

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра інформаційних систем управління  
ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА  
Кафедра українознавства, культури та документознавства**

## **ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ**

Всеукраїнської наукової студентської конференції

**«Інформаційні технології і системи  
в документознавчій сфері»  
(Вінниця, 22 квітня 2016 р.)**

**Вінниця  
ДонНУ  
2016**

УДК 004.91:005.92  
ББК У212.86  
341

Редакційна колегія: Анісімова О. М., д-р економічних наук, професор

Технічне оформлення: Вернигора О. І.

*Рекомендовано до друку  
протоколом засідання кафедри інформаційних систем управління  
№ 18 від 12.04.2016 р. та протоколом засідання вченої ради факультету  
математики та інформаційних технологій № 8 від 14.04.2016 р.*

**Збірник** матеріалів Всеукраїнської наукової студентської конференції «Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері» / ред. кол. Анісімова О. М., д-р економічних наук, професор. – Вінниця: ДонНУ, 2016. – 62 с.

Збірник містить матеріали доповідей студентів на тему «Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері».

У збірнику представлені основні напрями, за якими виконуються дослідження: документознавство, інформаційні системи та діяльність, інформаційне забезпечення окремих функцій управління.

Збірник призначено для викладачів, аспірантів та студентів вищих навчальних закладів, які працюють за зазначеними напрямами.

**УДК 004.91:005.92  
ББК У212.86**

© Донецький національний університет, 2016

## **CRM-СИСТЕМА – УНИВЕРСАЛЬНОЕ СРЕДСТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ**

В современном бизнесе необходимость автоматизации различных процессов стала привычным явлением – сложно представить себе складской или бухгалтерский учет без применения специализированного программного обеспечения. Торговые представители используют специальные приложения для оформления и отправки заказа в офис прямо с планшета или мобильного телефона, достаточно большая часть заказов приходит с сайта уже в виде готовых к обработке документов. При этом взаимоотношения с клиентами в среднем и малом бизнесе зачастую ведутся без внедрения автоматизации и достаточного внимания к учету [1].

Практически все высокоразвитые и прогрессивные компании используют в своей деятельности CRM-системы. Например, в Украине CRM-системы используют ПриватБанк, интернет-магазин «Розетка», различного рода рекламные и страховые агентства.

Использование в своей деятельности CRM-систем позволяет:

- получить общую для компании стандартизованную базу контактов (агентов, контрагентов);
- эффективно осуществлять контроль качества работы отдела продаж в любой момент времени;
- получить статистику и аналитику эффективности работы с действиями клиента, которые заключаются в заполнении специальной формы рекламодателя с указанием контактных данных (входящими звонками, запросами);
- планировать повышение качества работы и разрабатывать стратегию развития бизнеса [2, с. 6].

CRM-система (Customer Relationship Management или Управление отношениями с клиентами) – это прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов [3, с. 6].

В среднем и малом бизнесе самое главное требование – это не потерять клиента, чтобы все усилия, которые были потрачены на его привлечение, не пропали даром, поэтому очень важно контролировать поток входящих звонков и поступление запросов с сайта, по e-mail и т. д. Вследствие этого CRM-системы необходимы любому бизнесу, который работает напрямую с клиентами и стремится расширить число покупателей [4, с. 132].

Существует два типа CRM-систем, созданных на основе разных технологий:

1. SaaS, или система как сервис. При этом варианте все программное обеспечение и данные находятся на сервере поставщика услуг. Клиент получает online-доступ к системе через браузер, программу-клиент или мобильное приложение. Все процессы происходят на стороне поставщика услуг.

2. Standalone – лицензия на установку и использование программного продукта. Клиент получает решение, которое устанавливается на собственный сервер, при желании, дорабатывается самостоятельно под свои потребности, в зависимости от тех возможностей, которые предоставляет поставщик CRM-системы [5, с. 132].

При выборе типа CRM-системы для своего бизнеса необходимо оценить все достоинства, недостатки, а также ограничения данной системы.

Главным недостатком SaaS-решения является то, что нельзя ничего изменить в коде продукта, т. к. программные решения расположены на стороне поставщика CRM-системы.

Обычно такие CRM-системы позволяют настроить права доступа сотрудников, интегрировать какие-то внешние системы (получать данные с сайта, фиксировать входящие звонки и т. д.), изменить оформление при помощи конструктора, настроить отчеты и т. д. Но все это будет храниться на серверах поставщика CRM-системы.

Также важно понимать, что при использовании SaaS-решений всегда должен быть доступ к Интернету. Надежный Интернет давно стал важной частью любого бизнеса: при отсутствии доступа к сети останавливаются многие бизнес-процессы, поэтому оптимальное решение – это иметь помимо надежного основного также резервный канал доступа в Интернет.

Плюсы SaaS-решений:

1. Компании не нужен собственный сервер для размещения программного обеспечения.

2. Не потребуется самостоятельно заниматься обновлениями, все это услуги поставщика.

При выборе Standalone-системы появится возможность менять программный код (в рамках, которые предоставит разработчик). В некоторых случаях, когда нужно реализовать нетипичные решения, возможность работы с программным кодом играет важную роль.

Любой бизнесмен, прежде, чем внедрить определенное программное решение, оценивает его стоимость. Полная стоимость CRM-продукта состоит из нескольких частей:

1. Стоимость лицензии. Это может быть оплата стоимости доступа к «облачному хранилищу» или цена одной копии.

2. Перенос данных в систему.

3. Стоимость доработки.

4. Стоимость сопровождения [6].

Практически всегда малый бизнес ограничен в материальных ресурсах, в таких случаях можно использовать бесплатные онлайн-CRM, среди которых такой сервис, как Битрикс 24. Битрикс 24 – это огромный корпоративный портал, в котором заявлены функциональные возможности социальных сетей, проектов, задач, управления персоналом и многое другое, в том числе CRM.

При правильном использовании CRM-системы можно существенно повысить качество взаимодействия и обслуживания клиентов, а также привлечь новых. Однако при выборе CRM-системы нужно четко формулировать цель внедрения, а также требования к самой системе, проанализировать все достоинства и недостатки в ее работе, чтобы потраченные на внедрение ресурсы были оправданными.

### Перечень ссылок

1. Что такое CRM-системы и как их правильно выбирать? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://habrahabr.ru/post/249633/>

2. Дише Д. CRM-навигатор: пособие по управлению взаимоотношениями с клиентами / Д. Дише : пер. с англ. Е. Сысоева; Integros. – К. : Издательство Алексея Капусты, 2006. – XXIV. – 367 с.

3. Гринберг П. CRM со скоростью света: привлечение и удержание клиентов в реальном времени через Интернет / П. Гринберг : пер. с англ. – СПб : Символ-Плюс, 2006. – 528 с.

4. Сьюэлл К. Клиенты на всю жизнь / Карл Сьюэлл, Пол Браун : пер. с англ. М. Иванова и М. Фербера. – 7-е изд. – М. : Манн, Иванов и Фербер. – 2010. – 240 с.

5. Пейн Э. Руководство по CRM. Путь к совершенствованию менеджмента клиентов / Э. Пейн. – Минск : Гревцов Паблицер, 2007. – 200 с.

6. amoCRM: пять простых шагов для внедрения CRM системы и увеличения продаж [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amocrm.com.ua/possibility/>

## **ПЕРЕВАГИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ**

У великих компаніях документообіг досягає великих об'ємів. Якщо раніше всі документи обов'язково велися в паперовому вигляді, то тепер, як альтернатива існує електронний варіант документів.

Електронний документообіг – це сучасна організаційно-технічна система. Електронний документообіг забезпечує процес створення, редагування і управління розподіленим доступом до документів. Окрім цього, електронний документообіг також забезпечує контроль над всім об'ємом документів в організації.

Такий документообіг дозволяє у будь-який момент тримати документи під контролем.

Сьогодні електронний документообіг став незмінним поняттям в роботі компанії. Безумовно, електронний документообіг значно спрощує роботу з документами, підвищуючи продуктивність і точність роботи співробітників.

Незамінна перевага електронного документообігу полягає і в тому, що він позбавляє офіси від великого об'єму паперових документів і проблем пов'язаних з їх використанням, таких як втрата документів, складності внесення змін, розподіленого доступу.

**Електронний документ (ЕД)** – документ, створений за допомогою засобів комп'ютерної обробки інформації, який може бути підписаний електронним підписом (ЕП) і збережений на електронному носії у вигляді файлу відповідного формату

**Електронний документообіг** – це комплекс робіт з документами: прийом, реєстрація, розсилка, контроль виконання, формування справ, зберігання і повторне використання документації, довідкова робота. І все це в електронному вигляді.

**Електронний документообіг** – сукупність процесів створення, обробки, відправлення, передачі, отримання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які відбуваються з використанням перевірки цілісності та, в разі необхідності, з підтвердженням факту одержання таких документів. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і переведений електронними засобами у візуальну форму (тобто його можна вивести на екрані комп'ютера в звичному вигляді, а також роздрукувати).

Електронний документообіг включає роботу з документами придатними для автоматичного прочитування інформації, що міститься в ньому, записаний на магнітних, оптичних і інших носіях інформації. Іншими словами, електронний документообіг – це робота з документами в електронному вигляді. Електронний варіант документа має всі види захисту і забезпечує повноцінний документообіг по всіх правилах.

У відповідності з Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», який набрав чинності у січні 2004 року, обов'язковим реквізитом електронного документа є електронний цифровий підпис, який використовується для ідентифікації передплатника електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу. Накладення електронного підпису надає будь-якому електронному документу статус оригіналу та наділяє його повною юридичною силою.

Підписання електронного документа – ЕЦП.

При підписанні електронного документа його початковий зміст не змінюється, а додається додатковий блок даних, так званий електронний цифровий підпис (ЕЦП).

Отримання ЕЦП можна розділити на 2 етапи:

I етап: з допомогою програмного забезпечення і спеціальної математичної функції обчислюється так званий «відбиток повідомлення».

II етап: відбиток документа шифрується за допомогою програмного забезпечення та закритого (особистого) ключа автора документа.

**Недоліки електронного документообігу:**

Потреба у захисті від знищення чи пошкодження внаслідок втрати фізичних властивостей носіїв інформації (жорсткий диск, flash-card та ін.);

Зміни програмних та (або) апаратних компонентів;

Некоректне поводження з документами (через низьку компетентність користувачів).

Отже, перевагами використання електронного документообігу є:

- перехід до більш зручного, швидкого і економного безпаперового юридично значимого документообігу;
- криптографічний захист інформації (електронних документів) при передачі по відкритих каналах;
- мінімізація фінансових ризиків за рахунок підвищення конфіденційності інформаційного обміну документами;
- економія ресурсів за рахунок використання оперативного електронного архіву;
- можливість швидкого пошуку і перегляду електронних документів, а також визначення їх юридичної сили по ЕЦП;
- значне скорочення процедури підписання договорів, оформлення та подання податкової та фінансової звітності;
- швидкий і надійний обмін електронними документами з партнерами, контрагентами незалежно від віддаленості адресата.

### **Перелік посилань**

1. Електронний документообіг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.uakey.com.ua/index.php?num\\_text=7365&lang=ukr](http://www.uakey.com.ua/index.php?num_text=7365&lang=ukr)

2. Електронний документообіг – єдиний механізм по роботі з документами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ca.upg.kiev.ua/info/esp/workflow/index.php>

3. Електронний документообіг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ru.wikipedia.org>

4. Золотарьова І. О. Автоматизація документообігу : навч. посіб. / О. І. Золотарьова, Р. К. Бутова. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2008. – 156 с.

*Бігас Л.*

*проф. Анісімова О. М.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

## **ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ В ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА**

Зовнішньоекономічна діяльність підприємства ґрунтується на можливості одержання економічних вигод виходячи з переваг міжнародного поділу праці, міжнародних ділових відносин. Це пов'язано з тим, що виробництво певного товару, його збут або надання певного виду послуг в іншій країні має більше переваг, ніж така діяльність всередині країни. Зовнішньоекономічна діяльність підприємства – це сфера господарської діяльності, пов'язана з міжнародною виробничою і науково-технічною кооперацією, експортом та імпортом продукції, виходом підприємства на зовнішній ринок.

Основними мотивами для ведення зовнішньоекономічної діяльності є розширення ринку збуту своєї продукції за національні межі з метою збільшення прибутку, закупка необхідної сировини, комплектуючих виробів, нових технологій і обладнання, залучення інжинірингових та інших послуг для потреб виробництва, з урахуванням їх унікальності, вищої якості і нижчих цін порівняно з внутрішнім ринком, залучення іноземних інвестицій з метою модернізації виробництва, зміцнення експортного потенціалу і конкурентних позицій на світових товарних ринках, участь у міжнародному поділі праці, спеціалізації і кооперуванні виробництва з метою успішного розвитку своєї економіки [2].

Система управління як сфера суспільної практики включає чотири головні групи елементів: механізм управління, структуру управління, процес управління, розвиток управління. Структура управління включає організаційну структуру, кадри і технічні засоби управління. Організаційна структура управління формується в процесі розподілу формальних ролей в організації і встановленні зв'язків між ними, а також між частинами структури. В системі управління працюють люди (кадри управління), які використовують у своїй роботі відповідні технічні засоби. Процес управління – це динамічна характеристика системи управління. Він включає взаємодію зазначених вище елементів структури з метою прийняття рішень, визначення технології і процедур роботи, організації праці робітників управління тощо. Основний продукт (результат) управлінської діяльності – це рішення. Ефективність управління зовнішньоекономічною діяльністю (ЗЕД) підприємства залежить від інформаційного забезпечення прийняття рішень. У зв'язку із цим актуальними є питання формування системи підтримки прийняття управлінських рішень, яка повинна не тільки забезпечувати керівництво інформацією про поточний стан справ, але й надавати можливість прогнозування тих або інших змін внутрішнього й зовнішнього середовища підприємства – суб'єкта ЗЕД.

Сучасне державного регулювання інформаційного забезпечення зовнішньоекономічної діяльності використовує спеціальні механізми: інформація для прийняття управлінських рішень може формуватися на основі інформації ДМСУ (знеособлена інформація з вантажних митних декларацій, звіти про основні показники роботи митниць та ін.), ДПА (звіти про фінансово-господарську діяльність підприємств та ін.), ДП «Держзовнішінформ» – інформаційно-аналітичного та експертного центру України у сфері зовнішньої торгівлі, створеного при Міністерстві економічного розвитку і торгівлі України, а також за допомогою розвитку ресурсів інформаційних систем і інформаційних технологій [1].

Підприємство є ланкою в системі інформаційного забезпечення державного управління. Діяльність підприємства не повинна суперечити реалізації науково обґрунтованої зовнішньоекономічної політики держави, планування інфраструктури та програми розвитку регіонів.

Домінування на українському ринку могутніх транснаціональних корпорацій, концернів та інших великих підприємств докорінно змінив умови й способи ведення бізнесу та поставив проблему формування конкурентних переваг вітчизняних підприємств. Зміни в зовнішньому середовищі є підставою для використання переваг інформаційного забезпечення при прийнятті рішень та застосування нових способів управління зовнішньоекономічною діяльністю. Темпи змін зовнішнього середовища суттєво збільшились у порівнянні з останніми десятиліттями, тому підприємства повинні бути готовими для прийняття рішень заздалегідь – використовувати слабкі сигнали.

Доцільно використовувати наступну послідовність. Спочатку треба проводити ідентифікацію слабких сигналів, потім доцільно провести оцінку впливу слабких сигналів на інтенсивність окремих галузевих показників. Наступним етапом є визначення можливих змін в інтенсивності галузевих показників. Не всі виявлені слабкі сигнали можуть бути значимими для ЗЕД. Тому треба провести додатковий аналіз та розробити сценарії розвитку подій. Для цього визначають чинники, що можуть посилювати або послабляти виявлений сигнал, на підставі чого й формують варіанти майбутнього. У кінцевому разі зміст сценарію завжди будується на підставі відповідей на питання «що буде, якщо». У такий спосіб вносяться допущення, що описують умови виникнення майбутніх подій. Треба обов'язково мати альтернативні сценарії. Вони описують можливий розвиток зовнішнього середовища за умов суттєвих відхилень окремих впливових факторів від закладених у базовому сценарії. При розробці сценаріїв використовують методи: причинно-наслідкові діаграми, морфологічний аналіз, ситуаційне моделювання, а також спеціальні – перехресного впливу подій, калібровки й сортування, посилення, логіки можливого розвитку (Сааті), метод Байеса.

Розроблений, вибраний за найбільш можливою ймовірністю та узгоджений зі стратегічними цілями базовий сценарій, а також сформований склад галузевих факторів

успіху, є вихідною інформацією стадії моніторингу, що передається на вхід стадії формування плану діяльності підприємства. Моніторинг необхідно здійснювати безперервно з метою збирання та оброблювання інформації щодо можливостей та загроз зовнішнього середовища.

### **Перелік посилань**

1. Борисенко О. П. Інформаційне забезпечення спеціальних механізмів державного регулювання зовнішньоекономічної діяльності / О. П. Борисенко // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»]. Сер. : Державне управління. – 2012. – Т. 194, Вип. 182. – С. 75-80. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu\\_2012\\_194\\_182\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu_2012_194_182_16)

2. Кузнецова І. О. Моніторинг як складова інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень у зовнішньоекономічній діяльності підприємства / І. О. Кузнецова // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2013. – Вип. 3(2). – С. 161-168. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed\\_2013\\_3\(2\)\\_26](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed_2013_3(2)_26)

*Гаврилюк Л.,  
доц. Щербіна О. С.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

### **АВТОМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТОВАНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ В УКРАЇНІ ТА ЗА КОРДОНОМ**

Управління документацією є невід’ємною частиною загальної системи управління підприємством, установою, організацією (далі – установою). Інформація належить до основних ресурсів, які використовує установа, поряд з людськими ресурсами, капіталом, матеріалами й технологією. В усіх країнах з високим рівнем розвитку економіки з сер. 1990-х рр. приділяється значна увага методам управління документованою інформацією з огляду на зростання обсягів її автоматизації. Як наслідок, актуальними є дослідження вчених та експерименти практиків у сфері управління документованою інформацією, спрямовані на перегляд технології традиційного діловодства і перехід до створення високоефективних систем управління всім комплексом документаційно-інформаційних ресурсів.

Україна не залишилася осторонь цих процесів. У її інформаційній інфраструктурі відбуваються суттєві зміни, зумовлені продовженням інтеграції України до світового інформаційного простору, впровадження прогресивних інформаційних технологій, автоматизації канцелярської праці, що вплинуло на характер документів та діловодства в цілому. Одночасно спостерігається певне відставання вітчизняної теоретичної та методичної бази від потреб сучасної організації роботи зі службовими документами, однією з причин якого виступає відсутність систематичного вивчення зарубіжного досвіду та його творчого застосування у практиці діловодства України [1, с. 3].

Зовнішньою ознакою переходу більшості країн до інформаційного суспільства стало застосування перед назвою держави латинської літери «е», що означає появу «Електронних США» (e-USA), «Електронної Європи» (e-Europe), «Електронної Франції» (e-France), «Електронної Великобританії» (e-Great Britain). Безумовно, в цей ряд входить і Україна, про що свідчить прийняття цільової програми «Електронна Україна» (e-Ukraine).

Поняття «Електронна Україна» насамперед включає органи державної влади та місцевого самоврядування, тоді як у західних країнах на першому плані – посилення контролю громадян над урядом, для чого вводяться публічні оціночні показники його діяльності. В Україні таких програм ще немає.

Таким чином, метою «електронного уряду» є доступна для всіх оновлювана інформація органів публічної влади. Тільки держава може вирішити завдання створення в режимі он-лайн нових механізмів, які оптимізують спілкування громадян з бюрократичними інстанціями.



Зокрема, надати населенню необхідну для особистого відвідування інформацію щодо розподілу функцій між підрозділами, приймальні години, списку необхідних документів, бланків заяв, анкет.

Для вирішення проблеми переносу в он-лайн формальних відносин з громадянами, а саме для подолання «цифрової нерівності», передбачається відкрити електронні приймальні, але для обслуговування техніки, консультування громадян необхідні фахівці. Таким чином, і в цьому випадку контакт громадян з «електронним урядом» без посередників не стане ефективним, не говорячи про додаткові фінансові витрати та ймовірність черг в електронних приймальнях. Досвід інших країн показує, що там проблема «цифрової нерівності» вирішується за допомогою вже наявної мережі комп'ютерних кафе і клубів. Причому такі клуби на Заході дуже популярні, незважаючи на високий рівень інтернетизації. У США, наприклад, за останні два роки кількість таких клубів зросла в десятки разів. Уряди Великої Британії, Швеції та інших розвинених європейських країн реалізують спеціальні програми з розвитку інтернет-кафе для забезпечення масового доступу населення до мережі Інтернет. В Україні нині діє близько 4 тис. комп'ютерних клубів та Інтернет-кафе, на їхній основі і можна створити систему електронних приймалень.

Аналіз проблеми показує, що наша держава ще не готова використовувати переваги, які дає мережа Інтернет, однак за нею перевага у зміцненні своїх позицій в мережі Інтернет, принаймні доти, доки там не з'явилися інші юрисдикції, що не визнають державних кордонів і зможуть скласти їй конкуренцію у віртуальному просторі.

Зважаючи на те, що прийняті владою рішення на різних рівнях безпосередньо стосуються життєво важливих інтересів суспільства і покликані забезпечувати стійкий його розвиток, суспільство вкрай зацікавлене в докладному, кваліфікованому і зрозумілому для всіх висвітленні основних питань, пов'язаних з підготовкою і прийняттям рішень. Актуальність цієї проблеми загострилася у зв'язку з розумінням людством, складності й неоднозначності світу, у якому воно живе. А некомпетентність чи безвідповідальність влади занадто часто обумовлює прийняття рішень із непередбачуваними наслідками, після чого порушується стійкість розвитку, виникають конфліктні ситуації.

Вихід із такої ситуації вбачається в забезпеченні прав громадян на вільний доступ до інформації та її структуруванні. Дотримуючись цих умов та використовуючи сучасні інформаційні технології, а саме локальних і глобальних комп'ютерних мереж, системи віртуальної реальності, кожен громадянин одержує можливість переконатися в правильності пропонуваного заходу, право погоджуватися з ними і вільно висловлювати щодо цього власну думку [2].

Утім, пізній старт розвитку електронних послуг держави в Україні дозволяє уникнути десятирічний досвід помилок, запровадити вже випробувані сучасні моделі, що довели свою ефективність.

Міжнародний досвід у цій царині відрізняється досить суттєво. Певною мірою він залежить не лише від культурних традицій – наприклад, суттєвий ступінь децентралізації влади в Швеції та директивна централізована модель у південній Кореї, – а також від часу, коли ці рішення впроваджувались. Так, країни, які почали впровадження електронних послуг раніше, не могли будувати інформаційні системи із суттєвою концентрацією обчислювальних потужностей. Одже, в таких країнах системи мають ознаки розпорошеності інформаційних ресурсів, що вже сьогодні ставить гостро питання взаємодії або концентрації (Швеція, Норвегія, Німеччина). Ще у 90-ті один з піонерів електронного урядування Фінляндія обрала шлях розмаїття, що, як їм здавалося, відповідало духу децентралізації. Але у 2000-і була змушена витратити 60 мільйонів євро, аби створити єдину платформу для надання уніфікованих електронних сервісів своїм громадянам. Тож, країни, які почали розвиток пізніше, більше схильються до систем, що задовольняють концепцію one-stop-shop та мають централізовані архітектури (Естонія, Литва, Чехія, Катар та ін.). Централізовані державні портали мають переваги не лише з точки зору зручності для громадян, але й з точки зору реалізації моделі проактивного підходу, рекомендованого ООН – це коли держава матиме

зможу спілкуватися з громадянином напряму через його особистий кабінет, запрошуючи на вибори чи надсилаючи повідомлення, що підходить до кінця термін дії ліцензії. У рамках проекту ePUAR єдиний спосіб надання послуг сьогодні реалізує і Польща [3].

Таким чином, для успішної автоматизації управління документованою інформацією в Україні перш за все необхідно: розробити та затвердити стандарти з управління документацією; зобов'язати державні структури полегшити громадянам доступ до їх інформації; розробити концепцію надання населенню послуг он-лайн, основною метою якої було б створення таких умов, коли громадянам надавався однаковий доступ до інформації та послуг всієї адміністративної структури держави, а органи публічної влади були б відкриті цілодобово і без вихідних; подавати пропозиції й одержувати відгуки на них в інтерактивному режимі за допомогою електронної пошти, що дозволить значно спростити процедури масового опитування населення з найрізноманітніших питань; дистанційно надавати послуги нотаріуса, послуги щодо запису актів громадянського стану, реєстрації транспортних засобів, оплати комунальних послуг, надання соціальної допомоги [2].

### **Перелік посилань**

1. Антоненко І. Є. Керування документацією за кордоном: історія, законодавство, теоретичні основи та технології [Текст] : автореф. дис... канд. іст. наук: 07.00.10 / І. Є. Антоненко; Держ. ком. архівів України, Укр. НДІ архівної справи та документознавства. – К., 2005. – 20 с.

2. Писаренко В. П. Принципи нормативно-правового регулювання електронного документування в зарубіжних країнах [Електронний ресурс] / В. П. Писаренко. – Режим доступу: [http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12pvpvms.pdf](http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12pvpvms.pdf)

3. Чміль Л. Портал у майбутнє. Світовий досвід електронних послуг для України [Електронний ресурс] / Л. Чміль. – Режим доступу: <http://www.pravda.com.ua/columns/2016/03/21/7102585/>

*Гуцол Т.,*

*ас. Московкіна І. С.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

## **СТАН ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ТА РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА В УКРАЇНІ**

Однією з загальносвітових тенденцій є розвиток інформаційного суспільства знань. Динаміка цього процесу, його результати для громадян та держави значною мірою залежать від обґрунтованості відповідної державної політики та управління, які повинні формуватись на основі достовірної, точної, своєчасної та повної інформації про стан, тенденції та фактори впливу на розвиток, в тому числі з урахуванням прогнозних оцінок наслідків прийнятих рішень тощо [1].

На сьогодні розвиток інформаційного суспільства, поширення інформаційних технологій (ІТ) в усі сфери життєдіяльності людини та суспільства стали нормою подальшої еволюції цивілізації. У розвинутих країнах продовжується перехід до інформаційної сервісно-технологічної економіки, де значна частина ВВП забезпечується діяльністю з виробництва, обробки та поширення інформації та знань. Практично всіма фахівцями, економістами, політиками усвідомлено, що розвиток ІТ створює засади сучасної економіки та добробуту людини [1].

Інформаційне суспільство створює нові суспільно-політичні відносини, надаючи принципово нові можливості для комунікації, бізнесу, управління, добробуту на особистому, регіональному та національному рівнях.

Врахування особливостей комплексу різнобічних факторів впливу поширення інформаційних технологій, а також особливостей стану країни потребує єдиної скоординованої державної політики з розвитку інформаційного суспільства та суспільства знань.

Міжнародний союз електров'язку (МСЕ) виділяє тріступеневу модель, за якою країни або регіони рухаються у розвитку інформаційного суспільства. Її першим етапом є мережева готовність, яка відображається поширенням інфраструктури ІТ в суспільстві або країні, ступінь доступу приватних осіб, підприємств та організацій до цієї інфраструктури. Основним акцентом є доступ до ІТ. Другий етап включає інтенсивність впровадження ІТ. Третій етап характеризується ефективністю використання ІТ в конкретному суспільстві або регіоні [1].

Україна продовжує рухатися в розвитку інформаційного суспільства повільними темпами, країна при поточних темпах ІТ-розвитку відставатиме від інших країн, що й спостерігається сьогодні.

Наразі, в процесі інформаційного забезпечення органів державної влади продовжують широко використовуватись традиційні джерела інтелектуальної інформації: правові (Конституція України, інші законодавчі та підзаконні нормативні правові акти, міжнародні договори та угоди, норми і принципи міжнародного права, а також ненормативні правові акти, повідомлення засобів масової інформації, публічні виступи, інші джерела інформації з правових питань), соціологічні (документовані або публічно оголошені відомості, у яких відображено результати соціологічних опитувань, спостережень та інших соціологічних досліджень), документовану інформацію про особу (видані на її ім'я документи, а також відомості про особу, зібрані державними органами влади та органами місцевого самоврядування в межах своїх повноважень), інформацію довідниково-енциклопедичного характеру (енциклопедії, словники, довідники, рекламні повідомлення та оголошення, путівки, картографічні матеріали тощо, а також довідки, що даються уповноваженими на те державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, організаціями, їхніми службовими особами та автоматизованими інформаційними системами) та ін. [2].

Структура інституціонального механізму державної політики в галузі електронних інформаційних ресурсів в Україні представлена трьома окремими групами суб'єктів, що мають інституціональну та процедурну специфіку діяльності. Першу групу складають центральні органи державної влади, які в рамках загальної компетенції визначають основні засади державної інформаційної політики і в рамках останньої вирішують питання державних електронних інформаційних ресурсів (Верховна Рада України, Президент України, Кабінет Міністрів України). Друга група – це центральні органи виконавчої влади, що мають спеціальну компетенцію в інформаційній сфері, і реалізація державної інформаційної політики в галузі електронних інформаційних ресурсів є одним з основних напрямів їхньої діяльності (Державний комітет інформатизації України, Міністерство транспорту та зв'язку України, Адміністрація державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України). Третя група – інші органи державної влади та місцевого самоврядування, для яких реалізація державної інформаційної політики в галузі електронних інформаційних ресурсів є допоміжним видом діяльності та здійснюється в рамках інформаційного забезпечення основних напрямів своєї діяльності. Саме ці три групи відіграють основну роль інформатизації та розвитку інформаційного суспільства в Україні [3].

У процесі інформаційного забезпечення усіх рівнів користувачів, в тому числі і державного, в Україні існує ціла низка наукових установ (науково-дослідні інститути, бібліотеки, аналітичні центри, інформаційні служби та ін.), що займаються формуванням систем електронних ресурсів різних напрямків інтелектуальної інформації і засобів доступу до них.

В Україні розроблено та схвалено (Розпорядження КМ від 13.12.2010 р. № 2250-р) Концепцію розвитку електронного урядування [2], яка визначає мету, основні завдання, пріоритети, етапи побудови електронного урядування на період до 2015 р., а також очікувані

наслідки від його впровадження. При цьому, проект електронного уряду в Україні вже має певне практичне втілення.

Одним з найважливіших факторів впливу на процеси розвитку інформаційного суспільства, інформатизації та електронного урядування є готовність та вмотивованість державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування до впровадження ІТ в державне управління.

### **Перелік посилань**

1. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-p>.

2. Тихонов О. М. Інформаційні технології та телекомунікації в освіті і науці (IT & T ES'2007) : Матеріали міжнародної наукової конференції, ФДМ ДНДІ ІГТ «Інформіка». / О. М. Тихонов. – М. : ЕГРІ, 2007. – 222 с.

3. Зайцева С. А. Іванов В. В. Про «Інформаційні технології в освіті» [Електронний ресурс] / С. А. Зайцева, В. В. Іванов. – Режим доступу: [http://ua-referat.com/Інформаційні\\_технології\\_в\\_освіті](http://ua-referat.com/Інформаційні_технології_в_освіті)

*Денисова Е.,  
проф. Анисимова О. Н.  
Донецкий национальный университет, г. Винница*

## **ДОКУМЕНТАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА: НАЗНАЧЕНИЕ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

В большинстве случаев информация в документальных информационных системах отображена в виде текстовых документов, но никак не в виде структурированных массивов данных, как принято считать на практике. Именно эта тенденция привела к развитию самостоятельного класса информационно-поисковых систем – документальных или полнотекстовых.

*Объектом исследования* являются документальные информационные системы.

*Предмет исследования* – назначение и основные понятия документальных информационных систем.

В научных кругах под системами, занимающимися работой с текстовыми документами, подразумеваются информационно-поисковые системы (ИПС). Однако, если быть точнее, такие системы следует называть скорее документальными ИПС (ДИПС), т. к. традиционные СУБД также относятся к ИПС, только фактографическим (ФИПС). В чем же отличие документальных баз данных от традиционных? Прежде всего традиционные БД ориентированы на полное и четкое представление данных, которые имеют простую смысловую нагрузку, в то время как документальные БД ориентированы лишь на частичное, приблизительное представление данных, с более сложной смысловой нагрузкой. При этом структура в документальных БД представлена на входе в форме текста.

Основополагающей функцией каждой ДИПС является непосредственно информационное обеспечение пользователей посредством выдачи ответов на вводимые запросы. Система предоставляет необходимые пользователям данные с помощью главной операции ДИПС – осуществления информационного поиска, который представляет собой процедуру поиска документов, содержащих ответ на различные вопросы, интересующие потребителей.

Операция информационного поиска в системе проводится непосредственно на основе поступившего от потребителя запроса. Таким образом, потребители удовлетворяют свои информационные потребности.

Что касается назначения документальных систем, они разрабатываются для поиска, обработки, представления полнотекстовых документов или справочно-реферативной информации. Прародителями таких систем являются библиотечно-реферативные службы или информационные центры, которые обрабатывают реферативную информацию (например, обзоры, экспресс-информация, журналы реферативного характера).

**Документальная информационная система (ДИС)** представляет собой центральное хранилище документов с инструментарием поиска и выдачи необходимых пользователю документов на естественном языке. Примерами конечных документов для пользователей являются книги, статьи, отчеты, результаты конференций, патенты, диссертации, авторефераты, материалы из архивов.

Рассмотрим состав типичной ДИПС. Как правило, в такую систему входят четыре подсистемы:

- подсистема ввода и регистрации;
- подсистема обработки;
- подсистема хранения;
- подсистема поиска.

Основные функции подсистемы ввода и регистрации документов напрямую зависят от типа текстовых документов, поступающих на вход системы. Документы могут быть представлены как в бумажном, так и в электронном виде. Исходя из этого, подсистема способна решить такие задачи:

- создание электронных копий бумажных документов (например, сканирование с последующим распознаванием текста или ввод с клавиатуры);
- обеспечение подключения к каналам доставки электронных документов;
- распознавание, а при необходимости и преобразование формата электронных документов;
- присвоение электронным документам уникальных идентификаторов (регистрация), а также ведение таблицы синхронизации имен (при необходимости сохранения прежних имен).

В зависимости от особенностей построения и функционирования хранилища документов, а также определенных механизмов поиска, документальные ИПС разделяют на две основные группы:

- системы на основе индексирования;
- семантически-навигационные системы.

**В семантически-навигационных системах документы**, которые располагаются в хранилище (т. е. в базе) документов, сопровождаются специальными навигационными конструкциями, которые являются аналогами смысловым связям (отсылкам) между разного рода документами или отдельными частями целого документа. Подобные конструкции осуществляют некоторую семантическую\* (смысловую) сеть в хранилище документов. Что касается способа и механизма выражения информационных потребностей, в подобных системах существует навигация пользователя по смысловым отсылкам между необходимыми документами. Следует также отметить, что в настоящее время такой подход реализуется ИПС, именуемых гипертекстовыми.

**В системах на основе индексирования** исходные документы располагаются в базе без потребности в дополнительных преобразованиях, но при этом смысловое содержание каждого документа отображается в некоторое поисковое пространство.

Процесс отображения документа в определенное поисковое пространство называется индексированием и заключается в присвоении каждому документу заданного индекса – координаты в поисковом пространстве. Формализованное представление (описание) индекса документа называется поисковым образом документа (ПОД). Пользователь выражает свои информационные потребности средствами и языком поискового пространства, формируя поисковый образ запроса (ПОЗ) к базе документов. В свою очередь система непосредственно на основе заданных критериев и способов ищет необходимые документы, поисковые образы

которых соответствуют или близки поисковым образам запроса пользователя, и выдаёт конкретные документы. Соответствие найденных документов запросу пользователя называется релевантностью.

В документальных системах содержание документов можно классифицировать как с точки зрения их тематического, так и с точки зрения их предметного содержания. В этом случае важно выявить и как-то зафиксировать основные темы и объекты, которым посвящён документ. В фактографических системах при анализе содержания документа фиксируются признаки объектов и значения этих признаков.

### **Перечень ссылок**

1. Аппаратные средства вычислительной техники. Книга 2 : учебник для вузов / В. А. Минаев, А. П. Фисун, В. А. Зернов [и др.]. – Орел : ОрелГТУ, ОГУ, 2009. – 150 с.
2. Рудометов Е. Архитектура ПК, комплектующие, мультимедиа / Е. Рудометов, В. Рудометов. – СПб : Питер, 2000. – 125 с.
3. Документальные автоматизированные информационные системы [Электронный ресурс] // Цифровой Вектор. – Режим доступа: <http://v3ctor.ru/index.php/mastera/short-teory-it/117>

*Затуливітер Є., Солодовник В.,  
доц. Чередник Л. А.*

*Полтавський національний технічний університет ім. Ю. Кондратюка*

## **ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БІБЛІОТЕКАХ ВНЗ**

Об'єктивною потребою сьогодення є визначення, вдосконалення і практичне втілення нової стратегії розвитку бібліотечної справи, яка б найбільш повно задовольняла потреби інформаційного суспільства. Інформаційне забезпечення є важливою ланкою навчального процесу будь-якого ВНЗ. Цю роль традиційно виконує бібліотека вищого навчального закладу. Від чіткої структури інформаційного простору бібліотеки залежить створення необхідного набору інструментів, використання яких дозволить забезпечити кожному студенту чи науковцю оперативний доступ до матеріалів і документів бібліотечного фонду, а бібліотекарям – реалізувати нові форми роботи з користувачами. Підвищення соціальної й інформаційної ролі бібліотек у сучасній освітній діяльності потребує формування нових методів організації інформаційного простору бібліотеки ВНЗ, який реалізується на базі комп'ютерних технологій.

Незважаючи на наявність певних напрацювань у цій сфері, питання використання комп'ютерно-орієнтованих ресурсів у процесі розвитку електронних інформаційних технологій у бібліотеках поки що не знайшли належного осмислення й трактування, а тому вимагають додаткового вивчення.

Сучасний етап розвитку інформаційних ресурсів на сайтах бібліотек характеризується широким застосуванням засобів інформаційно-комунікаційних технологій, що зумовлює необхідність формування перспективного плану вдосконалення бібліотечних ресурсів у мережі Інтернет, їхніх функціональних можливостей та особливостей.

Поняття електронні ресурси містить три аспекти: цифрову форму фіксації інформації, комп'ютерні засоби і програмне забезпечення для відтворення та управління інформацією, електронне середовище для розповсюдження інформації [1, с. 11].

Для позначення сукупності електронних інформаційних ресурсів, що використовуються в ДБО (довідково-бібліографічне обслуговування), вживають поняття довідково-бібліографічний апарат і поділяють його на такі види: традиційний, електронний, віддалений, віртуальний, навігаційно-пошуковий апарат, електронна складова традиційного довідково-бібліографічного апарату [5, с. 25].

Аналіз бібліотечно-бібліографічних процесів, які відбуваються у бібліотеках ВНЗ, надає змоги відзначити, що під впливом технічного прогресу сутність процесів змінилася, але це позитивно впливає на діяльність бібліотек тільки тоді, коли рівень їхньої інформатизації достатньо високий. Послідовна інформатизація бібліотеки вищого навчального закладу повинна включати:

- створення матеріально-технічної бази, в тому числі визначення необхідної кількості автоматизованих робочих місць для користувачів;
- придбання ліцензійних програмних продуктів, формування локальної обчислювальної мережі, підключення до мережі Інтернет;
- автоматизацію всіх основних бібліотечних процесів: управлінських, технологічних (комплектування, обробка і каталогізація, створення довідково-бібліографічного апарату тощо), бібліотечного обслуговування, інформаційного забезпечення читачів, управління бібліотекою (бібліотечною системою);
- реалізацію нових технологічних можливостей, у тому числі формування і нарощування інформаційних електронних ресурсів, створення веб-сайту бібліотеки для розміщення інформації про ресурси та послуги, надання віддаленого доступу до електронних ресурсів.

З розвитком комп'ютерних і телекомунікаційних технологій інформаційний простір бібліотеки буде розширюватися до міжбібліотечного, міжрегіонального, а з часом його межі стануть ще ширшими.

Основним електронним ресурсом, який бібліотека формує самостійно або спільно з іншими бібліотеками, є електронний каталог фонду бібліотеки у вигляді сайту. Зі створенням електронного каталогу в комп'ютеризованих бібліотеках значно підвищується якість і швидкість пошуку, ефективність роботи бібліотекарів при мінімальних витратах на комплектування й обробку.

За базове можна обрати програмне забезпечення, створене на основі сучасних технологій і стандартів обробки і передачі інформації, що передбачає автоматизацію основних виробничих циклів бібліотеки. Система «УФД-Бібліотека» призначена для автоматизації роботи бібліотеки: комплектування бібліотечного фонду, обробку документів, обслуговування користувачів. Система дає змогу працювати в мережі одночасно великій кількості користувачів і передбачає захист від несанкціонованого доступу. Тому кожен користувач має власне ім'я, пароль і повноваження, встановлені програмою.

Обладнання та програмне супроводження інформаційних систем у бібліотеці ВНЗ мають оновлюватися відповідно до вимог інформаційних і телекомунікаційних технологій – не рідше одного разу на п'ять років.

Автоматизація і впровадження нових інформаційних технологій дозволять бібліотеці розширити сферу послуг. Разом з традиційними бібліотечними послугами бібліотека матиме можливість надавати сервісні послуги: відправлення або приймання повідомлень електронною поштою, користування послугами Інтернет, пошук інформації у всесвітній електронній мережі на замовлення, запис інформації на носій, друк на принтері, комп'ютерний переклад тексту, сканування, копіювання.

Насамперед це дасть бібліотеці ВНЗ можливість розширити доступ користувачів до науково-технічної інформації, використовуючи сторонні ресурси.

Отже, використання сучасних технологій в обслуговуванні користувачів не тільки підвищує ефективність використання ресурсів бібліотеки і полегшує шлях користувача до інформації, а й створює престиж, привабливість самої бібліотеки. Автоматизація бібліотечних процесів вимагає змін не тільки в технології, але й у змістовних аспектах бібліотечної роботи. Змінюються позиція бібліотеки та її активність у взаєминах з читачами, переглядаються вимоги до бібліотечного сервісу, індивідуальних форм інформаційного забезпечення і, як наслідок, збільшуються показники якості професійної роботи.

## Перелік посилань

1. Антоненко І. Електронні ресурси як об'єкт каталогізації: історія питання, термінологія, форматне забезпечення / І. Антоненко, О. Баркова // Бібл. вісн. – 2004. – № 2. – С. 11–22.
2. Остапчук Ю. Визначення понять «віртуальний довідково-бібліографічний апарат» і «електронний довідково-бібліографічний апарат» бібліотеки / Ю. Остапчук // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – К., 2010. – Вип. 27. – С. 200–208.
3. Тараненко Л. Г. Моделирование электронного справочно-библиографического аппарата универсальных научных библиотек / Л. Г. Тараненко // Библиосфера. – 2006. – № 1. – С. 25–28.

*Кадір С.,  
ст. викл. Татакі О. О.  
Одеський національний політехнічний університет*

## УМОВИ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ КОРПОРАТИВНОГО САЙТУ

У сучасному світі простежується тенденція переходу реклами в Інтернет-простір. Є чимало способів реалізації рекламної кампанії в мережі Інтернет, але ми розглянемо саме рекламу через корпоративний сайт.

Умови інформаційного суспільства перетворюють Інтернет у невіддільну частину бізнесу: саме за його допомогою компанії мають змогу здійснювати ефективні ділові комунікації з клієнтами, торговими посередниками, постачальниками тощо.

Популярність створення корпоративних сайтів компаній зумовлена тим, що майже кожен споживач, перед тим як здійснити купівлю, шукає інформацію про потрібний товар або послугу, в першу чергу, в мережі Інтернет, тому що такий пошук є найдоступнішим, найзручнішим та найшвидшим. Для того щоб не відставати від своїх конкурентів і залишатися на ринку зі статусом конкурентоспроможної компанії, виникає необхідність створення власного веб-представництва у вигляді корпоративного сайту [4].

Грамотно створений корпоративний сайт може цілодобово надавати потрібну інформацію, документи, фото-, відео- та аудіоматеріали всім зацікавленим особам для формування чіткого уявлення про діяльність компанії.

Сьогодні за масштабом відкритих мережевих ресурсів прийнято робити висновки про діапазон можливостей і конкурентних перевагах компанії, а організації, які не мають веб-представництв, взагалі вважаються аутсайдерами ринку. Це свідчить про значний вплив корпоративного сайту на формування позитивного іміджу компанії, що є однією з найважливіших складових ведення успішного бізнесу [1].

Якщо на самому початку переходу представництв компаній в глобальну мережу достатньо було лише власне факту існування корпоративного сайту, то в умовах жорстокої конкурентної боротьби цього, на жаль, вже замало. З часом і на цьому «Інтернет-ринку» з'явилися свої правила та закони, продиктовані умовами сучасності.

Отже, для ефективного функціонування корпоративного сайту з огляду на рекламу необхідно, перш за все, визначити цілі, яких бажає досягнути компанія. На основі цих визначених стратегічних цілей формулюються завдання, які буде вирішувати сайт, щоб їх досягти, та обираються інструменти якісного виконання цих завдань (наприклад, онлайн-консультування, прийом заявок тощо) [2].

Розглянемо основні правила ефективності корпоративного сайту.

По-перше, він повинен бути функціональним: необхідно, щоб структура сайту повністю відповідала тим завданням, які потрібно вирішити для досягнення стратегічних цілей компанії.



По-друге, сайт повинен бути інтерактивним, тобто бути не тільки джерелом інформації, але й засобом спілкування з аудиторією.

По-третє, інформація на сайті повинна повністю відповідати дійсності, бути дійсно необхідною та корисною для користувачів.

При цьому веб-ресурс потрібно розвивати: інформація повинна постійно оновлюватися і бути актуальною.

Важливою умовою ефективності є продумана навігація, яка повинна забезпечувати зручність користування сайтом і допомагати користувачеві, а не заплутувати його при пошуку необхідної інформації про компанію (каталогу продукції, контактів тощо).

Ще однією складовою успіху корпоративного сайту є якість його контенту, тобто наповнення текстовою, графічною, мультимедійною інформацією [3].

Сайт повинен бути унікальним і креативним. Важливим є «зацепити» увагу відвідувача і змусити його якомога довше залишатися на сторінці, а в ідеалі – зробити так, щоб він повернувся на сайт, перетворюючись на його постійного відвідувача. Це можливо тільки при застосуванні креативних підходів у процесі проектування корпоративного сайту.

Останньою обов'язковою умовою ефективності корпоративного сайту варто вказати його оптимізацію і «розкрутку», що здійснюються завдяки процедурам маркетингового аудиту та просування Інтернет-порталу.

За умов дотримання вищевикладених правил ймовірність отримання користі зростає в десятки разів, а ефективність корпоративного сайту з впевненістю можна вважати досягнутою.

### **Перелік посилань**

1. Кузнецов А. Інтернет-сайт як інструмент маркетингових комунікацій зі споживачами [Електронний ресурс] / А. Кузнецов. – Режим доступу: [www.i2r.ru/static/255/out\\_23236.shtml](http://www.i2r.ru/static/255/out_23236.shtml)

2. Мельничук И. Корпоративный сайт [Электронный ресурс] / И. Мельничук. – Режим доступа: [www.ipages.com.ua/articles/?id=24](http://www.ipages.com.ua/articles/?id=24)

3. Мінін О. Сайт як інструмент маркетингу [Електронний ресурс] / О. Мінін. – Режим доступу: [www.infosky.ru/content/view/29/85](http://www.infosky.ru/content/view/29/85)

4. Кадір С. Реалізація рекламної кампанії через корпоративний сайт // Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорії та інновації : зб. Матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 25–25 березня 2016 р. / під заг. ред. : В. Г. Спрінсяна. – Дніпропетровськ : Середняк Т. К., 2016. – С. 294–298.

*Кирпач О.,  
ас. Московкіна І. С.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

### **ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ДІЛОВОДСТВІ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ**

Створення нових інформаційних технологій має велике значення для розвитку суспільства. Суть інформаційних технологій становлять методи і засоби формування та підтримки інформаційних потоків у системах управління об'єктами, у тому числі підприємствами сфери туризму.

Туристична сфера впродовж останніх десятиліть стрімко розвивається і стає однією з пріоритетних сфер економіки. Прогнози експертів Всесвітньої туристичної організації щодо розвитку туризму у світі також стосуються й України. Адже вона має надзвичайно вигідне географічне та геополітичне розташування, розвинену транспортну мережу, володіє значними природно-рекреаційними та історико-культурними ресурсами, населена працелюбним і гостинним народом. Забезпечити належну віддачу від цього потужного потенціалу, використати його в інтересах активного відпочинку та оздоровлення можна лише за умови

чіткої організації туристичної діяльності, зміцнення існуючої та створення нової матеріально-технічної бази, залучення досвідчених і кваліфікованих кадрів, тобто за умови правильної організації та ефективного управління туризмом. Туристичний бізнес приваблює підприємців невеликим стартовим капіталом, швидким терміном його окупності, постійним зростанням попиту на туристичні послуги, високим рівнем рентабельності [1].

Запровадження інноваційних технологій в документаційній системі туристичної галузі супроводжується виділенням та специфікацією усіх процесів, зменшенням вертикальних рівнів управління за рахунок передачі управлінських прав на рівень робочих процесів, тобто на рівень професіоналів, підсилення горизонтальних зв'язків завдяки розподілу ролей у процесах між задіяними фахівцями незалежно від їхньої приналежності до різних підрозділів. Комунікаційна система документаційного забезпечення управління – це свого роду інноваційна «технологія якісного управління», яка забезпечує повноцінне виконання підприємством своїх функцій. Нові документаційні технології забезпечують перехід від аналізу потреб установи у документальній інформації до надання вільного вибору необхідних даних з документаційного фонду і вільний доступ до нього за допомогою використання електронної комунікації [3].

В Україні інформаційні системи, у формі електронних комунікацій, є новим засобом організації туристичної сфери. Неспростовним фактом є те, що в нинішніх умовах використання інформаційних технологій у сфері туристичних послуг є необхідною умовою успішного просування туристичного продукту на національний та міжнародний ринок послуг. Сфера туризму вимагає застосування систем, які за найкоротший проміжок часу можуть надати відомості про доступність транспортних засобів, забезпечити швидке резервування, вирішення ряду питань в момент надання туристичних послуг. Особливо актуальним це є для операторів, що працюють у сфері в'їзного туризму, а отже, мають справу з туристичними агенціями країн, в яких поширення інформаційних технологій має тривалу історію і на цей момент розвивається більш значними темпами [1].

Індустрія туризму ідеально пристосована для впровадження інформаційних технологій, тому за останні десятиліття зазнала значного впливу науково-технічного прогресу.

Система інформаційних технологій у туризмі охоплює інформаційні системи менеджменту, глобальні системи бронювання, мультимедіа, інтегровані комунікаційні мережі.

Для обчислення економічного ефекту від використання сучасних технологій керівники туристичних підприємств вдаються до наступних найбільш поширених методів:

1. Метод експертних оцінок базується на інтеграції компетентних думок експертів з метою отримання бажаної інформації.
2. Метод прямого рахунку полягає в підрахунку зекономленого часу в результаті установки програмного забезпечення і переведення цього часу в грошовий еквівалент [2].

У загальному вигляді економічна ефективність інновацій визначається порівнянням результатів з витратами, що забезпечили цей результат [3].

До найважливіших досягнень сфери туризму належить її комп'ютеризація. Саме використання персонального комп'ютера та каналів зв'язку дало поштовх до інтеграції баз даних та внутрішніх систем бронювання. На ринку туристичних послуг почали з'являтися глобальні дистриб'юторські системи – SABRE, GALILEO, AMADEUS та ін., які пропонували турагенствам можливі бронювання та доступ до баз даних постачальників туристичних послуг по всьому світу.

AMADEUS – одна з найбільших в світі глобальних дистриб'юторських систем. Комп'ютерна система забезпечує доступ до бронювання авіаквитків, готелів, круїзних турів, прокату автомобілів для більш ніж 104 тис. туристичних агентств. Системою також користуються понад 36 тис. представництв різних авіакомпаній для бронювання і продажу квитків [4].

Сучасну туристську діяльність і роботу туристичних фірм не можна представити без Internet. Сучасна аудіо-, відеотехніка суттєво змінила технологію менеджменту.

Розвиток передових технологій поступово починає витісняти друковані видання, замінюючи їх публікацією інформації й реклами в Інтернеті або іншими формами.

Однією з новітніх технологій є використання електронного довідника-каталогу, до функцій якого входить вибір туристичного продукту, автоматизованих агентств, оформлення замовлення. Висока ефективність каталогу зумовлена надзвичайно високим обсягом інформації на web-сторінках, яку презентують різними мультимедійними методами з використання тексту, фото-, відео- та інших засобів.

В умовах жорстокої конкуренції і ринкової економіки жодна успішна туристична фірма не може повноцінно розвиватися й ефективно просуватися без сучасних АСУ. Їхню цінність можна розглядати у двох площинах: 1) у процесах, які автоматизуються; 2) даних, які акумулюються під час роботи [5].

Загальними особливостями АСУ є автоматизація процесів планування, обліку і управління основними напрямками діяльності туристичної фірми. Існують такі рівні автоматизації:

- офісна оргтехніка (телефони, факси, ксерокси);
- комп'ютери з програмним забезпеченням типу Microsoft Office;
- спеціальне програмне забезпечення – BackOffice з системами бронювання;
- наявність власних інтернет-магазинів.

Використання економічно перспективних комп'ютерних програм, доступних багатьом туристичним фірмам, обмежується недостатньою підготовкою кваліфікованого персоналу, ініціативністю менеджерів. Отже, керівники туристичних фірм мають усвідомити те, що для ширшого використання комп'ютерних технологій в майбутньому потрібно підвищувати рівень кваліфікації співробітників вже сьогодні [1].

Підсумовуючи викладене, слід зазначити, що туристичний бізнес переходить на технологічні методи роботи, оскільки автоматизація дозволяє значно прискорити виконання багатьох завдань, що постоють перед туристичною фірмою. Отже, ці процеси є вкрай актуальними для українського туристичного бізнесу. Використання мережі Інтернет, Інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів туристичного бізнесу сьогодні – не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку послуг в найближчий час.

### Перелік посилань

1. В'їзний туризм : навч. посіб. / П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андрєєва, О. О. Зеленська, Т. В. Григор'єв, О. Г. Пархоменко, В. Б. Дудко, М. О. Михайловський, С. І. Бондар. – Ніжин : Видавництво Лук'яненко В. В., 2010. – 304 с.
2. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2003. – 300 с.
3. Краснокутська Н. В. Інноваційний менеджмент : навч. посіб. / Н. В. Краснокутська. – К. : КНЕУ, 2003. – 504 с.
4. Дистриб'юторські системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Amadeus>
5. Галиновский А. Попытка количественной оценки эффективности автоматизации [Электронный ресурс] / А. Галиновский. – Режим доступу: <http://megatec.ru/?m=169>

## **ІНФОРМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ АРХІВНИХ УСТАНОВ**

Архівна документація є дуже важливим джерелом достовірної інформації практично в усіх можливих галузях еволюції нашого суспільства. З плином часу цінність і значимість архівної інформації не знижується, а навпаки, інформаційна, історична та наукова база даних постійно зростає.

Нині організація управління неможлива без застосування комп'ютерних технологій. Одним з важливих моментів, що визначають уміння архівів максимально точно задовольняти зростаючі потреби в отриманні архівної інформації, є наявність ступеня автоматизації архівних інформаційних технологій, які підсумовують в собі всі процеси комплектування архівних фондів, обліку і забезпечення їхнього збереження, роботи з науково-довідковим апаратом, виконання інформаційних запитів й обліку використання фондів.

Упровадження інформаційних технологій в архівознавстві відкриває принципово нові можливості для документального забезпечення управління, дає змогу піднести архівну діяльність на сучасний рівень, кардинально підвищити продуктивність і якість роботи архівістів.

Потрібно зазначити, що проблему інформатизації архівної справи в Україні загалом і її окремі аспекти досліджував Г. В. Боряк, окремий розділ з однойменною назвою фундаментально окреслений Л. А. Дубровіною в підручнику «Архівознавство». Разом з С. М. Кіржаєвим, Л. А. Дубровіною розглядала структуру і зразки автоматизованого опису архівного фонду для Національного зведеного банку даних; автоматизовані інформаційно-пошукові системи архіву вивчав І. М. Кисельов. Проте, ця тема ще недостатньо досліджена й потребує більш глибокого вивчення.

Інформатизацією архівної справи є комплексна система організаційних, науково-методичних і технологічних заходів, що «забезпечують розроблення на єдиних методологічних і методичних засадах взаємопов'язаних інформаційних технологій в галузі архівної справи, створення мережі локальних і централізованих баз даних, формування національної архівної інформаційної системи» [3, с. 235].

На думку вчених, основна мета інформатизації архівної справи полягає в оптимізації формування Національного архівного фонду та зберіганні документів, захисті національних інтересів в архівній справі, вирішенні проблем оперативного і повноцінного доступу до архівної інформації, актуалізації інформації, що міститься в документах, і прискорення залучення її до суспільного обігу, інтеграції документальних ресурсів у світових інформаційних мережах [4].

Інформатизація спрямована на розширення інтелектуального доступу до архівної інформації, отримання необхідної інформації без фізичного контакту з документами завдяки формуванню баз електронних копій документів, забезпечення збереженості архівної інформації та захист національних інтересів в архівній справі через створення страхового фонду документів Національного архівного фонду.

Більшість дослідників суголосні у тому, що головними завданнями інформатизації архівної справи є:

- оптимізація традиційних технологій справи – експертизи, комплектування, описування та обліку фондів, каталогізації;
- удосконалення системи управління архівною справою – підвищення ефективності матеріально-технічного, фінансового і кадрового забезпечення й управління інформаційними документальними ресурсами архівної системи;
- забезпечення широкого доступу до документної інформації через створення системи електронних архівних довідників, взаємопов'язаних електронних каталогів,

комп'ютерних баз даних та інформаційних систем, що дозволяють сформувати інтегровані дані архівної документної інформації про склад і зміст архівних фондів;

• вирішення проблеми забезпечення збереженості фондів і зберігання інформації з використанням комп'ютерних технологій, страхового копіювання, формування повнотекстових баз даних, публікації документів, організації ринку інформаційних продуктів і послуг, що надаються без безпосереднього доступу до архівних документів тощо [1].

Отже, архівна справа є важливою складовою інформаційної та культурної життєдіяльності суспільства, що охоплює наукові, організаційні, правові, технологічні, економічні й інші питання, пов'язані з нагромадженням, обліком, зберіганням юридичними та фізичними особами архівних документів і використанням відомостей, що в них містяться.

Інформатизацією архівної справи є комплексна система організаційних, науково-методичних і технологічних заходів, які забезпечують створення єдиних методологічних і методичних основ функціонування архівної галузі із залученням комп'ютерних технологій.

Саме тому, на нашу думку, інформатизація архівів є важливим чинником успішності їхньої інформаційно-управлінської діяльності, інструментом, який полегшує життя і економить час як простим людям, так і цілим організаціям.

### Перелік посилань

1. Архівознавство : підруч. для студ. іст. ф-тів вищ. навч. закладів України / за заг. ред. Я. С. Калакури та І. Б. Матяш. – К. : Видавн. дім «КМ Академія», 2002. – 356 с.

2. Боряк Г. В. Десять років інформатизації архівної справи в Україні: проблеми, здобутки, перспективи / Г. В. Боряк // Архівознавство. Археографія. Джерелознавство : міжвід. зб. наук. пр. – 2002. – Вип. 5: Архіви – складова інформаційних ресурсів суспільства. – С. 9–18.

3. Дубровіна Л. А. Структура і зразки автоматизованого опису архівного фонду для Національного зведеного банку даних / Л. А. Дубровіна, С. М. Кіржаєв // Архівна та рукописна Україніка. – К. : Ін-т укр. археографії, 1992. – С. 70–91.

4. Кисельов І. М. Про автоматизовану інформаційно-пошукову систему архіву / І. М. Кисельов // Студії з архівної справи та документознавства. – 1997. – Т. 2. – С. 29–32.

*Косякова А.,*

*проф. Анисимова О. Н.*

*Донецкий национальный университет, г. Винница*

### ПОНЯТИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРФЕЙСА

В информационных технологиях важное значение имеет интерфейс системы. Программное обеспечение обязано разрабатываться с учетом требований и пожеланий, а также возможностей пользователя – система должна подстраиваться к человеку. Она должна быть максимально понятной и удобной для работы и достижения поставленных целей пользователя.

*Объект исследования* – понятие пользовательского интерфейса.

*Предмет исследования* – виды интерфейсов.

**Интерфейсом** очень часто называют также программные и технические средства, реализующие между узлами и устройствами сопряжение вычислительной системы [1].

Интерфейс распространяется на все физические и логические средства взаимодействия вычислительной системы (ВС) с внешней средой.

В широком смысле слова **интерфейс** – это образец взаимодействия между различными объектами. Интерфейс в техническом смысле слова задаёт параметры, характеристики и процедуры взаимодействия объектов. Различают два интерфейса:

**Интерфейс пользователя** – набор различных методов по взаимодействию компьютерной программы и пользователя этой программы.

Фактически, пользовательский интерфейс – это канал, по которому осуществляется взаимодействие пользователя и программы. Пользовательский интерфейс реализует работу человека на ПК с помощью элементов взаимодействия. Элементом этого воздействия называют часть пользовательского интерфейса, с участием которого пользователь программы прямо взаимодействует с вычислительной системой. Различают активные и пассивные элементы взаимодействия [2].

Пассивный элемент взаимодействия – это часть пользовательского интерфейса, через который человек, работающий с программой, не имеет непосредственного доступа к системным или программным ресурсам. К пассивным элементам взаимодействия можно отнести подсказки, информационные сообщения и сообщения об ошибках и другую информацию. Активным элементом взаимодействия называют часть пользовательского интерфейса, с помощью которого человек имеет прямой доступ к системным и программным ресурсам с возможностью непосредственного управления и изменения их [2].

Активные и пассивные элементы взаимодействия реализуются через 2 уровня представления данных в ПК. Как правило, выделяют два основных уровня представления данных в персональном компьютере:

- *физический уровень* – это средство записи данных в ЭВМ;
- *логический уровень* представления данных – данные, которые представлены в форме, доступной для обработки программным обеспечением (ПО) разных уровней – от операционной системы до прикладных программ.

Диалогом пользовательского интерфейса можно назвать регулируемый обмен между пользователем и ЭВМ, который осуществляется в реальном времени и в данный обмен направлен на достижение конкретной цели или решение задачи.

**Программный интерфейс** – набор определённых методов для взаимодействия между программами.

Таким образом, можно сказать, что **интерфейс** – это комплекс определённых предписанных алгоритмов и временных договорённостей по обмену данными между элементами вычислительной системы (логический интерфейс), а также комплекса функциональных, физических и механистических характеристик способов подключения, которое реализует такое взаимодействие (физический интерфейс).

Интерфейс можно различить по таким характеристикам:

- принцип синхронизации и управления;
- структура связи;
- способы подключения и перемещения данных.

**1. Внутримашинный интерфейс** – система связи и средств соединения узлов и блоков ЭВМ между собой. Внутримашинный интерфейс представляет собой комплекс электрических линий связи (проводов), схем сопряжения с компонентами компьютера, алгоритмов передачи и преобразования сигналов [3].

Различают два варианта организации внутримашинного интерфейса:

- многосвязный интерфейс, при котором каждый блок ПК связан с другими блоками своими локальными проводами [3];
- односвязный интерфейс, в результате которого все блоки ПК связаны друг с другом через общую или системную шину [3].

**2. Внешний интерфейс** – система связи системного блока с периферийными устройствами ЭВМ или с другими ЭВМ [3].

Здесь можно выделить также несколько типов внешнего интерфейса:

- интерфейс периферийных устройств, подключаемых с помощью шин ввода – вывода (ISA, EISA, VLB, PCI, AGP, USB IEEE 1384 SCSI и др.);
- сетевой интерфейс, типа одноранговой сети или сети клиент – сервер с топологиями типа звезда, кольцевая или шинная [3].

**3. Інтерфейс «человек – машина» или интерфейс «человек – компьютер» или пользовательский интерфейс** – это способ, которым выполняется задача с помощью различных средств определённой программы, а именно – совершаемые действия и то, что вы получаете в ответ [3].

Интерфейс ориентирован на человека, если он отвечает нуждам и учитывает возможности и слабости человека.

**Машинная часть интерфейса** – часть интерфейса, которая реализуется в аппаратно-программной части машины с использованием различных возможностей вычислительной техники.

**Человеческая часть интерфейса** – это часть интерфейса, которая реализуется с помощью человека с учётом различных привычек, слабостей, возможностей и способностей этого человека к обучению.

### Перечень ссылок

1. Клещев А. С. Методы и средства разработки пользовательского интерфейса: современное состояние [Электронный ресурс] / А. С. Клещев, В. В. Грибова // «Программные продукты и системы». – 2001. – Режим доступа: <http://www.swsys.ru/index.php?page=article&id=765>

2. Дейтел Г. Введение в операционные системы : в 2-х т. / под ред. В. С. Штаркмана; пер. с англ. Л. А. Теплицкого, А. Б. Ходулева, В. С. Штаркмана. – М. : Мир, 1987.

*Кошель О.,  
ас. Московкіна І. С.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

## РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ЕФЕКТИВНІСТІ РОБОТИ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Гарантією успішної роботи органів влади завжди є ефективна діяльність державних службовців. Але для якісного обслуговування потреб громадян вчорашні методи обробки інформації вже не є найкращими. Зараз необхідно мати доступ до інформаційних ресурсів і скоротити часові витрати на розв'язання задач, не пов'язаних з обслуговуванням громадян.

Системи електронного діловодства і документообігу можуть сприяти створенню нової організаційної культури в органах влади, зробивши роботу державних службовців більш легкою, цікавою і значимою. Інформаційні технології дозволяють державним службовцям працювати не тільки над виконанням внутрішньовідомчих задач, але і спільними зусиллями вирішувати суспільні проблеми. Інформаційні технології можуть також виступати як каталізатор, завдяки якому органи влади перейдуть на новий рівень взаємовідносин з населенням. Впровадження систем автоматизованого діловодства вже зараз створює гарні технологічні передумови для переходу до електронного документообігу, тому що в організаціях співробітники поступово відвикають мати справу з паперами, і в них зникає технологічна необхідність [1].

Ефективність роботи системи державного управління визначається трьома складовими:

- ефективністю взаємодії з громадянами і державними установами;
- ефективністю внутрішньої роботи кожної установи окремо;
- ефективністю взаємодії органів влади між собою.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє істотно розширити канали взаємодії держави і її громадян, підвищити якість цієї взаємодії і сприяти тим самим зміцненню громадянського суспільства, побудованого на взаєморозумінні, врахуванні інтересів кожного і прагненні до загальних конструктивних цілей.

Електронний документообіг являє собою сукупність технологій, які не тільки значно оптимізують, але й істотно змінюють роботу органу влади. І цілком очевидно, що система подібного масштабу не може бути впроваджена «з нуля», оскільки, заторкнувши майже всі основні сторони діяльності, впровадження може викликати довгостроковий параліч у діяльності органу влади. Причому збої в роботі виникнуть не тільки в органі влади, який автоматизується, але, як наслідок – у підпорядкованих. Таким чином, перед розгортанням системи електронного документообігу і діловодства необхідно виважено оцінити готовність всіх органів державної влади і місцевого самоврядування, яких це торкається, до якісно нових технологій [3].

Впровадження електронного документообігу в органі державної влади або місцевого самоврядування вимагає для всіх службовців, які беруть участь у роботі з документами, наявності: засобів обчислювальної техніки, адекватних за продуктивністю впроваджуваному програмне забезпечення (ПЗ) документообігу; обов'язковою є повна оснащеність персональними комп'ютерами всіх працівників органу влади, які працюють з документами; засобів зв'язку адекватної пропускну здатності між всіма робочими місцями; автоматизованої системи діловодства, яка використовує програмне забезпечення, що допускає перехід до електронного документообігу; психологічної готовності керівників до використання електронних аналогів власноручного підпису на документі; служб і технічних можливостей переводу вхідних паперових документів в електронну форму.

Запуск будь-якої комплексної інформаційної системи вимагає не тільки установки обладнання і налаштування ПЗ, але і перебудови бізнесів-процесів і перенавчання службовців. Тому комплексні інформаційні системи завжди впроваджують поодиночі, послідовно автоматизуючи відносно замкнуті сфери діяльності, згодом поєднуючи їх інтеграційною системою [3].

Також слід визначити, що при розгортанні електронного документообігу всі службовці, які з тих чи інших причин не мають постійного доступу до електронних документів за допомогою засобів обчислювальної техніки, що використовуються, фактично перестають брати будь-яку участь у роботі органу влади. Всі службовці, до яких документи будуть доходити в неелектронному вигляді, зможуть з ними лише ознайомитися. Будь-яка участь у роботі над документами автоматично буде вимагати наявності персонального засобу обчислювальної техніки (ЗОТ), що має доступ до системи електронного документообігу і діловодства (ЕДД) [2].

Попереднє впровадження та експлуатація системи автоматизації документообігу і діловодства (САДД) дозволить не тільки полегшити технологічне впровадження ЕДД, але й ознайомить на практиці державних службовців з поняттям електронного документа, пересилання електронних документів і автоматичних систем контролю виконання.

Основною технологічною проблемою для державних службовців при переході до електронного документообігу є використання електронного аналога власноручного підпису на документах. Без розуміння і впровадження цієї технології неможливо перейти на цілком безпаперову обробку документів в органах державної влади і місцевого самоврядування [1].

Якщо не приділяти належної уваги розв'язанню цієї проблеми, то громадяни, позбавлені доступу до засобів обчислювальної техніки та Інтернету, залишаться позаду у русі до інформаційного суспільства.

Технології, які застосовуються, дозволяють організувати «безшовну» взаємодію систем, що забезпечують різні операції обробки документів. У першу чергу до таких технологій можна віднести:

- технології розпізнавання текстів, що трансформують паперові вхідні документи в цілком електронну форму представлення;
- електронний аналог власноручного підпису;
- засоби передачі даних;
- засоби збереження електронної інформації.



Перераховані технології дозволяють підсистемам, що виконують різні функції, органічно доповнювати одна одну. Подібна взаємодія дозволяє різко підвищити ефективність праці держслужбовців при роботі з документами [3].

Важливість впровадження таких систем визначається не тільки задачею підвищення ефективності роботи окремих органів влади. Отже, без ефективно функціонуючих внутрішньовідомчих систем роботи з документами неможлива ані автоматизація міжвідомчого обміну документами, ані побудова порталів для взаємодії з громадянами і суб'єктами господарювання [1].

Запровадження інформаційних технологій та систем в державних органах влади дозволяє істотно підвищити ефективність праці при підготовці документів, оскільки єдиним інструментом пошуку та аналізу даних доступний весь інформаційний простір органу влади. У підготовці нових документів можуть легко використовуватися не тільки особисті чи колективні наробітки службовців, але й фрагменти чи аналітичні матеріали, отримані на основі дослідження всіх наявних документів. Це найсуттєвішим чином підвищує ефективність праці і якість документів, що готуються. Тільки технологія ЕДД дозволяє сформувати та успішно експлуатувати єдину базу знань повною мірою відповідає представленням цього терміну в концепції «управління знаннями».

### **Перелік посилань**

1. Асеев Г. Г. Електронний документообіг / Г. Г. Асеев. – К. : Кондор, 2007. – 367 с.
2. Матвієнко О. Основи організації електронного документообігу: навч. посіб. / О. Матвієнко, М. Цивін. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 112 с.
3. Чирський Ю. Запровадження систем електронного документообігу в Україні / Ю. Чирський // Юридичний журнал. – 2006. – № 6. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2304>

*Мільська К.,  
доц. Прігунов О. В.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОСВІТІ УКРАЇНИ**

Інформатизація суспільства – тривалий та складний процес, який вимагає багато розумових та матеріальних ресурсів. Цей перебіг охоплює всі сфери людського життя від наукових до прикладних. Більшість країн світу в тому або іншому ступені здійснюють процес інформатизації. Цінність інформаційних технологій полягає в можливостях збору, аналізу і передачі інформації: в різні точки світу, за короткий термін і з мінімальними витратами. Ці технології доповнюють інтелектуальні можливості людини. Нові інформаційні технології (ІТ) відкривають наступну сторінку в розвитку наукової спільноти України та людства в цілому. Освіта, як один з головних інститутів суспільства, не може оминати цей процес. Інформатизація освіти спрямовується на формування та розвиток інтелектуального потенціалу нації, удосконалення навчального процесу за рахунок впровадження комп'ютерних методів навчання та оцінювання якості знань. Вона є ключовою умовою підготовки висококваліфікованих фахівців у сучасному світі. Інформатизація суспільства пов'язана, насамперед, з розвитком комп'ютерної техніки, різноманітного програмного забезпечення, глобальних мереж (Інтернет) та мультимедійних технологій. Побудова ефективних способів інформатизації освіти з урахуванням світового досвіду і реального стану вітчизняної освіти – це одна з актуальних наукових і практичних проблем.

Процеси, що відбуваються у сьогоденній освіті, свідчать, що послідовно змінюються традиційні погляди на освіту і в Україні. Це дає змогу забезпечити ефективне навчання через побудову простору, в якому кожний може створювати інформацію і знання, мати до них

доступ, користуватися й обмінюватися ними, даючи змогу всім, хто має відповідні ресурси, повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи власному розвитку і підвищуючи якість свого життя за умови широкого застосування нових ІКТ (Інформаційно-комунікаційні технології). В сучасній Україні активно створюється нормативно-правова та нормативно-технічна база сфери інформатизації та інформаційної діяльності, зокрема прийнято Закони України «Про інформацію», «Про Національну програму інформатизації», «Про Концепцію Національної програми інформатизації» та інші нормативні акти. Але поряд з певними успіхами існує ряд споріднених проблем, серед яких:

- недостатній рівень можливості використання сучасних інформаційних технологій;
- нерозвиненість форм застосування інформаційних технологій в керуванні освітою на місцевому і регіональному рівнях;
- недостатня кількість та якість матеріально-технічної бази;
- неповна відповідність діючих у галузі інформатизації освіти міжуніверситетських науково-технічних програм основним положенням Концепції інформатизації сфери освіти України;
- відсутність цільового бюджетного фінансування створення інформаційних, освітніх і наукових ресурсів;
- невідповідність у багатьох випадках вимогам державних освітніх стандартів;
- недосконалість нормативно-правового забезпечення використання інформаційних технологій в освіті, особливо дистанційних форм навчання.

Наприклад, впровадженню дистанційних підходів навчання (ДН) в зарубіжних країнах приділяється належна увага, зокрема, проблемам сучасного стану та перспективам розвитку (Дж. Андерсон, Ст. Віллер, Т. Едвард, Р. Клінг). У Великій Британії є національна стратегія щодо інформаційно-комунікаційних технологій, яка передбачає розвиток здібностей, вироблення відповідних знань і навичок у навчальному процесі. Такий спосіб побудови процесу навчання потребує від студентів опанування набором специфічних умінь, серед яких найбільш важливими є: використання інформаційних джерел; аналізу та інтерпретації отриманої інформації; образного й гнучкого використання технологій; аргументованого опрацювання інформації; критичного судження; творчого мислення; приймати рішення; робити огляд, модифікувати й оцінювати роботу. Такий підхід надав можливість створити базис та підґрунтя для модифікованого та інтегрованого застосування дистанційного навчання в системі вищої освіти Великобританії [1].

Проблема застосування дистанційної освіти в останні роки набула надзвичайної актуальності в Україні. Багато громадян України, що залишались на непідконтрольній Україні території, іноді просто не мають матеріальної можливості переїхати в іншу місцевість для отримання повноцінної освіти. Вирішенням цієї проблеми, на мою думку, було б прийняття національної програми чи закону, який би дозволив студентам підтвердити своє право навчатися в українському навчальному закладі і засвоювати в подальшому знання дистанційно. Звісно, в цьому випадку необхідно застосовувати нові методики контролю якості отриманих студентами теоретичних знань і практичних навичок.

Доречі, перші спроби впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у загальноосвітніх та професійно-технічних навчальних закладах вже були зроблені, але не принесли суттєвих результатів. Наприклад, у 2010 р. закінчився строк дії Державної програми «Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці» на 2006–2010 рр. Однак багато проблем, пов'язаних з впровадженням у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів інформаційно-комунікаційних технологій, залишилися нерозв'язаними: забезпечення технічного обслуговування і ремонту сучасних інформаційно-комунікаційних засобів у навчальних закладах; оновлення морально застарілої комп'ютерної техніки; незадовільний стан підключення до мережі Інтернет; недостатній рівень підготовки вчителів загальноосвітніх навчальних закладів з питань використання інформаційно-комунікаційних технологій в навчально-виховному процесі тощо. З метою розв'язання зазначених проблем

була розроблена Державна цільова програма впровадження у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів інформаційно-комунікаційних технологій «Сто відсотків» на період до 2015 р. [2], яка, в свою чергу, теж зазнала невдачі. Слід наголосити, що в освіті важливою умовою успішної інтеграції технологій є професійна підготовка викладачів і фахівців. Кожний учасник навчання на основі ІТН, включаючи адміністрацію установ освіти, має володіти необхідною інформаційною грамотністю і розумінням у використанні технологій. У деяких країнах для цього обов'язково мати відповідний сертифікат, незалежно від основного фаху. Наприклад, така вимога є у Великобританії. Введення сертифікатів для учасників процесу навчання дає змогу спростити впровадження ІТН і підвищити адекватність оцінок ефективності технологій.

Також існує така проблема застосування ІТ, як «списування». Через вільний доступ до приладів під час навчально-виховного процесу учень може використовувати телекомунікаційні мережі Інтернету та видавати знайдену інформацію за свою, тим самим підвищуючи можливість отримати високий бал, а не демонструвати власні набуті знання та навички. Але слід пам'ятати, що ця проблема є більш глобальною, та впровадження заходів, які б не дозволяли використовувати прилади під час навчально-виховного процесу, не знищила б цю проблему цілком, а тільки частково.

Отже, у результаті дослідження з'ясовано, що останнім часом дедалі більше місця в освіті та розвитку людини посідають інформаційні технології, глобальні телекомунікаційні мережі Інтернету та інше. Застосування комп'ютерів в освіті привело до появи нового покоління інформаційних освітніх технологій, що дали змогу підвищити якість навчання, створити нові засоби впливу, ефективніше взаємодіяти педагогам зі студентами. На думку багатьох фахівців, нові інформаційні освітні технології на основі комп'ютерних засобів дають можливість значно підвищити ефективність навчання. Зокрема, втілення у практику навчально-виробничого процесу програм, які б допомагали та сприяли цьому розвитку, що наразі потребують більш детального вивчення вченими та науковцями для якісного впровадження у навчальний процес.

### Перелік посилань

1. Статкевич А. Г. Деякі особливості організації навчального процесу у Відкритому університеті Великої Британії / А. Г. Статкевич // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. – 2007. – Вип. 32. – С. 87–89.
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2011 р. № 494 «Про затвердження Державної цільової програми впровадження у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів інформаційно-комунікаційних технологій «Сто відсотків» на період до 2015 року».
3. Биков В. Ю. Моделі організаційних систем відкритої освіти : монографія / В. Ю. Биков. – К. : Атіка, 2009. – 684 с.
4. Биков В. Ю. Сучасні завдання інформатизації освіти / В. Ю. Биков // Інформаційні технології і засоби навчання. – 2010. – № 1(15). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/ITZN/em15/emg.html>
5. Рамський Ю. С. Інформаційне суспільство. Інформатизація освіти / Ю. С. Рамський // Комп'ютерно-орієнтовані системи навчання. Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія № 2. – К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. – № 7. – С. 16–28 .

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ СИСТЕМОЮ КОМУНІКАЦІЙ ГОТЕЛІВ**

Управління будь-яким сучасним підприємством сьогодні не можливе без використання сучасних інформаційних технологій. Сучасні умови інформаційного суспільства потребують активного впровадження сучасних інформаційних технологій в усіх сферах національного господарства, розбудови відповідної інформаційної інфраструктури. Готельний бізнес належить до сфери послуг, яка швидко впроваджує досягнення науково-технічного прогресу у свою роботу, адже характеризується високою конкуренцією та концентрацією капіталу.

Впровадження сучасних інформаційних технологій у роботу готелів у світі переорієнтовується з напрямку автоматизації управління та бронювання до налагодження систем комунікацій з гостями, оптимізації системи маркетингу тощо. Неабияку роль у формуванні та впровадженні нових стандартів управління комунікаціями у готельному господарстві України набувають міжнародні готельні мережі, які все більше розширюють свою присутність на національному ринку готельних послуг. Стрімкі інновації в області інформаційно-комунікаційних технологій відкривають для підприємств готельної індустрії широке коло можливостей для зміни умов та змісту взаємодії як з потенційними, так і з реальними клієнтами. Тому у найближчій час ефективність функціонування сучасного готелю буде залежати в першу чергу від якості управління комунікаціями, що, в свою чергу, значно прискорить впровадження інформаційних технологій в управлінську діяльність готелів.

Питання управління готелями взагалі та впровадження інформаційних технологій у їхню діяльність зокрема висвітлені в наукових працях багатьох вітчизняних та закордонних вчених, таких як: Дж. Уокер, М. А. Морозов, Д. О. Козлов, Р. А. Браймер, О. Д. Чудновський, Н. І. Плотнікової та ін. Однак, проблеми управління комунікаціями в готелях на основі інформаційних технологій недостатньо висвітлені у науковій літературі.

Метою статті є визначення напрямів та завдань впровадження інформаційних технологій в управління системою комунікацій готелів.

Використання інформаційних технологій в готельній індустрії бере свій початок ще з кінця ХХ ст. Так, поява глобальних систем бронювання та мережі Інтернет кардинально змінили процедуру замовлення та продажу готельних послуг. Значного впливу на якість надання готельних послуг та управління підприємствами гостинності здійснило широке використання автоматизованих систем управління [1].

Всесвітня туристична організація визначає готелі як колективні засоби розміщення, що складаються з певної кількості номерів, що мають єдине керівництво, надають певні послуги і згруповані в класи і категорії відповідно послуг, що надаються, і які є устаткуванням [2].

Управління системою комунікацій готелю є процесом наповнення певним змістом та спрямування в певному напрямку інформаційних потоків готелю для забезпечення реалізації основних стратегічних та операційних цілей його функціонування. Основними інформаційними технологіями, які застосовуються у практиці управління комунікаційною системою готелю, виступають електронні системи бронювання та продажу готелів та авіаквитків, інтернет-реклама, інтегровані системи управління інфраструктурою готелю, віртуальні платформи продажу готельних та супровідних послуг.

Наприклад, інноваційна розробка від компанії Google – Google Glass – планується до активного використання в готелях для покращення рівня сервісу завдяки підвищенню якості взаємодії між персоналом на стійці реєстрації та в спілкуванні з гостями. Google Glass – це окуляри доповненої реальності з прозорим дисплеєм, мікрофоном, датчиком GPS та камерою, якими можна управляти голосом, рухами голови або натисканням на дужку. Співробітники готелю таким чином будуть мати змогу консультувати мандрівників про місцеві заклади

харчування, магазини, пам'ятки, планування поїздок тощо в режимі реального часу. Також цікавою новинкою є голографічна 3D-технологія для організації зустрічей і заходів, що поєднує в собі мультимедійні можливості LED-екрану і 3D-ефект віртуальної присутності. Така технологія значно розширює можливості комунікаційних сервісів, що надає готель.

Успішне управління комунікаціями підприємств готельного господарства на основі інформаційних технологій передбачає вирішення наступних завдань [3]:

- підвищення якості взаємодії між різними підрозділами готельного підприємства в процесі надання послуг клієнту;
- розширення різноманітності комунікаційних каналів, що використовуються в готелі для передачі інформації всередині підприємства та для зовнішньої взаємодії;
- підвищення якості інформації, переданої через проміжні ланки в межах готелю;
- підвищення швидкості та повноти поширення інформації всередині готелю;
- раціоналізація застосування тих чи інших комунікаційних каналів для забезпечення інформованості різних категорій персоналу готелю;
- розробка комунікаційних стандартів для формування корпоративної культури в готелі, що обумовлює корпоративний дух і стан соціально-психологічного клімату в колективі.

Сьогодні інформаційні технології стають більш доступними за ціною та простотою використання, більш соціальними, інтерактивними та глобальними [4]. Отже, впровадження інформаційних технологій вже давно не є синонімом великих витрат, що окупаються у довгостроковому періоді, а об'єктивно обумовлює появу нових аспектів управління комунікаціями.

Таким чином, використання сучасних інформаційних технологій у діяльності готелів є необхідною умовою конкурентоспроможності на ринку в сучасних умовах глобального інформаційного суспільства. Використання українськими готелями закордонного досвіду з впровадження інформаційних технологій в управлінні системою комунікацій постає одним із інструментів підвищення ефективності їхньої діяльності.

### **Перелік посилань**

1. Зайцева Н. В. Информатизация діяльності підприємств гостинності: тенденції розвитку, досвід для України / Н. В. Зайцева // Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності : збірник наукових праць. – Маріуполь: ДВНЗ «ПДТУ», 2015. – Вип. 2 (12), Т. 1. – С. 24–29.
2. Сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org>.
3. Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М. : КноРус, 2011. – 104 с.
4. Козлов Д. А. Информационные системы в индустрии гостеприимства и туризма / Д. А. Козлов. – М., 2011. – 130 с.

*Нікітюк О.,  
проф. Анісімова О. М.  
Донецький національний університет, м. Вінниця*

### **УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ**

Організаційна комунікація – це процес, за допомогою якого керівники розвивають систему надання інформації великій кількості людей всередині організації та окремим індивідуумам і інститутів за її межами. Вона служить необхідним інструментом в координації діяльності підрозділів організації, дозволяє отримувати необхідну інформацію на всіх рівнях

управління [1]. Саме організаційні комунікації дозволяють підвищити ефективність управління, так як приблизна 75-95 % часу керівників витрачається саме на комунікації. Організаційні комунікації необхідні також для ствердження авторитету і вираження волі керівника, та сприяють забезпеченню організаційної ефективності. Якщо організація ефективна у сфері комунікації, вона ефективна і у всіх інших видах діяльності

Метою комунікаційного процесу є забезпечення розуміння інформації, що є предметом обміну. При цьому виділяють чотири базових елемента комунікаційного процесу: відправник – особа, що генерує ідеї, об'єм інформації, збирає і передавальне її; повідомлення – власне інформація, закодована за допомогою символів; канал зв'язку – засіб передачі інформації; отримувач – особа, якій призначена інформація і яке інтерпретує її.

Процес обміну інформацією реалізується наступними етапами: зародження ідеї, кодування і вибір каналу, передача, декодування. Зародження ідеї: відправник вирішує, яку ідею слід зробити предметом обміну. Кодування і вибір каналу: перш ніж передати ідею, відправник повинен за допомогою символів закодувати її, використовуючи для цього слова або символи (вербальне оформлення), а також жести, міміку (невербальне оформлення). Кодування перетворює ідею на повідомлення, тобто кодування можна уявити собі як операцію упаковки. При комунікації важливою є відповідність ідеї і каналу зв'язку. Передача може здійснюватися усними або письмовими повідомленнями безпосередньо від однієї особи до іншої або за допомогою пошти і інших каналів зв'язку (телефон, комп'ютерні мережі і так далі). Декодування – переклад символів повідомлення в думці одержувача. Особливо слід підкреслити: обмін інформацією слід вважати ефективним, якщо одержувач продемонстрував розуміння ідеї, здійснивши дії, які чекав від нього відправник. З ряду причин одержувач може додати інший, чим припускав відправник, сенс повідомленню.

Розроблення, упровадження та супровід сучасних комунікаційних систем, технічного та програмного забезпечення, нової техніки та технологій на підприємствах і організаціях є неможливими без кваліфікованого персоналу, що обслуговує як автоматизовану, так і неавтоматизовану частину системи комунікацій. Отже, наявність на підприємствах і організаціях високопрофесійних, ефективно мотивованих до формування переходу на новий рівень розвитку виробництва та забезпечення позитивної динаміки у функціонуванні підприємств працівників системи комунікацій є необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності організації [2]. Для створення на підприємстві професійного колективу сфери комунікацій, забезпечення відповідного рівня кваліфікації кожного працівника важливим є обґрунтоване оцінювання результативності праці за конкретними положеннями, інструкціями та критеріями

У процесі управління організацією велику роль відіграють джерела інформації. Важливість цих джерел відрізняється залежно від їх типу, які характеризуються ступенем складності, технічними характеристиками, адаптованістю до діяльності підприємства. Всі джерела інформації можна розподілити на п'ять груп: електронні засоби масової інформації; газети і журнали; сусіди, сільські та інші фермери; консультанти; продавці і дилери [3]. Умовою для отримання інформації є вартість та доступність способів отримання цієї інформації, які залежить головним чином від сприйняття керівництвом підприємства або організації важливості забезпечення якісних комунікацій. Збільшується попит на системи підтримки прийняття рішень та на засоби, завдяки яким інформація отримується — комунікаційні засоби. Враховуючи походження інформації, можна виділити інформацію від підприємства (безліч внутрішніх даних, таких як бухгалтерський облік, виробничий план, технології) та інформацію, що походить з поза меж підприємства (збір зовнішніх даних, таких як ринкові прогнози). Доступ до актуальної та своєчасної інформації є необхідною умовою для прийняття рішень на всіх рівнях управління.

В той же час у зв'язку з динамічними процесами в межах підприємства та його навколишнього середовища, велику роль відіграють і джерела інформації, вони повинні надати керівникові інформацію повну, точну, своєчасно і доступно. В цьому сенсі саме

ефективне функціонування комунікаційних систем на базі сучасних технологій стає базою для ефективного впровадження інноваційних рішень.

Ефективність функціонування підсистем управління залежить від швидкості, точності отримання інформації від облікової системи та ступеня задоволеності рівнем її цінності в конкретній ситуації, що, в свою чергу, обумовлює вибір відповідного типу комунікаційної мережі [4].

Перший тип комунікаційної мережі. Швидкість передачі інформації досить низька. Точність передачі інформації на задовільному рівні. Рівень задоволеності обліковою інформацією достатньо високий. Наявність зворотного зв'язку, що дозволяє вносити зміни в планові показники на наступний період, виходячи із результатів аналізу відхилень отриманих в звітному періоді. Ефективність комунікацій обумовлюється як кількістю каналів зв'язку, так і характером зв'язку. Мінімізація шумів досягається шляхом мінімізації кількості каналів зв'язку в обліковій комунікаційній мережі.

Другий тип комунікаційної мережі. Швидкість передачі інформації на високому рівні. Точність передачі інформації на високому рівні. Рівень задоволеності обліковою інформацією достатньо високий.

Третій тип комунікаційної мережі. Швидкість передачі інформації середня. Точність передачі інформації на достатньо високому рівні. Рівень задоволеності обліковою інформацією середній. За даного типу комунікаційної мережі система контролю замикає систему планування та облікову систему, одночасно виконуючи роль посередника в комунікаційному процесі відносно системи аналізу, що дозволяє контролювати їх діяльність.

Четвертий тип комунікаційної мережі. Швидкість передачі інформації велика. Точність передачі інформації на високому рівні. Рівень задоволеності обліковою інформацією достатньо високий. Система бухгалтерського обліку за даного типу комунікаційної мережі виступає реципієнтом та центральним комутатором, що полегшує та пришвидшує комунікаційний процес на підприємстві, дозволяє уникнути розбіжностей у змістовному наповненні інформаційного повідомлення згенерованого на різних ієрархічних рівнях підприємства.

### **Перелік посилань**

1. Організаційні комунікації їх функції і проблеми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua-referat.com>
2. Кузьмін О. Є. Мотивування працівників системи комунікацій машинобудівного підприємства: організаційні та фінансово-економічні аспекти / О. Є. Кузьмін, Н. О. Шпак // Економіка промисловості. – 2010. – № 1. – С. 123-130. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/econpr\\_2010\\_1\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/econpr_2010_1_21)
3. Гранат О. В. Організаційно-економічні аспекти впровадження підприємствами аграрного сектора інновацій на базі комунікаційних систем / О. В. Гранат // Агросвіт. – 2012. – № 11. – С. 46-49. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/agrosvit\\_2012\\_11\\_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/agrosvit_2012_11_12)
4. Лаговська О. А. Організаційні комунікації в системі управління: обліковий контекст / О. А. Лаговська // Міжнародний збірник наукових праць. – 2011. – Випуск 3 (21). – С. 222-232.

## **ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В УКРАЇНІ**

У цивілізованому світі вже давно спостерігається тенденція активного переходу від морально застарілих, громіздких і витратних підходів традиційної системи документообігу. У нашій країні система продовжує існувати, але, судячи з останніх тенденцій, намітилося позитивне зрушення в напрямку переходу на електронний документообіг.

Державним комітетом інформатизації України розроблений проект наказу, у якому викладені обов'язкові вимоги до електронних повідомлень систем автоматизації документообігу для організації електронної взаємодії органів державної влади. Черговим етапом повинно стати затвердження стандартів, якими зобов'язані будуть користуватися всі учасники системи електронного документообігу країни.

У цьому документі визначені технічні специфікації, які встановлюють формат, склад і зміст електронних повідомлень, що фактично є «електронним конвертом» для передачі електронних документів.

У зв'язку з активним розвитком програмних рішень багатьох актуальних проблем в області інформаційних технологій, що широко застосовуються у різних сферах діяльності, у першу чергу, у таких важливих, як виробництво, малий бізнес, освіта і багато інших. В цьому з перерахованого використовуються різні нормативні акти, заяви, договори та інші паперові документи.

Зараз організація бізнес-процесів за допомогою електронних додатків – це не «данина моді», а питання практичності, зручності й, іноді, навіть існування конкретного підприємства, організації, установи.

У зв'язку із цим, на ринку інформаційних технологій з'являються компанії, які пропонують свої програмні продукти – системи електронного документообігу, що забезпечують наступні переваги:

1. Підвищення продуктивності компанії забезпечується скороченням часу на пошук потрібних документів і інформації з порівняння із традиційним паперовим діловодством. Доступ до електронного документа може бути отриманий з будь-якого персонального комп'ютера компанії.

2. Підтримка версійності документації, що зберігається, дозволяє відслідковувати хронологію зміни запитуваного документа, ідентифікувати автора змін, одержувати миттєвий доступ до актуальної інформації (останньої версії документа).

3. Використання електронних словників і довідників значно знижує кількість помилок типу «людський фактор».

4. При паперовому документообігу на пошук зниклих документів ідуть години, у той час як СЕД справляється з подібним завданням усього за кілька секунд.

5. Скорочення витрат організації за рахунок збільшення продуктивності співробітників компанії й зниження витрат на видаткові матеріали, що використовуються при паперовому документообігу.

6. Поліпшення взаємодії між департаментами й відділами усередині організації за рахунок спрощення комунікації й обміну інформацією, у тому числі й між підрозділами, розділеними територіально.

7. Зручна колективна робота з документами. Одразу декілька користувачів можуть без втрати інформації одержати доступ до того самого файлу, а також здійснювати пошук за єдиною базою даних документів.

8. Розширення виробничих потужностей при електронному документообігу не вимагає значного розширення персоналу.



9. Зниження витрат на зберігання документів.

10. Захист документів від ушкоджень.

11. Одним із несподіваних результатів від впровадження системи електронного документообігу можна назвати підвищення корпоративної свідомості. Кожний співробітник починає почувати себе частиною єдиної команди, чітко розуміючи загальні цілі й завдання [1].

Таким чином, щоб «вижити» на ринку, представники малого й середнього бізнесу повинні оптимізувати роботу своїх підприємств шляхом впровадження механізмів електронної обробки інформації.

Головною проблемою таких систем є їхня значна вартість, обумовлена відсутністю кваліфікованого персоналу, здатного грамотно провести впровадження системи, підготувати виконавців і забезпечити систему необхідною документацією.

Актуальною ця проблема є також і при впровадженні систем електронного обігу в навчальний процес. Для цього необхідно не тільки розробити необхідну документацію, а й підготувати методичку організації лабораторних занять у рамках конкретної дисципліни.

### **Перелік посилань**

1. Охріменко Г. Основні принципи та проблеми впровадження електронного документообігу в організації / Г. Охріменко // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Культура і соціальні комунікації». – Острог, 2009. – Вип. 1. – С. 300–307.

2. Сайт презентації системи електронного документообігу Адміністрації Президента України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sed.reforms.in.ua/basic-page/prezentaciya>

*Попов А.,*

*доц. Баглюк Ю. Б.,*

*Донецкий национальный университет, г. Винница*

### **ВЛИЯНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ФАКТОРА ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ**

В современных условиях хозяйствования конкурентоспособность предприятия определяется его потенциалом, готовностью к отражению внешних и внутренних факторов, влияющих на стабильность производственных процессов предприятия, его восприимчивость к быстроменяющимся условиям экономики Украины в целом. Вероятность разработки наиболее рациональных действий, направленных на снижение негативного влияния, полностью зависит от постоянного мониторинга как внешней, так и внутренней среды, на которой действует предприятие. Но, в силу общей политики интеграции и реформ, связанных с обновлением идей ведения бизнеса в нашей стране, изменил общую направленность на максимизацию прибыли с игнорированием комфорта труда рабочего коллектива организации и социальными факторами, влияющими на его деятельность.

Авторами, которыми была рассмотрена данная проблема, являются О. Н. Жилинская и А. В. Щедрина, Н. В. Шамина. Выделим емкое определение Н. В. Шаминой по отношению принципов, на которых базируется потенциал предприятия, доказывающий необходимость учета социального фактора: «Основными принципами эффективной оценки считаются направленность на улучшение работы; тщательная подготовка; конфиденциальность; всестороннее непредвзятое обсуждение итогов работы (или испытания), деловых и личных качеств человека, их соответствие должности; разумное сочетание похвалы и критики; надежность и унифицированность критериев, достоверность методов. К показателям предъявляются такие требования, как полнота и достоверность отражения результатов,

конкретность, обеспечение сопоставимости, как с предыдущим периодом, так и с достижениями других лиц (предприятий)» [1].

Но, большинство авторов только отмечали необходимость рассмотрения социального фактора предприятия, не давая существенных примеров, которые помогли бы более точно раскрыть его специфику.

На Рис. 1 показаны основные методы и подходы, используемые при расчете социального потенциала предприятия.

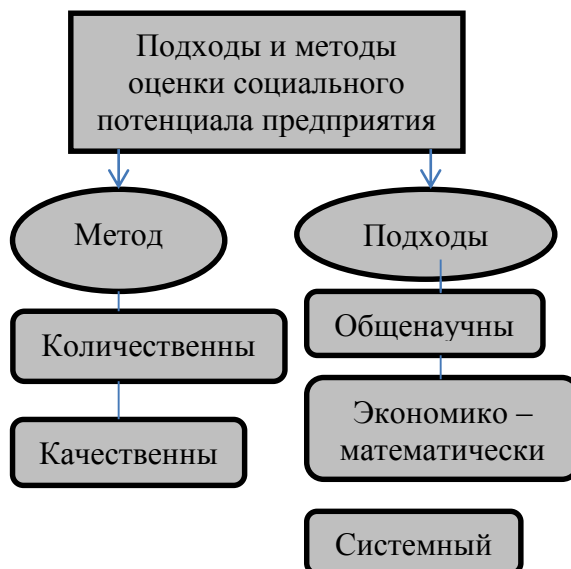


Рис. 1. – Подходы и методы оценки социального потенциала предприятия

Отметим, что общенаучный подход используется при расчете потенциала предприятия, опираясь сугубо на методы научной теории, такие как: индукция, дедукция, аналогия, систематизация и анализ [2].

При использовании системного подхода для оценки социального потенциала предприятия применяют метод декомпозиции, позволяющий разделять сложные явления на более простые, что облегчает их изучение. После разделения происходит процесс изучения каждой части, а затем их моделирование и синтез. С методом декомпозиции тесно связан метод последовательной подстановки, позволяющий, в частности, изучить влияние на кадровый потенциал персонала каждого фактора в отдельности, исключая влияние других факторов [3].

Экономико-математический подход характеризуется: использованием тестирования, опроса персонала предприятия, использование кейс-метода, путем моделирования конкретных ситуаций.

Относительно методов, которые применяются при оценке социального потенциала предприятия, их можно разделить на количественные методы, которые можно охарактеризовать как формализованные, и массовые. Формализация выражается в направленности на изучение строго определенных анализируемых переменных, заданных заранее, и их количественном измерении. Высокий уровень формализации количественных методов связан с их статистической обработкой [4].

Метод, основанный на исчислении качественных показателей трудового потенциала предприятия, использует в качестве показателей: структуру персонала, социально-психологический климат в коллективе, уровень квалификации, использование фонда рабочего времени.

Таким образом, проведение расчета оценки социального потенциала предприятия представляет собой сложный и многоуровневый процесс. Для более точного расчета социального потенциала, управляющим органам необходимо аккумулировать сразу несколько

методов и подходов, что в свою очередь позволит рассмотреть все потенциальные возможности и проблемы предприятия, которые ожидают его в будущем.

### Перечень ссылок

1. Н. В. Шамина. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе / Н. В. Шамина. – М. : Юристъ, 2010. – 496 с.
2. Методы оценки кадрового потенциала предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.volpi.ru>
3. Кузьмина Н., Гурьянова А. Кадровый аудит в ЗАО «СА ЕНКО» [Электронный ресурс] / Н. Кузьмина, А. Гурьянова. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru>
4. Гаврилова О. Обзор систем, методов и методик оценки персонала [Электронный ресурс] / О. Гаврилова. – Режим доступа: <http://www.library.ru>

*Пшелуцька Н.,  
доц. Прігунов О. В.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

### ІНФОРМАЦІЙНА ПІДТРИМКА БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВ МАЛОГО БІЗНЕСА В УКРАЇНІ

На початок 2013 р. в Україні було зареєстровано 1,6 млн суб'єктів господарювання: 365 тис. підприємств і 1,235 млн. підприємців – фізичних осіб. За рік кількість підприємств збільшилася ще на 50,26 тис. Близько 94,3 % підприємств відноситься до малих. Згідно з даними Федерації роботодавців України, 85 % української економіки створюється приблизно трьома сотнями великих підприємств, і всього 15 % ВВП генерується малим і середнім бізнесом (МСБ). Незважаючи на відносно невеликий відсоток у ВВП країни, згідно з офіційними даними на середніх і малих підприємствах працює близько 70 % від загальної кількості працівників приватного сектору економіки. Із цього випливає, що скорочення підприємств МСБ неминуче призведе не тільки до скорочення податків у бюджетах регіонів і країни, а й до значного росту безробіття.

За абсолютною кількістю підприємств найвищі показники після Києва наприкінці 2013 р. були на Сході України – у Донецькій і Дніпропетровській областях (28 тис. і 27 тис. підприємств відповідно) – на кожен доводиться приблизно по 7,5 % від усіх підприємств України. У цих регіонах розташовані великі промислові об'єкти. Частка великих підприємств, що формують ділову активність – не більш 0,1 % від загальної кількості юридичних осіб [1].

В умовах конфлікту на Сході України над багатьма підприємствами МСБ нависла загроза банкрутства.

Найбільш гостро ця проблема торкнулася підприємців Луганської й Донецької областей. Українські політики й чиновники всіх рівнів наголошують на необхідності створення відповідних умов для підтримки середнього і малого бізнесу, але при цьому самі представники МСБ стверджують, що підтримка й діалог з державою відсутні.

Воєнні дії відлякують постачальників і покупців, порушують транспортну логістику, не говорячи вже про безпосередні руйнування. У поліпшенні клімату важливу роль можуть зіграти ЗМІ. Треба, щоб, особливо центральні, ЗМІ, доносили правдиву інформацію й не нагнітали ситуацію.

Багато підприємств, зокрема торговельні, закриваються, через зниження купівельної активності покупців, багато хто виїхав із зони АТО. Як наслідок, підприємства втратили велику частину своїх тимчасових або постійних клієнтів.

Уряд міг би допомогти бізнесу – зробити податкові канікули. Наприклад, запровадити пільгову систему оподаткування – пільговий ПДВ. Однак, і цього не відбулося і, наприклад, з Маріуполя, як результат, виїхало 50–60 % підприємців.

Підприємців непідконтрольних Україні територій поставили перед дуже складним вибором: продовжувати вести бізнес в умовах, що склалися, або переміщати підприємства в більш спокійну зону й перереєструвати суб'єкти господарювання відповідно до вимог законодавства України, або просто «заморозити» діяльність підприємства до кращих часів. При цьому істотних преференцій при переміщенні підприємства із зони конфлікту ніхто не обіцяв. Тобто, на новому місці підприємцю необхідно налагоджувати свій бізнес фактично з нуля і в умовах жорсткої конкуренції зі вже існуючими суб'єктами господарювання.

Таким чином, підприємці змушені вирішувати проблему життєздатності підприємства самотужки, що демонструє актуальність проблеми пошуку підходів удосконалення процесів інформаційної підтримки підприємств МСБ із метою збереження клієнтської бази й в умовах переміщення на підконтрольну Україні територію.

### **Перелік посилань**

1. Портал Дело.ua – ресурс актуальної, якісної і корисної для ділових людей інформації. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://delo.ua/ukraine/geografija-ukrainskogo-biznesa-infografika-224243/?supdated\\_new=1462706909](http://delo.ua/ukraine/geografija-ukrainskogo-biznesa-infografika-224243/?supdated_new=1462706909)

2. Стратегический менеджмент : учебник для вузов. Стандарт третьего поколения / Под ред. А. Петрова. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2012. – 400 с.

*Решетнік І.,  
ас. Московкіна І. С.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

### **КОМП'ЮТЕРИЗАЦІЯ КАДРОВОГО ДІЛОВОДСТВА**

В умовах глобалізації значно зростає роль інформаційних технологій як важливого інструменту в підвищенні ефективності управління підприємствами.

Автоматизація ділових процесів є обов'язковою умовою раціональної організації діловодства в кожній установі, засобом підвищення продуктивності і здешевлення управлінської праці [1]. Але слід зауважити, що комп'ютеризація – не менш важливий процес.

Комп'ютеризація кадрового діловодства є однією з основних умов раціональної організації ділових процесів в організації, засобом підвищення ефективності діяльності кадрових служб, фактором зростання продуктивності та оперативності праці менеджерів [2].

Наразі постала проблема вибору кваліфікованих працівників на підприємство, які могли б не тільки виконувати другорядну роль, а й управляти людьми, тобто кадрами. Якщо раніше увага приділялась технологіям, інвестиційній політиці, організаційній структурі, то на сьогодні до них приєднався і конкурентоспроможний персонал. Взагалі кадрове діловодство передбачає широкий спектр завдань від роботи з документами до безпосередньої взаємодії з людьми, а саме: їх прийняття, звільнення чи переведення на іншу роботу.

Операції кадрового діловодства дуже різноманітні: облік особового складу підприємства та його підрозділів, підготовка різноманітних звітів щодо персоналу, ведення документації, але коли організація збільшується, стає важко виконувати всі ці завдання, для більш зручної та раціональної роботи проводиться комп'ютеризація.

Впроваджувати комп'ютеризацію необхідно на всіх етапах діловодства, починаючи з підготовки документів, їхнього копіювання, оперативного розмноження, експедиційної обробки, реєстрації та пошуку, швидкого транспортування, закінчуючи контролем виконання та надійним зберіганням документації [3].

Вдалим рішенням є впровадження системи управління «PersonPro 2.0». Програма активується через Інтернет або по телефону, за інформацією по серійному номеру інсталяційного диска, мережевої карти комп'ютера, на якому встановлюються адміністратор баз і диспетчер ліцензій «PersonPro». Вона з'явилась на ринку на початку 2003 р., і багато

успішних підприємств працюють саме з нею. Слід зауважити, що ця програма розрахована на ті організації, в яких кількість працівників перевищує 100 осіб. Вбудовані конструктори дозволяють налаштувати систему під будь-які особливості обліку. І найголовніше – з всіма поставленими задачами може справитись сам кадровик, без допомоги спеціалістів і розробників. Система не потребує додаткових витрат на впровадження. Універсальність її полягає в тому, що вона створена саме для українських підприємств, незалежно від виду та роду діяльності, та використовується на одному ПК, а також надає можливість програмування призначених для користувача функцій на мові VBScript (Visual Basic Script).

**Основними функціональними можливостями програми є:**

1. Розроблення організаційної структури організації.
2. Облік, зберігання та оперативний пошук даних про персонал організації.
3. Створення електронного варіанту особових справ співробітників, карток персонального обліку працівників (типова форма №П-2).
4. Створення бази даних кандидатів на вакантні посади.[2]

Розроблення організаційної структури організації: система містить 3 підсистеми: «Кадры», «Организации», «Отчеты», які виконують функції щодо керування персоналом.

Облік, зберігання та пошук даних про персонал організації: на відміну від довготривалої роботи, програма дозволяє швидко та оперативно знайти інформацію про працівника, його кар'єру та вік.

Створення електронного варіанту особових справ співробітників, карток персонального обліку працівників (типова форма №П-2) робить цю інформацію доступною, спрощує взаємодію співробітників у процесі щоденної праці та полегшує адаптацію нових працівників до існуючих корпоративним правилам.

Створення бази даних кандидатів на вакантні посади: завдяки програмі можна завести особову картку кандидатів з фотографією і всіма його персональними даними. Заповнена персональна картка дозволяє автоматично створювати уніфіковані довідники властивостей співробітників за одним із критеріїв (наприклад, адреса, диплом про освіту, кадровий резерв тощо).

Сьогодні управління персоналом для більшості підприємств стає невід'ємною складовою стратегії розвитку і єдиного процесу управління. Система управління персоналом «PersonPro 2.0» покликана допомогти вивести кадровий облік на українських підприємствах на якісно новий рівень. Програма дозволяє повністю задовольнити основні запити кадрової служби сучасного підприємства.

Також «PersonPro 2.0» має можливості ведення табельного обліку і зарплати, вбудований конфігуратор.

Використовуючи «PersonPro 2.0», керівник зможе швидко одержувати дані про персонал, штатний розклад, оперативну інформацію з особистих справ працівників.

Кадровики одержать інструмент, що значно скоротить обсяг рутинних операцій, допоможе оперативно готувати рекомендації про проведення кадрової політики на підприємстві.

Таким чином, підвищення організації ділових процесів є одним з головних складових елементів політики підприємства. Впровадження комп'ютеру в діловодстві відкриває принципово нові можливості для документаційного забезпечення управління, дає змогу підняти ділову діяльність на сучасний рівень, кардинально підвищити продуктивність та якість роботи працівників служби документування.

### **Перелік посилань**

1. Комова М. Документознавство / М. Комова // Національний ун-т «Львівська політехніка». – Л. : Тріада плюс, 2007. – 294 с.
2. Кузнецов С. Л. Делопроизводство на компьютере (компьютерные технологии в делопроизводстве) / С. Л. Кузнецов. – М. : Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1999. – 397 с.

3. Комп'ютеризація кадрового діловодства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://studopedia.ru/6\\_118058\\_kompyuterizatsiya-kadrovogo-dilovodstva.html/](http://studopedia.ru/6_118058_kompyuterizatsiya-kadrovogo-dilovodstva.html/)

*Сосновська М.,  
проф. Гедьо А. В.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРИКЛАДІ КОМПАНІЇ «ПЕРЧАТКА ЦЕНТР» (М. ВІННИЦЯ)**

Актуальність цього дослідження зумовлена тим, що у зв'язку зі зміною підходів до управління персоналом виникають нові завдання, вирішення яких є неможливим без використання сучасних комп'ютерних технологій. Можливість підвищення ефективності використання людських ресурсів підприємства багато в чому визначається структурою і складом інформації, що використовується для прийняття управлінських рішень щодо певного виду ресурсу. Комп'ютеризація інформаційних процесів на сучасному етапі розвитку надає в розпорядження менеджера потужний інструментарій, що дозволяє вирішувати завдання управління кадрами на якісно новому, більш високому рівні.

### **Мета і завдання.**

Для визначення формування концепції управління кадрами підприємства, заснованої на широкому застосуванні нових інформаційних технологій і розробці на їхній основі інструментарію, що дозволяє розширити межі автоматизації в сфері управління кадрами і створити тим самим умови для прийняття більш об'єктивних і якісних управлінських рішень в сфері кадрової політики підприємства, ми здійснили аналіз і уточнення підходів до управління персоналом підприємства в умовах використання комп'ютерних технологій; порівняльний аналіз функціональних принципів утворення та напрямів розвитку пакетів програм з управління кадрами підприємства, представлених на ринку, з метою формування єдиної системи критеріїв оцінки програмних продуктів цього класу.

### **Методи, об'єкти дослідження.**

Для дослідження методичних, організаційних, інформаційних та технологічних аспектів управління кадрами, розглянутих з точки зору їхньої адаптації до умов автоматизованого рішення використовувалися методи системного аналізу, порівняльного аналізу, класифікації та систематизації, моделювання.

### **Результати.**

На сучасному етапі ступінь автоматизації сфери управління персоналом ще не повністю відповідає рівню завдань, поставлених практикою менеджменту персоналу. Більшість існуючих нині на ринку програмних продуктів вітчизняних і зарубіжних розробок дозволяють автоматизувати процес виконання типового, але обмеженого переліку завдань, що відносяться в основному до сфери кадрового обліку: персональний облік співробітників, статистичний і оперативний облік і звітність, аналіз руху кадрів, аналіз якісного складу кадрів і формування кадрової звітності.

Інформаційне забезпечення системи управління компанії «Перчатка-центр» умовно можна розділити на два класи: позамашинне і внутрішньомашинне. Позамашинна інформаційна база являє собою сукупність повідомлень, сигналів і документів у формі, яка сприймається людиною безпосередньо без застосування засобів обчислювальної техніки. У позамашинній сфері в процесі управління обмін інформацією реалізується у вигляді руху документів між керованою і керуючою системами: від органу управління до об'єкту слідує документи, що містять планову інформацію (накази, розпорядження, планові завдання, і т. п.); по лінії зворотного зв'язку – від об'єкта до органу управління – документи, що містять обліково-звітну інформацію (інформація про стан об'єкта управління). Позамашинне інформаційне забезпечення дозволяє провести ідентифікацію об'єкта управління, представити дані у вигляді документів. Внутрішньомашинне інформаційне забезпечення компанії містить

масиви даних, що формують інформаційну базу системи на машинних носіях, а також систему програм організації, накопичення, ведення і доступу до інформації цих масивів

Аналіз наявного інформаційного забезпечення системи управління персоналом досліджуваного підприємства показав ряд істотних недоліків: відсутність структурованих інформаційних потоків, що дозволяють організувати ефективний обмін інформацією в усіх сферах системи управління персоналом і практична відсутність сучасних інформаційних технологій в одному з домінуючих елементів системи управління персоналом – діловодстві.

На основі проведеного аналізу інформаційного забезпечення системи управління персоналом компанії «Перчатка-центр» вважається за необхідне впровадження автоматизованої інформаційної системи управління персоналом, що дозволить значно оптимізувати інформаційне забезпечення системи управління персоналом в цій організації. Найбільш оптимальним варіантом для впровадження в компанії «Перчатка-центр» є впровадження програмного комплексу «EMD: Human Capital Management», розробленого творцями платформи «1С: Підприємство» – компанією «Євроменеджмент». Цей програмний комплекс значно розширює можливості стандартної конфігурації «1С: Підприємство».

#### **Висновки.**

Спільне використання стандартної конфігурації 1С і HCM дозволяє в комплексі автоматизувати завдання підприємства, пов'язані з розрахунками заробітної плати персоналу і реалізацією кадрової політики. Система може успішно застосовуватися в службах управління персоналом і бухгалтеріях підприємств, а також в інших підрозділах, зацікавлених в ефективній організації роботи співробітників. Підсистема управління персоналом може бути корисною для всіх учасників, що прямо або побічно з нею взаємодіють.

Керівництво буде мати повний контроль за тим, що відбувається, задавати структуру підприємства і складових його організацій, аналізувати кадровий склад, приймати управлінські рішення на основі повної та достовірної інформації.

#### **Перелік посилань**

1. Баронов В. Информационные технологии управления персоналом / В. Баронов, Г. Калянов, Ю. Попов, И. Титовский. – М. : АйТи-Пресс, 2006. – 328 с.
2. Вовчак, І. С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті : навч. посіб. / І. С. Вовчак. – Тернопіль : Карт-Бланш, 2001. – 354 с.
3. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах : навч. посіб. / В. М. Гужва. – К. : КНЕУ, 2001. – 400 с.
4. Мастерков И. Т. Внедрение автоматизированных систем: состояние и перспективы / И. Т. Мастерков. – Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2008. – 210 с.
5. Серова Г. А. Компьютеризация службы управления персоналом / Г. А. Серова // Управление персоналом. – 2007. – № 4 – С. 61.

*Спектор А.,  
проф. Анісімова О. М.  
Донецький національний університет, м. Вінниця*

#### **МЕТОДИ ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ В ДОКУМЕНТАЦІЙНИХ СИСТЕМАХ**

Захист інформації в документаційних системах включає в себе програмні та апаратні засоби, які забезпечують розмежування доступу до того чи іншого ресурсу та несанкціонований доступ до нього.

До методів захисту інформації належать:

1. Розмежування прав користувачів
2. Забезпечення безпечного доступу
3. Кодування

#### 4. Використання електронно-цифрового підпису

#### 5. Законодавче регулювання

Розмежування прав користувачів дозволить співробітникам отримувати усю необхідну для роботи інформацію та обмежити коло осіб, які можуть бути допущені до тих чи інших документів [3].

Забезпечення безпечного доступу надасть можливість ідентифікувати користувача та зафіксувати його дії у системі. До них відноситься використання облікових записів, USB-ключів, смарт-карт, магнітних карток та автентифікація за допомогою мобільного пристрою.

Кодування інформації дозволить забезпечити захист від сторонніх осіб навіть у разі потрапляння інформації до них.

Електронно-цифровий підпис (ЕЦП) – це вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. ЕЦП накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа. Використання електронно-цифрового підпису надає можливість власнику особистого ключа підписати документ, а перевірити ЕЦП може будь-який користувач, що отримав відкритий ключ. Також закон України «Про електронний цифровий підпис» визначає юридичний статус ЕЦП і прирівнює його до власноручного підпису або печатки [2].

Законодавство України прийняло закони «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис» та «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», які визначають правове регулювання інформаційних технологій та їхній юридичний статус. Також відносини, пов'язані з електронним документообігом та використанням електронних документів, регулюються Конституцією України, Цивільним кодексом України, законами України «Про інформацію», «Про захист інформації в автоматизованих системах», «Про державну таємницю», «Про телекомунікації», «Про обов'язковий примірник документів», «Про Національний архівний фонд та архівні установи [1].

Кожен з методів захисту інформації має свої недоліки і переваги.

#### 1. Розмежування прав користувачів.

З переваг цього методу можна виділити його дешевизну, простоту впровадження та можливість впровадження у будь-якій системі. До недоліків відносять невисокий ступінь захисту.

#### 2. Забезпечення безпечного доступу.

На відмінну від методу розмежування користувачів, цей метод є більш досконалим. До його переваг відносять: високий ступінь захищеності, контроль дій користувача в системі та можливість обмежувати доступ до будь-якої інформації. Недоліками цього методу є тільки його відносно велика ціна.

#### 3. Кодування.

Кодування дозволяє захистити інформацію за допомогою її шифрування. Перевагами цього методу є те, що навіть у разі викрадення інформації зловмиснику буде важко її прочитати. Недоліком є те, що час та ресурси, витрачені на кодування певної інформації, можуть коштувати більше, ніж власне інформація.

#### 4. Використання електронно-цифрового підпису.

Цей метод дозволить переконатися в достовірності інформації. Держава в свою чергу на законодавчому рівні закріпила ЕЦП і урівняла його зі звичайним. Єдиним недоліком цього способу є те, що багато компаній не бажають його використовувати, надаючи перевагу традиційним способам.

На мою думку, одночасне використання цих методів дозволить отримати високий рівень захисту. Але я вважаю, що розмежування прав користувачів і використання систем ідентифікації користувачів у системі повинна бути у кожній організації чи підприємстві.



## Перелік посилань

1. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 275.
2. Закон України «Про електронний цифровий підпис» // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 276.
3. Особливості захисту електронного документообігу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [easy-code.com.ua/2011/07/osoblivosti-zaxistu-elektronnogo-dokumentooobigu/](http://easy-code.com.ua/2011/07/osoblivosti-zaxistu-elektronnogo-dokumentooobigu/)

*Сумарук Н.,  
проф. Анісімова О. М.  
Донецький національний університет, м. Вінниця*

## СТАНОВЛЕННЯ ГЕРАЛЬДИКИ ТА СФРАГІСТИКИ В ДІЛОВОДСТВІ

Геральдика з часів ренесансу вивчає герби, які через знаки, зображення фігур, предметів за допомогою певних кольорів віддзеркалюють процес еволюції гербів як знаків окремих осіб або родів у знаки земель, міст, держав. Геральдика має свої теоретичні засади, принципи (правила) і закони створення геральдичних знаків, у кожному гербі закладена символічна інформація про історію міста, держави, їхні природно-географічні особливості, господарське і культурне життя, традиції. Розшифруванню символіки герба допомагають геральдичні правила і спеціальні методи дослідження [1].

Більшість геральдичних методів застосовуються і в сфрагістиці. Сфрагістика – наука про печатки. Сфрагістика має безпосередній зв'язок з геральдикою тому, що багато зображень, що використовувалися колись лише на печатках, перейшли потім в герби. Удільні князі вживали печатки із зображенням емблем того спадку, де вони князували; згодом ці емблеми нерідко входили і до гербів, наприклад у князів Голіциних (герб великого Князівства Литовського) [2].

Печатка довгий час заміняла собою підпис, внаслідок чого значення її було велике. Для попередження фальсифікації вживалися різні заходи. Прикладання печаток до найбільш важливих актів відбувалося з особливою урочистістю. Як у римлян, так і у германців був звичай разом з померлим класти до труни і його печатку-перстень. Хранителі королівських і державних печаток носили їх іноді на шиї. До VIII ст. вживали більшою частиною односторонню печатку, але з X ст. їх стали витісняти подвійні, що висіли на шнурках або ті, що приклеювали до пергаменту чи до паперу. Печатки були свинцеві (що називалися так від свинцевих кульок, через які протягувався шнур і потім вибивалося зображення), золоті (в рідкісних випадках), срібні, бронзові, олов'яні, воскові та сургучні [3].

Вони підвішувались наприкінці грамот, одразу після підпису, на шнурках льняному або шовковому або на обривку пергаменту або шкіри. Якщо печаток було декілька, то при розміщенні їх слідували положенню і званню власників. Форма печаток була вельми різноманітна: вони були круглі (давньоєгипетські), овальні, довгасті, трикутні, квадратні, шестикутні та ін. Колір воску печаток розрізнявся по достоїнству осіб і по роду справ. Право друкувати червоним воском визначало приналежність государя та осіб, яким був наданий цей привілей. Патріарх константинопольський карбував свої грамоти зазвичай чорним воском. Карбувати блакитним воском вважалося привілеєм в XVI і XVII ст. [3].

На печатках були зображення емблем власників, написи у формі настанов, правил та ін., зображення осіб власників і т. п. Особливо різноманітними були емблеми або символи. У кожній державі були і є особливі державні печатки, які поділяються здебільшого на три види: великі, середні та малі: перші – для більш важливих документів, переважно законодавчих актів та міжнародних трактатів, а другі і треті для менш важливих і навіть для листів государів [4].

Отже, сучасне діловодство активно використовує в своїй практичній діяльності надбання таких наук про печатки та емблеми, як геральдика і сфрагістика, що в черговий раз доводить тісний зв'язок документознавчих дисциплін з іншими науками.

### Перелік посилань

1. Калакура Я. Структура спеціальних історичних дисциплін як підсистеми історичної науки [Електронний ресурс] / Я. Калакура. – Режим доступу: <http://history.org.ua/JournALL/sid/11/1/2.pdf>
2. Войцехівська І. Н. Структура історичного джерелознавства: традиції та сучасні проблеми / І. Н. Войцехівська // Архівознавство. Археографія. Джерелознавство. Зб. Вип. 3. – К., 2001. – С. 255–270.
3. Калакура Я. С. Спеціальні дисципліни в Національному університеті ім. Тараса Шевченка / Я. С. Калакура // Спеціальні історичні дисципліни. – К., 1966. – 189 с.
4. Джерелознавство історії України. Довідник / ред. кол. М. Я. Варшавчик, Г. В. Боряк, І. Н. Войцехівська, Я. С. Калакура. – К., 1998. – 212 с.

*Тарасенко К.,  
проф. Гедьо А. В.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

### АРХІВНІ ІНФОРМАЦІЙНО-ПОШУКОВІ СИСТЕМИ УКРАЇНИ

Інтенсивне впровадження інноваційних технологій та поширенням телекомунікаційних засобів передачі інформації в Україні сприяє продуктивному ознайомленню українського суспільства зі змістом глобального інформаційного середовища. Сучасні умови для створення веб-ресурсів в архівній справі спричинили постійне збільшення кількості архівних веб-сайтів в Інтернеті.

Офіційний веб-сайт Державної архівної служби України було створено 24 грудня 2000 р. відповідно до Указу Президента України від 31 липня 2000 р. № 928/2000 «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні», а також Розпорядження Президента України від 2 вересня 2000 р. № 273/2000-рп «Про невідкладні заходи щодо розвитку архівної справи» як основний державний інформаційний ресурс глобальної комп'ютерної мережі Інтернет в архівній галузі та архівній інформатизації.

Уся інформація порталу подається користувачам безкоштовно. Інформацію, представлену на архівному порталі, зосереджено в 23 розділах, навігація між якими можлива з будь-якої веб-сторінки порталу. Основою архівного порталу є запропонований користувачам рубрикатор, де можна ознайомитися не лише з інформацією адміністративно-управлінського характеру, а й з нормативною базою, галузевими програмами, відомостями про міжнародні контакти, є доступ до документів та науково-довідкового апарату, запитів громадян, баз даних, зарубіжної україніку, архівної освіти в Україні, діяльності Спільки архівістів України тощо. На головній сторінці архівного порталу розміщено актуальну інформацію, а саме: щоденні новини та анонси, статистичні дані, посилання на архівний портал ЮНЕСКО; спільні міжнародні проекти; web-бібліографію України, окремі едиційні проекти; генеалогічні ресурси; методичні документи; розділ щодо загроз і ризиків інформаційній безпеці України, інформаційні ресурси з актуальної проблематики, зокрема про голодомори 1921–1923, 1932–1933 рр., «Влада очима історії» тощо.

Ядром порталу є розділ «*Архіви України*». Вхідна сторінка містить перелік архівів та архівних установ, а саме: Укржержархів, УНДІАСД, 9 центральних державних, 28 місцевих, 8 галузевих державних архівних установ, відомчих архівних установ (Національної академії наук України, Міністерства культури України та Міністерства освіти і науки України). Надається

можливість переходу безпосередньо до сторінок кожної установи, де подано відомості про історію архіву, його фонди, НДА, міжфондові та фондові покажчики, перелік оглядів, інформацію щодо науково-довідкової бібліотеки та бібліографію.

Важливою є рубрика «*Нормативна база*», яка містить повнотекстові нормативно-правові документи, у тому числі укази, розпорядження та доручення Президента України; закони України; постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України; постанови Верховної Ради України, накази Укрдержархіву, положення зі сфери архівної справи та діловодства, стандарти і рекомендації у сфері архівної справи, регіональні програми розвитку архівної справи, методичні рекомендації.

Рубрика «*Публікації на сайті*» репрезентує своїм користувачам відомчі періодичні видання («Архіви України», «Вісник Державної архівної служби України», «Бюлетень Галузевої служби науково-технічної інформації»), усі путівники та інші довідники, що побачили світ у серії «Архівні зібрання України» (понад 10 тис. екранних сторінок в онлайн-режимі), покажчики, словники та підручники, а також статті фахівців та науковців.

На початок 2005 р. в рубриці «*Документальні виставки on-line*» представлено інформацію про документальні виставки, на яких експонуються документи з вітчизняних та іноземних архівів. Серед останніх є «До 70-ї річниці створення Організації Об'єднаних Націй», «Україна: шлях до Перемоги», «До 70-ї річниці Перемоги над нацистською Німеччиною».

Рубрика «*Галузеві програми*» надає користувачам інформацію щодо регіональних програм розвитку архівної справи (повні тексти програм).

Портал має англomовну частину: новини та анонси архівної галузі, контактна інформація, архівне законодавство, перелік архівів та архівних установ, зарубіжна архівна україніка, архівні путівники, інформація щодо генеалогічних розшуків, он-лайн ресурси, корисні посилання тощо.

Структура архівного порталу складається з різних рівнів ресурсів та системи управління цими ресурсами. У ресурсах можна виокремити чотири типові складові архівно-інформаційної моделі організації інформаційних ресурсів сайту, на яких базуються основні елементи (рубрики або сторінки) сайту.

I. Адміністративна інформація та організація діяльності системи. Блок ресурсів адміністративної інформації: 1. Про нас (Укрдержархів); 2. Архівні установи; 3. Організація роботи державних архівів і питання формування Національного архівного фонду України (комплектування, опис, облік, науково-довідковий апарат, забезпечення збереженості тощо); 4. Галузеві програми; 5. Міжнародні контакти; 6. Вакансії; 7. Актуальні проблеми архівної галузі; 8. Хроніка (архівні новини, анонси).

II. Законодавча та нормативно-правова інформація: 1. Нормативна база; 2. Регуляторні акти; 3. Звернення громадян; 4. Державні послуги; 3. Архіви і порушення прав людини; 4. Правила роботи з документами Національного архівного фонду України в читальних залах архівів, умови доступу; 5. Хроніка.

III. Блок супутньої інформації: 1. Архівна освіта – інформація про навчальні заклади; 2. Архівні громадські об'єднання – Спілка архівістів України.

IV. Наукова та науково-інформаційна діяльність архівних установ і питання використання архівної інформації: 1. Науково-довідкові ресурси Національного архівного фонду України та науково-інформаційна діяльність архівів: Науково-інформаційна діяльність архівів; Доступ до науково-довідкового апарату; бази даних (довідкові, архівні) в Україні: Розсекречення архівних матеріалів; Архівна україніка; Документальні виставки on-line; Ресурси науково-довідкового апарату архівів: описи, каталоги, путівники, реєстри, переліки, списки тощо; Бібліографічні ресурси на допомогу діяльності архівів, формування та використання Національного архівного фонду України; Хроніка. 2. Ресурси НАФ в електронному форматі: БД повнотекстової інформації, публікації документів, публікації на сайті документальних виставок он-лайн (у тому числі фотовиставок) тощо. 3. Науково-дослідна робота на базі ресурсів: монографії, електронні документальні публікації; галузеві

часописи: бюлетені, інша професійна періодика, виставлена як у вигляді CD, так і в PDF-форматі тощо.

На жаль, у зв'язку з недостатнім фінансуванням архівної галузі України, для більшості архівів немає змоги використовувати потенціал Інтернет-мережі для репрезентування своїх інформаційних продуктів. Все це гальмує розвиток ретроспективних інформаційних ресурсів в Інтернеті та створення тематичних повнотекстових баз даних.

Перспективи розвитку ресурсів архівного порталу пов'язані зі створенням належних умов для розвитку архівної справи в державі та формування інформаційного суспільства в Україні. Найбільш актуальними завданнями у найближчій перспективі є забезпечення своєчасної актуалізації інформаційної складової архівного порталу, удосконалення його інформаційного наповнення, збільшення переліку послуг, що пропонуються в порталі, розширення переліку наданих ним послуг, популяризація архівного порталу в Україні та за її межами.

*Ткач І.,*

*проф. Анісімова О. М.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

## **РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В МЕНЕДЖМЕНТІ**

В останні десятиліття інформаційні технології проникли і продовжують впроваджуватися в усю людську діяльність, у тому числі і в менеджмент. Сучасні інформаційні технології дозволяють супроводжувати та координувати як технологічні процеси, так і ділову діяльність будь-якої організації. Зокрема такий підхід передбачає технічну, організаційну та методологічну інтеграцію таких базових напрямків управлінської діяльності, як виробничий, організаційний, маркетинговий, фінансовий, бухгалтерський, кадровий та проектно-конструкторський. Крім цього, інформаційні технології забезпечують динамічну координацію дій за рахунок використання сучасних засобів зв'язку та програмних засобів комп'ютерних мереж. Інформаційна комп'ютерна мережа організації може органічно під'єднуватися до всесвітньої комп'ютерної мережі INTERNET. Таким чином, організація отримує прямий доступ до різноманітної інформації з широким спектром по змісту. Тому, враховуючи вищесказані умови, необхідне наукове осмислення проблеми.

Теоретичні і практичні питання, пов'язані з цим аспектом, були висвітлені в роботах як західних (Мейора Т., Стікула І., Коберна А.), так і українських вчених (Македонського М., Матвєєва М., Петрова Ю., Румянцева Ю., Красноперова К., Матвієнка А.).

Сьогодні інформаційні технології почали активно впливати на повсякденну діяльність будь-якої організації і стали невід'ємною складовою частиною інформаційної інфраструктури цієї організації. Вдосконалення методів обробки інформації є важливим фактором покращення управління. Підвищення ролі інформації, обумовлене науково-технічним прогресом, характерне для будь-яких управлінських задач як в управлінні підприємствами, так і в державному та муніципальному управлінні. Менеджери великих фірм розглядають автоматизацію обробки інформації як ключ до корінних перетворень в методах управління фірмою.

Інформаційні технології в менеджменті використовуються для вирішення наступних завдань: підвищення ступеня обґрунтованості в прийнятті управлінського рішення за рахунок швидкого збору і обробки інформації; зростання ефективності управління в організації; узгодженість рішень на різних рівнях менеджменту; зростання продуктивності праці за рахунок оперативності та актуальності інформації.

Розвиток інформаційних систем, що використовуються як в економіці, так і в менеджменті зокрема, як для автоматизованого розв'язання окремих економічних задач, так і для автоматизації процесів управління різного рівня, відбувався відповідно до змін у складі забезпечувальної частини ІС та її функціональних можливостях.

Певного еволюційного розвитку зазнали системи планування матеріальних ресурсів MRP (Material Resource Planning – планування матеріальних потреб). Системи планування матеріальних ресурсів забезпечували мінімізацію виробничих циклів і запасів. Переважний розвиток систем планування виробничих ресурсів MRPII (Manufacturing Resource Planning) відбувався у період з к. 70-х – до к. 80-х рр. XX ст. Основна суть концепції MRPII зводиться до того, що прогнозування, планування і контроль виробництва здійснюється для повного його циклу, починаючи від закупівлі сировини і закінчуючи відвантаженням товару споживачеві. Системи планування ресурсів підприємства ERP (Enterprise Resource Planning) займають переважні позиції з к. 80-х рр. Системи цього класу орієнтовані на роботу з фінансовою інформацією для розв'язання задач керування великими корпораціями з територіально рознесеними ресурсами. Суттєвою рисою систем ERP було те, що розв'язання задач планування виробництва у цих системах базувалося на застосуванні календарно-планових нормативів. Системи планування APS (Advanced Planning and Scheduling) з'являються приблизно з сер. 90-х рр. Основними перевагами методології APS є підвищення ступеня деталізації у плануванні виробничих потужностей, що дає змогу отримувати більш обґрунтовані планові рішення. І вже більш сучасними є системи планування ресурсів, синхронізованих з покупцем CSRP (Customer Synchronized Resource Planning), вони доповнюють функції систем ERP можливостями оперативного врахування вимог покупця під час управління виробництвом у реальному часі. В основу процесу керування покладено інформацію про покупців і послуги. Створення систем CSRP передбачає інтеграцію підрозділів організації, пов'язаних з продажем та обслуговуванням покупців, з основними планувальними і виробничими підрозділами [5; с. 107]. Також одне з провідних місць в системі управлінського процесу посідає технологія «клієнт-сервер». Структура клієнт-сервер передбачає розподіл обчислювальних задач між сервером і клієнтом. Клієнт-серверна технологія допускає можливості оптимізації обчислювального процесу завдяки раціональному розподілу задач між сервером і клієнтом. Intranet-технологія виникла головним чином з тієї причини, що технологія клієнт-сервер не завжди задовольняла вимогам до швидкості передачі даних, які висувались у реальних інформаційних системах. Технологія intranet розуміє під собою створення локальної інформаційної системи клієнт-серверної архітектури з урахуванням суворих обмежень (протоколів обміну даними – HTTP і FTP та основної форми подання інформації – HTML (XML)). Intranet забезпечує високу пропускну здатність каналів зв'язку між клієнтом і сервером й використання як стандартних серверів і клієнтів (HTTP-сервер і браузер), так і стандартних механізмів розширення можливостей системи, наприклад CGI. Технологія оперативної аналітичної обробки даних OLAP (OnLine Analytical Processing) була виокремлена як особливий підхід до обробки даних у зв'язку з появою спеціальних засобів збереження та аналізу накопичених облікових даних. OLAP-програми являють собою сукупність засобів багатовимірного аналізу даних, накопичених у сховищі даних. CASE-технологія (Computer-Aided Software/System Engineering) являє собою сукупність методологій аналізу, проектування, розробки й супроводження складних систем програмного забезпечення (ПЗ), підтриману комплексом взаємопов'язаних засобів автоматизації. CASE надає системним аналітикам, проектувальникам і програмістам інструментарій для автоматизації проектування і розробки ПЗ [3; с. 65]. Запропоновані засоби обробки інформації є досить важливими для менеджерської роботи на підприємстві, тому що вони забезпечують підвищення ефективності функціонування та зростання мобільності керівного та адміністративно-управлінського персоналу; зростання інформаційного забезпечення осіб, що приймають відповідальні рішення; підвищення якісного та інтелектуального рівня культури персоналу і організації в цілому.

**Висновки.** У сучасних умовах управлінська діяльність виступає одним з найважливіших факторів функціонування і розвитку організацій. Тому така діяльність повинна бути найбільш ефективною. Істотну роль у підвищенні якості та ефективності управління відіграють інформаційні технології. Вони допомагають підприємствам досягати поставлених цілей, автоматизуючи виробничі процеси, забезпечувати виконання стандартів,

удосконалювати продукти на основі аналізу попиту споживачів, знижувати час виготовлення продукції, скорочувати терміни розробки проектів.

### Перелік посилань

1. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посіб. для самот. вивч. дисц. / І. В. Гордієнко. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2003. – 259 с.
2. Жигалов В. Т. Основи менеджменту і управлінської діяльності / В. Т. Жигалов, Л. М. Шимановська. – К. : Вища шк., 1994. – 223 с.
3. Глівенко С. В. Інформаційні системи в менеджменті: навч. посіб. / С. В. Глівенко, Є. В. Лапін, О. О. Павленко та ін. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2005. – 407 с.
4. Титоренко Г. А. Автоматизированные информационные технологии в экономике / Г. А. Титоренко. – М. : Компьютер ЮНИТИ, 1998. – 336 с.
5. Ступницький О. Інформаційні технології та корпоративне управління у ХХІ ст. / О. Ступницький // Економіка України. – 2005. – № 2. – С. 38–46.

*Хабло Ю.,  
доц. Чередник Л. А.*

*Полтавський національний технічний університет ім. Ю. Кондратюка*

### СИСТЕМА ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ХХ СТ.: ІСТОРИЧНИЙ АСПЕКТ

В еволюційному розвитку людини та соціуму фігурують такі взаємопов'язані поняття, як сприйняття, розуміння, мова й документ. З розширенням світогляду людини, відкриттям нових знань та законів наук, з розвитком промисловості та торгівлі усний спосіб передачі інформації поступово ставав недостатнім. Адже усна комунікація не дає можливості зберегти інформацію у часі й просторі в початковому її вигляді. Тому перед людством постала необхідність побудови документально-інформаційних комунікацій, що передбачають фіксування інформації на матеріальних носіях, довготривале її зберігання з метою успадкування суспільно значущої інформації.

Розвиток документної комунікації відбувався з розвитком матеріальних носіїв документа, способів його створення. Як відомо, першими матеріалами для носіїв письма були камінь, глина, дерево, метали, кора і листя дерев. Пізніше було винайдено папірус, а згодом і папір, що був значно зручнішим у використанні, ніж його попередники. Але зважаючи на розмаїття матеріальної форми документа, особливо цікавою є документна комунікація ХХ ст. Адже комунікаційні технології цього періоду досягли небувалого розквіту.

Поняття «документна комунікація», «система документних комунікацій», «документно-комунікаційна система» постійно розглядаються науковцями. Дослідження в цій галузі були здійснені такими відомими вітчизняними вченими в галузі документознавства та бібліографознавства, як: С. Г. Кулешов, Н. Н. Кушнарєнко, І. М. Ломачинська, А. А. Соляник, Ю. І. Палєха, Н. І. Парафійник, Г. Н. Швецова-Водка. У Росії питання документальних комунікацій досліджувались у працях Г. Ф. Гордукалової, О. П. Коршунова, А. В. Соколова, Ю. Н. Столярова.

На думку науковців (Н. І. Парафійник, Ю. І. Палєха та ін.), документно-інформаційна комунікаційна система – «це підсистема соціальної комунікації, яка забезпечує створення, обробку, зберігання, розповсюдження й використання документів як носіїв соціально значущої інформації» [3, с. 38].

Передумовами розвитку документної комунікації у ХХ ст. є винахід книгодрукування у XV ст., поширення якого спричинило в Європі бурхливий розвиток книговидавничої справи, газетно-журнальної і бібліотечно-бібліографічної справи. У ХІХ ст. з'являються телеграф, телефон, радіо, фотографія, кіно.

Починаючи з ХХ ст., комунікаційна проблематика стає складовою частиною суспільних наук – соціології, психології, філософії, культурології.

Технічні науки почали приділяти велику увагу технічному забезпеченню комунікаційних процесів. У математиці було розроблено математичну теорію інформації (К. Шеннон).

Проблеми комунікації отримали широке дослідження в науках комунікаційного циклу: теорії масової комунікації, соціальної комунікації, а також в науках документознавчого циклу, починаючи з документалістики й журналістики і закінчуючи теорією реклами й публік рілейшнз.

У ХХ ст. відбуваються три найважливіші події, пов'язані з усвідомленням наявності наукових дисциплін документно-комунікативного циклу:

- 1) утверджується наукова дисципліна «документознавство»;
- 2) переосмислюється форма матеріального носія документа;
- 3) визначається основне призначення документа – передача соціальної інформації.

У ХХ ст. з винайденням комп'ютерних мереж ситуація докорінно змінилася, оскільки процеси передачі інформації пришвидшуються.

Засобом масової комунікації у ХХ ст. стали комп'ютерні мережі, які передавали інформацію у формі електронної комунікації з використанням електронно-обчислювальної техніки і засобів зв'язку. У 80-ті рр. ХХ ст. широко розгорнувся електронний документообіг, що значно полегшило роботу з документами. Але електронна форма документа не витіснила паперову. Взагалі, документна комунікація існує паралельно з недокументною соціальною комунікацією.

На початку 90-х рр. ХХ ст. було створено важливу міжнародну глобальну соціально-комп'ютерну мережу – Інтернет, що «об'єднала наукові центри та організації країн світу, приватні інформаційні й поштові системи, різні гуманітарні й комерційні служби» [1, с. 50].

Змінюються документно-комунікаційні процеси і в Україні. На сучасному етапі розвитку нашої країни як незалежної та суверенної держави, документні механізми комунікацій перевтілюються в найсучаснішу європейську форму комунікації – електронний документообіг, що функціонує майже на всіх рівнях інфраструктури регіону (бібліотеки, архіви, адміністрації, управління, інтернет-кафе та ін.). На думку дослідників, «для успішного впровадження цієї інновації в суспільство та застосування її ефективних механізмів постає нагальна проблема забезпечити багатопланове вивчення стану справ як у кожному окремо взятому регіоні, так і країні в цілому, направити зусилля на проведення тренінгів і семінарів для оволодіння навичками користування електронним документообігом» [2, с. 80–81].

Отже, система документної комунікації розвивається та вдосконалюється разом із розвитком засобів документування та відтворення документа, його матеріальних форм. Оскільки ця система обслуговує усі сфери людської діяльності, а її значення в світі неможливо переоцінити, вона має використовувати доступні комунікаційні засоби та технології. Саме у ХХ ст. відбувається масове створення нових комунікаційних технологій, які широко використовуються і у ХХІ ст., деякі з них вдосконалені та виконують нові функції.

Слід зазначити, що нині в основі інформаційних та управлінських процесів лежить проблема раціонального функціонування документно-комунікаційної системи. Для цього потрібні знання про особливості створення, руху та кумуляції документів у суспільстві, що відбиваються через функціонування документних потоків та масивів. Ефективність розвитку документальних комунікацій значною мірою також залежить від того, наскільки раціонально організовані та функціональні документні масиви.

### Перелік посилань

1. Ломачинська І. М. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій : навч. посіб. для дистанційного навчання / за наук. ред. проф. Т. Г. Горбаченко. – К. : Університет «Україна», 2008. – 301 с.

2. Палеха Ю. І. Роль документально-інформаційних комунікацій у розвитку суспільства / Ю. І. Палеха, Н. В. Мурейко // *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія: наук. журн.* – 2014. – № 4. – С. 79–85.

3. Парафійник Н. І. Документно-інформаційні комунікації: навч. посіб. для студ. спец. «Документознавство та інформаційна діяльність» / Н. І. Парафійник. – Х. : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2010. – 57 с.

*Цвілишена О.,  
проф. Анісімова О. М.  
Донецький національний університет, м. Вінниця*

## **ІНФОРМАЦІЙНО-ДОКУМЕНТНА ІНФРАСТРУКТУРА**

Національна інфраструктура захисту інформації має у своєму складі шість компонент: законодавча, технічна, організаційна, економічна, методологічна. Законодавча компонента – Закон «Про електронний цифровий підпис», «Про електронний документ та електронний документообіг», «Про захист інформації у автоматизованих системах», статті у кримінальному кодексі, закони та підзаконні акти, які регулюють функціонування національної інформаційної інфраструктури. Технічна компонента – програмні та апаратні засоби криптографічного захисту інформації, розвиток вітчизняної індустрії інформації. Організаційна компонента – органи, що координують створення і розвиток системи національної інформаційної інфраструктури – держкомітет, Центр електронних ключів та ін. Економічна компонента – фінансування програм розвитку національної інформаційної інфраструктури, в тому числі розвитку виробництва вітчизняних конкурентоспроможних засобів і систем інформатизації. Методологічна компонента – концепції і програми розвитку національної інфраструктури захисту інформації, системи ліцензування, сертифікації, системи аудиту безпеки використовуваних технологій, система громадського контролю за розвитком національної інфраструктури захисту інформації [1].

Крім загальнодержавних актів прямої дії на функціонування документно-комунікаційних систем впливають багато законодавчих актів опосередкованої дії, а також не лише внутрішні, але й зовнішні економічні та соціально-політичні зміни, перш за все – світові тенденції створення глобальних комп'ютерних мереж і технологічні досягнення в галузі новітніх інформаційних технологій. На порозі ХХІ століття визначним фактором розвитку ноосфери стає інформація, тому в наш час найважливішим завданням є створення інформаційної інфраструктури суспільства, тобто мережі взаємопов'язаних документно-комунікаційних установ та каналів зв'язку між ними.

Організаційна інфраструктура документної комунікації має виробничі та невиробничі компоненти. До виробничих компонентів належать видавнича, поліграфічна, документторговельна справи, засоби зв'язку (традиційна та електронна пошта, телекомунікації, спеціальні мережі передачі даних типу Телетекс, Відеотекс та ін.). Невиробничі компоненти інфраструктури – це система підготовки кадрів для організації створення, розповсюдження та користування документними ресурсами, система адміністративного керівництва документними комунікаціями, система наукового та технологічного забезпечення документних комунікацій (алгоритми та програми функціонування технічних засобів), сукупність систем збору, зберігання, обробки, пошуку та надання користувачам документованої інформації.

Створення в країні оптимальної інфраструктури документної комунікації передбачає врахування перспектив розвитку можливостей технічних засобів передачі, обробки, пошуку, збереження та тиражування документованої інформації. Документні потоки та масиви – це складні явища і визначити їхню сутність безпосередньо, тобто шляхом практичного обстеження, дуже важко. Найраціональніший шлях вивчення складних явищ – послідовний



розділ їх на елементи, встановлення зв'язків між ними та функцій кожного елемента. Таке структурування явищ можливе завдяки застосуванню системного підходу.

Відокремлення будь-якої системи з зовнішнього середовища можливе лише теоретично, тобто умовно, оскільки фактично система не може існувати ізольовано від зовнішнього середовища. Основні ознаки системи – елемент, структура, зв'язок, функція. Згідно з теорією системного підходу будь-яка система конструюється з обмеженої кількості елементів, що пов'язані між собою метою функціонування. Проста система – це сукупність однорідних елементів, що виконують необхідну для існування системи функцію. Якщо в системі кілька таких сукупностей, то кожна з них набуває ранг підсистеми, а вся система стає складною.

До документно-комунікаційної системи входять інститути документної комунікації: генералізаційні, транзитні, термінальні. До генералізаційних інститутів відносимо вищі органи влади, державні адміністрації, міністерства, відомства, корпорації, наукові та навчальні заклади, редакції ЗМІ, радіокомпанії, студії звукозапису, фотостудії, кіностудії, відеопідприємства, видавництва, друкарні, виробники продуктів на оптичних дисках. Склад транзитних інститутів: установи та організації середньої ланки управління, об'єднання, органи місцевого самоврядування, передплатні та посередницькі агентства, центри електронної доставки документів, документоторгівельні установи, поштові відділення, кур'єрські служби, провайдери комп'ютерних мереж. До складу термінальних інститутів відносяться установи, організації та підприємства нижньої ланки управління та їх підрозділи, товариства; архіви, бібліотеки, музей, аудіотеки, відеотеки, органи науково-технічної інформації, інформаційні фірми, власники комп'ютерних серверів. Відсутність або недостатній розвиток будь-якої складової інфраструктури документної комунікації знижує ефективність та темпи доведення інформації до користувачів, сповільнює розвиток науки, економіки, виробництва, управлінської сфери [2].

Документована інформація, зазвичай, призначена для її розповсюдження у суспільстві, але документ як матеріальний об'єкт дискретний і його неможливо адресувати в усі необхідні пункти інформаційного середовища. Збільшити кількість пунктів наявності документа в інформаційному просторі дає змогу його тиражування та розповсюдження по комунікаційних каналах від створювачів до користувачів. Цикл життєдіяльності документа складається з трьох основних етапів: документогенезу; документорозповсюдження; документовикористання.

Кожний етап забезпечується функціонуванням документних потоків та мвсивів, але на різних етапах вони мають різні принципи організації, що зумовлює формування спеціальної інфраструктури системи документних комунікацій, яка об'єднує генезисні, транзитні й термінальні документні підсистеми. Документний потік осідає у документних масивах та фондах, які обмежені простором, що займають. Ця обставина змушує проводити якісний відбір, профілювання, вилучення фізично та морально застарілих видань. Структура документних потоків у процесі його розповсюдження по різних соціальних інститутах, що відповідальні за кумуляцію та збереження документів, перебудовується відповідно до вимог профілювання, раціональності розміщення, оптимальності використання тощо. Крім формальних вимог приєднуються суб'єктивно-особисті, пов'язані з критеріями відбору документів у фонди.

Канали електронно-документної комунікації: копіювання, електронний зв'язок, аудіо-, відеозапис, фотографія, електронний, цифровий запис, мультимедіа, Інтернет, гіпертекст, хмарні сховища даних та онлайн-офіси, тобто 11 каналів ЕДК із 18, що становить близько 61%, застосовуються для опрацювання всіх документопотоків, що свідчить про зростаючий вплив нових інформаційно-комунікаційних технологій на документообіг та комунікації сучасної організації. Тобто відбувається інтеграція документної та електронної комунікацій, вони нерозривно пов'язані між собою та становлять єдиний електронно-документний комунікаційний простір [2].

## Перелік посилань

1. Лісіна С. О. Документні ресурси : навч. посіб. / С. О. Лісіна. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. – 240 с.
2. Теорія документно-інформаційних потоків [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.0ck.ru/menedzhment\\_i\\_trudovye\\_otnosheniya/teoriya\\_dokumentno-informacijnix\\_potokiv.html](http://www.0ck.ru/menedzhment_i_trudovye_otnosheniya/teoriya_dokumentno-informacijnix_potokiv.html)
3. Шелестова А. Інформаційні та інтернет-технології як основа розвитку документних комунікацій сучасних освітніх закладів / А. Шелестова // Вісник Книжкової палати. – 2014. – № 7. – С. 32-36. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkr\\_2014\\_7\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkr_2014_7_10)

*Чайковська А.,  
доц. Щербіна О. С.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

### **ХМАРНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЇХНІ МОЖЛИВОСТІ В СФЕРІ АВТОМАТИЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБІГУ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ УКРАЇНИ**

Сучасна система документообігу державних органів України сформована ще в радянські часи та потребує суттєвих змін у зв'язку з переходом до нових форм урядування – електронного урядування. Одним з напрямів таких змін є переведення її в електронний вид на базі сучасних комп'ютерних технологій. Проте ефективну систему електронного документообігу (СЕД) можуть запроваджувати лише центральні органи влади. Це пов'язано з її достатньо високою вартістю, потребою у відповідних апаратних ресурсах та обслуговуючому персоналі. Регіональним підрозділам центральних органів влади, а також органам місцевого самоврядування такі витрати не завжди під силу. Оптимальним рішенням у цьому випадку є організація СЕД засобами хмарних технологій [1].

Технологічний рівень сучасних апаратних і програмних комплексів повністю дозволяє перенести СЕД у хмару. При цьому під перенесенням документообігу в хмару розуміється виконання частини (або всіх) його функцій системою сторонньої компанії, яка взаємодіє з ІТ-інфраструктурою замовника через Інтернет. Тобто складовою хмарних обчислень є також вільний доступ до мережі Internet.

Американська компанія DataBank визначила список найважливіших критеріїв для вибору провайдера при передачі електронного документообігу в хмарний аутсорсинг.

Серед постачальників загальнодоступних (публічних) хмар зберігання даних можна назвати Amazon. Прикладами постачальників приватних систем зберігання служать IBM, Parascale і Cleversafe. Постачальники гібридних хмар – це Nirvanix, Egnyte та ін. [2].

Amazon Simple Storage Service – це один з наймолодших і найамбіциозніших проєктів серед систем он-лайн документообігу, який був запущений навесні 2006 р. компанією-власником Amazon Web Services LLC. Amazon надає необмежене сховище під будь-які потреби. В Amazon відсутні яскраві і зручні веб-інтерфейси для керування даними чи якась специфічна робота з різними типами даних. З цього випливає, що Amazon не є орієнтованим на кінцевого користувача: це, швидше, сховище даних для якогось проєкту, який вже надаватиме інтерфейс користувачам. Тобто Amazon використовує хмарну технологію і мінімум надлишковості даних. Насправді дані зберігаються в різних дата-центрах, розкиданих по найрізноманітнішим місцям, і просто координується з серверів Amazon, але для користувача це виглядає як звичайний хостинг [3, с. 123].

Автоматизація документообігу, а саме впровадження хмарних технологій, дозволяє скоротити операційні цикли і тим самим досягти більш високих результатів меншою кількістю ресурсів при зменшенні витрат на виконання бізнес-процесу.

Хмарні системи дозволяють організувати повний життєвий цикл документа, починаючи зі сканування і перетворення паперового документа в електронний образ і

закінчуючи архівним збереженням. Сканування може здійснюватися як з розпізнаванням і подальшим створенням картки документа з відповідними атрибутами, так і без нього.

Серед параметрів, які характеризують ефективність хмарних систем, можна виділити [1]:

- керованість (здатність керувати системою за наявності мінімальних ресурсів);
- метод доступу (протокол, через який надаються послуги хмарного зберігання даних);
- продуктивність (вимірюється пропускну здатністю і часом затримки);
- мультитенантність (підтримка багатьох користувачів);
- масштабованість (можливість оперативного нарощування ресурсів);
- готовність даних (вимірюється часом безвідмовної роботи системи);
- вартість (міра вартості наданих послуг).

Використання хмарних послуг також пов'язане з певними ризиками [3]:

- можливість виникнення залежності від постачальника хмарних послуг;
- невисока безпека персональних даних, обумовлена складністю контролю професіоналізму та відповідальності спеціалістів з роботи з даними замовника на стороні оператора;
- ризик, пов'язаний із виконанням вимог законодавства щодо управління документами;
- питання надійного поділу прав і ресурсів між різними користувачами «хмари»;
- коректна робота мережі передачі даних;
- стандартизація послуг, яка обумовлена наявністю готових хмарних рішень із мінімальним набором налаштувань.

Отже, використання хмарних технологій та сервісів для організації електронного документообігу потребує законодавчої підтримки.

Так, Верховна Рада України може дозволити органам державної влади зберігати свої дані на віддалених серверах, тобто у «хмарах». Відповідна пропозиція міститься в законопроекті № 4302 «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обробки інформації в системах хмарних обчислень» від 24 березня 2016 р. Цим законопроектом пропонується створити умови для ефективнішого використання державних ресурсів відповідно до Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні шляхом впровадження новітніх технологій при обробці відкритої інформації, що належить до державних інформаційних ресурсів, конфіденційної інформації та таємної інформації, яка не становить державної таємниці та якою володіють органи державної влади та місцевого самоврядування [4].

Таким чином, перш ніж прийняти рішення про переведення в хмару електронного документообігу в органах державної влади, необхідно вирішити деякі питання:

- яка саме інформація буде зберігатися і буде доступна через хмарне середовище;
- як буде забезпечуватися режим безпеки для документів, що мають обмеження з доступу;
- необхідно відстежувати терміни зберігання та знищення документів після закінчення терміну давності, а також знищення копій інформації.

Сервери, де зберігається інформація в хмарі, повинні знаходитися в межах України.

### Перелік посилань

1. Вітер М. Б. Організація системи електронного документообігу державних органів на основі хмарних технологій / М. Б. Вітер, Г. Б. Лоїк, В. М. Сеньківський // Інформаційні технології. – 2014. – С. 45.

2. Что требовать от аутсорсера документооборота [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://source.cnews.ru/news/top/index.shtml?2010/02/09/379083>
3. Глибовець М. М. Аналіз систем онлайн документообігу / М. М. Глибовець, Р. І. Заболотний, І. О. Завадський // Наукові праці. Випуск 130. Т. 143. – 2010. – С. 121–130.
4. Раді пропонують дозволити держорганам зберігати дані у «хмарах» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.rbc.ua/ukr/news/rade-predlagayut-razreshit-gosorganam-hranit-1459153494.html>
5. Серенок А. О. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні: ініціативи президента України / А. О. Серенок // Державне будівництво. – 2015. – № 1. – С. 10.

*Шолупець К.,  
доц. Зайцева Н. В.*

*Донецький національний університет, м. Вінниця*

## **ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

У сучасних умовах інформаційного суспільства значення інформації все більш посилюється. Частка сфери послуг збільшується, що свідчить про підвищення потреби якісного інформаційного забезпечення діяльності сучасних підприємств. Туризм стійко показує високі темпи зростання та навіть у кризові періоди не втрачає своїх обсягів. Так, у 2015 р. кількість міжнародних туристичних прибуттів збільшилась на 4,4 %, що проти попереднього року є на 50 млн. туристів більше [1]. Починаючи з посткризового 2010 р., темпи зростання міжнародного туризму перевищували середній і кожного року показник зростав на 4 % та більше. Туристична галузь у сфері послуг відрізняється високою інформаційною насиченістю, адже інформація у ній є одночасно головним інструментом та результатом діяльності. В означених умовах вивчення особливостей інформаційного забезпечення туристичних підприємств постає актуальною проблемою.

Питання діяльності підприємств сфери туризму розглядали такі вчені, як: А. Д. Чудновський, М. П. Мальська, В. В. Худо, В. О. Квартальнов, С. В. Мельниченко та багато ін. [2; 3]. Огляд останніх досліджень аспектів діяльності туристичних підприємств показав, що вкрай висока динамічність інформаційних потоків на туристичному ринку потребує пошуку нових підходів до організації та управління інформаційним забезпеченням туристичних підприємств.

Мета статті полягає у визначенні особливостей інформаційного забезпечення туристичних підприємств.

Інформація у діяльності туристичних підприємств виступає центром, що поєднує та втримує різних виробників. Інформація потрібна підприємству для розробки і комплектування туристичного продукту, пошуку ринків збуту, партнерів-постачальників. Оскільки туризм пов'язаний із різноманітними діловими партнерськими зв'язками, динамічністю бізнес-процесів, індивідуалізацією туристичних послуг, то від якості інформаційного забезпечення туристичного підприємства залежить його конкурентоспроможність на ринку. Оперативність, висока швидкість обробки та передачі інформації, її точність та надійність обумовлюють ефективне функціонування на ринку туристичних послуг, який швидко змінюється.

Інформаційне забезпечення будь-якого підприємства базується на системі внутрішніх комунікацій та взаємозв'язків із зовнішнім середовищем. Грамотно організоване інформаційне забезпечення допомагає зменшити ступінь невизначеності та можливі ризики при прийнятті управлінських рішень щодо вибору туристичного продукту та ринків його збуту [4]. Впровадження туристичними підприємствами сучасних інформаційних технологій полегшує процес розробки туристичних маршрутів та їхнє забезпечення, в першу чергу за допомогою мережі Інтернет.

Серед сучасних інформаційних технологій, що використовуються у туризмі, найбільш поширеними є: комп'ютерні системи резервування, комп'ютери, системи проведення телеконференцій, інформаційні системи управління, електронні інформаційні системи авіаліній, електронні платіжні системи тощо [5].

Інформаційне забезпечення туристичних підприємств залежить від етапу руху туристичного продукту. Так, на етапі створення туристичного продукту важливими є маркетингова інформація про ємність туристичного ринку, статистичні дані про економічний стан країни, доходи населення, розвиток туризму в регіоні, ресурсний потенціал туризму в країні, регіоні, дані про потенційних та наявних клієнтів тощо. На етапі просування на ринок необхідними є інформація про зворотні зв'язки з туристами, дані про підприємницькі зв'язки між туроператорами та турагентами, рекламна інформація, зміст сайту тощо. А на етапі реалізації туристичного продукту потрібні дані для укладення договорів з туристами (наприклад, про курс валют, рівень інфляції тощо), варіанти стимулювання продажів (знижки, програми лояльності), дані про оплату турів, звіти про продажі турів. Отже, інформаційні потоки в туристичній діяльності різноманітні та потребують відповідної зваженої системи інформаційного забезпечення, заснованої на передових інформаційних технологіях.

Незамінним інструментом організації інформаційного забезпечення туристичних підприємств в сучасних умовах стає глобальна мережа Інтернет. Найбільш дієвими та популярними засобами організації інформаційного забезпечення туристичних підприємств в мережі Інтернет є створення веб-серверів для розміщення інформації про туристичні продукти, їхні особливості, конкурентні переваги та різноманітні види реклами в мережі (контекстна, тізерна, ведення блогу, представлення в соціальних мережах, e-mail розсилка). Прикладами вдалої організації інформаційного забезпечення на основі сучасних інформаційних технологій є мультиплатформи подорожей Booking.com, Hotels.com, Late Rooms та Expedia. Ці ресурси оптимізовані для всіх типів мобільних пристроїв, мають швидкий та зручний пошук, з їхньої допомогою можна дізнатися про зміну цін на напрямки, що цікавлять, інформацію про бронювання.

Отже, активне впровадження сучасних інформаційних технологій забезпечує туристичним підприємствам додаткові конкурентні переваги на такому динамічному ринку, як туристичний. За останні роки світовий ринок туристичних послуг зазнав якісних і кількісних змін завдяки використанню і подальшому удосконаленню інформаційних технологій. Все ширше в роботі туристичних підприємств використовується мережа Інтернет, яка дозволяє ефективно організувати внутрішні та зовнішні інформаційні потоки зі створення, просування та реалізації туристичного продукту. Вдосконалення інформаційного забезпечення на основі сучасних інформаційних технологій окремих туристичних підприємств підвищує якість функціонування галузі в цілому в сучасному розвиненому інформаційному суспільстві.

### Перелік посилань

1. Tourism Highlights, 2015 (World Tourism Organization) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://tourlib.net/wto/WTO\\_highlights\\_2015.pdf](http://tourlib.net/wto/WTO_highlights_2015.pdf). – 2016
2. Мельниченко С. Інформаційні технології в управлінні суб'єктами туристичної діяльності / С. Мельниченко // Вісник КНТЕУ. – 2010. – № 2. – С. 131–143.
3. Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: КноРус, 2011. – 104 с.
4. Стоян К. С. Вдосконалення механізму інформаційного забезпечення підприємств з надання послуг міжнародного туризму / К. С. Стоян // Технологічний аудит та резерви виробництва. – 2013. – № 1/3 (9). – С. 44–47.
5. Козлов Д. А. Информационные системы в индустрии гостеприимства и туризма / Д. А. Козлов. – М., 2011. – 130 с.

## **ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ «ПРОЗОРИЙ ОФІС»**

Удосконалення та поліпшення процесів надання адміністративних послуг на рівні муніципальної громади окремих територіальних одиниць є однією з центральних потреб удосконалення управлінської діяльності органів місцевого самоврядування. Наразі в багатьох містах України розпочато процес створення окремих служб та офісів, спрямованих на спрощення алгоритму надання муніципальних послуг зацікавленим особам.

Особливо важливою є наявність у таких структурах відділів реєстраційних процедур та дозвільних процедур, що безпосередньо пов'язано з розробкою стратегії і тактики підвищення суспільної ефективності адміністративної послуги та впорядкування діяльності органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг.

Концепція Прозорого офісу передбачає створення для споживачів єдиної приймальної щодо більшості адміністративних послуг, тобто об'єднання в одній установі максимально великої кількості органів (підрозділів) публічної адміністрації, що раніше окремо (самостійно) контактували з громадянами та суб'єктами підприємницької діяльності [2, с. 35]. Можна сказати, що це «механічне» зведення до однієї будівлі (приміщення) сукупності існуючих адміністративних послуг через присутність у «приймальні» (фронт-офісі) представника кожного адміністративного органу.

Саме такий підхід домінує в Україні і раніше застосовувався при створенні «єдиних дозвільних центрів» (офісів для суб'єктів господарювання). Пояснюється ця практика насамперед законодавчими обмеженнями. Таким чином, фактично відбувається переміщення до «універсаму послуг» з органів публічної адміністрації окремих посадових осіб або підрозділів, відповідальних за контакти зі споживачами (прийом звернень).

Іншим (як альтернативним або додатковим) способом утворення універсамів адміністративних послуг є також інтеграція документообігу різних установ, тобто створення умов, за яких заяви щодо різних адміністративних послуг приймаються в одному місці (одному органі), і перенаправляються для опрацювання у фахові підрозділи (органи) [3, с. 236].

Невід'ємною частиною Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) є єдиний дозвільний центр, в якому забезпечується організація видачі документів дозвільного характеру. ЦНАП об'єднує представників адміністративних органів, адміністраторів, державних адміністраторів та державних реєстраторів для забезпечення взаємодії усіх учасників ЦНАПу у досягненні його мети. Методологічною основою доктрини адміністративних послуг є концепція служіння держави (влади) людині (суспільству), тому категорія «адміністративних послуг» в своїй основі має те ж навантаження, що й у приватному праві (секторі), – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи.

Метою ЦНАПу є забезпечення:

- організації прийому та реєстрації заяв і клопотань для подальшого юридичного оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їхньою заявою;
- формування дозвільних справ, вчинення реєстраційних дій, формування, ведення та зберігання реєстраційних справ суб'єктів господарювання, організації документообігу для забезпечення якісного надання адміністративних послуг суб'єктам звернень;
- напрацювання і застосування методів та засобів для мінімізації і ліквідації корупційних загроз, що можуть виникати під час взаємовідносин між суб'єктами звернень та

адміністративними органами;

- спрощення та оптимізація системи надання адміністративних послуг суб'єктам звернень.

ЦНАП «Прозорий офіс» складається з «фронт-офісу» – частина ЦНАП, у якій відбувається контакт споживачів послуг (заявників) з працівниками адміністрації.

Іншу частину ЦНАП називають «бек-офісом». До неї входять тематичні (фахові) структурні підрозділи – органи з опрацювання справ по суті. Це стосується справ, які потребують тривалого опрацювання (вивчення документів, витребування додаткових документів, погоджень тощо) та особливих фахових знань. В українських умовах, коли до номенклатури ЦНАП включаються і складні послуги (наприклад, в архітектурно-будівельних справах), запроваджується такий алгоритм роботи, за яким у фронт-офісі лише приймається пакет вхідних документів (заява та інші документи) і передається фаховому підрозділу, який після опрацювання цього пакета приймає адміністративний акт і передає його назад до фронт-офісу для видачі або відправлення поштою споживачеві. У випадку створення ЦНАП також має забезпечуватися мінімальний рівень спілкування між споживачем послуги та посадовою особою, яка фактично вирішує справу з надання адміністративної послуги. Окремий відділ прийому документів (а не фаховий підрозділ) забезпечує процедурний та структурний «розрив» провадження між різними підрозділами та посадовими особами, зменшуючи тим самим корупційні ризики.

На сьогоднішній день спостерігається інтенсивне зростання рівня комп'ютеризації населення та його користування мережею Інтернет. У недалекій перспективі переважна більшість громадян України, які так чи інакше потребують адміністративних послуг, отримає реальну можливість звернутися до конкретного органу за посередництвом відповідного електронного інформаційного джерела. Електронне забезпечення роботи ЦНАП включає веб-сайт як систему взаємопов'язаних перехресними посиланнями веб-сторінок з відображенням на них інформації стосовно діяльності установи та гіперактивних посилань на інші веб-ресурси мережі Інтернет (зокрема й сайти органів влади), а також сукупність тематично пов'язаних із сайтом окремих файлів (програм, формулярів документів та їхніх збірників, інформаційних довідників, презентацій, відео- та аудіофайлів) як безпосередньо прикріплених до цих сторінок та збережених на спільному із сайтом сервері, так і розміщених на інших сайтах або файлоховищах (серверах), посилання на які є на сторінках веб-сайту універсаму. Веб-сайт є основним і найбільш важливим елементом системи електронного урядування в ЦНАП [1, с. 93].

Веб-сайт ЦНАП надає декілька принципово важливих послуг для споживачів:

- всебічне інформування стосовно організації та порядку функціонування універсаму, а також порядку окремих послуг;
- збереження інформації;
- можливість в електронному режимі звернутися до адміністрації та подати документи, необхідні для вирішення адміністративної справи електронною поштою (у перспективі), засобами на відповідних сторінках сайту та за допомогою викладених на сайті програм для зв'язку з клієнтами;
- зворотний зв'язок персоналу установи зі споживачами послуг;
- опитування споживачів щодо якості надання послуг;
- можливість подання скарг та пропозицій тощо.

Запровадження в Україні таких унікальних поки що структур управління, як Центр надання адміністративних послуг «Прозорий офіс» вимагає вирішення нових організаційних питань та наукового обґрунтування їхнього забезпечення, адже підвищується значення технологічних аспектів процесів збирання, обробки, надання, зберігання інформації та проведення пов'язаних із цим заходів: використання електронно-обчислювальної техніки для автоматизації операцій з інформацією; підготовка спеціалістів для роботи з інформацією; навчання основам інформатики управлінського апарату органів місцевого самоврядування.

Важливим для належного функціонування такого центру є постійне вживання заходів з покращення його роботи та врахування пропозицій споживачів.

### **Перелік посилань**

1. Какорін М. О. Інформаційні технології як фактор інновацій у глобальній фінансовій системі / М. О. Какорін // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. – № 5. – 2012. – С. 106–109.
2. Тимошук В. Адміністративні послуги : посібник / В. Тимошук; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А», 2012. – 104 с.
3. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практичний посібник, Видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване / І. І. Бригілевич, С. І. Ванько, В. А. Загайний, І. Б. Коліушко, О. В. Курінний, В. О. Стоян, В. П. Тимошук, Д. А. Шиманке / за заг. ред. Тимошука В. П. – К., СПД Москаленко О. М., 2014. – 432 с.

*Шустова А.,  
доц. Щербина О. С.*

*Донецкий национальный университет, г. Винница*

### **ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В УКРАИНЕ**

Делопроизводство берет свое начало с давних времен. Необходимость создания документов возникла одновременно с появлением письменности. Более того, считают, что именно потребность в создании различных документов (соглашений, договоров и т.п.) и повлекла за собой появление письменности как способа изложения информации не только личного, но и государственного значения.

Делопроизводство в X–XV вв. получило название «актовое». В этот период постепенно формировались традиции организации работы с документами, обработки и хранения документов, обеспечение их сохранности, в том числе от несанкционированного доступа. Формой делопроизводства того времени стали акты книги. Выделяли декретовые, записные и текущие. Декретные вели только во время судебных сессий, туда вносили исключительно протоколы криминальных и гражданских дел. В записные вносили разные личностно-правовые документы: дарственные, купчие, долговые, продажные, а также контракты, условия и т.п. Текущие книги предназначались для жалоб, свидетельств и «реляций» возных, заявлений, «протестаций» и других извещений разнопланового характера. Актовое делопроизводство просуществовало на территории Правобережной Украины до конца XVIII века [2].

Делопроизводство XV–XVII вв. характеризуется созданием системы делопроизводственных центральных и местных учреждений, формированием кадров делопроизводственных служащих, созданием устойчивых форм документов и приемов их составления. Однако пока отсутствует систематический порядок в организации самих учреждений и их делопроизводства. В практике деятельности приказов появились определенные формулы составных частей документов, порядок их оформления и перемещения как в самих приказах, так и между ними [3]. На каждом входном документе проставлялась дата оформления. Проект документа составляли по распоряжению дьяка старшие подьячные. Старший подьячный этот проект «чернил» (редактировал), младший – «белил» (переписывал заново). Старший «справлял» (сверял с черновиком и визировал). Заверенный документ подписывался дьяком с целью предупреждения подделок [2]. Документы стали разделять на законодательные (царские указы, решения Боярской Думы) и распорядительные (грамоты и указания органов государственного правления).



В XVIII в. на украинских землях на смену устаревшей системе приказов было создано 12 коллегий, каждая из которых вела определенную отрасль хозяйства или сферу управления и была подчинена сенату. Окончательно структуру коллегий определил Генеральный регламент государственных коллегий, подписанный 27 февраля 1720 года. Генеральный регламент стал основой организации делопроизводства в государственных учреждениях, и в законодательном порядке была оформлена новая система документирования. Именно в период коллегиального делопроизводства были установлены начала организации учета, прохождения и сохранения документов, тогда же впервые появился термин «архив».

Делопроизводство в Украине в XIX – нач. XX вв. получило название исполнительное или министерское, т.к. вследствие реформы центрального государственного аппарата были созданы новые центральные органы государственного правления – министерства. Данный период характеризуется введением единообразия в постановку делопроизводственных министерств от создания документов до их архивного хранения. Порядок прохождения документов по инстанциям строго регламентировался правилами. В каждом учреждении входящие и исходящие документы должны были регистрироваться в журналах, состоящих из трех частей: для регистрации документов высшей власти, для обыкновенных документов и для секретных [2].

Этап 1917–1990 гг. характеризовался унификацией и стандартизацией форм и текстов документов, появлением бухгалтерской, плановой, статистической документации, архивным хранением. Был создан институт техники управления, который разрабатывал методы рациональной организации основных делопроизводственных процессов (регистрация, контроль, хранение). Также велись разработки систем делопроизводства. Например, в 1973 г. была подготовлена Единая государственная система делопроизводства, а в 1988 – Государственная система документационного обеспечения и управления. Подготавливались государственные стандарты на документацию, общесоюзные классификаторы, стандарты на унифицированные системы [2].

С момента принятия Украиной независимости и по наше время проводятся мероприятия по формированию собственной нормативной базы по делопроизводству, регламентации работы архивных учреждений, унификации управленческих документов, упорядочению понятийного аппарата делопроизводства и архивного дела (издание терминологического стандарта), решение задач концептуального плана по разработке концепции Закона Украины «О делопроизводстве», задачи научно-методического обеспечения делопроизводства, издание журнала «Архивы Украины», создание УНИИАСД.

Основными проблемами дальнейшего развития делопроизводства в Украине являются:

- отсутствие организационно-правовых основ организации делопроизводства по электронным документам;
  - трудности применения национальных стандартов на документацию в связи с приданием им статуса рекомендательных документов;
  - приостановление работ над развитием государственного классификатора управленческой документации (ГКУД);
  - недостаточное количество научных исследований в области делопроизводства.
- Можно выделить следующие перспективы развития:
- разработка Закона Украины «О делопроизводстве...»;
  - гармонизация национальных стандартов с международными;
  - изучение зарубежного опыта по управлению документацией;
  - разработка проблем унификации и стандартизации документов – сборники ОРД, доработка ГКУД, унификация текстов;
  - исследование новых видов служебных документов;
  - исследование роли делопроизводственных в организации информационного обеспечения управления.

Делопроизводство прошло в своем развитии много сложных этапов, от зарождения письменности до создания собственной современной нормативной базы. Выделенные выше

перспективы являются актуальными на сегодняшний день, соблюдение выполнения которых будет обеспечивать дальнейшее развитие делопроизводства.

### **Перелік посилань**

1. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. Чинний від 2004.05.28. – К. : Держспоживстандарт України, 2005.
2. История делопроизводства. Этапы развития делопроизводства. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://studall.org/all-19878.html>
3. Кудряев В. А. Организация работы с документами: учебник / В. А. Кудряев. – М., 2007. – 592 с.

## ЗМІСТ

<i>Бабаев И., доц. Щербина О. С.</i> CRM-СИСТЕМА – УНИВЕРСАЛЬНОЕ СРЕДСТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ .....	3
<i>Барабаш А., проф. Анісімова О. М.</i> ПЕРЕВАГИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ .....	5
<i>Бігас Л., проф. Анісімова О. М.</i> ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ В ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА .....	6
<i>Гаврилюк Л., доц. Щербина О. С.</i> АВТОМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТОВАНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ В УКРАЇНІ ТА ЗА КОРДОНОМ .....	8
<i>Гуцол Т., ас. Московкіна І. С.</i> СТАН ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ТА РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА В УКРАЇНІ .....	10
<i>Денисова Е., проф. Анисимова О. Н.</i> ДОКУМЕНТАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА: НАЗНАЧЕНИЕ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ .....	12
<i>Затуливітер Є., Солодовник В., доц. Чередник Л. А.</i> ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БІБЛІОТЕКАХ ВНЗ .....	14
<i>Кадір С., ст. викл. Татакі О. О.</i> УМОВИ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ КОРПОРАТИВНОГО САЙТУ .....	16
<i>Кирпач О., ас. Московкіна І. С.</i> ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ДІЛОВОДСТВІ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ .....	17
<i>Кондратенко А., доц. Чередник Л. А.</i> ІНФОРМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ АРХІВНИХ УСТАНОВ .....	20
<i>Косякова А., проф. Анісімова О. М.</i> ПОНЯТИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРФЕЙСА .....	21
<i>Кошель О., ас. Московкіна І. С.</i> РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ .....	23
<i>Мільська К., доц. Прігунов О. В.</i> ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОСВІТІ УКРАЇНИ .....	25
<i>Москалюк О., доц. Зайцева Н. В.</i> ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ СИСТЕМОЮ КОМУНІКАЦІЙ ГОТЕЛІВ .....	28

<i>Нікітюк О., проф. Анісімова О. М.</i> УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	29
<i>Ніколаєва І., доц. Прігунов О. В.</i> ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В УКРАЇНІ .....	32
<i>Попов А., доц. Баглюк Ю. Б.,</i> ВЛИЯНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ФАКТОРА ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ .....	33
<i>Пшелуцька Н., доц. Прігунов О. В.</i> ІНФОРМАЦІЙНА ПІДТРИМКА БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВ МАЛОГО БІЗНЕСА В УКРАЇНІ .....	35
<i>Решетнік І., ас. Московкіна І. С.</i> КОМП'ЮТЕРИЗАЦІЯ КАДРОВОГО ДІЛОВОДСТВА .....	36
<i>Сосновська М., проф. Гедьо А. В.</i> ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРИКЛАДІ КОМПАНІЇ «ПЕРЧАТКА–ЦЕНТР» (М. ВІННИЦЯ) .....	38
<i>Спектор А., проф. Анісімова О. М.</i> МЕТОДИ ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ В ДОКУМЕНТАЦІЙНИХ СИСТЕМАХ .....	39
<i>Сумарук Н., проф. Анісімова О. М.</i> СТАНОВЛЕННЯ ГЕРАЛЬДИКИ ТА СФРАГІСТИКИ В ДІЛОВОДСТВІ .....	41
<i>Тарасенко К., проф. Гедьо А. В.</i> АРХІВНІ ІНФОРМАЦІЙНО-ПОШУКОВІ СИСТЕМИ УКРАЇНИ.....	42
<i>Ткач І., проф. Анісімова О. М.</i> РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В МЕНЕДЖМЕНТІ .....	44
<i>Хабло Ю., доц. Чередник Л. А.</i> СИСТЕМА ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ХХ СТ.: ІСТОРИЧНИЙ АСПЕКТ .....	45
<i>Цвілишена О., проф. Анісімова О. М.</i> ІНФОРМАЦІЙНА-ДОКУМЕНТНА ІНФРАСТРУКТУРА.....	48
<i>Чайковська А., доц. Щербіна О. С.</i> ХМАРНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЇХНІ МОЖЛИВОСТІ В СФЕРІ АВТОМАТИЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБІГУ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ УКРАЇНИ .....	50
<i>Шолупець К., доц. Зайцева Н. В.</i> ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ .....	52
<i>Шумська О., доц. Щербіна О. С.</i> ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ «ПРОЗОРИЙ ОФІС» .....	54

*Шустова А., доц. Щербина О. С.*

ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В УКРАИНЕ ..... 56

*Наукове видання*

## **ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ**

Всеукраїнської наукової студентської конференції

**«Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері»**  
(Вінниця, 22 квітня 2016 р.)

*Редакційна колегія не несе відповідальності за точність викладених  
у публікаціях фактів та даних.*