

Наталя Гончарова

ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ: ХАРАКТЕРНІ ОЗНАКИ І ПЕРСПЕКТИВИ

Вирішення актуального завдання сьогодення щодо переведення економіки держави на шлях стабільного і динамічного розвитку зумовлює внесення певних змін у механізм формування та реалізації програми комплексного документаційного забезпечення менеджменту. В сучасній економічній науці розрізняють різні види менеджменту: інноваційний, стратегічний, інвестиційний, фінансовий, виробничий тощо. Аналізуючи зміст кожного з них, слід звернути увагу на те, що загальною рисою для них є необхідність постійного забезпечення інформацією.

Менеджмент, як відомо, є безперервним соціально-економічним та організаційно-технологічним процесом, що здійснюється за допомогою різноманітних методів, підходів і засобів для досягнення визначених економічних, наукових, соціальних або інших результатів. Реалізація цього процесу може мати позитивний результат лише за наявності певних відомостей про стан та поведінку системи управління. Однак, у своєму розвитку, сучасний менеджмент нашоується на жорсткі інформаційні бар'єри. Виникає парадоксальна ситуація, коли поряд з "надмірністю" знань відчувається дефіцит необхідної і доступної інформації.

Інформація в менеджменті є важливим ресурсом - вона дозволяє правильно орієнтуватись у конкурентному середовищі, яке постійно змінюється, прогнозувати і аналізувати його, планувати найбільш доцільні управлінські дії, організувати і контролювати їх виконання, обліковувати, розраховувати тощо. Менеджмент стає ефективним тоді, коли за наявності мінімальних за обсягом, але важливих за змістом первинних джерел інформації, можуть бути прийняті рішення відповідно до визначених цілей. Ось чому одним з головних чинників організації вискоефективного менеджменту стає інформація, що надана своєчасно, у достатньому обсязі та в доступній формі.

Найпоширенішою формою представлення інформації у сфері менеджменту є документ. Першочергові заходи, що забезпечують інформаційні потреби менеджменту, полягають у відборі й аналізі різних джерел інформації, їх систематизації, надання їм загальноприйнятих форм сприйняття, доведення до користувачів, підготовка для подальшого зберігання. Завдання щодо проведення таких видів робіт у більшості установ державного сектору економіки традиційно вирішують у межах організації діловодства. Водночас, існує проблема інформаційного забезпечення процесів управління якісною документацією, тобто йдеться про створення змістовно-концептуальної моделі сучасного управлінського документа. Ключового значення при цьому набуває необхідність уточнення сутності понять "діловодство" та "документаційне забезпечення менеджменту". Поняття "діловодство" розуміють як певну організацію роботи з документами в традиційних управлінських структурах. Тобто, діловодство - це суто визначений процес організації роботи з вже створеними документами, основною метою якого є регулювання їх руху, з точки зору доцільності і раціональності, а також здійснення контролю за ними у межах конкретної управлінської системи. Окремою ланкою при цьому є процес створення самого документа, тому що в менеджменті головною метою створення документа є не укладання певної уніфікованої форми, а професійне (творче) укладання тексту, як основного елемента, що має важливе значення для процесу прийняття управлінських рішень. Внесення укладених фахівцями текстів у відповідні уніфіковані форми - прерогатива технічного персоналу діловодних служб і нічого спільного зі створенням документа (в проблемно-логічному розумінні цього поняття) не має. На жаль, жорсткі регламенти, притаманні діловодним процесам, не можуть задовольнити сучасне різноманіття інформаційних потреб менеджменту. Виходячи з інформаційного навантаження на управлінський документ, на нашу думку, документаційне забезпечення менеджменту є більш ширшим поняттям, і включає, поряд з діловодством, процес документування управлінських дій з метою прийняття найбільш ефективних рішень.

Використання цього системного поняття в сучасному менеджменті потребує розроблення принципової концепції з визначенням якісно-кількісних характеристик документа, як носія інформації на всіх рівнях управління.

Кінцевим результатом будь-якого менеджменту є досягнення конкретної мети, яка може бути представлена певними якісно-кількісними характеристиками. Цей процес потребує використання різноманітних видів ресурсів, в тому числі й інформації, яка міститься в документах. Така сутність документа, і в першу чергу, управлінського документа, наділяє його якостями, що притаманні матеріальним об'єктам, що за певних умов можуть створювати додаткову вартість або сприяти появі нових товарів і послуг.

Повертаючись до характерної ознаки управлінського документа, як ресурсу, слід звернутись до загального тлумачення самого поняття "ресурс", а саме, ресурс - засіб, можливість, джерело або запаси будь-чого [Словарь иностранных слов. - М., 1990. - С. 442]. Тобто, документ, як матеріальний об'єкт і носій інформації, безумовно, охоплюється загальним визначенням ресурсу. Крім того, документ, як ресурс, має конкретні якісні та кількісні характеристики. Так, під час створення управлінського документа, якість якого б відповідала сучасній системі управління, враховують вимоги щодо повноти та достовірності інформації, можливості її своєчасного отримання у необхідній формі та узгодженості з чинним законодавством. Визначення кількісних характеристик сучасного управлінського документа пов'язані, по-перше, з використанням загальноприйнятої методики обчислювання обсягів інформації, по-друге, з розрахунками витрат на створення та опрацювання інформації в певних управлінських процесах. Управлінський документ, безумовно, в конкретних обставинах має потенційну можливість використовуватись як товар, тобто бути продуктом праці, створеним для продажу. Вартість такого товару покупцем і продавцем можуть сприйматися по-різному. Так, для одного виду управлінської діяльності використання документної інформації, як ресурсу, проявляється у підвищенні якості товарів та послуг, а для інших - в удосконаленні структури виробництва, методів організації управління і стимулювання праці. Таке поєднання кількісно-якісних властивостей стає суттєвою перешкодою на шляху визначення конкретних вартісних показників управлінської документації. В основу ж ціноутворюючого чинника управлінської документації, на наш погляд, має бути покладено метод визначення споживчої вартості цього виду товару.

Сучасний документ, що функціонує в управлінському середовищі, потребує вироблення відповідної стратегії керування цим ресурсом. З точки зору визначення інформаційного ресурсу, як потенціалу, слід зазначити, що він має такі складові:

- змістовну;
- організаційну;
- матеріально-технологічну;
- кадрово-персоніфікаційну.

Змістовна складова характеризується наявністю інформаційної ємності і відсутністю ентропії управлінського документа, як джерела інформації. Вона повинна, перш за все, відповідати таким ознакам, як достовірність і повнота інформації. Цю складову можна вважати складовою нагромадженого масиву інформації з метою формування документаційних баз даних для подальшої реалізації, у тому числі як товару чи послуги.

Організаційна складова містить певні правила та вимоги щодо структурної побудови і організації документаційного забезпечення менеджменту різноманітних систем і рівнів управління. На наш погляд, організаційна складова сьогодні повинна бути спрямована на створення конкретної міжвідомчої організаційно-економічної структури інноваційної спрямованості з визначеним складом повноважень і спроможністю для надання послуг підприємствам, установам, організаціям різних форм власності з питань документаційного забезпечення їх діяльності. Першочерговими видами послуг цієї інноваційної структури можуть стати: розроблення повного або часткового програмного забезпечення документування менеджменту; підготовка та перепідготовка фахівців для роботи з цим

програмним забезпеченням; надання консультацій користувачам; здійснення моніторингу використання програмного забезпечення у практичній діяльності користувачів.

Матеріально-технологічна складова передбачає перетворення інформації на матеріальні об'єкти з метою подальшого використання їх як товарів чи послуг. Сутність цієї складової може розглядатись як певний поштовх в напрямку формування нового виду товару. Просування інформації в певному середовищі з подальшим доведенням її до користувачів, потребує проведення комплексних маркетингових досліджень відповідності якісно-вартісних характеристик товару, що пропонується, потребам швидкої динаміки сучасного менеджменту. Під час створення управлінського документа, як конкурентноспроможного товару, необхідно застосовувати стратегію забезпечення позитивного іміджу цієї діяльності, що, на нашу думку, потребує державної підтримки шляхом формування і реалізації міжвідомчої цільової програми.

Кадрово-персоніфікаційна складова повинна забезпечувати вирішення подвійного завдання. Кожна людина може виступати як об'єкт і суб'єкт діяльності у створенні та використанні інформації. Ось чому кадрова складова, по-перше, спрямована на реалізацію здібностей певного соціуму щодо створення конкретного продукту і доведення його до користувачів, по-друге, характеризується можливостями певного соціуму сприймати, ефективно переробляти інформацію, що міститься в документах, для підготовки, прийняття і виконання управлінських рішень. Ця складова підпорядкована цільовим завданням щодо формування професійних кадрів, які мають здійснити інноваційний розвиток документаційного забезпечення менеджменту.

Адекватність формування та реалізації складових науково-технічного потенціалу відносно документаційного забезпечення менеджменту, значним чином підкреслює міру важливості визначення цієї діяльності як спеціальної управлінської категорії з подальшим розробленням механізму організації і керування. Для формування організаційно-методичної бази реалізації ефективного менеджменту і документування основних процесів його функціонування, на наш погляд, необхідно створити і забезпечити:

- організацію адекватного документування управління, яке базується на традиціях, правилах і нормах, що склались;
- нормативно-правову регламентацію процесів реалізації основних функцій сучасного менеджменту разом з формуванням відповідних вимог у законодавстві;
- уніфікацію і стандартизацію нових систем документації;
- розроблення програмних засобів щодо оптимізації документопотоків, відповідно до рівнів і завдань документаційного забезпечення менеджменту;
- створення багаторівневих документаційних баз даних та інформаційно-пошукових систем;
- створення умов для комерціалізації процесів документаційного забезпечення менеджменту;
- створення системи підготовки фахівців в сфері документаційного забезпечення менеджменту.

Цілеспрямована діяльність в напрямку реалізації цих заходів, на нашу думку, дозволить у стислі строки здійснити інституалізацію документаційного забезпечення менеджменту як нової управлінської категорії і створити механізм його ефективного застосування в сучасних економічних умовах.