвістично-правовим забезпеченням і персоналом, об’єднані в єдиний технологічний процес функціонування комерційного підприємства.

Звернемося до програмного забезпечення як сукупності програмних засобів для створення та експлуатації системи опрацювання даних засобами інформаційної техніки. До складу програмного забезпечення входять базові (загальносистемні) та прикладні (спеціальні) програмні продукти, які можуть бути розроблені як універсальні засоби (текстові редактори, електронні таблиці, системи управління базами даних) і як спеціалізовані (бізнес-процеси). Програмне забезпечення спрямоване на забезпечення обліку й аналізу комерційної діяльності. До поширених у комерції програм належать: Торговля 24h Стандарт, ІС: Управління торгівлею, Айтїда Retail, Архітектор бізнесу: Управління роздрібною торгівлею, “Вбивця черг”, POS Expert Linux Pro, Trade Manager5,0 тощо [2, с. 91].

Крім того, програмне забезпечення спрямоване на такі напрями комерційної діяльності: автоматизація складських операцій, операцій Front Office і Back Office; відстеження руху товарів; система безпеки, автоматизація; інвентаризація та інші торговельні операції, які супроводжуються документальною [2, с. 91].

Технічне забезпечення – це комплекс технічних засобів, які застосовують для фу-

нкціонування системи опрацювання даних (комп'ютери, комунікаційна техніка, засоби організаційної техніки: сканери, принтери, ксерокс тощо).

Лінгвістично-правове забезпечення включає мовні засоби та нормативні акти договірних відносин між комерційним підприємством і розробником інформаційних систем (права, обов'язки, відповідальність сторін, правила користування інформацією, вирішення спорів тощо).

Інформаційно-документаційне забезпечення здійснюють такі структурні підрозділи підприємства: відділ управління справами, загальний відділ, канцелярія, секретаріат (або секретар-помічник), архів тощо. Тому рівень продуктивності їх праці залежить від їх професійності, розміщення, кількості та змісту документів, потреб в оперативній і ретроспективній інформації, ступеня централізації робіт із документами [8].

Отже, інформаційні технології підвищують якість документаційного забезпечення комерційних підприємств, здійснюють електронне опрацювання даних, забезпечують автоматизацію функцій управління, підтримки прийняття рішень, розширюють доступ споживачів до інформації підприємства тощо.

Аналіз наведеного матеріалу дає змогу визначити спрямованість теоретичного дослідження й практичного впровадження Інтернету та Інтранету як складових інформаційних технологій у документаційне забезпечення комерційних підприємств [20].

Нині є актуальною пропозиція щодо підвищення рівня інформаційного забезпечення вітчизняних комерційних підприємств.

Одним із основних напрямів є створення єдиного інформаційного середовища підприємства, що включає такі основні підсистеми, як інформаційна та комунікаційна робота з персоналом (постачальниками, покупцями, замовниками тощо). Можливості Інтернету із сегментації та консолідації комерційного ринку пропонують діючу професійну мережу комерційних інтернет-спільнот, порталів або груп сайтів, взаємопов'язаних за тематикою й професійними інтересами за допомогою посилань, тобто це мережеві професійні організації, які необхідно об'єднати. Варто звернути увагу на наявність у комерційного підприємства веб-сайта, що працює, як ознаки стабільної та професійної роботи.

Онлайн-діяльність у межах цих підсистем дає змогу публікувати в мережі доступну, актуальну інформацію про комерційне підприємство і його товари, послуги; здійснювати зв'язок із клієнтами, забезпечувати доступ до новин підприємства, галузі загалом, до баз даних; здійснювати первинний відбір персоналу та постачальників на підставі заповнення анкет; продавати власну продукцію

в загальнодоступному інтернет-магазині або закритому сайті для дилерів; здійснювати online-закупівлі товару на аналогічних сайтах; здійснювати розрахунки через кредитні інститути, що надають послуги online-banking, отримувати звіти; створювати комплексну систему контролю в межах єдиного інформаційного поля.

Крім того, наразі основними інструментами продажу в мережі є каталоги, інформаційні та тематичні сервери; банери; списки розсилки, електронні дошки оголошень тощо. Користувачі, що працюють з електронними дошками оголошень і комерційними діалоговими службами, отримують від своїх постачальників певний набір послуг через протоколи TCP/IP.

Варто звернути увагу на те, що e-mail-маркетинг використовує електронну пошту як один з основних засобів зв'язку: для листування з діловими партнерами, інформаційної підтримки споживачів, рекламування товарів тощо.

Також слід зазначити, що використання мережі Інтернет і www-технологій у корпоративній мережі, яка ізольована від мережі Інтернет, – це мережа Інтранет, яка складається з внутрішньокорпоративних веб-серверів, доступ до яких організований через глобальні мережі. Зазвичай інформація всередині підприємства розподілена на багато комп'ютерів і зберігається у вигляді різних файлів, звітів і повідомлень електронної пошти. Щоб полегшити своїм працівникам доступ до інформації, створюються мережі Інтранет із внутрішніми веб-серверами, які надають інформацію через один інтерфейс, веб-браузер, де перші сторінки є гіпертекстовими зв'язками з усіма іншими даними та видами документів [12].

Для роботи в корпоративній мережі, насамперед, необхідно знати ім'я файла, що містить необхідну інформацію. З метою полегшення пошуку інформації за ключовими словами, не винесеними в гіпертекстові посилання, фірма "Digital Equipment" випустила версію програми Alta Vista для персональних комп'ютерів, що надає можливість застосовувати цей потужний і ефективний пошуковий механізм у мережі Інтранет.

Отже, мережа Інтранет надає можливість співробітникам бути інформованими, що спонукає до підвищення професійного рівня.

IV. Висновки

Отже, інформаційні технології в моделі документаційного забезпечення комерційних підприємств є елементом інформаційного забезпечення й включають технічне, програмне забезпечення, Інтернет, Інтранет, які тісно взаємодіють з лінгвістично-правовим забезпеченням і персоналом, що дає змогу створити єдиний інформаційний простір для роботи досліджуваного підприємства.

Мета впровадження сучасних інформаційних технологій – задоволення інформаційних потреб у середовищі комерційних підприємств.

Досить актуальною є потреба запровадження на рівні Міністерства економічного розвитку і торгівлі України для керівництва департаментів документального забезпечення й інформаційних технологій постійно діючих методичних семінарів, на яких надавалася б методично-консультативна допомога щодо впровадження передових інноваційних інформаційних технологій у документальне забезпечення комерційних підприємств галузі, серед яких:

- e-mail-маркетинг;
- електронні дошки оголошень;
- тематичні списки розсилки;
- розробка web-сайтів комерційних підприємств;
- підвищення рівня фахової інформаційної підготовки співробітників, здатних збагатити інформаційний ресурсний потенціал комерційного підприємства та створити умови задоволення попиту покупців, зростання рівня асортиментної політики тощо;
- упровадження функціонування корпоративних комерційних інформаційних систем (ККІС);
- введення поетапної автоматизації підрозділів підприємств (“клаптевої автоматизації”);
- створення на комерційних підприємствах інформаційно-аналітичної служби (ІАС) з метою підвищення якості аналітичної бази підприємства тощо.

Перспективами подальших досліджень у цьому напрямі є розробка практичних рекомендацій щодо поступового впровадження інформаційних технологій стосовно документального забезпечення на вітчизняні підприємства оптової й роздрібно-торгівлі.

Список використаної літератури

1. Асеев Г. Г. Методологія корпоративного документообігу: технологічність управління та опрацювання даних / Г. Г. Асеев // Вісник Книжкової палати. – 2005. – № 9. – С. 26–30.
2. Бакунов О. О. Систематизація класифікацій видів інновацій торговельних підприємств / О. О. Бакунов, М. С. Рошка // Торговля і ринок України : зб. наук. пр. / гол. ред. О. О. Шубін. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2008. – Вип. 26. – С. 87–91.
3. Ватацк Р. І. Управління інформаційним забезпеченням комерційної діяльності підприємства / Р. І. Ватацк, Ю. В. Гуняков // Торговля і ринок України : темат. зб. наук. пр. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2009. – Вип. 28. – Т. 1. – С. 310–317.
4. Гайдар О. В. Концептуальні засади використання інформаційних ресурсів і моделей у системі планування діяльності виробничо-торговельного підприємства / О. В. Гайдар // Торговля і ринок України : зб. наук. пр. / гол. ред. О. О. Шубін. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2009. – Вип. 28. – Т. 2. – С. 189–195.
5. Гуняков Ю. В. Коммерциология: теория коммерческой деятельности : монография : в 2 т. / Ю. В. Гуняков. – Красноярск : Красноярский торгово-экономический ин-т, 2008. – Т. 2: Предмет познания. – 220 с.
6. Захист інформації. Технічний захист інформації. Основні положення: ДСТУ 3396.0-96. Чинний від 01.01.1997 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tzi.com.ua/downloads/DSTU3396.0-96>.
7. Захист інформації. Технічний захист інформації. Порядок проведення робіт: ДСТУ 3396.1-96. Чинний від 01.07.1997 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.iji.com.ua/kksi/TZI/DSTU_3396_1-96.doc.
8. Зеленський К. Х. Системи управління базами даних : навч. посіб. для дист. навч. / К. Х. Зеленський, В. М. Ігнатенко. – Київ : Україна, 2006. – 245 с.
9. Козырев А. А. Информационные технологии в экономике и управлении / А. А. Козырев. – Санкт-Петербург : Азбука, 2000. – 360 с.
10. Кулешов С. Г. Документознаводство: Історія. Теоретичні основи / С. Г. Кулешов ; Укр. держ. НДІ архів. справи та документознаводства, Держ. акад. керівних кадрів культури і мистецтв. – Київ, 2000. – 164 с.
11. Кушнарченко Н. М. Новий етап інституалізації науки про документ / Н. М. Кушнарченко // Студії з архівної справи та документознаводства / Укр. наук.-дослід. ін-т архів. справи та документознаводства, Європ. ун-т. – Київ, 2004. – Т. 12. – С. 126–130.
12. Максимович Г. Ю. Сучасні універсальні інформаційні технології – основа вдосконалення документального забезпечення управління / Г. Ю. Максимович, В. І. Берестова // Секретарська справа. – 2005. – № 2. – С. 23–25.
13. Найдёнышев К. В. Интернет – как явление информационной культуры 1990-х – 2000-х годов [Электронный ресурс] / К. В. Найдёнышев // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. – С. 147–152. – Режим доступа: <http://www.CyberLeninka.ru/article>.
14. Оліфіров О. В. Контролінг інформаційної системи підприємства : монографія / О. В. Оліфіров. – Донецьк : ДонДУЕТ, 2003. – 325 с.
15. Пахчанян А. Внедрение систем электронного документооборота: проблемы и ре-

- шення [Электронный ресурс] / А. Пахчанян. – Режим доступа: http://www.item.ru/publications/it/section_64article_2687/.
16. Про затвердження Завдань Національної програми інформатизації на 2006–2008 роки : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.11.2005 р. № 3075–IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukraine.ua.pravo.net/data/base15/ukr15749.htm>.
 17. Про затвердження Порядку проведення експертизи Національної програми інформатизації та окремих її завдань (проектів) : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.07.2002 р. № 1028 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
 18. Про національну програму інформатизації : Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
 19. Пророчук Ж. О. Інформаційне забезпечення управління діяльністю підприємств торгівлі / Ж. О. Пророчук // Торговля і ринок України : зб. наук. пр. / гол. ред. О. О. Шубін. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2009. – Вип. 28. – Т. 2. – С. 252–259.
 20. Роттер М. В. Створення інформаційної системи підприємства з використанням методів конкурентної розвідки / М. В. Роттер // Торговля і ринок України : темат. зб. наук. пр. / гол. ред. О. О. Шубін. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2009. – Вип. 28. – Т. 1. – С. 329–337.
 21. Слободяник М. С. Структура сучасного документознавства / М. С. Слободяник // Вісник Книжкової палати. – 2003. – № 4. – С. 18–21.
 22. Сорокіна М. В. Менеджмент торгового підприємства / М. В. Сорокіна. – Санкт-Петербург : Питер, 2003. – 297 с.
 23. Спрінсян В. Г. Впровадження електронного документообігу в організаціях та на підприємствах України / В. Г. Спрінсян // Студії з архівної справи та документознавства / Держ. архів. служба України, УНДІАСД ; [редкол.: С. Г. Кулешов (голов. ред.) та ін.]. – Київ, 2012. – Т. 20. – С. 235–241.
 24. Швецова-Водка Г. М. Документознавство : словник-довідник термінів і понять : навч. посіб. / Г. М. Швецова-Водка. – 2-ге вид., стер. – Київ : Знання, 2012. – 319 с.

Стаття надійшла до редакції 05.10.2014

Шевченко Е. В. Актуальная проблематика разработки концептуальной модели системы документационного обеспечения коммерческого предприятия с применением информационных технологий

В статье рассмотрены основные этапы построения модели системы документационного обеспечения коммерческого предприятия с применением информационных технологий, раскрыты особенности использования сети Интернет/Инtranет в исследуемой отрасли.

Ключевые слова: документационное обеспечение, модель, коммерческое предприятие, информационная технология, автоматизированная информационная система, сеть Интернет, сеть Инtranет.

Shevchenko O. An Actual Range of Problems of Development of Conceptual Model of the System of the Documentation Providing of Business Enterprise is With Application of Information Technologies

Background due to the fact that increasing amounts of information were present new requirements to documentation of business of the country, namely its information technology because now the information is considered as an important factor in qualitative changes in society.

It should be noted that the issue of space information technology business sector in Ukraine electronic documentation opened briefly and fragmented and require further study that determines the relevance of the research topic.

Attention is focused on the examination of one of the main components of information security – information technology, which we consider, in close cooperation with documentation of commercial enterprise.

The aim of the study was a review of information technology used in commercial enterprises as one of the components of the model and documentation for its components: hardware, software, linguistic and legal support, Internet and Intranet resources and others.

To address this goal, the focus was on automated information technology, including hardware and software.

Was suggested to increase the level of information support local commercial enterprises by creating a common information environment of the company that includes the following subsystems, as information and communication work with the staff; at the Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine for implementation by the Department of documentary support and information technology permanent teaching workshops, which have provided methodological and advisory

assistance for implementing advanced information technology innovation in commercial documentation of the industry, including:

- mail-marketing;*
- electronic bulletin boards;*
- thematic mailing lists;*
- development of web-site commercial enterprises;*
- improvement of the professional training of information that can lift information resource potential of business and create the conditions meet the demand of customers, improve product policy, etc.;*
- introduction of commercial operation of corporate information systems (KKIS);*
- the introduction of phased automation business units (“patchwork automation”);*
- the establishment of commercial enterprises Information-Analytical Service (IAS) to improve the quality of enterprise analytic framework and others.*

Key words: *documentation providing, model, business enterprise, information technology automated informative system, network the Internet, network of Intranet.*