

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Західноукраїнський національний університет**

**Соціально-гуманітарний факультет**

Кафедра інформаційної та соціокультурної діяльності

**ВИСЛОЦЬКА Неля Володимирівна**

**Роль інформаційних технологій в системі управлінської діяльності**

спеціальність: 029 – Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

освітньо-професійна програма - Документознавство та інформаційна діяльність

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи ДІД-41  
Н.В. Вислоцька

---

Науковий керівник:  
К.е.н., ст.викл. О.Т. Патряк

---

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту  
«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_р.

Завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_ Л.І. Біловус

Тернопіль – 2021

## Зміст

Вступ.....	8-11
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....</b>	<b>12-34</b>
1.1. Парадигма інформаційного забезпечення управлінської діяльності...	12-19
1.2. Нормативно-правова база управлінського документування.....	19-34
<b>РОЗДІЛ II. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....</b>	<b>35-61</b>
2.1. Аналіз організації документообігу підприємства у розрізі використання інформаційних технологій.....	35-48
2.2. Специфіка документаційного забезпечення руху кадрів на підприємстві.....	48-61
<b>РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....</b>	<b>62-71</b>
3.1. Оптимізація інформаційного забезпечення роботи кадрових служб.....	62-65
3. 2. Найближчі перспективи організації інформаційного забезпечення управлінської діяльності.....	65-71
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>72-77</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>78-81</b>

**Актуальність теми.** По-перше формування в Україні правової держави з ефективно функціонуючими інститутами всіх гілок влади обумовлюється сукупністю багатьох чинників, серед яких важливе місце належить і напрацюванню раціональних, конкретних правил і процедур їхньої діяльності, у тому числі у сфері роботи з документами. У сучасних умовах безперервного пошуку найбільш ефективних форм державного управління, динамічного розвитку правового регулювання управлінської діяльності, зростання обсягів інформації, розвитку інформаційних технологій та їх інтеграції у традиційні діловодні системи зростають вимоги до якості документаційного забезпечення діяльності установ та організацій всіх рівнів.

По-друге, інформація, що використовується у системі управління, переважно оформлена документально. Документування та організація роботи з документами як складові процесу управління є важливими чинниками забезпечення результативності діяльності підприємств.

По-третє, для подальшої розбудови українського підприємництва раціональне документаційне забезпечення та ефективна робота інформаційних служб слугує однією з важливих опорних точок зміцнення апарату управління й істотним елементом його стабільності, важливим інструментом у взаємовідносинах організацій, підприємств та установ.

По-четверте, важливого значення набуває культура управління підприємством, що включає мистецтво підбору та розстановки кадрів, інформаційну культуру, культуру ведення документації та листування, що у свою чергу потребує застосування новітніх технологій.

Тому, серед багатьох інших факторів, вибір теми цього дослідження обумовлений наявністю соціального замовлення суспільства, пов'язаного з необхідністю упорядкування документаційного середовища як засобу підвищення ефективності управління в цілому. Не менш важливим чинником потреби наукового пошуку шляхів удосконалення документування управлінської інформації та організації роботи з документами є зростання темпів інформатизації України й необхідність вирішення завдань входження її у

світовий інформаційний простір, у тому числі у сфері документаційного забезпечення управління.

**Стан наукової розробки теми.** Суспільне значення документаційного забезпечення управлінської діяльності викликає постійний науковий інтерес до проблем цієї сфери, проте ґрунтовних, комплексних наукових розробок у даному напрямі ще надто мало. Тому надзвичайно важливим надбанням у дослідженні проблем діяльності з документування та організації роботи з документами є наукові праці сучасних українських вчених. Серед перших – В. В. Годін, І. К. Корнеєв [1], Е. П. Голєніщєв, І. В. Клименко [2], які досліджували інформаційні технології в управлінні. Велику увагу дослідники приділили основам автоматизованих систем управління, інформаційним мережам та моделюванню управління. М. Г. Чумаченко, М. А. Болух, В. З. Бурчевський, М. І. Горбаток [3] розглядали інформаційне забезпечення управлінської діяльності як «процес забезпечення інформацією, сукупність форм документів, нормативної бази та реалізованих рішень щодо обсягів, розміщення та форм існування інформації, яка використовується в інформаційній системі в процесі її функціонування» [3, с. 142]; В. Б. Авер'янов бачить інформаційне забезпечення управлінської діяльності як «систему руху й перетворення інформації, включаючи класифікаційні переліки всіх даних, методи їх кодування, зберігання та передачі» [4]. М. П. Денисенко, Т. С. Голубєва, І. В. Колос здебільшого пов'язували дану категорію із державним та соціальним управлінням [5], розуміючи під інформаційним забезпеченням «сукупність даних, організацію їх введення, обробку, збереження і накопичення, пошук, а також поширення в межах компетенції зацікавленим особам у зручному для них вигляді» та В. Б. Авер'янов – «забезпечення системи управління сукупністю інформації» [4]. Дотримуючись точки зору, що ефективність інформаційного забезпечення управлінської діяльності цілком залежить від раціональної роботи з документами, систематизації управлінської інформації згідно нових вимог до якості документів, термінів виконання, доведення до адресатів, застосування новітніх технологій, вважаємо удосконалення інформаційно-документаційних процесів важливим напрямом

управлінської діяльності. Адже навіть сьогодні справедливе твердження норвезьких учених К'єлла А. Нордстрема та Йонаса Ріддерстрале: «проблема більшості організацій – не в тому, що вони мало знають, а в тому, що вони не знають, що саме вони знають. Знання розкидані по всій організації, і нікому не відомо, скільки їх, як і куди вони переміщуються, де вони зберігаються і який насправді інтелектуальний потенціал компанії» [7].

**Об'єкт дослідження** – забезпечення управлінської діяльності в умовах побудови інформаційного суспільства

**Предмет дослідження** – визначення специфіки та ефективності управлінської діяльності ТзОВ «СЕ Борднетце- Україна» у контексті використання новітніх інформаційних технологій .

**Мета дослідження** – вивчити теоретичні засади роботи документаційної служби, спираючись на нормативно-правову базу діловодства, визначити особливості оформлення кадрової документації, дослідити роботу кадрової служби та специфіку документообігу в установі, проаналізувати використання сучасних інформаційних технологій у діяльності структури та визначити шляхи оптимізації руху інформаційно-документаційних процесів в умовах побудови інформаційного суспільства.

**Мета передбачає здійснення таких завдань:**

- ✓ визначити нормативно-правову базу управлінського документування;
- ✓ вивчити специфіку роботи документаційно-інформаційних служб, їх функцій та завдань;
- ✓ проаналізувати особливості інформаційного забезпечення кадрової служби ТзОВ «СЕ Борднетце- Україна»;
- ✓ охарактеризувати роботу кадрової служби установи;
- ✓ визначити специфіку документообігу ТзОВ «СЕ Борднетце- Україна»;
- ✓ запропонувати шляхи вдосконалення роботи документаційно-інформаційних служб;
- ✓ визначити ефективність використання сучасних інформаційних технологій у діяльності структури;

- ✓ на підставі аналізу та оцінки ефективності інформаційного забезпечення управлінської діяльності визначити шляхи оптимізації.

Основними методами дослідження є системний, об'єктивний, всебічний аналіз роботи документаційно-інформаційних служб у ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» і узагальнення для відповідних пропозицій щодо оптимізації управлінської діяльності.

Джерельна база дослідження охоплює документи ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна», які здійснюють організаційне, правове, інформаційне, аналітичне, матеріально-технічне та інше забезпечення діяльності цієї комерційної установи.

**Новизна дослідження** полягає в тому, що вперше зроблено глибокий аналіз інформаційного забезпечення управлінської діяльності комерційної установи ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна», продіагностовано рівень використання новітніх технологій. До наукового обігу вводиться значна кількість кадрової документації, що визначає специфіку інформаційної діяльності підприємства.

**Бакалаврська робота** складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

## **РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

### **1.1.Парадигма інформаційного забезпечення управлінської діяльності**

У розвинених країнах сфера новітніх технологій виступає основою соціального, економічного благополуччя. Починаючи з 90-х років ХХ століття розвиток інформаційного суспільства є важливим вектором державної політики в багатьох країнах світу. Розвиток сучасних інформаційних технологій, зростання кількості інформації все більше характеризують нашу епоху. Глобальність процесів, що відбуваються, зазвичай підвищує інтерес до теоретичного осмислення особливостей інформаційного суспільства й вивчення впливу інформаційно-комунікаційних технологій на трансформацію соціально-економічних, політичних і культурних практик. У 2003 році завдання створення глобального інформаційного суспільства вперше в історії людства було підняте на міждержавному рівні у межах проведення I стадії Всесвітнього Самміту з питань Інформаційного Суспільства. На цьому міжнародному форумі лідери 161 держави світу підписали два стратегічні документи «Декларацію принципів» і «План дій», що прогнозували стратегію подальшого розвитку інформаційного суспільства, а також визнали необхідність розробки і реалізації його розвитку в кожній країні. Починаючи з 1998 р. у вказаний процес включилася Україна, проте на цьому шляху країною постає чимало проблем, пов'язаних, насамперед, з перехідним характером розвитку українського суспільства. Сьогодні для досягнення головної мети – ефективної інтеграції України в глобальне інформаційне співтовариство їй необхідно вирішити завдання – сформувати інформаційний простір і водночас створити демократичну, соціальну, правову державу і громадянське суспільство.

Створення цього простору належатиме від мозаїчної складової із окремих агентів, діяльність яких визначатиметься ефективністю впровадження інформаційних технологій. Серед них і реалізація управлінської діяльності підприємств, установ, що мають відповідне інформаційне забезпечення. У контексті з'ясування парадигми інформаційного забезпечення управлінської діяльності насамперед визначимо, що таке інформація. Інформація - це сукупність відомостей, які сприймають із навколишнього середовища (вхідна інформація), видають у навколишнє середовище (вихідна інформація) або

зберігають всередині певної системи. Інформація існує у вигляді документів, креслень, рисунків, текстів, звукових в світлових сигналів, електричних та нервових імпульсів тощо [ 6 ].

Найбільш важливими властивостями інформації є: об'єктивність та суб'єктивність; повнота; достовірність; адекватність; доступність; актуальність.

Дані є складовою частиною інформації, що презентують зареєстровані сигнали. Під час інформаційного процесу дані перетворюються з одного виду в інший. Обробка даних передбачає різні операції. Основними операціями є:

- бір даних - накопичення інформації для забезпечення належного прийняття рішення;
- формалізація даних - приведення даних, що надходять із різних джерел до єдиної форми;
- фільтрація даних - усунення зайвих даних, що не є необхідними для прийняття рішень;
- сортування даних - впорядкування даних за певним принципом з метою ефективнішого використання;
- архівація даних - збереження даних у зручній формі;
- захист даних - комплекс дій, що скеровані на запобігання втрат;
- транспортування даних - прийом та передача даних між агентами інформаційного процесу.

Джерело називають сервером, а споживача – клієнтом; перетворення даних - перетворення даних з однієї форми в іншу [ 8 ].

Інформаційне забезпечення управлінської діяльності передбачає наявність такого поняття як інформаційна система, що представляє сукупність засобів, методів і персоналу, які використовуються для обробки інформації з метою вирішення конкретного завдання. Сучасне бачення інформаційної системи передбачає застосування ЕОМ як основного засобу переробки інформації [ 9 ].

У роботі інформаційної системи можна виділити такі етапи:



- Зародження даних – формування первинних повідомлень, що фіксують результати операцій, властивості об'єктів і суб'єктів управління, характеристики процесів, зміст нормативних актів тощо.
- Накопичення і систематизація даних – організація їх розміщення, яке б забезпечувало б швидкий пошук і відбір необхідної інформації, оновлення даних, захист їх від спотворень, втрати та ін.

Якщо вести мову про обробку даних, то вона передбачає формування нових даних: узагальнюючі, аналітичні, рекомендаційні, прогнозні. Похідні дані також можуть зазнавати подальшої переробки. Відображення даних – подання їх у формі, придатній для сприйняття людиною. Насамперед – це виготовлення документів на паперовій основі. При цьому можливим є використання таблиць, діаграм, тощо [ 10 ].

Повідомлення, що формуються на першому етапі, можуть бути звичайним паперовим документом. В сучасних інформаційних системах повідомлення масового характеру здебільшого мають «машинний вигляд». Механізми, що використовуються при цьому, мають назву «засоби реєстрації первинної інформації».

Потреби другого і третього етапів задовольняються в сучасних інформаційних системах в основному засобами ЕОМ. Засоби, що забезпечують доступність інформації для людини, тобто засоби відображення даних, є складовими обчислювальної техніки.

Переважає більшість інформаційних систем працює в режимі діалогу з користувачем. Для мережевих інформаційних систем важливим елементом є комунікаційний сервіс, який забезпечує взаємодію усіх складових для вирішення задач. Значна частина функціональних можливостей інформаційних систем закладається в системному програмному забезпеченні. Крім програмної складової інформаційних систем важливу роль відіграє інформаційна складова, яка визначає структуру, атрибутику та характер даних, а також тісно пов'язана з логікою управління даними[ 10 ].

У контексті проведеного аналізу управлінської діяльності установи ми зіткнулися із поняттям «інформаційні технології». В широкому сенсі слово

технологія – це спосіб освоєння людиною матеріального світу за допомогою соціально організованої діяльності, що включає три компоненти: інформаційну, матеріальну та соціальну. Ця тріада є основою розуміння технології. Поняття інформаційної технології з'явилося з виникненням інформаційного суспільства, основою в якому є інформаційні ресурси: знання, наука, інтелектуальні здібності, творчість і т.д. На жаль, це поняття є настільки всеохоплюючим, що до цього часу фахівці не прийшли до чіткого, остаточного формулювання. На думку сучасних науковців, найбільш вдалим є визначення поняття інформаційної технології дане академіком Глушковим В.М., який трактував її як людино-машинну технологію збирання, обробки та передачі інформації, що ґрунтується на використанні обчислювальної техніки. Ця технологія швидко розвивається, охоплюючи різноманітну суспільну діяльність: виробництво, освіту, науку, фінансово-банківські операції, управління, побут та ін [ 11 ].

Інформацію, що використовується в управлінні, класифікують за різними ознаками: за формою відображення – візуальна, аудіовізуальна, аудіо інформація, за формою подання – буквена, кодована, цифрова; за порядком виникнення – первинна і похідна; за характером носіїв інформації – документована і не документована; за призначенням – звітна, директивна, довідково-нормативна; за напрямом руху – вхідна і вихідна; за способом відображення – текстова і графічна; за способом обробки – що піддається і що не піддається механізованій обробці. Залежно від функції, яку виконує інформація в управлінському циклі, вона буває розпорядчою, зворотного зв'язку, запам'ятовуючою та ін.[ 10 ].

У процесі управлінської діяльності використовують науково-технічну, адміністративно-правову, метеорологічну, агробіологічну та інші види інформації. Наукову інформацію класифікують на соціально-політичну, ідеологічну, економічну та ін. За призначенням інформацію ділять на планову, обліково-бухгалтерську, звітну, статистичну, виробничо-оперативну, розпорядчу, довідкову, нормативну; за способом передачі; за періодичністю – на систематизовану і ймовірну; за характером носіїв – на документизовану і не документизовану по відношенню до процесу обробки – на оброблювану,

необроблювану і аналітичну. Крім того, інформація може ділитись на достатню, недостатню і надлишкову, достовірну і недостовірну, цифрову, алфавітно-цифрову і алфавітну.

За місцем виникнення розрізняють зовнішню інформацію, що надходить від вище стоячих органів, а також у результаті зовнішніх зв'язків, і внутрішню – що виникає на підприємстві. Зокрема, на основі планового завдання приймаються управлінські рішення, які потім відображують у матеріально-технічній підготовці виробництва, оперативному управлінні технологічними і економічними процесами, обліку і контролі за фінансовою діяльністю підприємства тощо.

Інформація, яка використовується в управлінні, існує у вигляді масивів, потоків, а також у розсіяному, незібраному вигляді. Масиви — це інформаційні фонди, матеріали статистичних управлінь, архівів, бібліотек тощо. Сукупність повідомлень утворюють інформаційні потоки на підприємстві. Потоки інформації – це потоки висхідної інформації – основа для розробки рішень; потоки низхідної інформації – це постанови, рішення, вказівки; потоки регулюючої інформації – зазначені документи і деякі спеціальні положення.

Інформація має ряд характерних особливостей таких, як періодичність, вірогідність, корисність, однозначність, надмірність. Для ефективного функціонування системи управління важливе значення має своєчасність надходження інформації.

Рух інформації від відправника до одержувача складається з декількох етапів. На першому відбувається її відбір, що є довільним або що засновується на певних критеріях. На другому етапі відібрана інформація кодується, зокрема, у табличну, графічну, письмову, звукову і т. п., і відповідно підбирається відповідний засіб її передачі. Вважається, що при передачі інформації, особливо важливої, не варто обмежуватися одним каналом — повідомлення по можливості краще дублювати. На третьому етапі відбувається передача інформації, а на останньому її сприймання одержувачем, декодування і осмислення [ 10 ].

Обмін письмовою інформацією здійснюється в рамках фірми шляхом видання і поширення різного роду документів: наказів, інструкцій, службових записок і т. п. Обов'язковою умовою є інформування співробітників, надання необхідного управлінського впливу, інструктаж в зв'язку із здійсненням роботи, контроль за її результатами, звіт про зробленого за певний період. Відповідно до мети створення документи можуть бути розпорядливими, організаційними, інформаційно-довідковими особистими. Незважаючи на зростання обсягу письмової інформації, що не в останню чергу пов'язано з бюрократизацією управління, вирішальну роль в процесі управління, особливо оперативного, грає обмін усною інформацією. Усі види даних, що використовуються в менеджменті, в сукупності становлять певну систему інформації. Система інформації включає структуру, людей, методи, технічні засоби зняття, перетворення, передачі даних, носіїв інформації, схеми обробки даних. Основними функціями управлінської інформаційної системи є збір, зберігання, накопичення, пошук передача даних, що використовуються для підтримки прийняття рішень [ 10 ].

Ключову позицію в інформаційній системі займає система обробки даних. Спочатку дані вводяться в інформаційну систему. Потім вони проходять трансформацію. Процес включає різні форми обробки даних і аналізу (такі як сортування, класифікація, підрахунок), які трансформують дані в інформацію. Інформаційно-процесійні системи використовують склад даних. Вихід даних – це звіти, документи, інші кінцеві показники, які постачають необхідну інформацію для рішень. Таким чином, інформаційна система може бути визначена як набір процедур для підтримки прийняття рішень, координації і контролю. Інформаційні системи не обов'язково повинні бути комп'ютеризовані. Але комп'ютери мають незаперечні переваги над іншими технічними засобами обробки інформації.

Для задоволення потреб різних організаційних рівнів і функціональних сфер існує п'ять головних типів інформаційних систем: 1) системи підтримки рішення; 2) системи підтримки виконання рішень; 3) управлінські інформаційні системи; 4) ділово-процесійні; 5) офісні автоматизаційні. Діловопроцесійна

система— комп'ютерна інформаційна система, що виконує щоденні поточні операції, потрібні для розвитку бізнесу. Ця система — головне джерело інформації, яка використовується іншими типами комп'ютерних систем організацій. Офісна автоматизаційна система має завданням полегшити зв'язок і підвищити продуктивність офісних працівників через документи і передаючі процеси. Це система селекторної інформації, вона може також включати електронний календар, телеконференцію та інше. Управлінська інформаційна система — комп'ютерна інформаційна система, що постачає повсякденну інформацію і дозволяє здійснювати доступ до поточної і попередньої інформації. Система орієнтована на операційні напрямки діяльності і важлива в плануванні, прийнятті рішень, при контролюванні. Як правило, система підсумовує інформацію з операційно-ділових систем для підготовки поточних доповідей. Система підтримки рішень— комп'ютерна інформаційна система, яка підтримує процес прийняття управлінських рішень в ситуаціях, які не досить добре структуровані. Вони роблять спробу направити процес прийняття рішень у правильне русло з допомогою спеціальних прийомів. Спеціалізованим типом інформаційної системи є експертна система. Це комп'ютерна система, яка використовує реальні знання експерта для вирішення спеціальних проблем. Системи підтримки виконання рішень— комп'ютерні інформаційні системи, що підтримують виконання рішень і ефективне функціонування організацій на вищих рівнях. Такі системи називають виконавчо-інформаційними системами [10].

Для трансформування даних в інформацію використовуються комп'ютерні компоненти інформаційних систем, які поділяються на дві категорії: технічне і програмне забезпечення. Технічне забезпечення— це фізичне устаткування, включаючи комп'ютер і необхідні пристрої. Програмне забезпечення— це набір програм, документів, процедур, повсякденних операцій комп'ютерної системи, що допомагають технічним засобам виконувати різні операції. База даних— це набір даних, ефективно організованих таким чином, щоб з ними було легко працювати. Вони будуються на системах управління базами даних (СУБД): FoxPro, Access,

Oracle та інших. На додаток до пакетів програм, що готові до використання, можуть дороблятися програми спеціалістами організації для спеціальних операцій.

Багато організацій, особливо великих, можуть мати різні бази даних для окремих потреб, таких як бухгалтерський облік, людські ресурси тощо. Зусилля спрямовуються на створення систем, які можуть збирати інформацію з різних баз даних. Вибір системи інформації для підприємства залежить від діючої чи проектованої системи управління, а також від ступеня централізації управління, виду і рівня забезпеченості технічними засобами збирання, передачі й обробітку інформації. У свою чергу, інформаційна система активно впливає на систему управління. Це враховується при формуванні структурних функціональних підрозділів, розподілі чисельності апарату управління між структурними підрозділами тощо.

Таким чином, створення науково удосконаленої інформаційної системи – важлива передумова раціональної організації управління виробництвом, своєчасного прийняття рішень щодо оптимального ведення господарства, які ми простежимо на прикладі діяльності підприємства ТЗОВ «СЕ Борднетце-Україна».

## **1.2. Нормативно-правова база управлінського документування**

Одним з важливих напрямів розвитку інформаційного суспільства в нашій країні є створення нормативно-правової бази. Законодавчо відносини, пов'язані з інформаційно-комунікаційними технологіями, визначено пріоритетними. Законом України «Про пріоритетні напрями розвитку науки і техніки» серед семи п'ятим пріоритетом визначено нові комп'ютерні засоби та технології інформатизації суспільства. За останнє десятиріччя в Україні ухвалено низку законів та нормативних актів, що складають базу нормативно-правового регулювання сфери інформаційних відносин, зокрема і електронного документообігу. У нашій державі є відповідний перелік Законів України, Указів Президента України, Постанов Верховної Ради України та Кабінету Міністрів

України і Постанов окремих міністерств, які складають нормативну і законодавчу базу для нормативно-правового регулювання використання інформаційних технологій. Серед них закони «Про електронні документи та електронний документообіг» і «Про електронний цифровий підпис». Доцільно розглянути їх.

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» прийнятий у травні 2003 року (із змінами, внесеними згідно із Законами № 2599-IV (2599-15) від 31.05.2005, ВВР, 2005, № 26, ст.349 № 1170-VII (1170-18) від 27.03.2014, ВВР, 2014, № 22, ст.816 № 1206-VII (1206-18) від 15.04.2014, ВВР, 2014, № 24, ст.885 № 675-VIII (675-19) від 03.09.2015, ВВР, 2015, № 45, ст.410 № 2155-VIII (2155-19) від 05.10.2017, ВВР, 2017, № 45, ст.400) [12]. Цей Закон встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів. У контексті Закону електронний документ розглядається як документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, а електронний документообіг як сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, одержання, зберігання, використання та вилучення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності. Електронний підпис є обов'язковим реквізитом, який використовується для ідентифікації автора та/або підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу. Юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму. Закон регламентує правові відносини у питаннях:

- електронного підпису;
- електронного цифрового підпису;
- оригіналу електронного документа;
- правового статусу електронного документа та його копії;
- відправлення та передавання електронних документів;
- одержання електронних документів;
- перевірки цілісності електронного документа;

- зберігання електронних документів та про архіви електронних документів;
- організації електронного документообігу;
- обігу електронних документів, що містять інформацію з обмеженим доступом;
- права та обов'язки суб'єктів електронного документообігу;
- вирішення суперечок між суб'єктами електронного документообігу;
- відповідальності за порушення законодавства про електронні документи та електронний документообіг.

Закон України «Про електронний цифровий підпис» визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають під час використання електронного цифрового підпису. У Законі визначено терміни:

- електронний підпис – дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних;
- електронний цифровий підпис – 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. Електронний цифровий підпис призначений для забезпечення діяльності фізичних та юридичних осіб [13].

Закон також визначає:

- особливості застосування електронного цифрового підпису;
- суб'єкти правових відносин у сфері послуг електронного цифрового підпису;
- права та обов'язки підписувача;
- центр сертифікації ключів;
- відповідальність за порушення законодавства про електронний цифровий підпис;
- визнання іноземних сертифікатів, ключів тощо.



У країнах ЄС, США, Канаді та ін. цифрові підписи й сертифікати затверджено на законодавчій основі як еквівалент власноручного підпису. Однак, законодавці відзначають, що Закон України «Про електронний цифровий підпис» не відповідає ні європейському, ні міжнародному законодавству в цілому. Наприклад, «Посилений електронний підпис» у визначенні ЄС – це електронний підпис ЄС та додаткові вимоги щодо надійності, які технічно означають, що засіб створення підпису має задовольняти вимоги стандартів FIPS 140-1, 140-2 level 2, 3 (Federal Information Processing Standards, U. S.). Такого терміну в Законі України немає, натомість є термін «електронний цифровий підпис», який відповідає електронному підпису ЄС у межах криптографії з відкритими ключами. До термінів ЄС і відповідних європейських та міжнародних стандартів уведено термін «кваліфікований електронний підпис», якого в нашому Законі також немає [14].

Для подальшого розвитку нормативної і законодавчої бази потрібно не так уже й багато – на практиці визнати членство України в Міжнародній організації зі стандартизації ISO, ратифікувати міжнародні договори, адаптувати вже ухвалені закони до вимог європейського законодавства. Разом із цим слід зазначити, що навіть прискорені дії у цьому напрямку не забезпечать швидкого ефекту впровадження нових відносин у сфері електронного документообігу через відставання розробки підзаконних нормативно-правових актів. Зокрема, в електронному бізнесі слід ухвалити Закон України «Про електронну торгівлю» [15, 16].

Таким чином, до законодавчих документів у сфері документообігу відносимо: Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» 22.05.2003 (зі змінами від 05.10.2017 р.); Закон України «Про електронний цифровий підпис» 22.05.2003 (зі змінами від 06.10.2016); Закон України «Про телекомунікації» 18.11.2003 (зі змінами від 17.06.2020 р.); Закон України «Про інформацію» 02.10.1992 (зі змінами від 16.06.2020 р.); Закон України «Про державну таємницю» 21.01.1994 (зі змінами від 14.01.2020 р.); Закон України «Про обов'язковий примірник документів» 09.04.1999 (зі змінами від 20.09.2019 р.); Закон України «Про Національну програму

інформатизації» 04.02.1998; Постанова Верховної Ради України «Про Концепцію національної інформаційної політики» 03.04.2003; Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» 05.07.1994; Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2005–2007, 2007–2015 роки» 09.01.2007; Закон України «Про стандартизацію» 11.01.2006; Закон України «Про Національну систему конфіденційного зв'язку» 10.01.2002; Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» 24.12.1993; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу» 26.05.2004; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності» 28.10.2004; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів» 13.07.2004; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності» 28.10.2004; Розпорядження Президента «Про приєднання до Угоди про створення Міжнародної системи документального шифрованого зв'язку Співдружності Незалежних Держав» 06.12.2005; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку обов'язкової передачі документованої інформації»; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади» 28.10.2004; Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган» 28.10.2004; Служба безпеки України «Про затвердження Інструкції про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави» 27.11.1998; Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у

міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади» 17.10.1997; Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу» 26.05.2004; Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Порядку акредитації ЦСК» 13.07.2004; Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Положення про ЦЗО» 28.10.2004; Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади» 28.10.2004; Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Порядку обов'язкової передачі документованої інформації» 28.10.2004; Указ Президента України «Положення про порядок здійснення криптографічного захисту інформації в Україні» 15.09.1998; Держкомзв'язку «Перелік і Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» 15.08.2003.

Представлена нормативно-правова база, яка регулює інформаційні відносини в державі та забезпечує реалізацію державної політики в питаннях документообігу, дає систематизовану теоретичну базу дослідження під час запровадження електронного документообігу. У контексті сучасних уявлень діловодство та документообіг є одним із найважливіших засобів керування в установі, зокрема реалізованих за допомогою новітніх інформаційних технологій. Слід зауважити також, що законодавством не встановлено норм щодо застосування мов у документообігу.

Слід особливо наголосити на тому, що ефективна управлінська діяльність залежатиме і від належної організації документно-інформаційного забезпечення роботи кадрових підрозділів. У свою чергу ефективна робота кадрових служб підприємств, організацій та установ забезпечується дотриманням нормативно-правової бази з діловодства та чинного законодавства України загалом.

Загалом нормативну базу діловодства України можна умовно розділити на кілька груп:

1. Знання чинних законів [17-29] :

- Про Національний архівний фонд та архівні установи;

- Про інформацію;
- Про науково-технічну інформацію;
- Про державну таємницю;
- Про електронні документи та електронний документообіг;
- Про електронний цифровий підпис.

## 2. Дотримання інструкцій та правил[30 ]:

- Примірні інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, місцевих органах виконавчої влади
- Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, засобах масової інформації.
- Інструкція про порядок обігу, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави.
- Правила роботи архівних підрозділів, органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій .

## 3. Дотримання стандартів[31-35 ] :

- ДК 010-98 (Державний класифікатор управлінської документації);
- ДСТУ 3843-99 (Основні положення);
- ДСТУ 3844-99 (Вимоги до побудови формулярів-зразків);
- ДСТУ 4163-2003 (Уніфікована система документації);
- ДСТУ 2732:2004 (Терміни та визначення понять);
- ДСТУ ІСО 15489 (Інформація та документація).

## 4. Знання відомчих нормативних актів:

- Інструкція з діловодства в органах державної служби, в міністерстві, відомстві;
- Правила ведення діловодства;
- Закон про судоустрій;
- Інструкція з діловодства у відділах реєстрації актів;

- Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів;
- Методичні рекомендації щодо розробки переліків документів з зазначенням термінів зберігання;
- Примірні норми часу на основні види робіт в архівних підрозділах органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій.

Сьогодні діє майже десятки уніфікованих систем документації, що також відносяться до цієї групи. Це перш за все державні стандарти, які визначають вимоги до створення документів та побудови формулярів-зразків, а також збірники форм документів, затверджені наказами відповідних міністерств.

Застосування стандартів на Уніфіковані системи документації веде до одноманітності створення документів і є необхідною умовою автоматизації роботи з ними та розуміння їх змісту. Сюди необхідно віднести чинні стандарти щодо дотримання принципів визначення формату, розмірів берегів, розміщення реквізитів, правил оформлення і нумерації сторінок, поділу та нумерації тексту, прийомів виділення окремих його частин. Так, назви та позначення уніфікованих форм документів, що входять до класу уніфікованих систем документації, можна знайти в ДК 010-98 Державному класифікаторі управлінської документації (ДКУД). У цьому класифікаторі представлені назви та позначення уніфікованих форм документів, які входять у такі класи уніфікованих систем документації (УСД): організаційно-розпорядча документація; первинно-облікова документація; банківська документація, фінансова документація, звітно-статистична документація, планова документація, ресурсна документація, торговельна документація, зовнішньо - торговельна документація, цінова документація, документація з праці, соціальних питань і соціального захисту населення; документація з побутового обслуговування населення, бухгалтерсько-облікова документація підприємств, документація з пенсійних питань.

Загальні вимоги щодо оформлювання документів містяться у випущеному Держстандартом ДСТУ 3843-99 «Державна уніфікована система документації. Основні положення». У цьому ж документі визначено загальні положення щодо уніфікації управлінської документації та правила розроблення, узгодження, затвердження, реєстрації та ведення уніфікованих форм документів (УФД) у складі Державної уніфікованої системи документації (ДУСТ). Держстандарт ДСТУ 3844-99 «Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови» встановлює формати, робочі площі та правила розмітки формуляра-зразка документа.

З 1 вересня 2003 р. наказом Державного Комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики введено Національний стандарт України ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів». Колективом УНДІАСД підготовлені відповідні Методичні рекомендації щодо застосування ДСТУ, які конкретизують та пояснюють його вимоги [49].

Удосконалено також ДСТУ 2732-94. В новій редакції це — ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять», який за наказом Держспоживстандарту України набрав силу в червні 2005 р.

Питання складання, погодження і затвердження номенклатури справ установи, вимоги до оформлення справ, порядок їх передавання до архіву установи, складання і оформлення різних розділів зведених описів справ установи та закінчених описів справ, передавання документів на державне зберігання визначені у «Правилах роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій» (затверджені наказом Державного комітету архівів України від 16 березня 2001 р. № 16 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 8 травня 2001 р. за № 407/5598) [46]. У Правилах сформульовані критерії визначення цінності документів, встановлено порядок проведення експертизи цінності документів у діловодстві та архівних підрозділах установ, порядок виділення до знищення документів тимчасового зберігання тощо.

Розроблені та видані УНДІАСД «Примірні норми часу (виробітку) на основні види робіт в архівних підрозділах органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій» (затверджені наказом Держархіву України від 16 травня 2001 р. № 40) мають використовуватись архівами установ при складанні перспективних і річних планів для контролю за їх виконанням, а також при обрахування кількості працівників архівів установ. Норми у вигляді паперового видання та у електронній формі були надані ЦДАВО, ЦДАГО, ЦДАМЛМ України, Державному архіву в Автономній республіці Крим, державним архівам областей, а також архівам міст Києва і Севастополя.

Основним нормативним посібником для визначення строків зберігання документів та їх відбору для введення до складу Національного архівного фонду (НАФ) України або для знищення справ «Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів» (затверджений 20 червня 1998 р. наказом Голови архіву України № 41, зареєстрований Міністерством юстиції України 17 вересня 1998 р. № 576/3016). В ньому надається також перелік видів типових документів, що утворюються під час документування однотипних управлінських функцій, а також в науково-технічній та виробничій діяльності.

Міністерства, інші центральні органи державної виконавчої влади, центральні органи об'єднань громадян, які мають мережу підлеглих установ, підприємств та інших управлінських і виробничих одиниць, розробляють переліки документів, які утворюються в діяльності їхніх центральних апаратів і установ нижчого рівня. Такі переліки називають відомчими та галузевими переліками документів. На допомогу їх розробникам УНДІАСД підготував «Методичні рекомендації щодо складання відомчих (галузевих) переліків документів із зазначенням термінів їхнього зберігання» [49].

Задля створення методичної бази раціонального ведення діловодства, визначення єдиних строків зберігання однотипних справ, упорядкування обліку та формування документів у справах на стадії діловодства міністерствами,

іншими центральними органами розробляються примірні й типові номенклатури справ й пропонуються «Методичні рекомендації з розробки та застосування примірних та типових номенклатур справ»[50].

Щодо застосування міжнародних стандартів у сфері документування, зміни в політичній та економічній ситуації в Європі фактично призвели до створення єдиного економічного простору, що змусило держави у складі Європейського Союзу відмовитися від деяких національних особливостей господарювання, у тому числі й від національних особливостей культури документаційного забезпечення управління. Діяльність сучасних корпорацій, компаній та фірм, яка давно вже вийшла за межі національних кордонів, зумовили потребу вироблення єдиного стандарту роботи з документацією.

В Україні з 1998 р. діє затверджена Президентом «Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу» [51]. Мета цього документа — забезпечити входження країни до європейського інформаційного простору. Одним з основних напрямів інтеграційного процесу має стати адаптація законодавства України до законодавства ЄС.

Вектор зовнішньої політики України спонукав багатьох до перегляду «установок» минулого століття щодо вивчення зарубіжної практики КДП. Визначним і водночас визначальним явищем в історії records management на початку XXI ст. стала поява міжнародного стандарту у сфері КДП – ISO 15489–2001 «Information and documentation. Records management» («Інформація та документація. Керування документацією»). Після ухвалення делегатськими зборами Міжнародної ради архівів на XXXV Міжнародній конференції Круглого столу архівів – CITRA (Рейк'явік, 10–13 жовтня 2001 р.) рекомендацій до впровадження й користування ISO 15489–2001 «Інформація та документація. Керування документацією», документ потрапляє до переліку міжнародних стандартів, що потребували національної гармонізації, з тим, щоб міжнародний стандарт рекомендаційного характеру набув чинності як обов'язковий для виконання нормативний документ [54].

Стрімка реорганізація діловодства в Україні останнього десятиліття, викликана процесами державотворення, формуванням власної законодавчої



бази, впровадженням новітніх інформаційних технологій, змусила уважніше вивчати міжнародний досвід із керування документацією. Закономірним і неминучим кроком у цьому напрямі стало студіювання ISO 15489–2001 «Information and documentation. Records management», з'ясування можливостей його застосування, шляхів упровадження. Систематична робота групи розробників над проектом модифікованої версії ISO 15489–2001 відбилася на тому, що вперше в історії вітчизняних термінологічних стандартів у текст ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» увійшло поняття «керування документацією». Згідно зі стандартом керування документацією тлумачиться як комплекс заходів, спрямованих на здійснювання та функціонування службових документів. Із моменту затвердження ISO 15489–2001 на рівні національної системи стандартизації України активно взялися за втілення ідеї розроблення модифікованої версії [54].

До того ж, укоріненню ідеї розроблення норм міжнародного стандарту ISO 15489–2001 сприяла офіційна державна політика, спрямована на входження України до європейського інформаційного простору. Утім, вирішальною і надвагомою шалькою на терезах прибічників ISO 15489–2001 в Україні, на думку І.Є. Антоненко, була відсутність нормативного документа, що регламентував би організацію роботи з усіма документами, особливо у приватному секторі. Головним виконавцем проекту став УНДІАСД. Він, як член ТС «Інформація і документація» (ТС–144), у 2003 р. виступив із ініціативою включити даний стандарт до плану розроблення ДСТУ, гармонізованого з ISO 15489:2005. Відповіддю на цю пропозицію стало замовлення від Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» до УНДІАСД на підготовку ДСТУ, котрий став би відповідником зазначеного ISO. До групи розробників увійшли провідні галузеві фахівці: к.і.н. І.Є. Антоненко, к.і.н. О.М. Загорецька, д.і.н., професор С.Г. Кулешов (керівник групи) [55, с. 172].

Як зазначає І.Є. Антоненко, розроблення національного аналога зробило можливим поширити досконалу методику, деталізувавши її згідно з

вітчизняними традиціями організації діловодства [56, с. 75]. Результатом тривалої праці стало набуття чинності від 1 квітня 2007 р. Національного стандарту України ДСТУ 4423:2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами» (у 2-х ч.). Як зазначено у передмові, стандарт є перекладом ISO 15489–2001 «Information and documentation. Records management» з окремими технічними, редакційними змінами, гармонізований згідно з правовими та іншими нормативними вимогами до організації діловодства й архівної справи в Україні. З огляду на сферу застосування – керування документаційними процесами (окрім архівних) в установах різної форми власності, для внутрішніх і зовнішніх користувачів, можна стверджувати, що головним призначенням стандарту є уніфікація усіх процесів роботи з документами, з урахуванням міжнародної нормативної бази, що регламентує відповідні дії.

Ефективність управлінської діяльності визначається належними рівнем кадрового діловодства, його відповідності до чинного законодавства України та використання новітніх технологій. Для цього потрібно мати своєчасно і в достатній кількості необхідні ресурси: закони з питань праці, нормативно – правові документи, інформаційні матеріали і матеріально-технічне забезпечення. Специфічною особливістю кадрових служб є те, що робота з людьми пов'язана з працевлаштуванням, звільненням з роботи, організацією оплати праці, регулюванням робочого часу, що потребує чіткої регламентації прав і обов'язків усіх учасників трудових відносин. Це досягається на основі законів та нормативно-правових документів.

Невід'ємне право громадян на працю гарантує Конституція України. Кожен має право самостійно розпоряджатися своїми здібностями, обрати вид трудової діяльності та професії [57]. Кадрова служба організацій, установ та підприємств усіх форм власності керується безпосередньо й трудовим законодавством, що охоплює такі основні закони:

- Кодекс законів про працю (КЗпП) України визначає правові засади й гарантії здійснення громадянами України права розпоряджатися своїми здібностями до продуктивної та творчої праці. КЗпП України містить такі

розділи: загальні положення; колективний договір; трудовий договір; забезпечення зайнятості вивільнених працівників; робочий час; час відпочинку; нормування праці; оплата праці; гарантії й компенсації; гарантії при покладенні на працівників матеріальної відповідальності за шкоду, заподіяну підприємству; трудова дисципліна; охорона праці; праця жінок; праця молоді; пільги для працівників, які поєднують роботу з навчанням; індивідуальні трудові спори; професійні спілки, участь працівників в управлінні підприємствами; трудовий колектив; державне соціальне страхування; нагляд і контроль за дотриманням законодавства про працю.[58]

- Закон України «Про зайнятість населення» визначає правові, економічні й організаційні основи зайнятості населення та його захисту від безробіття, а також соціальні гарантії з боку держави в реалізації громадянами права на працю.[59]
- Закон України «Про колективні договори і угоди» визначає правові засади розроблення, укладення та виконання колективних договорів і угод для сприяння регулюванню трудових відносин та соціально-економічних інтересів працівників і власників.[60]
- Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» визначає правові й організаційні засади функціонування системи заходів щодо вирішення колективних трудових спорів (конфліктів); він спрямований на здійснення взаємодії сторін соціально-трудова відносин у процесі врегулювання колективних трудових спорів (конфліктів), що виникли між ними.[61]
- Закон України «Про оплату праці» визначає економічні, правові та організаційні засади оплати праці працівників, які перебувають у трудових відносинах на підставі трудового договору з підприємствами усіх форм власності та господарювання, а також з окремими громадянами; сфери державного й договірної регулювання оплати праці; він спрямований на забезпечення відтворювальної та стимулюючої функцій заробітної плати.[62]

- Закон України «Про охорону праці» визначає основні положення щодо реалізації конституційного права громадян на охорону їхнього життя та здоров'я в процесі трудової діяльності; регулює за участю відповідних державних органів відносини між власником підприємства й працівником з питань безпеки, гігієни праці та виробничого середовища та встановлює єдиний порядок організації охорони праці в Україні [63].
- Закон України «Про пенсійне забезпечення» гарантує всім непрацездатним громадянам України право на матеріальне забезпечення за рахунок суспільних фондів споживання наданням трудових і соціальних пенсій. Закон спрямований на те, щоб повніше враховувалась суспільно-корисна праця як джерело зростання добробуту народу й кожної людини, установлює єдність умов і норм пенсійного забезпечення працівників.[64]

До нормативно правової бази кадрового діловодства слід віднести також «Класифікатор професій ДК 003-95», затверджений Державним комітетом стандартизації, метеорології та сертифікації України [65]. Практичне вирішення всіх завдань кадрової служби не повинне суперечити основним положенням Конституції України, законодавства про працю та інших законодавчих актів України. Будь-які порушення закону у сфері працевлаштування чи звільнення працівників, оплати й охорони праці, регламентації посадових прав та обов'язків, регулювання робочого часу тощо можуть бути оскаржені в судовому порядку.

Таким чином, культура організації процесів документування передбачає дотримання певних вимог до створення документів, а також наявність в організації нормативних актів, які мають суттєве значення для забезпечення управлінської діяльності. Враховуючи, що нормативно-правові акти, які регулюють організацію діловодства в Україні, мають обмежені сфери застосування і стосуються або окремих питань роботи з документами та окремих груп документів, або певних установ, в інтересах як держави і суспільства в цілому, так і окремих громадян, необхідно забезпечити таку

культуру документування, за якої створення службової документації відбувалося б належним чином та за єдиними правилами.

Як свідчить аналіз, є достатнім арсенал наукової літератури для вивчення теоретичних засад інформаційного забезпечення управлінської діяльності підприємства, а також простеження якісних змін у документуванні на підставі наявної нормативно-правової бази.

## **РОЗДІЛ II. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ**

### **2.1. Аналіз організації документообігу підприємства у розрізі використання інформаційних технологій**

Як зазначалося, початок XXI століття означений активізацією інформаційної діяльності, набуттям інформацією стратегічного значення. Особливо велику роль, як відомо, інформація відіграє в управлінській діяльності. Тому організація раціональної роботи з документами, удосконалення інформаційно-документаційних процесів є важливим напрямом управлінської діяльності.

Управлінська інформація може розглядатись як результат спеціального технологічного процесу, що здійснюється з повідомленнями і направлений на формування нового інформаційного продукту. Такий цикл передбачає наступні стадії роботи: пошук; збір; перетворення; зберігання; передача; розповсюдження; використання.

Кожна зі стадій інформаційно-технологічного процесу ставить свої вимоги до інформаційної діяльності в цілому. Наприклад, залежно від ступеня інформаційної наповненості запиту буде змінюватись потреба у рівні підготовки кадрів та технічних засобах, що задіюються до обробки інформації. Тому така велика увага на підприємстві приділяється кадровим питанням [66].

Впливає на обсяги та режим використання ресурсів для аналітико-синтетичної обробки інформації і форма, в якій представлено дані – електронна, статистична, друкована та ін. Постійне збільшення кількості

інформації, необхідної для прийняття правильного управлінського рішення, призводить до того, що традиційні методи роботи з документами стають нерентабельними. Автоматизація документообігу, яку реалізовано на підприємстві, дозволяє збільшити продуктивність праці співробітників на 25-50%, більш ніж на 75% зменшити час на обробку документів і на 80% знизити витрати на площі для зберігання документів [67, с. 78].

Співвідношення кількості паперових і електронних документів, за даними експертів, через 5 років має бути п'ятдесят на п'ятдесят, а через 10 років — тридцять на сімдесят. Якщо кількість документів на паперових носіях в середньому за рік збільшується на 7%, то на електронних — вдвічі. Довгі роки існувала альтернатива між ручним і машинним засобами обробки інформації, а сьогодні вона зникла. [67,68].

Розглянемо специфіку організації інформаційного забезпечення управлінської діяльності підприємства. Насамперед визначимо характер документообігу, який цілком кореспондується із новітніми здобутками у цій галузі. Для початку з'ясуємо, що презентує товариство «СЕ Борднетце-Україна», яке засноване німецькою фірмою «Сумітомо Електрик Борднетце» 1 червня 2006 року. ТзОВ збудували у Тернопільському районі нову фабрику з виробництва кабельних мереж до автомобілів. «Сумітомо Електрик Борднетце ГмбХ» (попередня назва – «Фольксваген Борднетце ГмбХ») було зареєстровано 1986 року як дочірнє підприємство АТ «Фольксваген» та АТ «Сіменс». «Борднетце» у перекладі на українську означає «бортові мережі». Фірма займається виробництвом кабельних мереж до таких автомобілів марки «Фольксваген» як «Гольф», «Пасат», «Поло». Отримавши замовлення на розробку кабельної мережі для «Гольф А4», підприємство стало системним розробником і постачальником для моделей «Фольксваген», «Шкода», «Сеат», «Ауді» та мікроавтобусів «Фольксваген». Група компаній представлена 13 заводами і представництвами, які розташовані у різних країнах світу з понад 10 тисячами працівників і річним оборотом у 2006 році понад 500 млн. євро. Наявність потужної матеріально-технічної бази, потреба міжнародних

комунікацій сформувала сучасний документообіг. Комп'ютеризація документообігу на підприємстві в сучасних установах пояснюється:

- ускладненням функцій управління, зростанні кількості документів і підвищенні вимог до роботи з ними;
- зростання кількості тих, хто працює з документами;
- правила роботи як з загальною, так і спеціальною документацією не можна оформляти довільно, а у строгій відповідності до чинного законодавства [68, 74].

Забезпечення управлінського документування на підприємстві – це створення умов для оптимальної організації аналітико-синтетичної переробки інформації. ДСТУ 2732:2004 «Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення понять» визначив сутність цього технологічного процесу як «організування документообігу, формування справ, зберігання службових документів та користування ними у поточній діяльності установи» [35]. Як зазначалося, цією нормативно-правовою базою керуються на підприємстві ТЗОВ «СЕ Борднетце-Україна».

Найбільш ефективними напрямками використання новітніх технологій є:

- електронні документи готуються за правилами уніфікованих документів.
- розповсюдження інформації електронним шляхом прискорює ці процеси;
- реєстрація документів відбувається на підставі єдиних правил реєстрації. [68].

Основними цілями впровадження електронного документообігу ТЗОВ «СЕ Борднетце-Україна»: 1) зменшення трудомісткості опрацювання документів; 2) прискорення руху документів у організації; 3) підвищення ефективності управління діяльністю.

Електронний документообіг дозволяє створити в організації єдиний інформаційний простір, інтегруючи в інформаційний вузол усі документальні системи. Інтеграція здійснюється без втрати якості роботи з документами, зі збереженням традицій українського діловодства. Всі оброблювані документи зберігаються в центрі, що значно оптимізує пошук інформації для управлінської діяльності [69].

При аналізі життєвого циклу електронного документа на підприємстві чітко слідують основним вимогам, що пред'являються системам електронного документообігу:

- виконують ввід користувачів на основі організаційно-штатної структури організації;
- забезпечують єдину реєстрацію всієї вхідної кореспонденції. Включають листи і скарги громадян, з наступним направленням документів на розгляд керівництву організації або до її структурних підрозділів;
- забезпечують розділ доступу до документів на рівні окремих користувачів, за рольовим принципом і на основі ієрархічної структури організації;
- ведуть журнали реєстрації і контролю за виконанням;
- контролюють строки виконання документів, повідомляють виконавця і діловода про наближення строків контролю, про не виконання в строк документів;
- забезпечують надійне збереження документів та їх опис;
- підтримують шаблони документів, реквізити документів, проекти документів, перехресні посилання між документами;
- відслідковують документи поза системою, здійснюють виписку документів з системи;
- підтримують ієрархію документів на стадії проекту, включно з колективною розробкою;
- підтримують візування, погодження, затвердження документа;
- здійснюють рух документів – документообіг, підтримку всіх видів маршрутизації, автоматичну розсилку повідомлення, обмін повідомленнями та дорученнями всередині системи, формування реєстрів відправки в інші організації;
- ведуть класифікатори документів (за типом, видом), довідники внутрішніх та зовнішніх організацій, інші довідники;
- здійснюють жорстке розмежування повноважень в системі, підтримують ролі, здійснюють протоколювання і аудит дій користувачів;



- алгоритми шифрування при збереженні і передачі даних, цифровий підпис;
- ведуть справи, підтримують функцію списування документів у справу, передачу справи на збереження у архів;
- підтримують віддалений доступ до інформації, в тому числі територіально розділені організації;
- єдину реєстрацію всієї вихідної кореспонденції і внутрішніх документів організації;
- формують звіти, в тому числі звіти з діловодства [70].

Перевага електронного документообігу над традиційним є вагомим, бо створюються умови для контролю над рухом усіх документів, що було неможливим в умовах попереднього часу. Окрім цього реальними позитивними ознаками електронного документообігу є:

- 1) можливість вміщення в документ мультимедійних даних;
- 2) можливість використання наперед заданих форм;
- 3) висока швидкість передачі інформації за великою кількістю адрес;
- 4) економія паперу;
- 5) висока місткість архіву;
- 6) висока швидкість пошуку і одержання інформації;
- 7) можливість захисту документів від несанкціонованого доступу.

Отже, електронний документообіг — це сукупність технологій, які не тільки значно оптимізують, але й істотно змінюють роботу будь-якої організації [71]. Узагальнюючи викладене вище, визначимо переваги електронних документів, які полягають у можливості:

- 1) обслуговувати клієнта краще. При роботі з ЕД час пошуку документа набагато менший, ніж при роботі з паперовими документами.
- 2) управляти інформацією більш ефективно. Керування життєво важливими документами, збереженими в електронному вигляді, радикально поліпшується. Працівник може: одержувати доступ до документів швидше; не губити документи; перейти до засобів правильного зберігання документів; збирати, опрацьовувати документи у більшій кількості, ніж раніше, і приймати рішення швидше і

точніше; 3) захищати документи краще. Технологія дозволяє зберігати ключову інформацію на оптичних або магнітних носіях. Це відразу дає значні переваги, а саме, забезпечує: захист від втрати або ушкодження; захист від несанкціонованого доступу; 4) підвищити продуктивність праці. [68, 70, 71].

Інформатизація документообігу забезпечує вдосконалення всього комплексу процесів роботи з документацією. Разом з тим перехід на вищий ступінь культури документообігу супроводжувався попереднім вирішенням таких завдань:

1. Стандартизація управлінської документації. Правда, на підприємстві інколи спостерігається довільне використання окремих реквізитів документа (підпис, дата).

2. Важливим аспектом управлінського документування є уніфікація термінології. Для підприємства очевидні окремі недоліки у наявності мовних кліше, тому вирішення цього аспекту обробки інформації дозволить підвищити ефективність роботи.

3. На підприємстві розпочато роботу щодо встановлення відповідності змісту документів проведеним діям з метою вироблення режиму максимальної насиченості інформацією.

4. Рациональне використання площі відображення інформації, що передбачає правильне форматування тексту.

5. Створюється ситуація системності та відкритості, що забезпечує зв'язки між структурними підрозділами [68-71].

Механізм організації управлінської діяльності, її інформаційне забезпечення включає: її реєстрацію з використанням електронних реєстраційних карток, пересилання виконавцям копій документів за допомогою електронної пошти разом із зареєстрованими електронними реєстраційними картками, пошуку баз даних, перегляді редагування електронних реєстраційних карток і текстів документів відповідно до прав доступу до них користувачів, контроль за проходженням і виконанням документів, їх оформлення і передавання до архіву для подальшого зберігання [68-71].

Прикметною рисою організації документообігу на підприємстві є створення цілісної системи управління рухом документації. Основними параметрами є відкритість, керованість, модульність, розподіленість, стандартизованість. Розглянемо їх докладніше.

**Відкритість.** Система має відкриті інтерфейси для можливого доопрацювання й інтеграції з іншими системами електронного документообігу.

**Керованість.** Система підтримує будь-яку кількість користувачів, а здатність системи нарощувати свою потужність визначається тільки можливостями відповідного програмного забезпечення.

**Модульність.** Система складається з окремих модулів, інтегрованих між собою. Окремому користувачеві системи нема необхідності одразу задіювати всі компоненти системи документообігу, оскільки обсяг його завдань завжди менший.

**Розподіленість.** Архітектура систем документообігу підтримує повну взаємодію всіх розподілених структурних об'єктів, об'єднаних каналами зв'язку.

Таким чином, культура організації документообігу підприємства демонструє ситуацію, коли кожному документу створено умови для ефективного обігу, опрацювання і зберігання, що буде слугувати підвищенню ефективності менеджменту.

Створюючи електронний документ на підприємстві пам'ятають, що термін зберігання має бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, а в разі неможливості такого періоду зберігання для збереження його автентичності мають бути передбачені заходи щодо дублювання чи періодичного копіювання. У розв'язанні проблем створення і довготривалого зберігання ЕД головна увага приділяється надійності форматів та носіїв документації.

У діяльності електронної канцелярії підприємства можна виділити такі основні види роботи з документами:

Робота з власне документами. Для обробки текстових документів служать текстові процесори. Графічна інформація обробляється засобами графічних процесорів. Для обробки табличних документів слугують табличні процесори.

Окрім цього використовуються пакети прикладних програм, які забезпечують прогнозування роботи підприємства та виявлення тенденцій.

Управління документами. Передбачено, що кожний документ може характеризуватись різноманітними даними, які система може обробляти і зберігати.

Пересилання документів. Відбувається при допомозі найпростіших систем електронної пошти.

Перелічені види робіт здійснюються за допомогою спеціалізованих пакетів. Одним з таких пакетів є офісна система Microsoft Office. Всі програмні продукти цієї системи не тільки уніфікуються, а й інтегруються між собою, що дає змогу в межах вирішення ділової проблеми здійснювати інформаційний обмін незалежно від типу документа. Використання комп'ютерної техніки в електронній канцелярії підсилює роль засобів організаційної техніки, розроблених на основі новітніх досягнень електроніки, таких як: сканувальні пристрої, факс-модемні плати, копіювальні багатфункціональні машини, факсимільні апарати, слайди-принтери та ін.

Слід відзначити, що на підприємстві поставлено на належному рівні організацію документообігу відповідно до чинних нормативних документів. Виходячи з цього, документи відповідають наступним нормам:

1. достовірності;
2. переконливості;
3. належним чином відредаговані і оформлені;
4. містять конкретні пропозиції та вказівки.

Документи використовуються відповідно до функцій, які вони покликані виконувати. Сучасні вимоги до оформлення документів, зокрема організаційно-розпорядчих, зафіксовані в Державних стандартах. Крім того, у відповідності з «Примірною інструкцією з діловодства...», затвердженою Постановою Кабінету Міністрів № 1153 від 14.10.97 р., в державних установах та інших центральних і місцевих органів виконавчої влади визначається конкретний комплекс документів, передбачених номенклатурою справ та необхідних і достатніх для документування їх діяльності. Усі складові

належного рівня організації документообігу враховано на підприємстві. Відповідальність за організацію виконання документів несуть директор, керівники структурних підрозділів, зав. канцелярією.

Виконавцями є посадові особи відповідних структурних підрозділів. Оперативний контроль за строками виконання документів здійснюється канцелярією. Контролю підлягають документи, в яких поставлено завдання або які містять питання, що потребують вирішення. Обов'язковому контролю підлягає виконання законів України, указів і розпоряджень Президента України, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України, актів інших органів виконавчої влади вищого рівня. Відповідають за виконання розпоряджень особи, вказані у документі та у резолюціях керівників першими, або визначені відповідальними.

Усі розпорядження директора підприємства протягом одного дня реєструються і передаються на розгляд керівнику структурного підрозділу, а в разі їхньої відсутності – заступнику, які в резолюціях визначають конкретні доручення відповідним працівникам для організації виконання, вказують строки, підписуються в датують. Контроль за виконанням документів здійснюється за допомогою контрольних папок, контрольних карток, комп'ютера. Відповідальним за контроль працівником, розпорядження чи інший контрольний документ передається виконавцю за розпискою. В реєстраційну картку переноситься резолюція, кому і коли передано документ, відповідальний за контроль працівник стежить за своєчасним його виконанням.

На виконання розпоряджень директора, де передбачено здійснення заходів, що стосуються роботи підприємства, відділу при потребі, видаються накази начальниками структурних підрозділів не пізніше як через 10 робочих днів після одержання.

На кожне розпорядження відповідальними працівниками заповнюється контрольна картка із зазначенням, хто, коли і яке доручення повинен виконати, вони стежать за виконанням і вимагають від безпосередніх виконавців інформацію та доповідають керівництву про стан виконання.

Облік і контроль за дотриманням порядку розгляду службової кореспонденції здійснюється канцелярією. Безпосередній контроль за виконанням доручень здійснюється начальниками відділів.

Телеграми, телетайпограми, в яких порушуються питання, що потребують термінового вирішення, виконуються протягом 1-2 робочих днів, якщо в них не визначено інший термін виконання, решта – протягом 10 днів. Виконані документи формуються до справи затвердженої номенклатурою.

Діловодство на підприємстві ведеться згідно з номенклатурою справ, що вводиться в дію з 1 січня щорічно. Контроль за дотриманням єдиної системи діловодства в структурних підрозділах здійснює канцелярія. Відповідальність за стан ведення діловодства і зберігання документів у відділах та інших службах покладається на їхніх керівників.

Вся службова кореспонденція, що надходить до підприємства приймається й опрацьовується канцелярією, вводиться в базу даних електронної системи обліку та контролю і в той же день передається на розгляд керівникам згідно з розподілом обов'язків. Термінові документи реєструються і передаються на розгляд негайно. Передача документів, зареєстрованих у канцелярії, здійснюється у журналах реєстрації видачі службової кореспонденції за встановленою формою. Резолюції на документах точно визначають характер доручень, строки виконання і відповідальних виконавців, особистий підпис керівника і дату. Резолюції на документах пишуться українською мовою. Якщо питання, порушені у службовій кореспонденції, виходять за рамки одного керівника, такий документ направляється особі, яка в резолюції визначена, як відповідальна. Якщо відповідальний виконавець не вказується, ним вважається службова особа, прізвище якої стоїть в резолюції першим.

Після розгляду документів заступником директора, працівники канцелярії знімають необхідну кількість копій (по кількості виконавців) і передають у відділи виконавцям. Оригінали доручень їх відповідними документами зберігаються в канцелярії. Якщо службовий документ не повинен розмножуватися, то ознайомлення з ним здійснюють працівники канцелярії.

На кожний документ, що надійшов до підприємства, заповнюється картка встановленого зразка, де відмічається проходження і розгляд документа за допомогою персональної ЕОМ. Вся вихідна службова кореспонденція реєструється та відправляється канцелярією, яка перевіряє правильність її оформлення. Копії листів формуються в справі згідно з номенклатурою та зберігаються для передачі в архів.

Ведення журналу реєстрації вхідних телефонограм, що надходять на ім'я директора, його заступників, покладається на спеціалістів, а також на них покладається ведення журналу реєстрації вихідних телефонограм. Тексти вихідних телефонограм в обов'язковому порядку затверджуються заступниками директора за напрямком роботи. Облік і формування справ у діловодстві здійснюється за номенклатурою, що складаються канцелярією разом із керівниками структурних підрозділів та за участю працівника архіву.

Номенклатура справ структурного підрозділу погоджується із канцелярією та працівником архіву і підписується керівником структурного підрозділу. Зведена номенклатура справ райдержадміністрації підписується канцелярією та затверджується директором. Усі виконані документи, після їх оформлення в установленому порядку, формуються у відповідності з затвердженою номенклатурою. Справи формуються з оригіналів (при їх відсутності – із засвідчених в установленому порядку копій) лише виконаних документів. Невиконані документи підшивати в справи заборонено.

На всі документи постійного і тривалого зберігання, після закінчення їх діловодства, складаються описи керівниками структурних підрозділів.

Система електронного документообігу на підприємстві дозволяє [68-70]:

- надання можливості індексування і пошуку документів;
- контроль стану роботи з документом, який може знаходитись у будь-якій частині мережі установи;
- швидке визначення місцезнаходження у разі потреби;
- можливість групувати документи (зводити в один файл тексти, графіки, таблиці), формуючи певний складний документ.

Ключовими факторами оцінки комплексної системи управління документами є: простота використання й управління; вартість у розрахунку на одного користувача; технічна підтримка і навчання персоналу; підтримка кількох типів клієнтів; дотримання стандартів управління складними документами.

Документ створюють аби зафіксувати потрібну інформацію, щоб її можна було передати на відстань і використати з часом. Перший напрям застосування ПК у сфері управлінської діяльності – це створення документів, тобто фіксація інформації. Другий – засіб комунікації. Для передавання документів усередині організацій створюються локальні мережі, а зовнішнім користувачам інформацію передають через відомі мережі або через Інтернет. Третій напрям використання ПК – контроль за ходом опрацювання, реєстрування документів. Четвертий – це зберігання інформації, тобто організація збереження документів. Компактність зберігання, швидкий пошук потрібного документа, формування добірок документів заданої тематики – все це досягається завдяки створенню електронного архіву.

Упорядкування процесів документування управлінської інформації включає, окрім дотримання процедур складання документів, також і певні вимоги до їх виготовлення, що забезпечує єдиний стиль оформлення документів. Ці вимоги окреслені державними стандартами, яким керується у своїй управлінській діяльності ТзОВ «СЕ Борднетце»[74].

Так, основна вимога до шрифтів під час створювання документів за допомогою друкувальних засобів – це забезпечення можливості легкого розпізнавання і прочитання друкованих знаків. У разі підготовки документа за допомогою комп'ютера використовується шрифт розміром 12-14 друкарських пунктів і гарнітуру Times New Roman. Напівжирним шрифтом оформлюються такі реквізити документа, як «Назва організації вищого рівня», «Назва підприємства», «Назва виду документа», «Відмітка про контроль», а також звернення до адресата на початку тексту документа і розшифрування підпису у реквізиті «Підпис».



Тексти документів постійного зберігання друкують на одному боці аркуша. Документи зі строком зберігання до 5 років друкують на лицьовому і зворотному боці аркуша. Оформлюючи документи на двох і більше сторінках, друга та подальші сторінки пронумеровані. Номери сторінок ставлять посередині верхнього берега аркуша арабськими цифрами без слова «сторінка» та розділових знаків.

Серед інших особливостей оформлення документів із застосуванням інформаційних технологій, які використовують на підприємстві, можна виокремити такі як: назву виду документа завжди друкують великими літерами; розшифрування підпису (ініціал(и) та прізвище) посадової особи у реквізиті «Підпис» друкують на рівні останнього рядка назви посади у разі її розміщення на кількох рядках; максимальна довжина рядка багаторядкових реквізитів (крім тексту) не повинна перевищувати 28 друкованих знаків. Якщо заголовок до тексту перевищує 150 знаків (5 рядків), його дозволено продовжувати до межі правого берега; у разі наявності у документі кількох грифів затвердження або погодження їх розміщують на одному рівні вертикальними рядками. Перший гриф – без відступу, а другий – з відступом 104 мм від межі лівого берега [68-71].

Варто зазначити, що в роботі підприємства адаптовано використання текстових редакторів з огляду на чималу кількість документів. Серед найпоширеніших відзначимо текстовий редактор Microsoft Word, що має широкі функціональні можливості. Поряд з цим застосовується електронна таблиця Excel та система управління базою даних Access. Для оптимального використання й обробки статистичної інформації застосовано систему управління базами даними (СУБД).

Таким чином, використання електронних комунікацій в документаційному забезпеченні управління установи забезпечує умови переходу від аналізу потреб у документальній інформації до надання вільного вибору необхідних даних з інформаційного масиву і забезпечення оперативного доступу до них.

## **2.2. Специфіка документаційного забезпечення руху кадрів на підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна»**

Документаційне забезпечення руху кадрів на підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» відіграє чи не найголовнішу роль. Тому що на даний період на підприємстві працює 2668 осіб, в тому числі жінки складають 38%, а чоловіки 62%. За віковою категорією особи 30-40 рр. складають 48%, відповідно 40-50 рр. - 46%, 15-28 рр. - 6%.

Виходячи з наведених даних в процесі роботи даного підприємства виникає велика кількість документів, які створюють документообіг даного підприємства. Більшу частину від загального документообігу підприємства складають документи з кадрових питань. Це відбувається в наслідок великої плинності персоналу, яку зумовлюють певні причини виробництва та інші фактори. Також підприємство має стійку динаміку росту, тобто за рахунок розширення виробництва появляються нові робочі місця.

В умовах плинності кадрів варто відзначити таку річ як впорядкованість і регламентованість управління персоналом. В ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» кадрову політику веде відділ персоналу. Відділ персоналу поділений на чотири важливих підвідділи: підвідділ пошуку, підбору і розвитку персоналу; кадрова служба; підвідділ професійного навчання; медична служба.

Кожен зазначених підвідділів має чітко сформовані завдання та обов'язки. Відділ який займається документаційним процесом руху кадрів підприємства є кадрова служба, тобто інспектори кадрової служби. Ними ведеться облік особового складу підприємства, здійснюється організація, ведення та супровід кадрового процесу, графік надання відпусток працівникам. Саме кадрова служба займається офіційним оформленням працівників на роботу, також і їх переведенням та звільненням.

На даному підприємстві рух кадрів дуже великий, тому що прослідковується динаміка великої кількості звільнених працівників, так наприклад за один місяць (лютий, 2020 р.) звільнилося 120 працівників, прийняли 148 працівників - після місяця з них залишилося працювати 52

працівників. У цих умовах, великої плинності кадрів, потрібно кваліфіковано підходити до оформлення і ведення кадрової документації. На підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце- Україна» прийняття працівника на роботу, посаду здійснюється за такою схемою [72]:

- ✓ Заповнення анкети та подання резюме;
- ✓ Проведення первинної та вторинної співбесіди;
- ✓ Написання особистої заяви;
- ✓ Оформлення наказу;
- ✓ Заведення трудової книжки;
- ✓ Заведення особової картки;
- ✓ Відкриття рахунку працівника по заробітній платі в бухгалтерії;
- ✓ Заведення особової справи.

Насамперед презентується резюме, створюється анкета, фіксується інформація у цифровому форматі. Первинна співбесіда проводиться відповідальним менеджером по персоналу. При умові позитивного результату співбесіди проводиться тестування з метою з'ясування необхідних компетенцій. Менеджер з персоналу складає характеристики кандидатів і подає їх керівнику структурного підрозділу і забезпечує співбесіду з керівником відділу, тобто вторинну співбесіду. На вторинній співбесіді детально обговорюються умови праці, посадові обов'язки на вакантній посаді. Рішення фіксується у бланку «Підсумок вторинних співбесід». Менеджер з персоналу подає інформацію про прийняття працівника у кадрову службу. Згодом переходять до офіційного оформлення трудових відносин у кадровій службі [72].

При прийнятті на роботу на підприємство ТзОВ «СЕ Борднетце- Україна» особа підготувала такі документи: заяву, копії документів про освіту, науковий ступінь, вчене звання, підвищення кваліфікації, паспорта, військового квитка (для військовозобов'язаних), довідки про присвоєння ідентифікаційного номера, документа про надання пільг. Прийняття на роботу без подання зазначених документів не допускається.

Згідно з законодавством України про працю і Правилами внутрішнього трудового розпорядку влаштовуючись на роботу, громадяни подають письмову заяву з проханням зарахувати на певну посаду до кадрової служби підприємства [73]. Установлена нормативними правилами діловодства відповідна форма заяви пропонується кандидату.

Директор підприємства ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» також робить документальні дії – на заяві громадянина накладає резолюцію про згоду (або незгоду) прийняти на роботу, зазначаючи умови майбутньої праці. Заява стає підставою для оформлення наказу по прийняттю працівника на роботу [75]. Працівник має право реалізувати свої здібності шляхом укладення колективної угоди [75].

Прийняття на роботу оформляється наказом роботодавця. Накази оформляються фірмовому бланку або на чистому аркуші формату А-4. Наказ підготовляється інспектором кадрової служби на всіх працівників [74]. Накази оформляються не менше як у двох примірниках. Перший примірник наказу підшивається в справу, а другий примірник направляється в бухгалтерію, де відкривається рахунок на ім'я працівника по заробітній платні.

З підписанням директором підприємства наказом працівник ознайомлюється під розписку, а інспектор кадрової служби заповнює документи первинного обліку - типову форма № П-2 «Особова картка». Форма особової картки № П-2 затверджена наказом Держкомстату України від 5 грудня 2008 року №489 [76]. Особова картка з обліку кадрів містить перелік питань щодо даних працівника, його освіти, попередньої роботи, відношення до військової служби, сімейного стану тощо. При заповненні особової картки з обліку кадрів працівник повинен пред'явити оригінали, або правильно завірені копії таких документів: паспорт; трудова книжка; військовий квиток; документ про освіту (диплом, посвідчення, свідоцтво, атестат); документи про присвоєння вченого ступеня. Особова картка складається з 5 розділів, її порядок заповнення регламентується «Інструкцією по заповненню особових карток» [76].

Після заповнення особової картки інспектор робить відповідні записи в трудовій книжці, бухгалтерія відкриває особовий рахунок. Працівникам, що

стають до роботи вперше, трудова книжка оформляється не пізніше п'яти днів після прийняття на роботу.

Працівник підприємства, який виявив бажання перейти на нову посаду, заповнює «Анкету кандидата у кадровий резерв», дані з якої вносяться в електронну базу внутрішнього кадрового резерву підприємства. З кандидатом з внутрішнього кадрового резерву менеджер по персоналу проводить співбесіду з метою визначення рівня розвитку компетенції, необхідних для даної посади. Якщо кандидат володіє необхідними навичками та кваліфікаціями, переходять до оформлення на нову посаду[72]. Механізм оформлення на нову посаду здійснюється за такою аналогічною схемою. Переведення на нову посаду може бути з ініціативи самого працівника так і боку керівництва підприємства. Згідно з діючим законодавством працівника можна перевести на іншу посаду тільки в тому випадку, якщо він не втрачає в оплаті, тобто номінально переведення може означати підвищення. Переведення на посаду з меншим окладом можливе тільки в тому випадку, якщо працівник був причетний до матеріальних збитків, завданих підприємству, де він працює, або на нього заведена кримінальна справа. Переведення на іншу посаду у разі виробничої потреби, простою, заміни відсутнього працівника урегульовується статтями 32-35 КЗпП [77]. Усі переміщення фіксуються у трудовій книжці.[78].

Законодавством України передбачене право на відпустки всім громадянам України, які перебувають у трудових відносинах із підприємством. Умови, тривалість надання відпусток, державні гарантії права на відпустку встановлені статтею 45 Конституції України, Законом України «Про відпустки» [79], а також КЗпП. У Конституції України в ст. 45 записано: «Кожний, хто працює, має право на відпочинок» [57]. Це право забезпечується наданням днів щотижневого відпочинку, а також оплачуваної щорічної відпустки. Перед початком кожного року на підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» складається графік відпусток. Проект його готує кадрова служба, який попередньо погоджується з керівниками підрозділів. Графік відпусток погоджується і затверджується директором підприємства і ознайомлюється з усіма працівниками. Згідно зі ст. 4 Закону України «Про відпустки»[79] та

колективною угодою [75] встановлюються відповідні види відпусток на підприємстві ТЗОВ «СЕ Борднетце-У країна». Наказ щодо відпустки видається у двох примірниках. Один залишається у кадровій службі, другий передається до бухгалтерії. Підписується наказ директором підприємства, узгоджується з керівником відділу персоналу, менеджером по персоналу і керівником структурного підрозділу [80].

Звільнення працівника з роботи, посади може бути за ініціативою самого працівника, так і за ініціативою роботодавця. На даному підприємстві просліджується тенденція звільнення з ініціативи працівників, через певні причини умов праці та поставлених обов'язків перед працівниками. При звільненні з роботи, посади працівник мусить зазначати причину прийнятого ним власного рішення чи прохання. У разі звільнення працівника з ініціативи роботодавця, необхідно попередньо заручитися згодою профспілкового комітету, для чого до нього подається письмове звернення.

Керівник видає наказ про звільнення відповідно до чинного законодавства, робить відповідний запис у трудовій книжці і в особовій картці форми П-2. Копія наказу про звільнення направляється в бухгалтерію, де на підставі даного документа здійснюється повний розрахунок з працівником. При припиненні строку дії контракту, якщо він не переукладається надалі, також видається наказ про звільнення і здійснюються відповідні дії, пов'язані за припиненням трудової діяльності.

Припинення дії трудового договору може мати місце тільки з підстав, передбачених законами України. Припинення дії трудового договору за ініціативою власника може мати місце з підстав, передбачених статтями 40 та 41 КЗпП [77]. За ініціативою працівника трудові відносини припиняються згідно зі статтями 38 та 39 Кодексу законів про працю України [77]. У день звільнення роботодавець повинен видати працівникові копію наказу про звільнення та виплатити всі належні йому від підприємства суми. Також видати працівникові належно оформлену трудову книжку.

Трудова книжка є основний документ працівника, призначений для встановлення його загального, безперервного та спеціального трудового стажу

[40]. Відповідальність за своєчасне і правильне заповнення трудових книжок, ведення їх обліку, зберігання і видачу покладається на спеціально уповноважену особу кадрової служби ТЗОВ «СЕ Борднетце-Україна» – старшого інспектора кадрової служби. За порушення встановленого порядку ведення обліку, зберігання і видачі трудових книжок керівник відділу персоналу і старший інспектор несе дисциплінарну відповідальність. Для даного підприємства характерним є великий обіг та оформлення трудових книжок.

Трудова книжка є основним документом про трудову діяльність працівника. На підприємстві ТЗОВ «СЕ Борднетце-Україна», кадрова служба в своїй діяльності щодо ведення трудових книжок, тобто питань які пов'язані з порядком ведення трудових книжок, їх зберігання, постачання і обліку керується ст. 48 КЗпП України та «Інструкцією про порядок ведення трудових книжок працівників», затвердженою спільним наказом Міністерства праці України, Міністерства юстиції України та Міністерства Соціального захисту населення України від 26 березня 1996 р. №26 з послідуочими змінами і доповненнями [81]. Коли на даному підприємстві особа працює за сумісництвом, трудова книжка ведеться тільки за місцем основної роботи.

Працівники, при оформлені на роботу на підприємство ТЗОВ «СЕ Борднетце-У країна», повинні особисто подати інспектору кадрової служби трудову книжку, оформлену в установленому порядку. Особи, які приймаються на роботу вперше, отримують трудову книжку на підприємстві, також повинні пред'явити паспорт, диплом або інший документ про освіту чи професійну підготовку, інші передбачені законом документи. Заповнення трудової книжки вперше провадиться інспектором кадрової служби не пізніше тижневого строку з дня прийняття на роботу. Після зазначення дати заповнення трудової книжки працівник своїм підписом завіряє правильність внесених відомостей. Першу сторінку (титульний аркуш) трудової книжки підписує інспектор кадрової служби даного підприємства, відповідальний за видачу трудових книжок, після цього ставиться печатка підприємства, на якому вперше заповнювалася трудова книжка. Записи в трудовій книжці про прийняття на роботу, переведення на

іншу постійну роботу або звільнення, а також про нагороди та заохочення зносяться інспектором кадрової служби після видання наказу, але не пізніше тижневого строку, а при звільненні — у день звільнення і повинні точно відповідати тексту наказу. Записи в трудовій книжці нумерують арабськими цифрами (число і місяць двозначними). Запис про звільнення та відомості про нагородження і заохочення засвідчують відбитком печатки [82].

В разі переведення працівника на іншу постійну роботу, чи посаду в межах підприємства ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» оформляється в такому самому порядку, як і прийняття на роботу.

До трудової книжки згідно з підпунктом 2.2 «Інструкції з ведення трудових книжок» вносяться відомості про нагородження і заохочення, про нагородження державними нагородами України та відзнаками України, заохочення за успіхи в роботі та інші заохочення відповідно до чинного законодавства України [81].

Записи про премії, що передбачені системою заробітної плати або виплата яких має регулярний характер у трудових книжках не робляться.

Усі записи в трудовій книжці про нагороди та заохочення вносяться інспектором кадрової служби після видання наказу, але не пізніше тижневого строку, і повинні точно відповідати тексту наказу.

На підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» працівникам, які успішно й сумлінно виконують свої трудові обов'язки, надаються у першу чергу переваги та пільги в галузі соціально-культурного обслуговування (путівки до санаторіїв та будинків відпочинку, поліпшення житлових умов тощо). Таким працівникам надається також перевага при просуванні по роботі.

У разі звільнення працівника з підприємства ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» всі записи про роботу і нагороди, що внесені до трудової книжки за час його роботи на підприємстві, засвідчуються підписом інспектором з кадрів та засвідчується печаткою. Записи про причини звільнення у трудовій книжці мають точно відповідати формулюванням чинного законодавства і містити посилання на статтю, пункт закону [82].



На підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» в більшості випадків звільнення відбувається з ініціативи працівника. При звільненні кадрова служба підприємства ТзОВ «СЕ Борднетце- Україна» видає працівникові його трудову книжку в день звільнення із внесеним у неї записом про звільнення.

Трудові книжки є цінними документами. Тому на підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» ведеться їх суворий облік у відповідній документації: книзі обліку бланків трудових книжок і вкладишів до них та книзі обліку руху трудових книжок і вкладишів до них. Книга обліку руху трудових книжок і вкладишів до них затверджена наказом Мінстату України від 27 жовтня 1995 року №277.

Ще одним важливим документом, що забезпечує документообіг руху кадрів є особова справа. Особова справа - це сукупність документів, які містять найповніші відомості про працівника і характеризують його біографічні, ділові, особисті якості. Вона займає основне місце у системі персонального обліку працівників [83].

Порядок ведення особових справ на підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» регулюється низкою нормативно-законодавчих актів серед яких: Примірна Інструкція з діловодства, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 року, № 1153; Методичні рекомендації щодо застосування Порядку ведення особових справ державних службовців в органах виконавчої влади та зразків оформлення документів особових справ; Постанова Кабінету Міністрів України від 25.05.98 № 731 «Про затвердження Порядку ведення особових справ державних службовців в органах виконавчої влади».

У практичній роботі використовуються Методичні рекомендації щодо застосування «Порядку ведення особових справ державних службовців в органах виконавчої влади», затверджені наказом начальника Головдержслужби від 5 липня 1998 року № 24 з доповненнями, внесеними наказом Головного управління державної служби України від 12 грудня 2000 року № 73, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 27 грудня 2000 року за № 956/5177 [84].

Для того, щоб правильно і вчасно прийняти рішення з будь-якого питання керівнику установи необхідно володіти інформацією про стан особового складу та рух кадрів. Чітка організація обліку особового складу є необхідною передумовою успішної аналітичної і оперативної роботи з кадрами.

На підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» оформлення справ безпосередньо здійснюють працівники кадрової служби. У кадровій службі іформують особові справи на керівника підприємства, його заступників, начальників відділів, їхніх заступників, матеріально відповідальних осіб, спеціалістів та інших працівників. Провадження особових справ регламентується нормативними актами кадрової служби.

На кожного працівника підприємства у кадровій службі формують особову справу. До неї заносять документи, що їх складає чи заповнює працівник при вступі на роботу, копії документів про освіту, витяг з наказу про зачислення на роботу та інші документи по особовому складу, що стосуються даного працівника.

В особових справах працівників підприємства ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» документи групують у хронологічному порядку в міру їх поповнення [85].

Документи особової справи містять інформацію не лише про прийняття, переведення та звільнення працівника, а й про його вік, освіту, трудовий стаж, сімейний стан, багато інших відомостей про його життя та діяльність. Оскільки справа є документом тривалого зберігання, її вкладають у тверду обкладинку [85]. Основним документом в особовій справі працівника є особовий листок з обліку кадрів. Особовий листок з обліку кадрів містить перелік питань щодо даних працівника, його освіти, попередньої роботи, відношення до військової служби, сімейного стану тощо. Цей документ є узагальненням автобіографічних даних майбутнього працівника. Додаток до особового листка з обліку кадрів служить для внесення змін, які відбулися після заповнення особового листка і оформляється інспектором кадрової служби, при прийнятті працівника на роботу на аркуші паперу формату А4 [86]. Інспектор кадрової служби обов'язково звіряє правильність записів в особовому листку з обліку

кадрів з наявними документами. Усі записи обов'язково підтверджуються відповідними документами. Записи робиться регулярно, зразу після того, як відбулися зміни в облікових даних працівника. Тому що, недотримання цих вимог знижує значення документа і рівень правдивості відомостей особової справи взагалі.

Обов'язковим реквізитом додатка до особового листка з обліку кадрів є позначки про проведення перевірок наявності змін в особовій справі працівника. Позначки розміщуються на зворотному боці документа після інших відомостей і складаються з напису: «Особова справа перевірена». Нижче ставиться дата і підпис особи, відповідальної за ведення особових справ з обліку кадрів [84].

Крім заяви працівника та наказів директора підприємства до особової справи долучаються й інші документи, зокрема такі, як: автобіографія, характеристика, рекомендаційні листи, а також копії отриманих документів.

Доступ до особових справ на ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» обмежений. Вони знаходяться на особливому зберіганні нарівні з секретними документами.

На підставі документів, що групуються в особовій справі, вивчаються та використовуються управлінські кадри. За матеріалами особової справи вирішуються питання використання працівника на роботі, присвоєння спеціальних, почесних, нагороджування, а також обчислення трудового стажу для виплати надбавок чи призначення пенсії.

Одним з основних завдань кадрової служби ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» є надійне та раціональне зберігання кадрової документації згідно з встановленими законом термінами. Документи відділу кадрів з часу їхнього створення (надходження) і до передачі в архів зберігають у кадровій службі. Після виконання документів їх групують у справи згідно з номенклатурою справ.

Кадрову документацію за термінами зберігання розрізняють на [87]: документи постійного зберігання; документи тривалого зберігання (понад 10 р.); документи тимчасового зберігання (до 10 р.). Документи тимчасового зберігання, сформовані у справи, не підшивають, їх аркуші не нумерують, а

елементи оформлення обкладинки не уточнюють. Видавання справ у тимчасове користування іншим структурним підрозділам підприємства здійснюється з дозволу керівника підприємства.

Номенклатуру справ кадрової служби розробляє керівник цієї служби, а в разі його відсутності — інший працівник, до обов'язків якого належить ведення кадрового діловодства (інспектор з кадрів, старший інспектор з кадрів).

Номенклатуру справ кадрової служби складають на кожний календарний рік у трьох примірниках. Перший примірник зберігається в кадровій службі, другий — передається до архівного підрозділу, третій (робочий) — використовується для формування справ і пошуку потрібного документа.

Номенклатура справ кадрової служби розробляється відповідно до форми, встановленої постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади» від 17 жовтня 1997 року № 1153 та затвердженої наказом Державного комітету архівів України «Про затвердження Правил роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій» від 16 березня 2001 року № 16, що містить п'ять граф [30].

Формування справ — це групування виконаних документів у справи відповідно до номенклатури. На кожну справу, що зазначена в номенклатурі, на початку року заводиться папка, на обкладинці якої зазначається назва підприємства, кадрової служби, заголовок справи, індекс і строк зберігання. Справа вважається заведеною після включення в неї першого документа.

До папки вміщують документи, які за своїм змістом відповідають заголовку справ на обкладинці. Перед включенням документа до справи перевіряється правильність оформлення та наявність реквізитів документа (підписів, віз, грифів, дати). Розкладання документів по папках здійснюється щоденно. У кінці кожної справи на окремому чистому аркуші робиться запис із зазначенням кількості пронумерованих аркушів або карток (цифрами і літерами).

Накази формуються у справі відповідно до строків їх зберігання та видів. Номенклатурою справ кадрової служби ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» передбачено три справи для формування наказів з кадрових питань: про прийняття, про переведення на іншу роботу, про звільнення, про роботу за сумісництвом, про суміщення посад, про надання матеріальної допомоги про заохочення; накази про надання відпусток; накази про відрядження працівників та накази про накладання дисциплінарних стягнень.

Так як створення наказів про накладання дисциплінарних стягнень є на даному підприємстві незначної кількості, їх дозволяється вести разом з наказами про відрядження. Однак не дозволяється ведення разом в одній справі наказів із різними строками їх зберігання, особливо тимчасового і тривалого строків зберігання. До справи долучається оригінал наказу з кадрових питань, а копія наказу передається до бухгалтерії підприємства й у разі потреби — працівнику, відповідальному за облік робочого часу. Засвідчені копії деяких наказів, а саме про, переведення, переміщення, звільнення долучаються до особових справ.

Також, як уже зазначалося, дане підприємство веде документацію в електронному вигляді, то, згідно зі статтею 13 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 року № 851-IV, строк зберігання електронних документів на електронних носіях інформації є не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері [12].

Оперативне зберігання електронних документів здійснює кадрова служба, у якому ці документи перебували на виконанні. Електронні документи формуються в електронні справи відповідно до затвердженої номенклатури справ установи. Групування електронних документів у справи здійснюється за тим самим порядком, що й для документів із паперовими носіями. Головними чинниками формування електронної справи є строки зберігання і тематика інформації електронних документів. Вимоги до забезпечення захисту електронних документів формуються для кожної автоматизованої системи

окремо відповідно до вимог нормативно-правових актів у сфері захисту інформації.

Електронні справи тимчасового зберігання (до 10 років включно) перебувають на оперативному зберіганні в структурному підрозділі. На них не складають описи справ. Після закінчення строку їх зберігання вони знищуються в установленому порядку.

Електронні справи постійного, тривалого (понад 10 років) зберігання перебувають на оперативному зберіганні протягом двох років, після чого передаються до архівного підрозділу установи. Раціональна система зберігання забезпечує не лише цілісність у зберіганні документів протягом встановлених законом термінів, а й можливість користування ними у будь-який момент для отримання різноманітних довідок.

Отже, ефективність процесів створення, зберігання документації на підприємстві ТЗОВ «СЕ Борднетце-Україна» займає чільну нішу у діловодстві підприємства в цілому. Документування процесу руху кадрів є однією з найбільш важливих функцій кадрової служби підприємства ТЗОВ «СЕ Борднетце-Україна». Через певні умови праці та інші фактори виникає велика плинність кадрів на даному підприємстві, спостерігається масове звільнення працівників за власним бажанням, що супроводжується виникненням великої кількості документів з кадрових питань, які документують процес прийняття, переведення, звільнення з роботи, посади та надання відпусток, оформлення відряджень працівників даного підприємства. Правильна організація, оформлення та зберігання документації має вирішальне значення для дотримання конституційних прав громадян на працю та соціальне забезпечення та є необхідною умовою ефективної управлінської діяльності.

## **РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТЗОВ «СЕ БОРДНЕТЦЕ-УКРАЇНА»**

### **3.1. Оптимізація інформаційного забезпечення роботи кадрових служб**

З розвитком і ускладненням виробництва, прискоренням науково-технічного прогресу змінюються вимоги до управління кадрами. Підвищуються вимоги до професійної підготовки робітників та службовців, до рівня їхньої кваліфікації. Означені вектори управлінської діяльності відносяться до області кадрової роботи, то одночасно розширюються функції кадрових служб підприємстві, належного рівня потребує ведення кадрової документації.

Значну частину кадрової роботи на підприємстві, яка передбачає визначення відповідності рівня кваліфікації займаним посадам веде керівник відділу персоналу. Але основну роботу з процесами створення кадрової документації покладається на інспекторів кадрової служби.

Проаналізувавши кадрову документацію підприємства ТЗОВ «СЕ Борднетце-Україна» і роботу в цілому кадрової служби, можна сказати що є багато позитивних моментів, які є запорукою успішної діяльності підприємства. На даному підприємстві визначальною рисою роботи кадрів є чіткість, належна

організація інформаційного забезпечення у формі посадових інструкцій у тому числі. На підприємстві основним нормативно-методичним документом, що базується на використанні нових технологій, є «Інструкція з діловодства», доповнювана альбомом уніфікованих форм документів, інструкцією з організації роботи з документами, що містять комерційну таємницю, а також номенклатурою справ.

Вдосконалення кадрової документації потрібно здійснювати головним чином шляхом її уніфікації та стандартизації, що не тільки зменшує матеріальні й часові витрати та забезпечує інформативність документації, а й закріплює у вигляді нормативних вимог найбільш важливі рішення, в тому числі завдяки можливостям застосування засобів комп'ютерної техніки [86].

Варто зазначити, що проблема уніфікації документаційного забезпечення роботи кадрової служби є надзвичайно актуальною, оскільки про це свідчать численні семінари і наради з керівниками структурних підрозділів, а також періодичне проведення тренінгових занять з працівниками, що забезпечують діловодні процеси у контексті вивчення змісту стандарту працівниками структурних підрозділів та впровадження досвіду його застосування.

Важливим кроком є також стандартизація кадрових документів. На цьому етапі активно проводиться робота, оскільки це виглядає дуже зручно, бо заповнюється змінна частини. У такий спосіб значно зменшується час на підготовку документів, опрацювання та сприйняття інформації.

Удосконалення процесу стандартизації кадрового діловодства на практиці сприятиме чіткості організаційно-управлінської роботи й підвищуватиме ефективність виконання управлінських рішень. І тому, раціоналізація документообігу є одним із важливих критеріїв успішного функціонування підприємства.

Оскільки документування залишається одним із основних засобів реалізації управлінських функцій, то при уніфікації кадрової документації встановлюється чітка відповідність між управлінською функцією та змістом документа, що її презентуватиме [86].



Позитивним є те, що кадрова служба ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» систематично планує свою роботу, веде самостійне діловодство. Але для запобігання помилок при заповненні трудових книжок, оформлені на роботу потрібно розробити штампи встановлених зразків документів.

Варто наголосити, що сучасні напрямки удосконалення документаційного забезпечення управління невіддільні від впровадження здобутків новітніх технологій в сфері управління. Важливе значення має є автоматизація документообігу, що сприяє зменшенню тривалості руху документів, оперетавному контролю, концентрує діяльність структурних підрозділів, забезпечуючи їх чітку взаємодію. Для ТзОВ «СЕ Борднетце-У країна» важливим є автоматизація діловодних процесів [73].

На підприємстві функціонує програма «Кадри», яка призначена для автоматизації ведення обліку персоналу підприємства. Програма «Кадри» має широкий спектр функціональних можливостей, охоплює весь комплекс задач, що виконує кадрова служба, та дозволяє автоматизувати всю її роботу. Із програмою «Кадри» можна легко вести облік усіх даних про співробітника, структурованих за змістовними розділами [88,61-62].

Нововведенням є автоматизований режим створення графіку відпусток, реалізований в Програмі «Кадри», допомагає значно скоротити час на цю операцію. Програма «Кадри» формує штатний розпис із врахуванням нормативної кількості робітників. Також, програма містить повний нормативний класифікатор професій в останній його редакції. За допомогою Програми «Кадри» можна вести облік медичних довідок та автоматично контролювати їхні терміни.

Основною перевагою даної програми є можливий друк та експорт в інші формати (ХЬ8, ООС, РОР тощо) регламентованих та інших звітів. Наведемо їхній не повний перелік: особисту картку робітника; накази про прийняття на роботу та переведення на іншу посаду; накази про заохочення та стягнення; звіт про укладені трудові договори; накази про звільнення з роботи; накази про надання відпустки та відкликання з відпустки; регулярні звіти до центру зайнятості (форма №3, 4, 5 ПН); вибірки працівників за будь-яким параметром

(наприклад за віком дітей, за віком робітників, днем народження, пільговою категорією, посадою, дільницею, звільнених та прийнятих тощо); довідки з місця роботи.

Таким чином, оцінка стану функціонування системи кадрового діловодства дозволяє стверджувати про достатньо високий рівень оволодіння інформаційними технологіями в управлінській діяльності, існування відпрацьованої системи руху кадрових документів та її відповідність нормативно-правової базі сучасного документообігу в установі та державним стандартам. До рекомендацій можемо віднести потребу приділяти більшу увагу стандартизації та уніфікації ділових документів.

### **3. 2. Найближчі перспективи організації інформаційного забезпечення управлінської діяльності**

Комп'ютеризація процесу управління забезпечує без паперовий документообіг та значне скорочення в оперативній управлінській роботі кількості традиційних документів – довідкових, поточних, звітних, інформаційних та ін. Одночасно в мінімальному обсязі зберігаються найважливіші управлінські документи на паперовій основі (накази, плани, звіти тощо), що мають юридичне значення і потребують постійного зберігання в архівах [88].

Слід звернути увагу на те, що для даного підприємстві відсутній архів, але розпочалася робота над його створенням. Сформована експертна група і запрошений архіваріус з державного архіву, проводиться експертиза цінності документів та опис справ. На даний період стоїть питання в облаштуванні приміщення під архів і ведеться розробка нормативно-правових документів. Основні засади щодо організації архівної справи на підприємствах визначено Законом України «Про Національний архівний фонд й архівні установи», зокрема в статтях 31-32 [87].

Підприємство керується «Правилами роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і

організацій» [46]. Тому складовими частинами є закінчені у поточному діловодстві документи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання); особові архівні документи (це, як правило, документи, створені кадровими службами: накази з особового складу, особові картки, особові справи, трудові книжки тощо) та бухгалтерією: розрахунково-платіжні відомості, особові рахунки); довідковий та обліковий апарат до документів архіву (описи справ постійного, тривалого зберігання, з особового складу, акти про вилучення документів для знищення; картотеки тощо). За рішенням керівництва підприємства до архіву можуть передаватися документи тимчасового строку (до 10 років) зберігання.

На архів покладаються такі завдання [46]: приймання документів до архіву; зберігання архівних документів; контроль стану зберігання та правильності оформлення документів у структурних підрозділах (разом зі службою діловодства); участь у складанні та погодженні номенклатури справ, контроль за правильністю зазначення строків зберігання документів відповідно до Переліку типових документів; перевіряння відповідності формування документів у справи затвердженій номенклатурі; організація користування архівними документами, видавання архівних довідок, архівних копій, витягів громадянам і юридичним особам; взаємодія з державними архівними установами з питань архівної справи, забезпечення збереженості документів, їхньої підготовки до подальшого їх зберігання та знищення.

Щорічно на підприємстві провадиться експертиза цінності документів. Ця функція виконується постійно діючою експертною комісією разом із особою, відповідальною за архів. За результатами експертизи цінності складаються описи справ і акти про вилучення документів для знищення.

Особливо хотілося наголосити на обов'язковості наявності опису справ з особового складу. Такий наголос зроблено не випадково, адже при початковій стадії функціонування підприємства, відсутності працівників із належною освітою, цей аспект обробки документів на його завершальній стадії не завжди брався до уваги. Як засвідчує аналіз, робота у цьому напрямку ведеться у відповідності до норм і вимог законодавства.

На даний період підприємство стикнулося з проблемою неухильного зростання обсягів паперових документів в структурних підрозділах, в тому числі і в кадровій службі. Тому було вирішено про створення архіву, але з часом виникнуть труднощі доступу до паперових архівів, тобто збільшується час пошуку документів і, як наслідок, вимушених простоїв окремих виконавців і цілих підрозділів. Найбільш ефективним рішенням цієї проблеми є конвертування всієї документації підприємства (або, принаймні, найбільш актуальної її частини) в електронний вид і створення електронного архіву. Саме електронні архіви стають сьогодні необхідною умовою ефективної інформаційної підтримки роботи сучасного підприємства.

Переваги створення електронного архіву на підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» [89-91]:

- ✓ найголовнішою складовою оптимізації документальної діяльності у цьому напрямку є динамічність і оперативність;
- ✓ можливість пошуку документів за допомогою рубрикацій;
- ✓ можливість пошуку за змістовою формою документів;
- ✓ надійність системи, що відповідно характеризує її як якість, оскільки документи можуть перебувати у електронній формі вічно;
- ✓ зменшення кількості обігових документів на паперових носіях, при цьому збереження доступу до інформації;
- ✓ оптимізація управлінської діяльності, що полягає у одночасному використанні різних споживачів інформації та можливість прийняття оптимальних рішень;
- ✓ можливість швидкого доступу до документів з територіально віддалених підрозділів і філій, а також для співробітників у відрядженні;
- ✓ формування звітів про роботу користувачів з електронним архівом;
- ✓ економія затрат праці, площі.

Для підприємства ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» пропонується створення електронного архіву на основі HummingbirdEnterprise, оскільки це надійна система для гнучкого управління інформаційною діяльністю. Наявність

механізмів кластеризації і балансування навантаження допоможе реалізувати вимоги до електронного архіву великої, територіально- розподіленої структури.

Електронний архів стане необхідною і важливою умовою забезпечення інформаційної діяльності підприємства. Електронний архів оптимально буде вирішувати задачі збереження документів, при умові надійності і оперативності доступу до інформації і наявності можливості одночасного використання документа декількома співробітниками. Співробітники підрозділів у будь-який момент можуть одержати його електронну копію. Паперовий оригінал при цьому буде залишається в оперативному архіві централізованої служби, звідки після закінчення визначеного терміну він передається безпосередньо в централізований архів організації. Така форма організації управлінського документування знизить можливість втрати документів і створить умови економії часу на пошук необхідної інформації [92].

Використання HummingbirdEnterprise дозволить підприємству скоротити час пошуку, сортування, поширення документів. У контексті проведення ефективної міжнародної співпраці, організації зовнішньо економічних зв'язків вагомим є фактор опрацювання великий набору інформаційних джерел, незалежно від формату даних, забезпечення високого рівня безпеки важливої інформації при прозорому доступі для авторизованих користувачів, можливістю повного відновлення інформації у результаті збоїв. Система електронного архіву дозволить витягати, фільтрувати й обробляти дані з будь-яких корпоративних джерел, включаючи ERP-системи, CRM, білінгові, банківські, виробничі та інші. HummingbirdEnterprise дасть змогу забезпечити доступ до всіх джерел інформації через єдиний користувальницький інтерфейс, створювати звіти та автоматизувати колективну розробку документів і поширення.

Ключовими перевагами HummingbirdEnterprise [92]:

- ✓ Насамперед це єдина основа, що зв'язує у цілісність усі корпоративні інформаційні ресурси, створюючи уоми для інтеграції частин. HummingbirdEnterprise дозволяє максимально концентрувати інформацію для пошуку та прийняття управлінських рішень.

- ✓ Наявність підтримки різноманітних типів документів забезпечує і підтримку широкого кола додатків. Наприклад, HummingbirdEnterprise наповняє внутрішнім змістом процеси управління документами, публікацію і управління вмістом веб, операції, зв'язані з електронною комерцією, корпоративні інформаційні портали, системи управління взаєминами з замовниками і додатки для самостійної роботи.
- ✓ Рішення одного постачальника, таке як HummingbirdEnterprise, створює умови для економії витрат, зв'язані з розумінням, розгортанням, інтеграцією, відновленням і підтримкою безлічі продуктів.
- ✓ Єдина точка входу в систему для користувачів виключає необхідність знати місцезнаходження потрібних документів, а також прискорює навчання користувачів.
- ✓ Hummingbird Enterprise містить усі технології, зв'язані з управлінням документами і бізнес-процесами, тому створено умови для максимально простого та ефективного управлінського документування.
- ✓ Система електронного архіву створює умови для легкої інтеграції складових від різних постачальників, що відповідно формує економічні умови праці. Продукти Hummingbird прості у впровадженні і підтримці, а також в інтеграції з такими системами, як ERP і CRM [92].

На наш погляд на підприємстві слід керуватися такими правилами порядку комп'ютеризації діяльності архіву:

1. Комп'ютеризація діяльності архіву здійснюється шляхом розроблення і експлуатації інформаційної системи, що базується на використанні комп'ютерних засобів опрацювання великих обсягів документної інформації.
2. Створення інформаційної системи архіву передбачає розроблення технічного проекту, належного інформаційного забезпечення, програмного забезпечення, відповідної супровідної документації.
  - 2.1. У технічному завданні вказуються мета і завдання створення інформаційної системи, вимоги до системи, функціональні параметри інформаційного, програмного, технічного, лінгвістичного та організаційного

забезпечення, документації на методику створення інформаційної системи та терміни їх виконання, безпосередніх виконавців.

2.2. Під час розроблення інформаційного забезпечення визначається склад, структура і способи організації баз даних в інформаційній системі, вимоги до інформаційної сумісності із суміжними інформаційними системами, можливості застосування уніфікованих документів і класифікаторів, що адаптовані для архіву, склад та структура вихідних форм документів.

2.3. Програмне забезпечення інформаційної системи має базуватися на типових пакетах прикладних програм. Програмне забезпечення повинно давати можливість виконувати операції введення, коригування, реорганізації, збереження, експорту та імпорту даних, представлених в текстових форматах, пошуку інформації за запитом користувачів та її виведення на екран дисплею, на паперовий носій або у файл, захисту інформації від несанкціонованого доступу та її передавання в локальну комп'ютерну мережу архіву, інші галузеві інформаційні системи та мережу Інтернет [93].

2.4. До складу експлуатаційної документації інформаційної системи входять загальне описання технології механізму обробки інформації та її збереження.

3. Інформаційна система вводиться в експлуатацію наказом директора архіву, в якому визначається головні дійові особи, що забезпечують її експлуатацію.

4. Представлення архівної інформації в мережі Інтернет.

4.1. Для представлення інформації про систему архівних установ і національні архівні інформаційні ресурси Держкомархівом України, іншими архівними установами та архівами створюються і підтримуються відповідні веб-сайти або сторінки на сайтах інших юридичних осіб.

4.2. Авторські права на інформацію, подану на веб-сайтах, визначаються відповідно до законодавства про авторське право і суміжні права.

4.3. Регламент веб-сайтів затверджується Держком архівом України.

4.4. Обов'язковими елементами структури веб-сайту архіву є історична довідка, дані про склад і зміст фондів, перелік та характеристика основних фондів, інформація про унікальні та особливо цінні документи, характеристика

довідкового апарату відомості про режим роботи архіву і читального залу та порядок доступу до документів.

4.5. Веб-сайт вводиться в експлуатацію наказом директора архіву [93].

Таким чином, ділове документування на сучасному етапі розвитку науково-технічного прогресу повинне орієнтуватися на нову інформаційну технологію. Нова інформаційна технологія ґрунтується на автоматизації контрольної праці, масовому створенні автоматизованих міні- і макро ЕОМ, що дозволяє формувати локальні банки даних, скорочує тим самим кількість документів, що знаходиться в обігу. Хоча нова інформаційна технологія передбачає заміну паперового документа машинним носієм інформації, проте справу слід розглядати таким чином, що управлінський документ як такий не ліквідується, а замінюється непаперовою машинною формою. Крім того, паперовий документ зберігається у іншому ряді випадків в силу традицій, що склалися в діловій практиці.



## **Висновки**

Отже, на основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки.

Підприємство є порівняно новим на ринку послуг в Україні, тому для належної організації управлінського документування потрібен був час. З огляду на те, що організація управлінської діяльності належить до винятково актуальних завдань, і є безпосереднім важелем, що створює конкурентні переваги підприємства, ми намагалися детально простежити цей шлях і встановити співмірність чинному законодавстві та методичним нормам. Оскільки основою управлінської діяльності в умовах побудови інформаційного суспільства є її документаційне забезпечення, що передбачає сукупність форм документів, нормативно-правової бази та ступені застосовуваності новітніх технологій, тонами сконцентровано увагу на цих складових.

Вихідною умовою для оцінки цих процесів є теза про те, що прискорення науково-технічного прогресу пред'являє високі вимоги до інформаційного забезпечення органів управління. Ефективність цього виду діяльності, що ставить своєю метою підготовку й обґрунтування управлінських рішень, багато в чому визначає ефективність менеджменту в цілому. Підвищення ефективності використання інформаційних систем досягається шляхом наскрізної побудови і сумісності інформаційних систем, що дозволяє усунути повтори і забезпечити багаторазове використання інформації, визначити і реалізувати інтеграційні зв'язки, підвищити ступінь використання інформації. Інформаційне забезпечення дозволяє: поширення інформації, тобто представлення користувачам інформації, необхідної для рішення управлінських, науково-виробничих і інших питань, що виникають у процесі діяльності; створення найбільш сприятливих умов для ефективного поширення інформації. Зміст

кожної конкретної інформації визначається потребами управлінських складових і прийнятих управлінських рішень.

Як засвідчує проведений аналіз, основними вимогами для інформаційного забезпечення управлінської діяльності є її цілісність, вірогідність, контроль, захист від несанкціонованого доступу, єдність, гнучкість, стандартизація, уніфікація, адаптивність.

Інформаційне забезпечення управлінської діяльності передбачає наявність такого поняття як інформаційна система, що є взаємозв'язаною сукупністю засобів, методів і персоналу, використовуваною для зберігання, оброблення та видачі інформації з метою вирішення конкретного завдання.

Сучасне розуміння інформаційної системи передбачає використання комп'ютера як основного технічного засобу сприйняття, обробки, поширення, збереження інформації. Комп'ютери, оснащені спеціалізованими програмними засобами, є технічною базою та інструментом інформаційної системи.

Так, аналізоване підприємство вже тривалий час використовує власну комп'ютерну мережу, причому комп'ютери встановлені в кожному управлінському відділі, крім того комп'ютерна обробка інформації застосовується в відділі маркетингу, в лабораторіях підприємства, у юридичному бюро. Сервісне обслуговування комп'ютерної мережі підприємства проводить інформаційно-обчислюваний центр. Вся бухгалтерія дійсно проводиться за допомогою прикладної системи 1С: Бухгалтерія, але досі ще не застосовується системи електронного зв'язку з банком — система клієнт-банк. Облік товарів, що надходять та вибуває з підприємства теж проводиться за допомогою програмного забезпечення 1С: Склад.

Позитивним кроком вперед за останні роки можна назвати підключення підприємства до всесвітньої мережі Internet. Це дало змогу працівникам усіх структурних підрозділів отримувати більше інформації про сучасний стан на ринку, сучасні методи та тенденції просування товарів на ринок — загалом збільшило доступ інформації, яка застосовується в управлінні, тобто процесі розроблення та прийняття рішень.

Прикметною рисою забезпечення управлінської діяльності документообігу ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна» впровадження електронного документообігу, основними цілями якого стало: 1) підвищення ефективності управління діяльності; 2) прискорення руху документів у організації; 3) зменшення трудомісткості опрацювання документів. Система електронного документообігу для функціонування такого підприємства із наявними структурними частинами у геополітично віддалених точках створює оптимальні умови для управлінської діяльності.

Нами доведено, що електронний документообіг дозволяє створити в організації єдиний інформаційний простір, інтегруючи в інформаційний вузол усі документальні системи. Інтеграція здійснюється без втрати якості роботи з документами, зі збереженням традицій українського діловодства. Основа подібної інтеграції — надійне збереження документів і тісний контакт взаємодіючі із системами документообігу. Всі оброблювані документи зберігаються в єдиному сховищі, що дозволяє забезпечити оптимальний пошук і фільтрацію інформації при підготовці управлінських рішень.

Таким чином, електронний документообіг значно оптимізував, істотно змінив роботу підприємства. Узагальнюючи викладене вище, визначимо переваги електронних документів, які полягають у можливості: насамперед, обслуговувати клієнта краще, адже час пошуку документа, а отже й час реакції на запит, набагато менший, ніж при роботі з паперовими документами. Ще одними позитивним моментом є можливість управляти інформацією більш ефективно. Це пов'язано із одержанням доступу до документів швидше; виключена втрата документів; створено умови для правильного зберігання документів; є нагода обробляти інформацію у більшій кількості. Використання інформаційних технологій в управлінській діяльності дозволяє створювати надійну систему захисту, що в кінцевому рахунку сприятиме якості системи загалом, як і підвищенню продуктивності праці зокрема.

Проведений аналіз засвідчив використання інформаційних технологій у такій важливій ланці управлінської діяльності як управління персоналом. Зокрема програма «Кадри» дозволяє ефективно використовувати наявну

інформацію із обігу кадрів, динамічно реагувати на вакантні місця в установі, уніфікувати кадрове діловодство, що ведеться згідно сучасної нормативно-правової бази. Варто підкреслили, що у зв'язку із умовами праці спостерігається великий відсоток плинності кадрів та понад 76% документації із кадрових питань у загальному обсязі документообігу. Нам з'ясовано, що на організаційному, початковому етапі створення підприємства мали місце окремі недоліки щодо оформлення особових справ, їх поступлення у архів, на сьогоднішній день уніфікації потребують окремі складові документів кадрового діловодства, адже ця діяльність охоплює питання документування та організації роботи з документами, що містять інформацію про прийняття на роботу, переведення та звільнення працівників тощо. Оскільки основним призначенням документації з кадрів є подання необхідної інформації стосовно працівників, зайнятих на підприємстві, або які знаходяться в резерві, то нами виявлено окремі неточності в оформленні реквізитів документів щодо кадрового складу ( на організаційному етапі діяльності підприємства), що пояснюється значною плинністю кадрів.

Діяльність підприємства з питань обліку, прийняття, переведення, підготовки, атестації, нагородження та пенсійного забезпечення кадрів відображається у документації з особового складу. Ця документація містить і дає характеристику правовим, трудовим та службовим взаємовідносинам окремого працівника на тій чи іншій посаді на підприємстві. Кадрова документація, а саме: особисті та особові документи працівників, організаційно-розпорядча документація, первино-облікова кадрова документація, звітно-статистична кадрова документація на сьогоднішній день перебуває в належному стані та готується відповідно норм чинного законодавства..

Нами з'ясовано, що документообіг підприємства є поєднанням носіїв паперової та електронної інформації. На даний період підприємство стикнулося з проблемою неухильного зростання обсягів паперових документів в структурних підрозділах, в тому числі і в кадровій службі. Тому достатньо актуальним є питання про створення електронного архіву, бо з часом виникнуть

труднощі доступу до паперових архівів, тобто збільшується час пошуку документів і, як наслідок, вимушених простоїв окремих виконавців і структурних підрозділів. Найбільш оптимальним рішенням цієї проблеми є переведення всієї документації підприємства в електронний вид і створення електронного архіву, що власне і розпочато на фірмі. Створення електронного архіву на підприємстві ТЗОВ «СЕ Борднетце-Україна» дозволить оперативно проводити роботу з документами, розширить можливість пошуку за змістом документів: за атрибутами реєстраційних карток, повнотекстовий пошук, за анотаціями. Збереження документів в електронному архіві створить можливості надійності і довговічності управлінського документування. Система електронного архіву створює можливості одночасної роботи кілька користувачів з тими самими документами при будь-якій структурі, локальної мережі підприємства, геополітичному розташуванні її об'єктів. Наявність архівної цифрової інформації дозволяє дистанціюватися користувачам, працюючи з територіально відгалужених підрозділів і філій або у відрядженні. Одночасно відбувається економія коштів на площі, на виконання запитів і видачу документів.

Для підприємства ТЗОВ «СЕ Борднетце-У країна» пропонується створення електронного архіву на основі HummingbirdEnterprise, оскільки HummingbirdEnterprise є оптимальною системою для ефективного управління інформаційними активами HummingbirdEnterprise.

Отже, проведений аналіз забезпечення управлінської діяльності інформаційними технологіями засвідчив про його належний рівень, ефективну організацію, використання оптимальних можливостей організації інформаційних послуг, дозволив простежити розвиток документаційного забезпечення в динаміці та визначив відповідність чинному законодавству.

## Список використаних джерел

1. Годин В. В. Информационное обеспечение управленческой деятельности: учеб. М. : Мастерство. Высшая школа, 2001. 240 с.
2. Голенищев Э. П. Информационное обеспечение систем управления / Ростов-на-Дону : Феникс, 2003. 352 с.
3. Економічний аналіз: навч. посіб. / за ред.М. Г. Чумаченка. К. : КНЕУ, 2001. 540 с.
4. Авер'янов В. Б. Державне управління в Україні: навч. посіб. К. : Юніверс,1999. 432 с.
5. Денисенко М. П. Інформаційне забезпечення інноваційно-інвестиційної діяльності підприємства /М. П. Денисенко, Т. С. Голубева, І. В. Колос // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". 2009. № 647. С. 43-49.
6. Горященко Ю.Г. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності : аналіз категоріально-понятійного апарату//Вісник Запорізького національного університету. — 2010. —№4(8).— С.236-241.URL: [http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/vznu/eco/2010\\_4/235\\_242.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/vznu/eco/2010_4/235_242.pdf)– Заголовок з екрану.
7. Нордстрем К. А. Бизнес в стиле фанк. Капитал пляшет под дудку таланта / СПб.: Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге. 2003. 280 с.
8. Курс лекцій з дисципліни «Основи інформаційних технологій» URL: [http://informatuka.info/lesson\\_1.php](http://informatuka.info/lesson_1.php) –Заголовок з екрану.
9. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності: використання сучасних технологій. URL:[http://osvita.ua/vnz/reports/gov\\_reg/18353/](http://osvita.ua/vnz/reports/gov_reg/18353/)– Заголовок з екрану.
10. Осовська Г.В., Осовський О.А. Основи менеджменту. Навчальний посібник / К.: "Кондор", 2006. 664 с. URL: <http://www.info-library.com.ua/books-text-5538.html>– Заголовок з екрану
11. Глушков В.М. Сучасні інформаційні технології навчання. Мета і завдання. URL:[http://sit.fizmat.tnpu.edu.ua/geogr\\_turizm/teor/lab1.htm/](http://sit.fizmat.tnpu.edu.ua/geogr_turizm/teor/lab1.htm/)– Заголовок з екрану.
- 12.Про електронні документи та електронний документообіг: [Закон України від 2005-31-05N 2599-IV ]: офіц. текст. за станом на 07. 11.2018 р. // Відомості

Верховної Ради України. URL: [https://taxlink.ua/ua/normative\\_acts/zakon-ukraini-pro-elektronni-dokumenti-ta-elektronniy-dokumentobig/](https://taxlink.ua/ua/normative_acts/zakon-ukraini-pro-elektronni-dokumenti-ta-elektronniy-dokumentobig/)

13. Про електронний цифровий підпис [Закон України № 1666-VIII від 06.10.2016, ВВР, 2016, № 47, ст.800]: офіц. текст. за станом на 05.10.2017. // Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text>

14. Електронний документообіг та електронний цифровий підпис – К., 2008. – Режим доступу: [www.URL:http://www.minagro.gov.ua/page/?n=6985/](http://www.minagro.gov.ua/page/?n=6985/) – Назва з екрану.

15. Матвієнко О. Основи організації електронного документообігу : навч. посіб. для студ. ВНЗ. К.: Центр учбової л-ри, 2008. 112 с.

16. Ларін М.В. Электронный документооборот: что мешает его внедрению [Электронный ресурс] / М.В. Ларин. – М., 2005. – URL: [www.URL:http://www.intertrust.ru/analytics/articles/58](http://www.intertrust.ru/analytics/articles/58). – Заголовок с экрана.

17. Про діловодство. Проект закону України. Варіант 7 від 24.03.2003 // Відомості Верховної Ради України. – URL: <http://zakon.rada.gov.ua>

18. Про інформацію : закон України від 2 жовтня 1992р. // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – С. 650.

19 . Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації: закон України від 7 червня 2001 р. // Відомості Верховної Ради України. 1997. № 49. Ст. 299.

20. Про Національну програму інформатизації : закон України від 4 лютого 1998 р. // Відомості Верховної Ради України. 1998. № 27–28. Ст. 181.

21. Про Концепцію Національної програми інформатизації : закон України від 4 лютого 1998 р. // Відомості Верховної Ради України. 1998. № 27–28. Ст. 182.

22. Про електронні документи та електронний документообіг : закон України від 22 травня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. Ст. 275.

23. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : закон України від 31 травня 2005 р. // Відомості Верховної Ради України. 2005. № 26. Ст. 347.

24. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : закон України від 9 січня 2007 р. // Відомості Верховної Ради України. 2007. № 12. Ст. 102.
25. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 // Офіційний вісник України. 2002. № 1. Ст. 57.
26. Про затвердження «Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів» : розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 травня 2003 р. № 259-р // Офіційний вісник України. 2003. № 18. Ст. 864.
27. Про затвердження заходів і реалізації Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів : розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 грудня 2003 р. № 828-р. –URL: zakon.rada.gov.ua.
28. Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 серпня 2007 р. № 653-р. URL: zakon.rada.gov.ua.
29. Про діловодство. Проект закону України. Варіант 7 від 24.03.2003// Відомості Верховної Ради України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
30. Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, міністерств Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади.- Постанова Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 р.// Відомості Верховної Ради України. – URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
31. Затверджений наказом Держстандарту України N 1024 від 31.12.98 Державний класифікатор управлінської документації ДК 010-98./Чинний від 1999-06-01.
32. ДСТУ 3843-99 Державна уніфікована система документації. Основні положення./ [uk.wikipedia.org](http://uk.wikipedia.org)
33. ДСТУ 3844 - 99 Формуляр-зразок. Вимоги до побудови./ [dtk.com.ua](http://dtk.com.ua)



34. ДСТУ 4163-2003 Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації/ [epicentre.com.ua](http://epicentre.com.ua).
35. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. / [normativ.ucoz.org](http://normativ.ucoz.org)
- 35а. ДСТУ ІСО 15489 Інформація та документація. / [babichpartners.com.ua](http://babichpartners.com.ua)
36. Пашутинський Є.К. Діловодство у державних установах: збірник інструкцій / Є.К. Пашутинський -К.:КНТ, 2008. 596 с.
37. Пашутинський Є.К. Діловодство у державних установах: збірник інструкцій / Є.К. Пашутинський -К.:КНТ, 2008. 596 с.
38. Іванова Т.В. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування / Т.В Іванова, Л.П. Піддубна - К.:Центр учбової літератури, 2007. 360 с.
39. Погребна Л. Діловодство, яким воно повинно бути. Друге видання перер. і допов. / Л. Погребна. Х.: Фактор, 2008.- 416 с.
40. Блощинська В.А. Сучасне діловодство: навч. посіб. / В.А.Блощинська. - К.: Центр навчальної літератури, 2005. 320 с.
41. Комова М.В. Діловодство. 3-тє вид.\ М.В.Комова. Національний університет «Львівська політехніка», інститут гуманітарних і соціальних наук. Львів-Київ.: «Тріада Плюс», «Алерта», 2009. 220с.
42. Глушик С.В. Сучасні ділові папери.\ Глушик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Видання 6-те доп. і переробл.-К.:Арій, 2009. 512с.
43. Боровський В.Н. Діловодство в банківських установах.\ Боровський В.Н., Прадун В.П., Друзін Р.В., навч. посіб.\ за ред. к.е.н., проф.. Боровського В.Н.- К.: Центр навчальної літератури, 2006. 224 с.
44. Савицький В.Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України.: В.Т.Савицький Монографія\за ред.. д.н. держ. упр., проф.. Олуйка В.М. К.: КНТ, 2008. 324 с.
45. Ділові папери та документи підприємницької діяльності/ упоряд. В.Л.Кулініченко. К.: Укр. центр духов. культури, 1996.- 144с.

46. Правила роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, організацій. / Затверджено наказом Державного комітету архівів України 16.03.2001 N 16.
47. Примірні норми часу виробітку на основні види робіт в архівних підрозділах органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій./ nbuv.gov.ua
48. Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших підприємств, установ та організацій, із зазначенням строків зберігання документів./ <http://www.balance.ua>
49. Методичні рекомендації щодо складання відомчих (галузевих) переліків документів із зазначенням строків їх зберігання./ nbuv.gov.ua
50. Методичні рекомендації з розробки та застосування примірних та типових номенклатур справ./ [archives.gov.ua](http://archives.gov.ua)
51. Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу./Затверджено Указом Президента України від 11 червня 1998 року N 615/98./ [zoda.gov.ua](http://zoda.gov.ua)
52. Бездрабко В.В. ДСТУ 4423:2005 Інформація та документація. Керування документаційними процесами. URL: [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Sid/2010\\_16/11.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Sid/2010_16/11.pdf).
53. Бездрабко В.В. Діловодство – документаційне забезпечення управління – керування документаційними процесами: термінологічні межі та розмежування значень URL: [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/Vdakk/2010\\_1/26.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Vdakk/2010_1/26.pdf)
54. Кулешов С. Проект концепції розвитку документознавства в Україні (Матеріал до обговорення).Режим доступу:<http://www.archives.gov.ua/Archives/IASD/Kuleshov-Conc.pdf>
55. Антоненко І. Проект концепції впровадження в Україні норм міжнародного стандарту ISO 15489 “Інформація та документація. Управління документацією” // Студії з архів.справи та документознавства / Держкомархів України. УНДІАСД. К., 2004. Т. 11. С. 172-177; Антоненко І. Проект концепції впровадження в Україні норм міжнародного стандарту ISO 15489 // Студії з

- архів.справи та документознавства / Держкомархів України. УНДІАСД. К., 2004. Т. 12. С. 172-178.
56. Антоненко І.Є. До історії розроблення міжнародного стандарту ISO 15489-2001 «Інформація та документація. – Управління документацією» // Архівознавство.Археографія. Джерелознавство. К., 2003. Вип. 6. С. 75.
57. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 черв. 1996р. - К.: Преса України, 1997. 80с.
58. Кодекс Законів про працю - Київ.Фірма "Праці". 1995.
59. Закон України «Про зайнятість населення» //http://rada.kiev.ua
60. Закон України «Про колективні договори та угоди» //http://rada.kiev.ua
- 61.Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» //http://rada.kiev.ua
62. Закон України «Про оплату праці» //http://rada.kiev.ua
63. Закон України «Про охорону праці» //http://rada.kiev.ua
64. Закон України «Про пенсійне забезпечення» //http://rada.kiev.ua
65. ДК 003:2005 Державний класифікатор професій. Наказ N 375 від 26.12.2005. Чинний від 01.04.2006 р.
66. Кулицький С.П. Специфіка організації інформаційних послуг як сфери управління / Кулицький С.П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління.: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2002. 224 с.:
67. Електронний документообіг та діловодство. Рішення Microsoft в сфері документообігу для російських органів державної влади та місцевого самоврядування: інформ. бюл. Microsoft. – М., 2003. Лютий. 78 с.
68. Матвієнко О. Основи організації електронного документообігу: навч. посіб. для студ. ВНЗ / О.В. Матвієнко, М.Н. Цивін. К.: Центр, 2006. С. 66 – 70.
69. Боркус В. Системы документооборота: что стоит за терминологией? / В. Боркус. М., 2005.URL: <http://www.intertrust.ru/analytics/articles/135>.
- 70.Асеев Г.Г. Электронный документооборот: учеб. для студ.высш. учеб.завед./ Г.Г. Асеев. К.: Кондор, 2007. 500 с.
71. Ларин М.В. Управление документацией и новые информационные технологии. М.: Науч.книга, 1998. – 137 с.; Ларин М.В. Электронный

- документооборот: что мешает его внедрению / М.В. Ларин.  
URL:<http://www.intertrust.ru/analytics/articles/58..>
72. Інструкція рекрутингу персоналу ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна».
73. Правила внутрішнього трудового розпорядку на підприємстві ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна».
74. Інструкція з діловодства підприємства ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна».
75. Колективна угода підприємства ТзОВ «СЕ Борднетце-Україна».
76. Інструкція по заповненню особових карток (форма П-2 ДС): наказ Міністерства статистики України від 26.12.95. №343.
77. Кодекс законів про працю України.
78. Беспянська Г.В. Діловодство й управлінська діяльність в Україні. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації / Г.В. Беспянська // Довідник кадровика. №1. 2007. С. 69-73.
79. Закон України «Про відпустки» від 15 листопада 1996 р. № 50496 ВР //Відомості Верховної Ради України. 1997. № 2. Ст.4.
80. Беспянська Г.В. Розпорядчі документи з персоналу: особливості оформлення тексту, реєстрування та зберігання / Г.В. Беспянська // Довідник кадровика. №8. 2008. С. 68-76.
81. Інструкція про порядок ведення трудових книжок працівників: наказ Міністерства праці України, Міністерства юстиції України, Міністерства захисту населення від 29 липня 1993 року № 58 із змінами і доповненнями, внесеними наказом Міністерства праці України, Міністерства юстиції України, Міністерства захисту населення від 26 березня 1996 року № 29, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17 серпня 1993 року № 110.
82. Рожнов В. Трудові книжки: оформлення, внесення і зміна записів, облік і зберігання зберігання / В. Рожнов // Довідник кадровика. №4. 2011. С. 42-47.
83. Данюк В.М. Кадрове діловодство: навчальний посібник / В.М. Данюк Л.П. Кулаковська // К.: Каравелла, 2007. 240 с.
84. Постанова кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку ведення особових справ державних службовців в органах виконавчої влади» від 25 травня 1998 р. № 731// Офіційний вісник України. 1998 № 21. С. 764.

85. Загорецька О.М. Формування документів у справі і підготовка справ до передання в архів підприємства /О.М. Загорецька // Довідник кадровика. №4. 2010. С. 58-63.
86. Палеха Ю.І. Кадрове діловодство: навч. посібник ) зі зразками сучасних ділових паперів) / Ю.І. Палеха // – 5-те вид., доп. – К.: Ліра. Л., 2009. 476 с.
87. Закон України «Про Національний архівний фонд і архівні установи» від 23 грудня 1993 року № 3814 //Архіви України. 1993. №4-6. С. 4-15.
88. Дудкевич С.В. Автоматизація обліку кадрів на підприємстві ( на прикладі роботи програми «Кадри-Вигро» / С.В. Дудкевич // Справочник кадровика – №6. 2006. С. 61-68.
- 89.Захарченко Т. М. Застосування ЕОМ у роботі державних архівів України // Архіви України. - 1996. - № 4-6. -С. 37-47; Її ж. Автоматизовані інформаційно-пошукові системи архівних установ України та проблеми їх експлуатації // Українське архівознавство: Історія, сучасний стан та перспективи. Наукові доповіді Всеукраїнської конференції. К., 1996. С. 344-348.
90. Інформатизація архівної справи // Вісник Державного комітету архівів України. 2001. № 1 (5). С. 90-105; 2001. № 2-3 (6-7). С. 91-93, 199-203.
- 91.Кисельов І.М. Про автоматизовану інформаційну систему архіву // Студії з архівознавства та документознавства: Т.2. К., 1997.
92. Електронний архів. Електронний ресурс /Системи управління документами // Системи автоматизації підприємством. Атлас. URL:<http://www.atlas.ua.ukr.net/ea.html>
93. Захарченко Т. М. Застосування ЕОМ у роботі державних архівів України // Архіви України. 1996. № 4-6. С. 37-47; Її ж. Автоматизовані інформаційно-пошукові системи архівних установ України та проблеми їх експлуатації // Українське архівознавство: Історія, сучасний стан та перспективи. Наукові доповіді Всеукраїнської конференції. К., 1996. С. 344-348.
94. Кузнецова Т.В. Проблема автоматизации делопроизводственных процес сов с позиции документоведения /Делопроизводство. 2004. № 2. С. 37-39.

95. Гончарова М.Л., Турченко Т.В. Використання мотиваційних механізмів у банку / Науковий вісник: Фінанси, банки, інвестиції 2011. №3. С. 63-66.  
URL: [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Nvfbi/2011\\_3/12.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nvfbi/2011_3/12.pdf)
96. Кулицький С.П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління.: Навч. посіб. К.: МАУП, 2002. 224 с. URL: [http://libmaup.narod.ru/MO\\_12.PDF](http://libmaup.narod.ru/MO_12.PDF)