

ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ
МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНА БІБЛІОТЕКА УКРАЇНИ ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАУК УКРАЇНИ

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

Корнійчук Костянтин Сергійович

УДК [930.22+004.9]656(477)(043.3)

ДИСЕРТАЦІЯ

**ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ
В ТРАНСПОРТНОМУ КОМПЛЕКСІ УКРАЇНИ**

27.00.02 – Документознавство. Архівознавство

27 – Соціальні комунікації

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата наук із соціальних
комунікацій

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

К.С. Корнійчук

Науковий керівник: Філіпова Людмила Яківна,
доктор педагогічних наук, професор

Харків; Київ – 2019

АНОТАЦІЯ

Корнійчук К.С. Формування системи електронного документообігу в транспортному комплексі України. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук із соціальних комунікацій за спеціальністю 27.00.02 «Документознавство. Архівознавство». – Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського, НАН України, Київ, 2019.

Дисертацію присвячено теоретичному обґрунтуванню організаційних засад формування системи електронного документообігу в інформаційно-комунікаційному середовищі транспортної галузі України.

Здійснено огляд наукових праць, проблематика яких пов'язана з об'єктом дослідження, за результатами якого було визначено теоретичні засади осмислення процесів формування системи електронного документообігу транспортного комплексу України, а також прикладних аспектів її функціонування в умовах впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

Наведено трактування базових дефініцій поняттєвого апарату, що складають основу дисертаційного дослідження та формують комплексну терміносистему, яка сприяє визначенню сутності, міждисциплінарного характеру і місця галузевої документації у інформаційній інфраструктурі транспортного комплексу України.

Окреслені мета та об'єкт дослідження визначили його методичні засади. Для розв'язання поставлених завдань було використано комплекс дослідницьких підходів і методів: системний, функціональний, соціокомунікаційний, інформаційний, логічний, історичний, джерелознавчий, структурно-функціонального аналізу, метод порівняння, соціологічного дослідження, експертних опитувань, статистичний та інші.

Узагальнено та проаналізовано головні складові нормативної бази формування системи документообігу транспортного підприємства, що спираються на засоби впорядкування паперової та електронної документації підприємства. Охарактеризовано базові стандарти, що є правовими підставами документообігу на підприємстві; а також - діючі нормативно-правові акти, якими встановлено єдині вимоги щодо створення управлінських документів і роботи зі службовими документами.

За результатами аналізу організаційно-управлінської структури транспортних підприємств, на прикладі п'яти автотранспортних підприємств, визначено вплив предметно-галузевих чинників на функціонування документообігу в межах галузевих інформаційних. На основі вивчення інформаційних систем та їх документних підсистем в межах управління та організації діяльності сучасних автотранспортних компаній, в тому числі через опитування та спостереження, виявлено певні проблеми щодо раціональної організації в них систем документообігу. Відзначено, що потенційними перевагами систем електронного документообігу є удосконалення документаційного забезпечення внутрішньо-організаційних та зовнішніх комунікацій з метою поліпшення регулювання та координації операційної діяльності, взаємоузгодження та коригування управлінських рішень.

Визначено, що структура документопотоку характеризується тим, що основна маса документів пов'язана з веденням основного виду господарської діяльності, та передбачає проходження фінансово-господарських документів через бухгалтерію; а також більша частка документів припадає на службу перевезень та плановий відділ. У системі документації транспортного підприємства доцільним є виділення окремих груп документів, серед яких: основні документи в системі управління якістю; допоміжні внутрішні документи (робочі інструкції, технологічні та нормативні документи); підтверджуючі документи: звіти, аналітичні огляди, тощо. Вважається необхідним виділення підсистем документації відповідно до етапу надання

транспортно-логістичної послуги, де наявність цих документів, у переважній більшості випадків, передбачена чинними нормативно-правовими актами.

Відзначено, що на сучасному етапі розвитку інформаційних технологій, ефективність функціонування транспортного підприємства передбачає використання спеціальних інформаційних систем, які виконують документаційне, аналітичне, організаційне забезпечення процесу управління. Визначено місце та значення електронного документообігу в галузевій інформаційній системі, зокрема, в аспекті управління документопотоками транспортної компанії. Охарактеризовано функціональні характеристики інформаційних систем, які враховують поряд з динамічним обігом, архівування та зберігання документів в базі даних, що дозволяє забезпечувати інформаційні потреби стратегічного та тактичного управління, а також розширювати сферу інформаційної взаємодії з клієнтами та партнерами.

Узагальнено та проаналізовано сучасний стан організації систем документообігу у транспортних компаніях, які характеризуються високим рівнем адаптованості до умов зовнішнього та внутрішнього середовища, зокрема, відповідають організаційно-функціональній структурі підприємства, усталеній практиці менеджменту та вимогам нормативно-правових актів. Функціонує змішана система документообігу, де паперовий документообіг, переважно, охоплює організаційно-розпорядчу документацію, вихідну та вхідну кореспонденцію. В системі електронного документообігу, переважно, циркулює документація, пов'язана з управлінським обліком, наданням послуг вантажоперевезення, логістики, митно-брокерських послуг. Підкреслено, що системи документообігу транспортних компаній, як правило, перебувають на перехідному етапі розвитку; недостатньо відповідають сертифікату з управління якістю ISO 9001.

За результатами порівняльного аналізу сучасного стану СЕД у галузях транспортного комплексу, на прикладі залізничного, автомобільного, морського та авіаційного транспорту, визначено специфіку впровадження

різних програмних комплексів з різним функціональним призначенням. Відзначено, що у авіаційному транспорті функціонує СЕД вантажних перевезень E-Freight, структура якої об'єднує АРМ суб'єктів, які пов'язані з процесом вантажних перевезень: авіаційні, експедиторські та вантажні компанії, митні органи, вантажоодержувачів та ін.; її функціональна роль спрямована на організацію електронного обігу документів для авіаційних вантажних перевезень. У морському транспорті використовується СЕД - «Єдине вікно», як середовище для колективної взаємодії для морських вантажних перевезень, що дозволяє подавати стандартизовану інформацію та документи з використанням єдиного пропускового каналу. В межах залізничного транспорту впроваджено автоматизована система управління вантажоперевезеннями «АС МЕСПЛАН» з системою ЕД, яка дозволило Укрзалізниці значно скоротити витрати часу на оформлення усіх необхідних документів.

Визначено, що перспективним орієнтиром розвитку СЕД у транспортному комплексі є інтегрована мультимодальна система ЕД, яка має супроводжувати окремі види перевезень, зокрема вантажоперевезень в будь-якій транспортній галузі; та в межах якої мають функціонувати через інформаційно-комунікаційні канали різні електронні галузеві документи, стаючи об'єктом для міжгалузевого та міжнародного взаємообміну.

Розроблено та обґрунтовано модель організації інтегрованої СЕД (ІСЕД) для транспортного комплексу України, головна ідеологія якої – формування спільного інформаційного середовища на базі корпоративної системи електронного документообігу транспортних підприємств, відкритого для взаємодії усіх учасників транспортної діяльності (працівників та клієнтів). Запропоновано та охарактеризовано структурні складові перспективної системи, це: організаційно-управлінський, документно-діловодний та інформаційно-технологічний блок. Важливим практичним результатом запропонованої перспективної ІСЕД мають бути очікувані вигоди для транспортної галузі у напрямі підвищенні її виробничої ефективності через

впровадження такої системи. Значним результатом впровадження СЕД є можливість визначення ефективності її функціонування на основі використання комбінованих показників з позиції документаційного забезпечення управління.

Наукова новизна результатів дисертаційного дослідження полягає в тому, що вперше:

– визначено галузеві структурно-функціональні характеристики документопотоків (з управлінського обліку, надання послуг вантажоперевезення, логістики, митно-брокерських послуг) та електронного документообігу в межах транспортної галузі;

- здійснено порівняльний аналіз стану впровадження СЕД в різних видах транспортній галузі: авіаційному транспорті (система E-Freight), морському транспорті (система «Єдине вікно»), на Укрзалізниці (система «АС МЕСПЛАН»), на основі чого виявлено пріоритетність розробки інтегрованої мультимодальної СЕД для удосконалення існуючих систем;

- запропоновано перспективну модель організації інтегрованої СЕД для транспортного комплексу України, у якій обґрунтовано формування спільного інформаційного середовища на базі корпоративної СЕД транспортних підприємств, відкритого для взаємодії усіх учасників транспортної діяльності, на принципах інтер- або мультимодальних інформаційно-документних комунікацій в межах транспортних перевезень;

- охарактеризовано головні організаційні блоки для формування СЕД у інформаційному середовищі транспортної галузі, серед яких: організаційно-управлінський, документно-діловодний та інформаційно-технологічний блок.

Дістали подальший розвиток:

– теоретико-методичні основи організації впровадження засобів автоматизації документообігу на транспортних підприємствах;

- методика розрахунків комбінованих показників ефективності СЕД, які відображають вплив впровадження системи на інформаційно-виробничу діяльність транспортного підприємства.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості застосування теоретичних та методичних положень формування СЕД на підприємствах транспортної галузі, а також у діяльності освітніх установ. Висновки та результати комплексного аналізу функціонування та удосконалення СЕД на транспортних підприємствах можуть бути використані в наукових дослідженнях сучасного галузевого та електронного документознавства, в навчальній діяльності ЗВО та в системі підвищення кваліфікації працівників документаційної, інформаційної та освітньої галузей. Результати дослідження впроваджено у практичній діяльності автотранспортних підприємств, про що свідчать акти про впровадження.

Ключові слова: електронний документообіг, системи електронного документообігу, транспортні підприємства України, інформаційно-комунікаційні технології, галузеве документознавство.

ANNOTATION

Korniychuk K. S. Organization of electronic document management system in transport complex of Ukraine. – Qualifying scientific work as a manuscript.

Thesis for the degree of a candidate of Science in Social Communications (doctor of philosophy) on specialty 27.00.02 – Document Studies, Archive Studies. – The Vernadsky National Library of Ukraine, NAS of Ukraine. – Kyiv, 2019.

The dissertation is devoted to the substantiation of the organizational principles of the formation of the electronic document management system in the information and communication environment of the transport industry infrastructure of Ukraine.

The dissertation is devoted to the substantiation of the organizational principles of the formation of the electronic document management system in the information and communication environment of the transport industry infrastructure of Ukraine.

The analysis of modern scientific views on the object of research defines the theoretical basis of comprehension of the electronic document management system formation in the transport industry of Ukraine as well as the applied aspects of its functioning under conditions of information and communication technologies implementation.

The thesis gives the substantial concepts interpretation, which is the basis for the dissertation research and forms the comprehensive terms system that facilitates the determination of essence, multidisciplinary nature and the particular place of sectoral documentation in information infrastructure of the Ukrainian transport complex.

The aim and object of the research determines its methodical basis. To solve the target tasks, the complex of experimental approaches and methods, such as: systematical, functional, social and communication, information,

logical, historical, bibliometric, structure-functional analysis, comparative method, survey, experts inquiry, statistical, and others, were applied.

The research generalizes and analyzes the basics of the legal and regulatory framework for the formation of a document system of the transport company, that is based on the means of streamlining the paper and electronic documentation of the enterprise. It also describes the basic standards for a good title of the document circulation, as well as the existing normative legal acts that directly establish the regulatory procedure for the circulation of documents at an enterprise.

The analysis of the management structure within the transport companies, evidence from motor transport enterprises, defines the influence of sectoral factors on the functioning of document circulation. The study of information systems and their documental subsystems within management of modern motor transport companies, including survey and monitoring, shows certain problems in the efficient organization of their document circulation system. The potential advantages of electronic document management systems are: the improvement of documentation support for internal and external communications in order to improve the regulation and coordination of operational activities, co-ordination and adjustment of managerial decisions.

The structure of the documents flow distinguishes the connection of the main quantity of the documents with basic economic activity and involves traditional (paper) bookkeeping documents circulation, mainly through ferry service and planning department. The system of the transport enterprise documentation involves specific groups of documents, such as: the main documents in the system of quality management; additional inner documents (work instructions, technological and regulatory documents); confirmation documents: reports, analytical surveys, etc. It is essential to choose the subsystem of documentation according to the stage of the transport and logistic service provision, due to which the existence of such documents is provided by current regulatory and legal acts.

In modern conditions of information technology development, the efficiency of the transport enterprise functioning involves the use of specific information systems, which supports the documentation, analytical and organizational process of management. The research determines the place and significance of electronic documents circulation in sectoral information system, especially, in the aspect of the documents flow management of the transport company. The study defines the functional characteristics of the information systems, which involves as dynamic circulation as archival storage of documents in data base, which fulfills the information requirements of strategic and tactical management, and expands the information cooperation between clients and partners.

The research analyzes the modern condition of the documents management system in transport companies, which shows the high level of adaptation to the external and internal environment. This system corresponds to organization and functional structure of an enterprise, fixed management criteria and regulatory and legal acts requirements. The mixed documents circulation system is implemented. It means the combination of traditional (paper) documents circulation, that involves, mainly, organization and order documents, in- and outcoming correspondence, and the electronic documents management system, which involves management records, cargo transportation services, logistics, customs and brokerage services. The study emphasizes on the transitional period of the documents circulation system of the transport companies, don't corresponding the quality management certificate ISO 9001.

Due to the comprehensive analysis of modern EDMS in the transport complex branches, evidence from rail, road, sea and air transport, the specificity of implementation of different program complexes with different functions is determined. The research of the EDMS in air transport within the E-Freight identifies its structure. It combines the WKS of entities involved in the process of freight transport: aviation, forwarding and freight companies, customs authorities, consignees, and others. Thus, its functional role is to

organize the electronic circulation of documents for the creation of a paperless chain of airfreight transport.

The sea transport uses the EDMS – “The Single Window System”, as an environment for the collective interaction for sea freight that allows submitting of standardized information and documents using a single throughput channel. The application of the automated freight management system “AS MESPLAN” with the ED in the railway transport branch allowed to significantly reduce the time required for the execution of all necessary documents.

The research determines that the main way of improving the system of electronic documents circulation at transport complex is the integrated multimodal system of ED that support the special kinds of transportation, especially cargo transportation. This system gives opportunities to function, through information and communication channels, the different electronic sectoral documents and becomes the object for the intersectoral and international interchange.

The research suggests the perspective model of the integrated EDMS organization for the transport complex of Ukraine, which substantiates its main ideology – formation of a common information environment on the basis of the corporative EDMS of transport enterprises that is open for interaction of all participants of transport activity (workers and clients).

The main structural components of perspective system, such as institutional and management, document and administrative, and information technology blocks, are suggested and described. The significant bottom line of the proposed promising EDMS is the estimated benefits for the transport branch and impacts on the increasing of production efficiency at the enterprises. The implementation of the EDMS gives the opportunity to define the efficiency of its functioning, based on integrated indices of the document management.

The scientific novelty in this thesis consists in that for the first time:

– the sectoral structure and functioning characteristics of the documents

flows (management records, cargo transportation services, logistics, customs and brokerage services) and the electronic documents circulation within the transport branch were defined;

– the comprehensive analysis of EDMS implementation in different spheres of the transport branch: air transport (E-Freight system), sea transport (“The Single Window System”), Ukrainian Railways (“AS MESPLAN”), that reveals the priority development of the integrated multimodal system of ED for improving the existing systems, was applied;

– the perspective model of the integrated EDMS organization for the transport complex of Ukraine, which substantiates the formation of a common information environment on the basis of the corporative EDMS of transport enterprises that is open for interaction of all participants of transport activity was suggested;

– the main organization blocks for the formation of EDMS, such as institutional and management structure; document management and information technology block, are described.

The further research prospects:

– methodic and theoretical principles of the process of automation facilities implementation in the documents circulation at the transport companies;

– the methods of calculation of the combined efficiency indicators of the SED, which demonstrates the impact of the system implementation on the information and production activities of the transport enterprise.

The research has important implications for application of theoretical and methodic principles of the EDMS in the transport companies as well as in educational establishments activities. The obtained results of the comprehensive analysis of functioning of electronic document flow at transport enterprises can be used in scientific researches of modern sectoral and electronic documentation, in educational and scientific research of the

HEIs and in the system of heightening qualification for the staff of documentation, information and educational branches.

Key words: electronic documents circulation, electronic document management system, transport industry, transport enterprise, information and communication technologies, Ukraine.

Список публікацій за темою дисертації:

Публікації у наукових фахових виданнях України:

1. Корнійчук К.С. Електронний документообіг в інфраструктурі управління підприємством / К.С. Корнійчук // Вісн. Харк. держ. акад. культури. Серія: Соціальні комунікації. — 2016. — Вип. № 50. — С. 188-197.
2. Корнійчук К.С. Електронний документообіг як інформаційна основа модернізації діяльності транспортного підприємства/ К.С. Корнійчук // Вісн. Кн. палати. — 2017. — № 10 . — С. 31-36.
3. Корнійчук К.С. Проблеми класифікації документації транспортного підприємства за вимогами міжнародного стандарту/ К.С. Корнійчук // Вісн. Кн. палати. — 2018. — № 4. — С.43-46.
4. Корнійчук К.С. Система електронного документообігу E-FREIGHT та її використання в транспортній галузі/ К.С. Корнійчук // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — Київ, 2018. — № 2. — С. 45-51.

Публікації у наукових періодичних виданнях інших держав:

5. Korniyuchuk K.S. Development of electronic document management in the environment of enterprise; Корнійчук К.С. Развитие электронного документооборота в среде предприятия // The scientific heritage (Social sciences)). — 2018. — No 22. — P. 75- 78. (Budapest, Hungary).

Публікації, що засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

6. Корнійчук К. С. Важливість впровадження системи електронного документообігу в залізнично-транспортному комплексі України // Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку : матеріали міжнародної наук. конф., 27-27 жовтня 2015 р. – Харків : ХДАК, 2015. – С. 175-176.
7. Корнійчук К.С. Системи електронного документообігу в залізнично-транспортному комплексі України: питання впровадження // Актуальні проблеми розвитку освіти і науки України в умовах глобалізації :

матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 4-5 грудня 2015 р. – Дніпропетровськ: ДНУ ім. Олесь Гончара, 2015. – С. 203-204.

8. Корнійчук К. С. Значення систем електронного документообігу в інформаційно-транспортному комплексі України // Культура та інформаційне суспільство XXI століття: матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 22-23 квітня 2015 р. – Харків : ХДАК, 2015. - С.215-216.

9. Корнійчук К.С. Галузеве тлумачення сутності поняття «електронний документообіг на підприємстві» у сучасних публікаціях: термінологічний аналіз // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : зб. матеріалів ІХ Міжнар. наук.-практ. конфер., Одеса, 8-9 верес. 2016 / Одес. нац. політех. ун-т. — Одеса, 2016 — С. 86-90.

10. Корнійчук К.С. Документаційне забезпечення управління діяльністю суб'єкта господарювання // Актуальні проблеми розвитку освіти і науки України в умовах глобалізації : матеріали ІІ всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 28-29 жовтня 2016 р. – Дніпро : ДНУ ім. Олесь Гончара, 2016. – с. 249-251.

11. Корнійчук К. С. Переваги впровадження електронного документообігу на Укрзалізниці // Культура та інформаційне суспільство XXI століття : матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 21-22 квітня 2016 р. – Харків : ХДАК, 2016. - С.342-344.

12. Корнійчук К.С. Проблематика дослідження електронного документообігу на вітчизняних підприємствах // Україна в гуманітарних і соціально-економічних вимірах : матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 29-30 квітня 2016 р. – Дніпропетровськ : ДНУ ім. Олесь Гончара, 2016. – с. 254-255.

13. Корнійчук К.С. Інформаційні системи суб'єктів господарювання як елемент соціокультурного простору // Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку : матеріали міжнародної наук. конф., 23-24 листопада 2017р. – Харків : ХДАК, 2017. - С. 241-242.

14. Корнійчук К.С. Класифікація документації транспортного

підприємства за вимогами стандарту ISO // Культура та інформаційне суспільство XXI століття: матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 26-27 квітня 2018 р. – Харків : ХДАК, 2018. - С. 279-280.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	18
ВСТУП	20
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТРАНСПОРТНОЇ ГАЛУЗІ	27
1.1. Сучасний стан вивчення проблем організації електронного документообігу на транспортних підприємствах	27
1.2. Методологічна основа дослідження електронного документообігу транспортного підприємства	63
Висновки до розділу 1	73
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ У ТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ	77
2.1. Нормативні засади формування системи документообігу транспортного підприємства	77
2.2. Система документообігу як складова інформаційної системи управління транспортного підприємства	93
2.3. Особливості організації документопотоків та електронного документообігу в умовах транспортного підприємства	104
Висновки до розділу 2	130
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ НА ТРАНСПОРТНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ (НА ПРИКЛАДІ АВТОТРАНСПОРТНОЇ ГАЛУЗІ)	136
3.1. Порівняльний аналіз систем електронного документообігу в галузях транспортного комплексу	136
3.2. Перспективна модель організації інтегрованої системи електронного документообігу на транспортних підприємствах.	153
3.3. Розробка показників ефективності впровадження системи електронного документообігу, на прикладі автотранспортного підприємства.	169
Висновки до розділу 3	179
ВИСНОВКИ	184
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	190
ДОДАТКИ	213

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

АРМ	автоматизоване робоче місце інформаційної системи
АС МЕСПЛАН	Автоматизована система документообігу замовлень на перевезення вантажів та формування планів
ГЛОНАСС	Глобальна Навігаційна Супутникова Система; навігаційна супутникова система
ДСТУ	Державні стандарти України
ЕД	електронний документообіг
ЕЦП	електронний цифровий підпис
ЗЕД	зовнішньо-економічна діяльність
СЕД	система електронного документообігу
СТО	станція технічного обслуговування
ТК	транспортна компанія
ТОВ	товариство з обмеженою відповідальністю; організаційно-правова форма ведення господарської діяльності
ТОВ АТП	сукупність вивчених здобувачем автотранспортних підприємств: ТОВ «Пан Логістик», ТОВ «Інтерфрахт Дніпро», ТОВ «Корсель», ТОВ «ТК «Дав Транс»
ІКТ	інформаційно-комунікаційні технології
ІС	інформаційна система
CALS- технології	Continuous Acquisition and Life cycle Support; інформаційна підтримки життєвого циклу продукції на всіх його стадіях, заснована на використанні інтегрованого інформаційного середовища
ECM	Enterprise content management; управління корпоративним контентом
e-Freight	система електронного документообігу вантажних перевезень
ERP	Enterprise Resource Planning; управління ресурсами підприємства
GPRS	General Packet Radio Service; стандарт, який використовує не зайняту голосовим зв'язком смугу частот для передачі інформації

GPS	Global Positioning System; Система глобального позиціонування
IATA	Міжнародна асоціація повітряного транспорту
PL	Party Logistics; логістичний провайдер
ROI	Return On Investment; повернення на вкладені інвестиції - показник економічної ефективності використання інформаційної системи
WMS-системи	Warehouse Management System; програмно-апаратний комплекс автоматизації складу та підвищення ефективності складської логістики
3PL	Third Party Logistics; логістичний провайдер, в перелік послуг якого входять традиційні послуги з транспортування, складування та управління складськими приміщеннями, використання субпідрядників, а також додаткові послуги

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми дослідження. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується швидким збільшенням обсягів інформаційних ресурсів, що призводить до необхідності раціональної організації інформації та забезпечення повноцінного і оперативного доступу до неї, зокрема на транспортних підприємствах. У цих умовах документальне забезпечення управління сучасного транспортного підприємства характеризується активним впровадженням нових інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), одним з напрямків яких є формування систем електронного документообігу (СЕД) організації, які створюють сучасні умови його обігу, зберігання та використання, забезпечуючи ефективний і оперативний процес прийняття управлінських рішень.

Для транспортного комплексу України, що охоплює сукупність усіх видів транспорту, питання формування СЕД має виняткове значення, обумовлене необхідністю постійного інформаційного супроводження розвитку держави та поглиблення культурного, політичного та економічного партнерства із зарубіжними країнами. Інформаційно-документні потоки динамічно інтегруються в усі види сучасного транспорту України; сприяють підвищенню конкурентоспроможності транспортних підприємств, що зумовлено динамікою внутрішньогалузевих факторів. Галузеві документи в умовах транспортних компаній трансформуються з паперових у електронні форми, що вимагає відповідного нормативного забезпечення їх функціонування та збереження в інформаційних системах транспортної галузі. У таких умовах надзвичайної актуальності набувають проблеми розвитку електронних документів та електронного документообігу як інформаційної основи для модернізації процесів транспортного обслуговування та удосконалення управління діяльністю транспортних підприємств.

Актуальність теми дисертаційного дослідження обумовлена підвищенням значення процесів інформатизації та комп'ютеризації в умовах транспортних послуг, створення інформаційних систем та СЕД в різних транспортних установах, які спрямовані на досягнення гнучкого взаємообміну джерелами інформації на усіх рівнях управління у транспортному комплексі. Відповідно виникає об'єктивна потреба формування сучасної СЕД, як документно-інформаційної галузевої інфраструктури транспортного комплексу України, на основі використання сучасних ІКТ, що значно підвищить ефективність діяльності у транспортних установах.

Для розкриття сутності та проблематики функціонування електронного документообігу на підприємствах проаналізовано наукові праці та прикладні дослідження, за якими визначено, що вирішення завдань організації ЕД тісно пов'язане та обумовлено широким запровадженням нових технологій обробки інформації в адміністративно-управлінську діяльність підприємств (В. Глушков, В. Вітвіцький, В. Аверченков, Н. Польова, М. Євланов В. Алексеева та ін.). Особливості функціонування електронного документообігу на транспортних підприємствах відображено фрагментарно в публікаціях з інформаційного та технічного забезпечення авіаційних перевезень (К. Марінцева, Ю. Чичкан-Хліповка, Є. Юденко, Т. Салій); залізничного транспорту (Ю. Шульдінер, О. Лаврухін та ін.); автотранспортних підприємств (Л. Ачкасова, К. Дядик) та ін. У документознавчому напрямі спостерігаються дослідження теорії та методології електронного документообігу, де дослідники частково торкаються прикладних аспектів електронного документообігу, проте відзначають його місце у структурі документознавства, окреслюють важливі та перспективні напрями досліджень у сфері електронного документознавства (С. Кулешов, В. Бездрабко, Г. Швецова-Водка, Ю Ковтанюк та ін.).

Проте узагальнюючі та комплексні дослідження цієї проблеми у документознавстві наразі відсутні. Як самостійний об'єкт документознавчого

дослідження електронний документообіг в транспортній галузі досі не аналізувався у межах галузевого документознавства.

Отже, актуальність теми дослідження спрямована на визначення прикладного аспекту формування системи електронного документообігу в інфраструктурі транспортного комплексу України в умовах впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, а також на теоретичне осмислення цих процесів у єдності окремих компонентів досліджуваної системи.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертаційне дослідження здійснено в рамках комплексної наукової теми Харківської державної академії культури «Документально-комунікаційні структури суспільства: інноваційні стратегії розвитку» (2009 р.) (реєстраційний № 0109U000512) та наукової теми кафедри інформаційно-документних систем ХДАК «Теоретичні, методичні та технологічні проблеми інформатизації документних систем» (2014-2018 рр.).

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні організаційних засад формування системи електронного документообігу в інформаційно-комунікаційній інфраструктурі транспортної галузі України та розробці перспективної моделі інтегрованої системи електронного документообігу на транспортному підприємстві.

Завдання дослідження:

- дослідити теоретичні та організаційні засади формування систем документообігу в транспортній галузі;
- проаналізувати нормативну базу формування СЕД в умовах інформаційно-комунікаційного середовища транспортних підприємств;
- визначити особливості організації документопотоків та електронного документообігу в умовах транспортного підприємства;
- здійснити порівняльний аналіз СЕД галузей транспортного комплексу;
- запропонувати перспективну модель організації інтегрованої СЕД на транспортних підприємствах та можливі показники ефективності її впровадження.

Об'єкт дослідження – електронний документообіг транспортної галузі України.

Предмет дослідження – теоретичні, організаційні та методичні аспекти формування системи електронного документообігу на транспортних підприємствах України.

Методи дослідження визначаються специфікою об'єкта дослідження, ґрунтуються на застосуванні загальнонаукових та спеціальних методів та підходів. Використання в методології системного, функціонального, соціокомунікаційного, інформаційного підходів дало змогу розглянути проблеми організації електронного документообігу як органічної складової інформаційної інфраструктури транспортної галузі. Системний підхід дав можливість виявити сутність і системні властивості об'єкта вивчення – електронного документообігу на транспортних підприємствах, організаційну та функціональну єдність його складових, яким притаманний певний рівень структурної цілісності; умови відновлення зовнішніх та внутрішніх зв'язків системи електронного документообігу, розкрити її як цілісного об'єкта у ретроспективному та поточному станах розвитку. Соціокомунікативний та інформаційний підходи дали можливість визначити головні ознаки предмета дослідження у комунікативних аспектах: на рівні зовнішніх та внутрішніх комунікацій: документних, управлінських, технологічних; та у інформаційному, що віддзеркалено в специфіці інформатизації галузевого документообігу, формування та оцінювання ефективності систем електронного документообігу підприємства в цілому. На різних етапах дослідження використовувалися методи: діалектичний, логічний, історичний, джерелознавства, структурно-функціонального аналізу, порівняння, соціологічного дослідження, статистичний, моделювання. Метод моделювання дав змогу визначити стратегічні напрями впровадження засобів ІКТ для формування систем електронного документообігу та виявлення ефективності їх функціонування в межах транспортної галузі.

Наукова новизна результатів дисертаційного дослідження полягає в тому, що вперше:

- визначено галузеві структурно-функціональні характеристики документопотоків (з управлінського обліку, надання послуг вантажоперевезення, логістики, митно-брокерських послуг) та електронного документообігу в межах транспортної галузі;

- проаналізовано нормативно-правову базу формування системи електронного документообігу в умовах інформаційно-комунікаційного середовища транспортних підприємств;

- здійснено порівняльний аналіз стану впровадження СЕД в різних видах транспортній галузі: авіаційному транспорті (система E-Freight), морському транспорті (система «Єдине вікно»), на Укрзалізниці (система «АС МЕСПЛАН»), на основі чого виявлено пріоритетність розробки інтегрованої мультимодальної СЕД для удосконалення існуючих систем;

- запропоновано перспективну модель організації інтегрованої СЕД для транспортного комплексу України, у якій обґрунтовано головна її ідеологія – формування спільного інформаційного середовища на базі корпоративної СЕД транспортних підприємств, відкритого для взаємодії усіх учасників транспортної діяльності; на принципах інтер- або мультимодальних інформаційно-документних комунікацій в межах транспортних перевезень;

- охарактеризовано головні організаційні блоки для формування СЕД у інформаційному середовищі транспортної галузі, що пропонується, серед яких: організаційно-управлінський; документно-діловодний та інформаційно-технологічний блок.

Набули подальшого розвитку:

- теоретико-методичні основи організації впровадження засобів автоматизації документообігу на транспортних підприємствах;

- методика розрахунків комбінованих показників ефективності СЕД, які відображають вплив впровадження системи на інформаційно-виробничу діяльність транспортного підприємства.

Практичне значення одержаних результатів полягає в застосуванні теоретичних та методичних положень формування СЕД в підприємствах транспортної галузі, а також у діяльності освітніх установ. Висновки та результати щодо комплексного аналізу функціонування та удосконалення СЕД на транспортних підприємствах можуть бути використані в наукових дослідженнях сучасного галузевого та електронного документознавства, в навчальній діяльності ЗВО та в системі підвищення кваліфікації працівників документаційної, інформаційної та освітньої галузей. Результати дослідження впроваджено у практичній діяльності автотранспортних підприємств, про що свідчать акти про впровадження.

Особистий внесок здобувача. Дисертаційне дослідження виконано самостійно, наукові результати та висновки одержані дисертантом особисто. Усі публікації за темою дисертаційного дослідження є одноосібними.

Апробація результатів дослідження. Основні висновки й результати дослідження апробовано на наукових конференціях: Міжнародна наукова конференція «Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку» (Харків, 26-27 листопада 2015 р.); Всеукраїнська науково-теоретична конференція молодих учених «Актуальні проблеми розвитку освіти і науки України в умовах глобалізації» (присвячена 10-річчю факультету суспільних наук і міжнародних відносин Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара) (Дніпро, 4-5 грудня 2015 р.); Всеукраїнська науково-теоретична конференція молодих учених «Культура та інформаційне суспільство XXI століття» (Харків, 22-23 квітня 2015 р.); IX Міжнародна науково-практична конференція «Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття» (Одеса, 8-9 вересня 2016 р.); II Всеукраїнська наукова конференція «Актуальні проблеми розвитку освіти і науки України в умовах глобалізації» (Дніпро, 28-29 жовтня

2016 р.); Всеукраїнська науково-теоретична конференція молодих учених «Культура та інформаційне суспільство XXI століття» (Харків, 21-22 квітня 2016 р.); Всеукраїнська наукова конференція «Україна в гуманітарних і соціально-економічних вимірах» (Дніпро, 29-30 квітня 2016 р.); Міжнародна наукова конференція «Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку» (Харків, 23-24 листопада 2017 р.); Всеукраїнська науково-теоретична конференція молодих учених «Культура та інформаційне суспільство XXI століття» (Харків, 26-27 квітня 2018 р.).

Публікації. Основні результати й висновки дисертаційного дослідження висвітлено в 14 публікаціях: 5 – статті в наукових фахових виданнях (4 статті – у фахових виданнях України; 1 стаття – у зарубіжному (Угорщина) науковому фаховому періодичному виданні); 9 – тези доповідей на міжнародних та всеукраїнських наукових конференціях.

Структура та обсяг дисертації підпорядкована логіці дослідження, його меті й основним завданням. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел (222 найменування), додатків. Загальний обсяг дисертації становить 212 сторінок, із них 169 сторінок основного тексту (що становить 7 авт.ар), у тому числі 15 рисунків і 3 таблиці.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТРАНСПОРТНОЇ ГАЛУЗІ

1.1. Сучасний стан вивчення проблем організації електронного документообігу на транспортних підприємствах

Сучасність характеризується стрімким поширенням комунікацій, підвищенням територіальної мобільності та економічної активності населення. В свою чергу, «реалізація управлінських функцій на всіх рівнях діяльності зумовлює постійне вдосконалення, ускладнення системи соціальних зв'язків» [30, с. 26]. Ці та інші процеси призводять до урізноманітнення видів та форм господарської діяльності, посилення комерційних зв'язків між суб'єктами ринку, що, в свою чергу, пропорційно підвищує обсяг документаційних потоків учасників господарських відносин. Велике значення для розвитку документообігу на транспортних підприємствах має розвиток підходів до управління та організації бізнес-процесів. Ці зміни спричиняють переоцінку значення окремих документів, але не завжди на практиці вони враховуються в системах діловодства, які функціонують на основі застарілих норм та приписів.

Очевидно, що сам розвиток інформаційних технологій, інформатизація суспільства закономірно привів би науковців та практиків до дослідження даної проблематики. Проте приєднання до цих процесів суспільного запиту (який виявляється, насамперед, в очікуваннях управлінського персоналу), практичної необхідності в організації стрімко зростаючих документаційних потоків та постановка проблеми модернізації діловодства як необхідної умови взаємодії із суб'єктами інституційного та ринкового середовищ визначили особливості цього завдання.

Їх влучно охарактеризував М. Ларін у своїй праці «Управління документацією в організаціях», стверджуючи, що «процеси розвитку інформаційних технологій ставлять перед документознавцями актуальні питання: щодо напрямку розвитку документознавства як наукової дисципліни; щодо документаційного забезпечення управління як сфери практичної діяльності; щодо розвитку явлень про сутність діловодства, стратегічні цілі в сфері управління документацією, а також тактичні схеми вирішення актуальних практичних завдань в цій області» [108, с. 5-6].

Наведене цілком стосується функціонування документообігу, проблематика якого перебуває на перетині документознавчих, управлінських, технологічних аспектів управління документацією, а також професійної компетентності суб'єктів (посадових осіб), які приймають участь у її функціонуванні. З огляду на це, спеціальний (з точки зору діловодства) та багатогалузевий характер проблематики організації документообігу на підприємстві (з огляду на предмет та середовище функціонування) характеризують різноманітність та, водночас, фрагментарність досліджень у вітчизняній літературі.

Одним з важливих напрямів досліджень документообігу на підприємстві є бухгалтерський облік. Так, у 1998 р. у своєму дисертаційному дослідженні О. Третьченко дослідив окремі аспекти раціоналізації документообігу документів з обліку матеріальних витрат [184]. У 1999 р. вийшов друком навчальний посібник Н. Шульги та І. Мельникової «Банківське депозитне обслуговування фізичних осіб», у якому розглядається документообіг депозитних операцій банку [208]; згодом цієї проблематики торкнувся у монографічному дослідженні В. Кириленко [63].

Система управління документообігом організовується навколо функціонування бухгалтерської служби, а її створення проходить наступні етапи: 1) розробка Положення про бухгалтерську службу; 2) розробка посадових інструкцій працівників бухгалтерії; 3) створення графіку документообігу; 4) створення технології обробки облікової інформації; 5)

розробка номенклатури справ в порядку поточного зберігання документів; б) підготовка справ до тривалого зберігання. Також визначено, що документообіг на підприємстві відбувається за такими стадіями як: 1) надходження документів та оформлення їх на підприємстві; 2) виконання і обробка первинних документів до надходження їх до бухгалтерії; 3) надходження первинних документів до бухгалтерії; 4) обробка документів у бухгалтерії; 5) забезпечення поточного зберігання; 6) передача на архівне зберігання [138, с. 88-89].

В подальшому з'являється низка праць, які глибше розкривають особливості документообігу у його зв'язку із окремими аспектами діяльності підприємств. Зокрема, у дисертаційній роботі В. Кириченко досліджено документообіг при здійсненні ремонту основних засобів та оптимізовано рух документів на прикладі автотранспортного підприємства [64]; Г. Уманців розглядає питання організації документування господарських операцій та організації документообігу на підприємствах торгівлі та ресторанного господарства [185]; у спільній праці Я. Крупка, З. Задорожного та Р. Мельника розглянуто виробничо-технологічні особливості будівництва та їх вплив на організацію документообігу [97]; С. Івахненко звертає увагу на особливості електронного документообігу як однієї з інформаційних технологій в організації бухгалтерського обліку та аудиту [50]; особливості формування облікової політики та документообігу поліграфічних підприємств досліджують З. Холод та І. Малярчук [195]; Н. Кравчук вивчає особливості системи документообігу обліку засобів праці на підприємствах цукрової промисловості [90]; О. Височан досліджує основні функції документування та порядок документообігу первинних документів з обліку витрат на підготовку та освоєння виробництва нової продукції [21, с. 188-193]; М. Павлюковець розвиває підходи до документування господарських операцій сільськогосподарських підприємств на основі електронних реєстрів [140]; О. Михальською розроблено рекомендації щодо впорядкування та уточнення механізмів документообігу в управлінському обліку, які поряд із

іншими заходами забезпечують підвищення оперативності облікового відображення інформаційних потоків для контролю та аналізу виконання зведених бюджетів [124]; у дисертаційному дослідженні Е. А. Науменко приділено увагу вивченню практики планування документообігу операцій обліку та оцінки інвестиційних активів та розроблено рекомендації щодо вдосконалення документального оформлення і організації документообігу інвестиційних операцій [128, с. 5, 12].

Значними науково-практичними результатами відрізняється дисертаційне дослідження В.О. Кудлая, в якому не тільки розкрито теоретичні засади організації документаційного забезпечення системи управління якістю підприємства, а й обґрунтовано важливість досліджень нормативно-методичної бази документаційного забезпечення на промисловому підприємстві та перспективність запровадження міжнародних стандартів ISO з метою виокремлення керування документаційними процесами у самостійну систему поряд з іншими системами управління промислового підприємства [99124].

Важливе значення мають результати досліджень Т. Фоміної, А. Ткаченка, Т. Лівощко. Зокрема, Т. Фоміна удосконалила графік документообігу у процесах постачання сировини, виробництва та збуту продукції, врахувавши специфіку олійножирових виробництв. Особливістю її розробки стало створення методичної основи збалансування документообігу з організацією системи внутрішньо-господарського контролю. Зокрема, було визначено коло осіб, відповідальних за складання, перевірку, обробку документів, а також терміни роботи з ними [191, с. 13].

А. Ткаченко та Т. Лівощко на рівні монографічного дослідження провели належне теоретико-методологічне обґрунтування необхідності включення в документообіг підприємства економічної інформації (тобто, інших важливих даних, які, зазвичай, не охоплюються бухгалтерським обліком) [182]. У дисертаційному дослідженні Т. Лівощко визначено, що вплив на діяльність підприємства має «не облікова» інформація, яка може

визначатися під час вивчення матеріалів опитувань працівників, контрагентів, особистих спостережень управлінських кадрів, у зв'язку з чим пропонується організувати документообіг первинної інформації. Запропоновано модель інформаційної системи обігу первинної інформації щодо фінансово-господарської діяльності підприємства, у якій виділено документопотоки: управління договорами, замовленнями, збутом, ремонтами, матеріально-технічними запасами, постачанням; підготовки та планування виробництва; обліку у виробництві; контролінгу [112, с. 10-11].

Вплив комп'ютеризації на побудову системи облікової інформації в сільськогосподарських підприємствах вивчав А. Ніколашин. Зокрема, ним проведено дослідження поняття електронного документообігу та розглянуто специфіку його застосування при бухгалтерській комп'ютерній системі. Особливістю точки зору А. Ніколашина є визначення електронного документообігу – «не тільки рухом документів, а й передачею прав на їх використання з повідомленням про це користувачів» [131, с. 9].

Він виділяє такі основні етапи електронного документообігу як: початковий (реєстрація документа та введення його в базу первинних даних); основний (процес обробки документа); кінцевий (оформлення і зберігання оброблених даних та передача їх користувачам). Також ним приділено увагу дослідженню переваг впровадження електронного документообігу на підприємстві, проблематиці забезпечення юридичної сили електронних документів, огляду наявних на ринку програмних рішень; удосконаленню оцінки електронного документообігу [131, с. 9-13].

Подібної точки зору дотримується О. Нестеренко, на думку якої ефективна організація електронного документообігу (зокрема, щодо пошуку та уникнення паралелізму) потребує науково-обґрунтованої класифікації електронних облікових документів за ознаками режиму доступу та юридичного статусу [129, с. 8].

З юридичної точки зору Е. Деркач розглянув електронний документообіг при здійсненні перевезення вантажів у сфері залізничного

транспорту. Дослідник обґрунтовує доцільність законодавчого закріплення можливості укладання господарських договорів у сфері залізничного транспорту в електронній формі [37, с. 537-540].

У дисертаційному дослідженні Н. Дуганець узагальнено наукові погляди щодо визначення поняття первинного документу, а також розглянуто систему документообігу бурякоцукрового підприємства. Автором запропоновано порядок документального забезпечення інтегрованого циклу виробництва, в якому перебувають такі документи як: розрахунок за прийняту сировину, паспорт сховища (кагату); звіти про прийом, зберігання і здавання в переробку сировини; журнали (обліку якості, перевірки ваги та ін.); акти (наявності патоки, оприбуткування свіжого жому та ін.). Ведення цих документів, враховуючи технологічні особливості цукрового виробництва, забезпечує належне документальне відображення господарських операцій, ефективний контроль виробництва продукції. Також автором розглянуто програмні рішення для автоматизації обліку та документообігу [43, с. 2, 13].

Методологія організації документаційного оформлення операцій за етапами технологічних процесів та елементами витрат отримала розвиток у монографічному дослідженні І. Садовської та ін. Також у праці викладено основи організації документообігу за видами операцій і виконавцями [139].

У межах досліджуваної проблематики підвищення інформаційної ефективності бухгалтерського обліку в управлінні підприємством Н. Брохун було розглянуто підходи щодо розробки графіків документообігу у контексті забезпечення організації своєчасного заповнення та руху внутрішньої звітності між інформаційними підсистемами управління. Зокрема, у графіку документообігу регулярної та оперативної звітності запропоновано відображати строки надання звітності, вказувати відповідальних осіб за оформлення та подачу звітності, а також обробку та передачу звітності до архіву, вказувати терміни обробки звітності [20, с. 12, 16]. Окремі аспекти удосконалення графіку документообігу для організації бухгалтерського

обліку на підприємствах спиртової промисловості було запропоновано Р. Юзвою [212].

Досліджуючи облік і аналіз виробничих запасів на підприємствах кондитерської галузі, С. Андрос встановив, що практика організації документообігу потребує удосконалення у напрямку координації системи дій і процедур руху документів у просторі та часі. На основі системного підходу до формування даних про стан та місце знаходження виробничих запасів автор удосконалює схему загального документообігу надходження і вибуття виробничих запасів на підприємстві [4, с. 13].

На основі дослідження тенденцій розвитку роздрібної торгівлі О.О.Нестеренко обґрунтовує доцільність впровадження системи електронного документообігу для документування товарних операцій в інформаційній системі бухгалтерського обліку підприємства роздрібної торгівлі, та пропонує її структурну модель. На вході моделі документообігу перебуває господарський факт, який є результатом роботи одного з підрозділів підприємства та підлягає первинній реєстрації. Процес функціонування системи електронного документообігу утворюють: 1) збір та реєстрацію господарських фактів; 2) формування масиву первинної облікової документації за підрозділами виникнення; 3) організація роботи з документацією (яка включає організацію документообігу, використання документів в діяльності підприємства, зберігання документів на сервері); 4) створення середовища функціонування системи електронного документообігу. Вихід системи обслуговує потреби та запити користувачів інформації, а саме: інформаційної системи бухгалтерського обліку, менеджерів та підрозділів підприємства, контролюючих органів, а також інших користувачів. Також О. Нестеренко наводить результати опитування управлінського персоналу підприємств роздрібної торгівлі, які характеризують переваги електронного документообігу в порівнянні з використанням «паперових носіїв» [129, с. 8-10].

Вагомий внесок у вирішення проблем документування в системі бухгалтерського обліку зроблено у колективній монографії С. Легенчука, К. Вольської та О. Вакун, які вважають за доцільне застосовувати процесний підхід для організації документування в бухгалтерському обліку. Запропонована ними модель бізнес-процесу бухгалтерського документування, розрахована для застосування в системах композитного документообігу (в якому приймають участь і електронні і паперові документи), базується на трьох основних складових: 1) множині учасників в процесі документообігу; 2) множині дій, які здійснюються учасниками документообігу; 3) множині станів документів. Наведена модель дозволяє розробляти графіки (алгоритми) документообігу двома способами: а) за окремими первинними документами; б) відповідно до суб'єктів, що забезпечують процес бухгалтерського документування [109, с. 81-83].

Окрім наведеного слід зазначити, що авторами досліджено сутність понять «документообіг» та «документування», теоретично обґрунтовано розмежування між ними; одними з перших стверджується, що первинні документи слід розглядати на перетині бухгалтерського обліку та документознавства, що обумовлено подвійною природою їх функціонального змісту; запропоновано розділення документів бухгалтерського обліку на первинні та зведені, а також розроблено додаткові ознаки класифікації документів: 1) за юридичною силою; 2) первинні документи, які мають подвійну природу; досліджено ринок програмних продуктів, які дозволяють організувати документообіг та процес бухгалтерського документування на підприємстві [109, с. 18-22, 97-98].

Узагальнюючи вищенаведене про стан досліджень документообігу в системах бухгалтерського обліку, відзначимо процес поступового розвитку наукових підходів до бачення його сутності та змісту. По-перше, однією з основних новел, є усвідомлення необхідності функціонування інтегрованої системи документообігу на підприємстві, в якій виділено специфічні документальні потоки (бухгалтерських документів, управлінського обліку,

внутрішньогосподарського контролю, документування процесів виробництва, збуту, тощо). По-друге, підвищується роль облікових та не облікових даних в управлінні як цінного джерела управлінської інформації, чим визначається посилення ролі документування та документообігу в управлінській діяльності на всіх рівнях управління. По-третє, врахування в організації документування та документообігу принципів процесного підходу дозволяє забезпечити нерозривний зв'язок між документом (сукупністю пов'язаних документів) та відповідними бізнес-процесами, розглядати документ їх одиницю управлінської інформації. По-четверте, проектування систем композитного документообігу дозволяє врахувати специфічні галузеві та організаційні відмінності вітчизняних підприємств в управлінні документацією.

Активно розвивається напрям вивчення технологічних та організаційно-технічних аспектів організації документування та документообігу на підприємстві. Увага науковців до цієї проблематики пов'язана, насамперед, із широким входженням нових технологій обробки інформації в облікову та адміністративно-управлінську діяльність.

Одним із перших до дослідження автоматизації документообігу звернувся В. Глушков у праці «Основи безпаперової інформатики», у якій виклав власні погляди на порядок використання технічних засобів автоматизації облікової та управлінської діяльності в організації [28, с. 369-394, 395-411].

Перші дослідження технічних аспектів документообігу в незалежній Україні розпочалися у другій половині 90-х років ХХ ст. Їх поява зумовлена початком процесу комп'ютеризації сектору державного управління та господарюючих суб'єктів, що зумовило необхідність у дослідженнях документообігу в складі комплексу пов'язаних науково-практичних проблем.

Так, В. Вітвіцький розкриває структуру єдиної інформаційної системи нормативів праці та витрат ресурсів в агропромисловому виробництві, описує моделі її підсистем, зокрема, підсистеми документообігу [22].

У статті «Шляхи та засоби комп'ютеризації машинобудівного виробництва» В. Аверченков описує шлях спільного застосування незалежних компонентів у складі інтегрованих виробничих систем на базі CALS-технологій (зокрема, інвестиційного планування, автоматизації документообігу, проектування та інших) [1, с. 95-96].

Проблематика моделювання документообігу перебуває у центрі уваги Н. Польової, яка розглядає її в умовах побудови територіально-розподілених автоматизованих систем [149, с. 110-118].

Серед перших на рівні дисертаційного дослідження вивчає технологічні аспекти створення та автоматизації документообігу організаційних систем М. Євланов. Ним було запропоновано розробки теоретико-категорних моделей документообігу підприємства, математичних моделей процесів генерації нового документа, реструктуризації документа, вилучення його з обігу [45, с. 8-14].

У спільній праці В. Алексєєва та ін. наведено спробу узагальнення актуальних проблем створення корпоративної системи електронного документообігу, та запропоновано критерії оцінки системи, процесу її створення, впровадження та експлуатації; приділено увагу обговоренню шляхів створення ефективної технології проектування системи документообігу [2, с. 139-143].

У дисертаційному дослідженні О. Шевченка, присвяченому розвитку інтелектуальних систем менеджменту та підходів до інтеграції різномірної інформації на основі стандартизованих моделей знань зроблено важливий висновок про те, що документообіг на сучасному етапі розвитку потребує використання прогресивних моделей роботи з документальною інформацією на основі семантичного аналізу [204].

В подальшому продовжують з'являтися нові дослідження різних аспектів розробки, впровадження та експлуатації систем електронного документообігу, в яких увага приділяється вирішенню галузевих та спеціальних завдань. Такими є праці В. Фабричева, В. Боровика, Г. Асєєва, В.

Юринця та Р. Юринця, О. Костюк, О. Гороховського, В. Роптанова, В. Кунченко-Харченко, В. Стешина, П. Жежнич.

У монографічному дослідженні С. Левицького, Р. Лепи, Ю. Коваленка, О. Фінагіної, К. Харіної, досліджено сутність та зміст інформаційних систем підприємства, розкрито місце документообігу в них, запропоновано модель організаційної структури інформаційної системи підприємства на основі підсистем управління запитами інформації, генерування вихідних форм і звітів, підтримки управлінських рішень [54].

У працях Л. Дубровіної досліджується проблематика архівного зберігання документів та функціонування архівів в цілому [42; 41].

У 2007 р. було видано книга Г. Асєєва «Електронний документообіг», присвячена проблематиці управління документованою інформацією в установах та організаціях. Ним розглянуто теоретико-методологічні основи управління документацією для прийняття управлінських рішень з точки зору інформаційного менеджменту, зокрема, організації роботи з документами, моделювання інформаційних потоків електронної взаємодії в системі документообігу, розрахунку економічної ефективності впровадження систем електронного документообігу. Розкрито застосування CASE та BPR-методів їх проектування, зміст та основні принципи організації документообігу відповідно до методу опису бізнес-процесів workflow, описано влаштування підсистем сховищ даних та технологію знаходження нових знань у сховищах даних; приділено увагу практичним завданням масового введення документів в систему з паперових носіїв [7].

У монографічному дослідженні В. Пономаренка, І. Золотарьової, С. Мінухіна, О. Дорохова, С. Знахура розглянуто проблематику електронного документообігу у контексті узагальнення теорії та практики моделювання бізнес-процесів та управління потоками робіт в економічній системі, зокрема, отримано практичні результати в прогнозуванні бізнес-процесів та моделюванні взаємодії транспортного підприємства та споживача його

послуг, обговорено проблеми автоматизованого захисту систем електронного документообігу [15].

У дисертаційному дослідженні І. Галушки запропоновано шляхи вирішення важливих задач в галузі інтеграції корпоративних даних. Зокрема, запропоновано моделі, методи та інформаційну технологію проектування спеціалізованих систем інтеграції корпоративних даних на основі зв'язаних корпоративних даних з можливістю отримання розподіленого доступу, як до аналітичних даних, так і вихідних необроблених даних різних джерел в будь-який момент часу, що дозволяє забезпечити ефективну організацію електронного документообігу середніх та великих підприємств [25, с. 4].

Технологічні аспекти інформаційного забезпечення авіаційних перевезень України досліджує К. Марінцева. Зокрема, розглядається можливість впровадження стандарту IATA e-Freight в процесі обробки вантажу компанії-авіаперевізника та обговорюються необхідні організаційно-правові зміни щодо удосконалення інформаційних обмінів авіапідприємств, вантажовідправників та вантажоотримувачів з митними та іншими державними органами. У контексті документального забезпечення цієї взаємодії автор пропонує модель електронного документообігу на базі стандарту e-Freight [118, с. 48-50].

У статті Ю. Шульдінера, Г. Примаченко (Сіваконевої) та Д. Бадікова аналізується обіг документів під час оформлення вантажних і комерційних операцій при перевезенні вантажів залізничним транспортом, розглядаються шляхи модернізації технічного документообігу Укрзалізниці на основі електронних технологій з використанням електронно-цифрового підпису, наводяться результати впровадження автоматизованої системи місячного планування АС «Месплан» [209, с. 25-31].

Найближчим до проблематики дослідження є практичний аспект підбору, впровадження систем електронного документообігу на підприємствах, огляду та порівняння їх функціональних можливостей з т.з. інформаційних потреб як усього підприємства, так і його функціональних

підрозділів. У цьому напрямку важливі результати отримували Г. Асеев, О. Гарасим, Л. Чирун, М. Величкова, Н. Мітрофан та багато інших.

Свій внесок у розвиток проблематики автоматизації діловодства підприємства з використанням сучасних засобів комп'ютерної техніки та телекомунікаційних технологій, побудови інформаційних систем, застосування програмних пакетів та інструментальних засобів документообігу в різних галузях економіки, а також у проблематику технологічних аспектів захисту документообігу підприємства зверталися О. Гречко, Я. Степанова та В. Рассамакін, О. Кулікова та П. Білоножко, І. Золотарьова, Р. Бутова, П. Долгополов, В. Петрушов, О. Ходаківський, Л. Піддубна, С. Головань, О. Петров, В. Хорошко, Л. Щербак, В. Василів та багато інших. У цьому переліку окремо слід згадати видання О. Лаврухіна, П. Долгополова, В. Петрушова, О. Ходаківського, присвячене інформаційним системам та технологіям при управлінні залізничними перевезеннями. Тут отримали належне висвітлення питання сучасного стану інформаційних систем керування перевезеннями, та, зокрема, організації електронного документообігу на залізничному транспорті [55].

Електронний документообіг у контексті проблематики та цілей менеджменту є предметом активних досліджень з 2000-х рр., про що свідчать публікації, монографічні та дисертаційні дослідження Р. Романіва, О. Суміної, С. Шинкар, К. Харіної, В. Кирій та багатьох інших за 2000-2005 рр. До сьогодні вітчизняними науковцями сформовано значний масив знань про методологію, організацію документообігу як складової інформаційно-аналітичної системи управління; саме цей пласт економічних досліджень документообігу, на нашу думку, найповніше відображає зміст електронного документообігу, яким його бачить ключовий користувач інформації – управлінець.

Як показують результати досліджень, документообіг підприємства не може асоціюватися виключно із бухгалтерським обліком, оскільки для ефективного інформаційного забезпечення управління важливе значення має

інша господарська інформація. Так, на основі аналізу пакетів прикладних програм формування аналітичної інформаційної системи підприємства Р. Романів робить висновок про оптимальність використання повної моделі документообігу, особливістю функціонування якої є першочергова організація системи взаємозв'язків документів різних типів, і тільки після цього – виконання правил щодо формування проводок, рознесення інформації за синтетичними та аналітичними рахунками та визначенні їх оборотів. На думку дослідника, така принципова модель документообігу забезпечить отримання управлінської інформації менеджментом без проміжного відображення в контурі бухгалтерського обліку [162, с. 14].

Значну увагу удосконаленню принципової моделі документообігу приділила С. Шинкар, здійснивши спробу організувати доступ працівників до документів відповідно до їх значимості в прийнятті управлінських рішень, та рівня кваліфікації та посадових обов'язків посадових осіб. На основі методології ABC-аналізу та експертного оцінювання виділено 3 групи документів та відповідних їм рівнів доступу працівників. Так, документи групи «А» – документи фінансової та статистичної звітності – складають лише 15% документопотоку підприємства, проте забезпечують інформаційні потреби управління на 65%; їх основними користувачами є вище керівництво підприємства. Документи групи «В» є зведеними документами, складають 20% управлінського документопотоку та забезпечують потреби управління на 20%; їх користувачами є висококваліфіковані працівники управління. До групи «С» віднесено первинні документи, частка яких складає 65% від усієї кількості документів, але вони забезпечують лише 15% необхідної інформації; користувачами первинної інформації визначено працівників управління, які не мають високої кваліфікації. На думку С. Шинкар, побудова документообігу з урахуванням наведених положень дозволить працівникам управління раціонально організувати обробку інформації, що міститься в основних документах [207, с. 12].

Цікавий приклад застосування цього підходу знаходимо в дисертаційному дослідженні О. Суміної, яка запропонувала структурно-функціональну модель документообігу, засновану на тісній прив'язці документів діючої інформаційно-технологічної моделі прийняття рішень про підготовку виробництва на підприємстві до термінів виконання робіт по кожному етапу підготовки виробництва; запропонувала критерії кількості необхідних документів для забезпечення цього процесу та вимоги до якості їх розробки [180, с. 3, 11-12].

У своєму дисертаційному дослідженні К. Харіна виходить із того, що основну функцію в інформаційній системі суб'єкта господарювання відіграє документообіг, тому в процесі розробки та прийняття управлінських рішень значна увага має звертатися на якість та ефективність його організації. Документопотоки підприємства представлені великою кількістю документів, різноманітність та певна хаотичність руху яких є кратною розміру підприємства, внаслідок чого підвищується потенціал негативних явищ в організації інформаційних масивів, потоків інформації, обробки, передачі, зберігання нормативної документації. Вирішенням такої проблеми вбачається введення нових показників аналізу та оцінки документообігу, заснованих на розпізнаванні вхідних і вихідних документо-реквізитів (зокрема, числа документо-реквізитів, які входять у структурний підрозділ без дублювання; числа документо-реквізитів, які виходять із структурного підрозділу без дублювання; коефіцієнти ефективності потоків (вхідного та вихідного) документо-реквізитів). На думку автора, впровадження цього методу аудиту інформації сприятиме підвищенню її якості, та, відповідно, ефективності управлінських рішень [192, с. 13].

Проблематика електронного документообігу та забезпечення якісної інформаційної діяльності визначається однією з основних для підвищення комерційної ефективності залізничних вантажних перевезень в дисертаційному дослідженні Д. Ейтутіса [44].

В. Кирій розглядала шляхи оптимізації документообігу підприємства на основі моделювання за допомогою мереж Петрі. Розроблена нею модель складається з 3-х етапів. На першому етапі проводиться обробка документів за допомогою операцій аналізу та синтезу, які пропонується об'єднувати у макроперехід мережі Петрі. На другому – проводиться аналіз системи документообігу на основі формального опису операцій (переходів), та визначення дублюючих документів, та тих, що не обробляються на кожному етапі проходження. На третьому етапі відбувається перебудова моделі документообігу шляхом виключення дублюючих документів (показників) та перерозподілу інформації, що не оброблюється на основі формалізованих правил (які описують функції та завдання підрозділів). За результатами впровадження запропонованої моделі вдалося досягнути скорочення документообігу до 11%, підвищити ефективність задоволення інформаційних потреб підрозділів, знизити трудомісткість інформаційної функції на підприємстві [65, с. 14].

В подальшому проблематика впровадження електронного документообігу займає все більше місця в наукових дослідженнях. Вони спрямовуються на вивчення різних аспектів впливу електронного документообігу на якість управління та функціонування господарюючого суб'єкта. Зокрема, О. Кундря-Висоцька досліджує основи організації електронного документообігу як складової системи корпоративного управління [104]; С. Лобов вивчає вплив операцій з документоутворення та документообігу на ефективність прискорення управлінських процесів [114].

Важливі аспекти для теоретичного визначення документообігу в якості основного елементу системи інформаційного забезпечення управління продовжують розвиватися в останніх працях вітчизняних дослідників. У монографії «Інформаційне забезпечення в системі управління промисловим підприємством» колектив авторів провели оцінку впливу екзо- та ендогенних факторів ефективності документообігу на підприємствах хлібопекарської галузі [197].

У докторській дисертації А. Янчева електронний документообіг підприємства розглядається у проблематиці модернізації бухгалтерського обліку, та спільно з ним – у зв'язку з інформаційним забезпеченням управління. Важливу роль для розуміння природи цього зв'язку мають оригінальні погляди автора на формування потоків управлінської інформації. Зокрема, обліковий процес визначається як база даних, а також як «система обробки даних, ... технологія формування бази знань, що ґрунтується на використанні системи документообігу» [213, с. 11], а електронний документообіг – як «система руху документів у сучасному інформаційно-комунікаційному просторі від моменту їх генерування, отримання до завершення їх виконання, відправлення та архівування» [213, с. 15]. Таким чином, облік залишається основним інструментом фіксації господарської інформації, проте враховується той факт, що рух документованої інформації відбувається через глобальні мережі та сучасні засоби зв'язку, а бухгалтерський документ – супроводжує усі етапи управління.

Цікавим є погляд на формалізацію системи документообігу в межах облікового процесу, яка відбувається через поняття: інформаційних операцій (сукупності повторюваних, методично однорідних дій з інформаційними ресурсами); інформаційних процедур (які утворює сукупність ітерацій, згрупованих за цільовими функціями); етапів технологічного процесу (які утворює сукупність інформаційних процедур) та, власне, технологічного процесу (який є упорядкованою послідовністю етапів) [213, с.15-16].

Також слід звернути увагу на пропозиції А. Янчева щодо напрямків удосконалення методології організації електронного документообігу підприємства. Зокрема, отримали розвиток підходи до контролю якості процесу документообігу; удосконалено методологію проектування його структури у виконанні процесів матеріального забезпечення господарської діяльності, розрахункових операцій, розроблено методологічні засади стандартизації електронного документування та ін. [213, с. 17-20].

Окремим напрямом дослідження проблематики електронного документообігу суб'єктів господарювання є його організація та функціонування на підприємствах електронної комерції. Одними з перших цієї проблематики торкнулися В. Плескач, та Т. Затонацька у підручнику «Електронна комерція» у 2007 р. Серед ключових проблем функціонування електронних ринків та забезпечення ефективності комерційної діяльності їх учасників розглядаються особливості систем електронного документообігу, які покликані обслуговувати інформаційні обміни між підприємством, його постачальниками, замовниками, потенційними клієнтами та державними установами [148].

Т. Костишина та ін. дослідили міжнародний досвід нормативного регулювання електронного документообігу в сфері управління персоналом, та розглянули перспективи його впровадження в електронній комерції в Україні [186].

У монографічному дослідженні Г. Жаворонкової, присвяченому загальній темі розвитку менеджменту в інформаційній економіці та формуванню інформаційного суспільства в Україні, було обґрунтовано потребу активного розвитку електронного бізнесу, та у зв'язку з цим запропоновано комплекс методичних і організаційних заходів щодо вибору системи електронного документообігу господарюючими суб'єктами [46].

Продовжують з'являтися роботи (в сфері економічних наук), в яких організація електронного документообігу стає ключовим предметом вивчення. Зокрема, О. Бондаренко досліджує вдосконалення електронного документообігу в діяльності землевпорядних підприємств [19], Л. Ачкасова та К. Дядик пропонують шляхи удосконалення документообігу та його автоматизації в середовищі автотранспортних підприємств [8], Ю. Чичкан-Хліповка розглядає електронний документообіг як одну із складових організаційно-економічного механізму взаємодії авіакомпанії з суб'єктами, що надають авіатехнічні послуги [198], Т. Салій детально досліджує управління витратами під час впровадження системи електронного

документообігу в середовищі авіакомпанії [167], Є. Юденко вивчає організаційно-економічну взаємодію підприємств в експрес-доставці вантажів за участю авіаційного транспорту та обґрунтовує ефективність використання електронного документообігу та «єдиного електронного вікна» як інформаційної основи взаємодії користувачів та надавачів транспортних послуг, координації діяльності вантажоперевізників [211], Л. Бойко та О. Фурманчук досліджують алгоритм та практику впровадження електронного документообігу на будівельних підприємств [17]; А. Крутова, О. Чумак та А. Янчев досліджують тенденції розвитку документообігу в умовах реформування соціально-економічних відносин та гармонізації (адаптації) відносин у сфері інформації з міжнародними стандартами; практику побудови систем електронного документообігу; пропонують алгоритми модернізації господарського документообігу з точки зору управлінців як користувачів інформації [98].

Узагальнюючи все вищенаведене, можемо зробити висновок, що бухгалтерський, управлінський та технологічний аспекти організації традиційного та електронного документообігу на підприємстві знайшли широке відображення в науковій літературі. Ця проблематика розвивалась у монографічних та дисертаційних дослідженнях, у публікаціях в наукових фахових виданнях, у навчальних та методичних посібниках як у галузевій (спеціальній) проблематиці, і у складі широкого спрямування досліджень (наприклад, інформаційного забезпечення управлінської діяльності). Проаналізована автором частина дослідницької літератури, звісно, не охоплює всього масиву наукових джерел, проте дозволяє констатувати наявність якісного рівня розробки теоретико-методологічних аспектів документообігу на підприємстві та вирішення практичних завдань його організації та функціонування. Зокрема, щодо: функціонування змішаного документообігу на підприємстві та переходу до безпаперового документообігу; специфіки користувацьких запитів облікової та управлінської інформації, та методології їх задоволення на принциповому

(організаційно-технологічному) рівні; оцінки якості та безпеки, організаційної ефективності систем документообігу та ін.

Інший рівень розвитку теорії та методології електронного документообігу спостерігаємо у його документознавчому аспекті. Введення терміну «електронне документознавство» у науковий обіг відбувається 2000-х роках у фундаментальних монографічних та дисертаційних дослідженнях, публікаціях таких науковців як В. Бездрабко [12; 13], С. Кулешов [101; 102], М. Слободяник [175], Г. Швецова-Водка [202].

Слід відзначити, що згадані праці, в цілому, частково торкаються проблематики електронного документообігу, проте, автори відзначають перспективність та важливість електронного документознавства для розвитку вітчизняної науки, виокремлюють його місце у структурі документознавства, окреслюють важливі та перспективні напрямки досліджень у сфері електронного документознавства. Зокрема, на думку С. Кулешова такими є:

- а) виявлення закономірностей, пов'язаних з електронним документостворенням та обігом електронних документів;
- б) дослідження потоків, життєвого циклу електронних документів різних видів та в різних сферах (адміністративне управління, наука, виробництво і т. д.);
- в) уніфікація, стандартизація, нормативно-правова регламентація процесів створення, реєстрації, обігу, зберігання електронних документів;
- г) розв'язання проблеми організації автоматизованих інформаційно-пошукових систем, збереженості електронних документів, пошуку, захисту інформації та доступу до неї;
- д) розроблення правових питань стосовно юридичної сили електронних документів;
- е) вирішення поняттєво-категоріальних питань електронних документів [102, с. 114].

Виняткове значення електронного документообігу для становлення інформаційного суспільства в Україні виявляється у прагненні вивчати закордонний досвід. Однією з перших звернулася до вивчення зарубіжного досвіду Л. Філіпова, приділивши увагу загальним поняттям термінології, організації, технології систем управління електронним документообігом

[189]. В. Рудюк комплексно проаналізував розвиток та організацію системи електронного документообігу у ФРН за період 1990-2006 рр. [163]. До проблематики автоматизації діловодства звертаються і інші автори, серед яких О. Лаба [107].

Дослідження електронного документу, їх аналіз та класифікацію проводять Ю. Ковтанюк [69], Г. Швецова-Водка [201; 202] та ін. Ґрунтовне вивчення електронних ресурсів здійснюють у своїх дисертаційних дослідженнях А. Кисельова (на прикладі веб-сайту Держкомархіву України) [66], О. Кравцова (на прикладі архівного порталу ЮНЕСКО) [89], Л. Чекмарьова (на прикладі веб-сайтів обласних державних адміністрацій) [196], А. Шелестова (на прикладі веб-сайтів вищих навчальних закладів України) [206].

У своєму дисертаційному дослідженні «Електронне документознавство в Україні: сутність наукового напрямку, історія формування, перспективи розвитку» та циклі публікацій Ю. Ковтанюк продовжує розвивати електронне документознавство як науковий напрям, аналізує його історичні витоки та теоретичні засади як документознавчої дисципліни [71], вирішує такі важливі теоретичні та практичні завдання як уточнення об'єкта, предмета і завдання електронного документознавства; періодизація етапів становлення електронного документознавства; пропонує власний погляд на сучасні та перспективні напрями подальшого розвитку електронного документознавства [70].

Характеризуючи процес створення вітчизняних систем керування діловодними процесами з середини 90-х років ХХ ст., Ю. Ковтанюк відмічає розбіжності у термінології щодо визначення електронного документообігу (наприклад, використовувалися такі поняття як «система комп'ютерного діловодства», «система електронного діловодства», «система електронного документообігу»). Він підкреслює, що «виходячи з послідовності процесів, які охоплює діловодство, та відповідності цим процесам функціональних можливостей сучасних систем, правильніша назва – «системи електронного

діловодства», оскільки документообіг є, хоча і основною, але складовою діловодства [71, с. 25]. У цьому твердженні ми бачимо основну відмінність між суто документознавчим тлумаченням сутності документообігу, та точкою зору фахівців управлінського профілю, які пов'язують електронний документообіг із бізнес-процесами підприємства, і тому він займає самостійне місце в інформаційній системі господарюючого суб'єкта.

Вже в 2010 р. на основі результатів історіографічного та джерельного аналізу результатів діяльності Українського науково-дослідного інституту архівної справи та документознавства, В. Бездрабко зазначає, що в Україні відбулося «формування національної нормативної бази документаційного забезпечення управління та архівної справи з урахуванням сучасних тенденцій розвитку суспільства та права, адаптованої до «традиційного діловодства» й інтерактивної організації більшості технологічних процесів мережної документної комунікації, електронного документообігу» [13, с. 13].

Окремо зупинимося на визначенні сутності електронного документообігу на підприємстві, переважно у площині документознавчого та управлінського аспектів.

Вивченню сутності та організації електронного документообігу на підприємствах та в організаціях присвячено останні публікації К. Безверхого, Л. Бойка та О. Форманчук, С. Домашенка, Л. Івашка, Т. Лугової, Л. Колєчкіної та Р. Головащенко, Ж. Кудрицької, Г. Охріменко, М. Плешакової-Боровинської, Н. Пронь, О. Шевченко та інших.

Окремим питанням електронного документообігу в межах корпоративних інформаційно-аналітичних систем присвячено праці таких науковців як А. Рибніков [164], Д. Гаврилов [24], Р. Канигін [58] та ін. М. Ларін займається питаннями управлінського документування загалом, методології та нормативно-правового регулювання впровадження електронного документообігу; І. Тихонова та І. Юшина зверталися до питань теорії та практики зберігання електронних документів на підприємстві; В. Боркус вивчав зарубіжний досвід функціонування електронного

документообігу та розвивав підходи до його адаптації та впровадження в російській практиці [40, с. 104].

Також слід згадати праці американських та західноєвропейських авторів, зокрема, М. Дж. Саттона, який аналізує теоретико-методологічні та технологічні аспекти впровадження документообігу [169]; Б. Краніца та Г. Міочича, котрі досліджують широке коло питань щодо управління корпоративними інформаційними ресурсами та бізнес-процесами [91]; У. Кампффмейера, який розглядає особливості роботи систем управління корпоративним контентом (Enterprise content management – *дали ECM*) [56]; Д. О'Лірі, який розглядає проблематику вибору, впровадження та використання систем управління ресурсами підприємства (Enterprise Resource Planning – *дали ERP*) [135].

Підходи до визначення сутності поняття системи електронного документообігу наведені нижче характеризують його основні сутнісні ознаки з документознавчої та технологічної сторін. Так, на думку К.В. Безверхого проблематика організації електронного документообігу розглядається з точки зору його інтегрованості з інформаційно-аналітичними системами управління підприємством. Процес електронного документообігу визначається як такий, що «ґрунтується на електронній обробці обліково-звітної інформації, яка включає формування первинних електронних документів, порядок обробки інформації, автоматизований банк даних, тощо». Втім акцент на суто галузевій специфіці дозволяє автору визначити систему електронного документообігу підприємства в цілому як таку, що «покликана забезпечувати процеси створення, управління доступом і розповсюдження великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також контроль за рухом документів на підприємстві» [11, с. 17-18].

Подібну характеристику поняття системи електронного документообігу зустрічаємо в публікації Т.М. Салій, як системи, що дозволяє створювати та обробляти документи електронними засобами; організовує роботу усього управлінського персоналу підприємства на всіх етапах життєвого циклу

документу, включаючи роботу над проектами, узгодження, виконання, візування, списання в справу і передачу на архівне збереження [166, с. 246].

Л. Колечкіна та Р. Головащенко пропонують погляд на електронний документообіг як на систему в якій відбувається рух документів поряд із рухом «корпоративної інформації» [73, с. 63].

Широке бачення сутності електронного документообігу представляють Л. Бойко та О. Фурманчук, а саме у «створенні документів, їх обробці, передачі, збереженні, виведенні інформації, яка циркулює в організації чи на підприємстві, на основі використання комп'ютерних мереж» [17, с. 93]. Цю точку зору також не можемо розглядати як вичерпну, оскільки поза увагою залишаються такі функції як контроль за виконанням, реєстрація документів.

О. Шевченко характеризує систему електронного документообігу як таку, що інтегрує документацію комерційних підприємств у єдине інформаційне середовище, забезпечує комунікаційну взаємодію співробітників під час виконання ними ділових функцій управління комерційною інформацією [203, с. 74]. На нашу думку, таке визначення електронного документообігу вдало відображає його місце в організації управління підприємством, при цьому відповідаючи його нормативним визначенням (зокрема, ДСТУ 2732:2004), проте, обмежуючись цим, не розкриває його документознавчого значення.

Таким чином, у системі електронного документообігу, окрім забезпечення обігу документів, виділяють наступні функції:

- створення, розповсюдження документів, управління документами і доступом до них;
- організацію роботи персоналу в межах життєвого циклу документів;
- організацію обігу бухгалтерських, управлінських та усіх інших видів документів, а також усіх видів інформації, яка циркулює на підприємстві.

Можемо констатувати, що наведені дефініції збагачують суто

документознавче бачення електронного документообігу за рахунок технологічних можливостей електронних систем як програмного забезпечення. Таким є оновлення поглядів на:

- розмежування понять «документування» як процесу створення електронного документу та «документообігу» як процесу руху електронного документу впродовж його життєвого циклу;
- визначення дефініції системи електронного документообігу, коли важливі елементи методології документообігу розглядаються у технологічному аспекті, поступаючись увагою для ключових (з точки зору управління) функціональних можливостей. Наприклад, етапи «управління доступом», «розповсюдження» не відображають всього життєвого циклу документу, тому таке визначення оминає важливі з точки зору діловодства етапи роботи з документом як фіксація основних реквізитів документів, експедирування, тощо;
- місце електронного документообігу в управлінні підприємством, де система не лише забезпечує контроль за виконанням документів, але й є основою «організації роботи управлінського персоналу».

Узагальнення вищезазначеного, а також інших результатів огляду публікацій дослідників електронного документообігу на підприємствах дозволяє зробити такі висновки. По-перше, в багатьох працях дефініції електронного документообігу мають певні відмінності від позиції законодавця. Така ситуація спостерігається внаслідок того, що «економічний погляд» на організацію інформаційних потоків підприємства не завжди розрізняє відмінності між «документом», «інформацією», «даними»; між «документуванням» та «створенням інформації», та ін., а уніфікує їх – через призму «цінності для прийняття управлінських рішень». Відповідно, системи електронного документообігу досить часто порівнюють із корпоративними інформаційно-аналітичними системами, а також розглядають як їх складову частину.

По-друге, частина дослідників, уникає звернення до теоретичних основ електронного документообігу, зосереджуючись на дослідженні питань, які мають суто практичне значення, вочевидь, обґрунтовуючи свою позицію тим, що сутність документообігу розкрито у галузевих законодавчих та нормативно-правових актах. Але, з огляду на те, що вихідною точкою їх досліджень є функціонал програмних засобів електронного документообігу, сутність досліджуваного поняття «збагачується» за рахунок програмних функцій, які розробники програмного забезпечення впроваджують з метою підвищення ефективності управління фінансово-господарською діяльністю організації.

З наведеного випливає необхідність у характеристиці систем електронного документообігу та їх видів в середовищі суб'єкта господарювання. На перший погляд, природним рішенням є виділення видів документообігу на основі документопотоків підприємства: вхідних, вихідних, внутрішніх документів [119, с. 15], проте без деталізації змісту, структури документопотоків такий підхід видається непродуктивним, оскільки менеджмент вимагає прийняття рішень на основі консолідованої інформації, яка може міститися в документах різних документопотоків.

Як відомо, управлінське документознавство є напрямом у проблематиці документування управлінської інформації та її функціонування у документованій формі в межах певної організації. У зв'язку з цим вивчення сутності електронного документообігу підприємства було б не повним без врахування специфіки управлінської діяльності. Процес управління є середовищем функціонування електронного документообігу, а управлінський персонал – основним користувачем системи документообігу.

Сучасні дослідники розглядають управління «як необхідну та обов'язкову умову, що забезпечує цілісність, синергічність і протиентропійність підприємства» [214; с. 130], як засіб «координації, взаємоузгодження та загальної спрямованості усіх ... видів діяльності, гармонізації усього спектру економічних відносин ... у межах підприємства,

... з агентами зовнішнього середовища» [113, с. 10]; як постійний та систематичний вплив «на діяльність ... структур для забезпечення злагодженої роботи та досягнення кінцевого позитивного результату» [121, с. 4]; як «процес цілеспрямованого впливу, зумовлений визначенням місії, стратегії, цінностей підприємства на основі аналізу минулого досвіду і бачення майбутнього» [194, с. 61]. Таким чином, інформаційні потреби управління знаходяться в усіх часових горизонтах роботи підприємства, охоплюють функціонування та результати діяльності всіх організаційних одиниць (підрозділів, посадових осіб).

Відповідно до вищенаведених поглядів на сутність управління підприємством виділяємо такі групи управлінської інформації:

- сукупність даних, що відображають динаміку зовнішнього середовища (зокрема, даних про становище в галузі економіки, державі в цілому; про ціни та конкуренцію на цільовому ринку; про правове-регулювання; про соціально-економічне становище в регіоні (державі); про поточний та прогнозований стан інших значимих для виробничої специфіки підприємства економічних процесів);
- сукупність даних, що характеризують ринкове та фінансово-економічне становище підприємства (зокрема, періодична фінансова звітність та управлінська звітність; рейтингові (експертні) оцінки активів, зобов'язань, технологій та ін.; рейтингові (експертні) оцінки ринкової частки підприємства; дані бенчмаркінгу підприємств регіону (галузі), тощо);
- сукупність даних про поточні господарські операції та стан виконання управлінських рішень у горизонті короткострокового планування (зокрема, документи первинного обліку, ділове листування з контрагентами, органами державної влади, інші господарські та фінансові документи, нормативно-розпорядча документація, тощо).

Наведені групи даних передбачають використання всіх наявних каналів інформації, та представляють собою вихідний, вхідний та внутрішній документопотоки (додаток Б).

Функції документа в управлінській діяльності отримали широке висвітлення у працях вітчизняних науковців. Вважається, що «функціональна складова документа, порівняно з інформаційною, матеріальною, знаковою та ін., слугує вагомою підставою для створення ієрархічної класифікації всього різноманіття документів, дозволяючи виділити класи, групи, підгрупи, види і різновиди документів» [49, с. 29].

Серед спеціальних функцій службового документа, які мають безпосередній зв'язок з управлінням, слід згадати:

- управлінську – виконують документи, створені з метою управління, та в процесі його здійснення (з метою регулювання, контролю, аналізу) через: матеріалізацію управлінської дії, визначення кола відповідальних осіб та їх обов'язків з приводу її виконання, організацію інформації з приводу її виконання;
- правову – полягає у підтвердженні фактів, закріпленні або зміні правових норм та правовідносин, які виникають в процесі функціонування суб'єкта господарювання. Її виконують нормативні документи, в яких відображені порядок організації діяльності підприємства, виконання окремих управлінських дій, накази та розпорядження керівництва, тощо;
- облікову (статистичну) – полягає в зборі, узагальненні, класифікації та представленні даних про фінансову-господарську діяльність підприємства за певний період;
- пізнавальну – полягає в накопиченні та передачі знань про внутрішнє та зовнішнє середовище функціонування підприємства з метою розробки управлінських рішень;
- інформаційну – полягає в здатності службового документа бути джерелом інформації для посадових осіб підприємства через

закріплення, зберігання та трансляцію інформації [34, с. 5; 106, с. 38; 177, с. 4-8; 201, с. 216].

Фахівці вважають, що класифікація службових документів за сферою використання інформації дозволяє розрізнити відносно самостійні системи документації підприємства. Найповніший перелік таких документаційних систем наведено у Державному класифікаторі управлінської документації (далі ДКУД) [Ошибка! Источник ссылки не найден.; 103; 179]. В процесі управління підприємством використовуються такі документаційні системи:

- організаційно-розпорядчої документації;
- первинно-облікової документації (складається з: обліків особового складу, використання робочого часу, розрахунків з робітниками і службовцями із заробітної плати, основних засобів, сировини та матеріалів, автомобільного транспорту, роботи будівельних машин і механізмів, касових операцій, з працевлаштування, бланків суворої звітності та ін.);
- бухгалтерсько-облікової документації (складається з: балансу підприємства для квартальної, а також річної звітності, звітів про фінансові результати та їх використання для квартальної, т а також а річної звітності, звіту про фінансово-майновий стан підприємства);
- фінансова документації (складається з: бухгалтерської та первинної бухгалтерської документації бюджетних установ та організацій та ін.);
- звітно-статистичної документації (складається з статистики підприємств з урахуванням галузевих особливостей: статистики фінансів, соціального захисту, праці; квартальних звітів підприємств про виробництво, постачання продукції, надання послуг, фінансові результати та ін.);
- торговельної документації;
- цінової документації;
- документації з праці, соціальних питань і соціального захисту [36].

Кожна із цих документаційних систем містить дані про певну сферу управління підприємством. Їх зміст та сумарна маса в документопотоці підприємства залежить від бізнес-моделі, галузі діяльності та становища

суб'єкта господарювання. Справедливим для більшості підприємств є твердження про основне місце організаційно-розпорядчої документації в документопотоці підприємства. Вона містить інформацію про організацію процесів управління та системи менеджменту, зокрема, відображає організаційну, розпорядчу і виконавську діяльність.

В складі організаційно-розпорядчої документації виділяють такі групи:

- організаційно-правові – установчі та документи, що відображають організаційно-функціональну структуру суб'єкта господарювання (статут, штатний розпис, правила внутрішнього розпорядку, інші документи з організації систем та процесів управління, документи з управління кадрами, оцінки трудової діяльності, та ін.);
- розпорядчі – акти управлінської діяльності (накази, постанови, рішення, розпорядження);
- аналітичні – документи, що забезпечують аналітичну підтримку управлінських рішень, відображають результати діяльності підприємства чи його підрозділів, аналітичної, науково-дослідницької роботи, тощо (акти, доповідні, пояснювальні та аналітичні записки, огляди, звіти, тощо);
- інформаційні – інші документи що містять важливі дані (листи, телефонограми, телеграми, довідкова інформація, тощо).

Експерти-практики розрізняють види документообігу відповідно до призначення інформації, зокрема:

- управлінський документообіг, який розглядається і як функція із забезпечення процесів роботи з документами в організації, і як форма електронного управлінського впливу, керована документальна комунікацію, яка відбувається із застосуванням сучасних інформаційних технологій всередині організації, і у взаємодії із зовнішнім середовищем [16, с. 265];
- кадровий документообіг, предметом якого є кадрова документація про наявність та рух персоналу [171];
- бухгалтерський документообіг, складовими якого є бухгалтерські та організаційно-розпорядчі документи [60];

- конфіденційний документообіг, в якому забезпечується рух документів, що містять комерційну таємницю [105] та ін.

Отже, на підприємстві паралельно ведеться документування фінансово-господарської діяльності у відповідності до вимог діючого законодавства, та з огляду на індивідуальні потреби суб'єкта господарювання в документаційному забезпеченні управління. Виділення видів документообігу відповідно до завдань певного функціонального підрозділу означає, що об'єм загального документопотоку розподіляється між багатьма користувачами. Сукупність цих документопотоків (забезпечена автоматизацію документообігу) дозволяє досягнути цілісності управлінської інформації та зробити процес користування нею ефективнішим.

На основі результатів вивчення сучасних програмних рішень К.В. Безверхий відзначає, що ними забезпечується автоматизація таких видів електронного документообігу як:

- офісний документообіг, на основі якого виконуються стандартизовані завдання для підрозділів чи посадових осіб підприємства;
- адміністративний документообіг, який забезпечує процеси, у яких раніше використовувалися паперові форми документів (наприклад, заповнення форми звіту для отримання добових при відрядженні);
- спільний документообіг, призначенням якого є управління рухом документів між підрозділами підприємства, співпраця яких переслідує чітко визначені цілі в межах нетипових завдань (наприклад, розробка нової продукції, нової концепції маркетингу, тощо) [11, с. 19].

Такий розподіл документопотоків створює умови для залучення в систему документообігу більшої кількості суб'єктів та охоплення ними ширшого кола аспектів фінансово-господарської діяльності підприємства та інформації про перебіг бізнес-процесів.

У публікації Л.М. Івашко дано характеристику модулям сучасних програмних засобів систем електронного документообігу, та вирішуваним ними бізнес-завданнями. Зокрема, модуль «Проектний документообіг»

забезпечує дотримання і контроль процедур управління проектами, роботу з планом проекту, управління ризиками проекту, контроль якості та ефективності управління проектом; дозволяє створити архів документів, пов'язаних з проектом; забезпечує взаємодію та комунікацію учасників проекту та ін. Розкрито призначення модулів «Управління сервісом», «Звернення громадян», «Управління взаємодією з клієнтами», «Управління претензіями і позовами», «Узгодження рахунків на оплату» та ін. [51, с. 85-88].

Окремі дослідники, зокрема Т.А. Лугова та О.Є. Акімов, вважають, що новим поколінням систем електронного документообігу є такі, що окрім стандартних функцій дозволяють здійснювати управління корпоративним контентом та бізнес-процесами. Дослідник програмних засобів автоматизації управління документо- та інформаційними потоками В. Сенкевич розглядає появу нових систем (Enterprise Content Management, Smart Enterprise Suite, тощо) як підтвердження факту, що завдяки новим функціям зміст систем управління документами зростає понад межі «канцелярського» документообігу [115, с. 16-17; 172].

Розвиваючи цю думку Т.А. Лугова та О.Є. Акімов доходять висновку, що «... поступ систем (електронного – *уточнення автора*) документообігу зумовлюють не лише соціоекономічні потреби суспільства, вимоги сучасного бізнесу та нові комп'ютерні технології, але й інноваційні напрямки менеджменту (такі, як Knowledge Management і Total Quality Management) та вплив західноєвропейської документознавчої традиції широкого розуміння поняття документ» [115, с. 19].

В свою чергу, Т.М. Салій справедливо відмічає, що «системи електронного документообігу в тому чи іншому виді присутні практично в будь-якій інформаційній системі і є частиною систем керування підприємства (ERP) і керування взаємин із клієнтами (CRM), ... спостерігається тенденція виходу подібних систем за рамки однієї компанії ... міжкорпоративний документообіг» [166, с. 249-250].

Вищенаведене вказує на причинний зв'язок між розвитком програмного забезпечення та науковими уявленнями про сутність електронного документообігу. На наш погляд, вдало охарактеризував співвідносність інформаційно-аналітичних систем та електронного документообігу К.В. Лец: «Система ж електронного документообігу, яку можна виділити як функціональну підсистему, виконує інтегрувальну функцію для всієї інформаційної системи підприємства, будучи платформою для побудови останньої. Така її властивість зумовлена тим, що, на відміну від даних, інформації, інших інформаційних об'єктів, електронні документи, по-перше, мають законодавчо закріплену юридичну силу і, по-друге, можуть вільно переміщуватися всередині інформаційної системи підприємства через незалежність від специфічних програмних додатків. Крім того, саме документ (а в межах інформаційної системи – електронний документ), на відміну від інших інформаційних об'єктів, є одиницею управлінської інформації, якість і оперативність отримання якої впливають на роботу підприємства в цілому» [111, с. 116].

Слід відзначити, що такий погляд на сутність електронного документа загалом відповідає положенням європейського права, де електронним документом вважаються будь-які дані, які створюються, зберігаються, надсилаються або приймаються в електронному вигляді. Проте важливим є доповнення, що форма подання цих даних має забезпечувати їх використання для виконання певної діяльності, реалізації права та захисту [218].

Звертаючись до вищенаведеного щодо розвитку сутності досліджуваного поняття внаслідок впровадження у програмні засоби нових технологічних рішень, відзначимо, що практика використання систем електронного документообігу дозволяє виділити особливості:

- електронного документообігу як системи розподілу документопотоку між користувачами, здійсненого на основі їх функціональних обов'язків, а також процесів та операцій, які вони виконують (у системах workflow);

- електронного документообігу як програмного середовища, що забезпечує спільну роботу користувачів зі службовими документами (у системах collaboration);
- електронного документообігу як середовища ведення спеціальних напрямків діяльності підприємства (наприклад, зв'язків з клієнтами, управління проектами, тощо) [210].

Все вищенаведене дозволяє окреслити обсяги та різноманітність службових документів в системі електронного документообігу. Оцінюючи їх зміст, можна відзначити, що традиційний погляд на структуру документопотоку не є єдиною можливістю для моделювання руху службових документів. Виділення вхідних, вихідних та внутрішніх документопотоків сприяє уточненню однієї з функціональних сторін системи електронного документообігу. Врахування управлінської цінності окремих груп службових документів вказує на важливу роль організації, класифікації, консолідації та подання документованої інформації в системах електронного документообігу для забезпечення процесів прийняття і реалізації управлінських рішень, та контролю їх виконання.

Також слід відзначити, що в теоретико-методологічному аспекті електронний документообіг набуває більшої цінності як один із інструментів управління, ставши:

- сполучною ланкою між плануванням та практикою в управлінні бізнес-процесами підприємства;
- середовищем накопичення нових знань;
- засобом одержання вичерпних даних, прямо чи опосередковано пов'язаних із продукцією підприємства;
- засобом оперативного управління повноваженнями посадових осіб.

Завершуючи обговорення впливу потреб управлінського середовища на сутність електронного документообігу підприємства слід розглянути одну з традиційних вимог ефективності його організації – кожен службовий

документ не залежно від документопотоку має зберігати прямий або опосередкований зв'язок з продукцією підприємства [119, с. 16-17]. Цю вимогу доповнює положення абз. 1 п. 7.2.1 ДСТУ 4423-1:2005 «Керування документаційними процесами», де вказано, що службовий документ має правильно відображати те, що було повідомлено або вирішено чи дію, яка відбулася ... має забезпечувати виконання вимог ділової діяльності, до сфери якої він належить, а його інформацію треба використовувати для звітності» [62, с. 6].

У цьому контексті електронний документообіг постає в якості спільного середовища руху документів, яке фіксує функціональні зв'язки між різними документами, що дає змогу користувачеві отримати дані про технічні, маркетингові, фінансові дані про товар (послугу). Дотримання принципів організації документообігу (насамперед, щодо мінімізації кроків повернення документа на попередню стадію опрацювання, спрямування документів безпосереднім виконавцям для уникнення дублювання операцій [119, с. 13]) зумовлює тісний зв'язок між маршрутами руху документів та організацією бізнес-процесів підприємства.

Провідні підходи сучасного менеджменту – концепції управління ефективністю діяльності організації (Enterprise Performance Management), економічної доданої вартості (Economic Value Added), управління за цілями (Management by Objectives), система збалансованих показників (Balance Scorecard) та ін. [59; 75; 136; 137], – підкреслюють, що ефективність бізнесу сьогодні визначається не стільки можливостями підприємства виробити якісний товар (послугу) за найнижчою на ринку ціною, скільки здатністю забезпечити його конкурентоспроможність на ринку та максимізувати ефективність використання внутрішніх ресурсів.

Парадигма управління ефективністю у свій час докорінно змінила підходи ведення бізнесу у світовій практиці, відповідні зміни відбуваються в Україні сьогодні. Поряд із типовою виробничою проблематикою максимізації корисності для споживача за умови мінімізації витрат

виробництва – надзвичайно важливими стали й інші інструменти менеджменту: маркетинг та зв'язки з громадськістю, управління знаннями, управління «брендом», соціальна відповідальність бізнесу, розвиток трудових ресурсів, допродажне та післяпродажне обслуговування та ін.

Внаслідок цього, в сучасному менеджменті суттєво зросла цінність службових документів, які пов'язані не з виробництвом товару (послуги), а із забезпеченням внутрішньо-організаційної та ринкової ефективності. Вони, насамперед, фіксують функціональні зв'язки між управлінськими діями та ринковою вартістю підприємства, яка є кількісним виразом конкурентоспроможності суб'єкта господарювання та його продукції на ринку.

Розуміння цієї важливої обставини, на нашу думку, є передумовою для оновлення документознавчого погляду на сутність та організацію електронного документообігу підприємства в таких напрямках:

- спрямованості системи на задоволення інформаційних потреб користувачів сучасних управлінських технологій та інструментів;
- придатності системи до застосування в горизонтально-орієнтованих організаційних структурах управління;
- удосконалення технологій документування інформаційної діяльності (авторства, рейтингування, проведення експертиз, складання клієнтських баз даних, тощо) в цілях управління підприємством;
- спрямованості системи на забезпечення потреб сторонніх користувачів інформації про діяльність підприємства;
- удосконалення документування операцій з обслуговування замовників та контрагентів за допомогою сучасних інформаційних технологій.

І хоче все вищенаведене доводить, що електронне документознавство стало одним із основних напрямків сучасного українського документознавства, все ж проблематика електронного документознавства та електронного документообігу не користується належною увагою зі сторони

дослідників; на це вказують результати досліджень М. Слободяника [175; 176], Л. Філіпової [190], І. Петрової та Ю. Ткач [144]).

Узагальнення результатів вивчення сучасного стану дослідження проблем організації документообігу на транспортному підприємстві дозволяє зробити такі висновки. Масив науково-дослідницької літератури, що стосується паперового та електронного документообігу в діяльності господарюючого суб'єкта умовно можна розподілити на такі групи: а) дослідження документообігу в бухгалтерському обліку; б) дослідження документообігу як частини інформаційної системи управління суб'єкта господарювання; в) технологічні аспекти електронного документообігу; г) документознавчі аспекти організації документообігу господарюючого суб'єкта. При цьому, остання група науково-дослідницької літератури є найменш чисельною, що підкреслює актуальність предмету нашого дослідження на сьогодні.

Галузева структура досліджень представлена вкрай нерівномірно – більшість праць стосуються документообігу на промислових підприємствах; щодо транспортних підприємств, підприємств-перевізників ми зустрічаємо незначну кількість праць, що свідчить про актуальність теми дослідження та необхідність проведення комплексного дослідження організації та функціонування електронного документообігу в середовищі транспортних підприємств.

1.2 Методологічна основа дослідження електронного документообігу транспортного підприємства

Актуальність уточнення методологічного інструментарію пізнання в документознавстві зумовлена зміною парадигми пізнавальної діяльності від моністичного до плюралістичного підходу. Внаслідок цього, як відзначають сучасні дослідники, відбувається переоцінка самого змісту поняття «методологія», спектр поглядів включає різноманітні, іноді протилежні

погляди. Так, одні науковці схильні визначати методологію як самостійну науку про методи і методики; інші бачать у ній систему принципів, методів та прийомів наукового пізнання. Широке є коло прихильників ототожнення методології з загальнонауковими методами пізнання (переважно, спільними для усіх наукових спеціальностей), діалектикою, а також науковців, які поділяють переконання про належність методології пізнання філософії.

Виходячи з розуміння множинності методів наукового пізнання, вважаємо принциповою тезу про те, що результативність наукового пізнання залежить від того наскільки точно та повно було визначено природу об'єкта вивчення, і наскільки відповідають його характеристикам конкретні методи пізнання.

Електронний документообіг як об'єкт дослідження можемо охарактеризувати:

- через тісний зв'язок з бізнес-процесами, структура системи електронного документообігу залежить від організаційно-управлінської структури суб'єкта господарювання;
- в умовах широкого впровадження інформаційних технологій розвиваються способи, види та форми взаємодії суб'єкта господарювання із зовнішніми користувачами. У зв'язку з цим, сутність електронного документообігу не змінюється і реалізовується, переважно, у технологічній складовій. В той час як його форму – опосередковану в інформаційно-аналітичних потребах користувачів та інформаційних зв'язках – визначають як нормативні документи, так і ділові звичаї, очікування користувачів, вплив інших ненормативних факторів.

Зважаючи на ці особливості, основою методології дослідження електронного документообігу транспортного підприємства є комплексний підхід до аналізу технологічних, управлінських та користувацьких аспектів його організації та функціонування. Погляд на електронний документообіг як багатofакторну категорію дозволяє реалістично відобразити індивідуальні

особливості системи електронного документообігу на підприємстві, представити цикл обігу документів у динаміці, зі збереженням зв'язків із внутрішніми та зовнішніми користувачами у відповідності з їх функціями.

Відповідно до усталеної думки [141], методологічний апарат дослідження утворює сукупність загальнофілософських, загальнонаукових, конкретних та спеціальних методів. В цілому, для дослідження електронного документообігу транспортного підприємства та виконання завдань дисертаційного дослідження було використано такі методи: філософського пізнання, діалектичний, логічний, історичний, джерелознавства, системний, функціонального та структурно-функціонального аналізу, інформаційний, порівняння, соціологічного дослідження, експертних опитувань, статистичний. Дослідження опирається на методологічні принципи історизму, об'єктивності, всебічності та цілісності.

Як і для інших наук, філософське пізнання ми розглядаємо як загальну методологію науки. На думку окремих дослідників [108; 178], запит на філософське осмислення проблем діловодства виник із широким впровадженням інформаційно-цифрових технологій в управлінську діяльність, що суттєво змінило якість повсякденної праці адміністративного апарату.

Нині ж можемо констатувати, що процес оновлення триває з огляду на нові тенденції ведення бізнесу:

- по-перше, підприємства окремих галузей все активніше взаємодіють із невизначеним числом потенційних споживачів, і тому мають застосовуватися інформаційні технології, які відповідають їх специфіці;
- по-друге, інформаційні технології змінюють стандарти роботи державних органів, і відповідного оновлення зазнають форми взаємодії із підприємствами;
- по-третє, підприємство має забезпечувати інформаційну прозорість (іншими словами, відкриті вхідні/вихідні інформаційні потоки),

щонайменше, у трьох якостях: у взаємодії з контрагентами; відповідно до вимог законодавства; відповідно до соціальної відповідальності (очікувань суспільства, тощо).

Філософське пізнання електронного документообігу у контексті цих тенденцій дозволяє розкрити оновлення його сутності – відповідно до наведених функціональних зв'язків сторін інформаційних обмінів; та його форми – відповідно до логічної схеми засобів та технологій їх реалізації.

Чільне місце серед філософських методів займає діалектичний метод. Відповідно до його положень слід розглядати документообіг а бізнес-процеси у їх зв'язку та взаємовпливі між собою та з управлінською діяльністю. Це дозволяє вивчати причинно-наслідкові зв'язки в процесі функціонування системи електронного документообігу, оцінювати ефективність нововведень. Закони діалектичного пізнання спрямовують дослідника на вивчення системи у динаміці за такими напрямками:

- переходу від кількісних змін до якісних перетворень в інформаційному середовищі суб'єкта господарювання;
- виявлення можливих конфліктів (наприклад, внутрішньо-організаційного спротиву нововведенням) в процесі удосконалення та функціонування системи;
- встановлення зв'язку між практикою та нововведеннями в електронний документообіг та явищами управлінської діяльності.

Особливо актуальними для сучасного стану розвитку управлінського документування є застосування діалектичного підходу для вивчення процесів переходу підприємства від традиційного (паперового) до змішаного, або електронного документообігу, що супроводжується певними змінами в праці управлінського персоналу, або змінами в організаційній структурі суб'єкта господарювання внаслідок оптимізації окремих адміністративно-управлінських та інформаційних функцій. Прикладами таких процесів може бути впровадження нових інформаційно-документальних форм взаємодії з контрагентами, зміна методології первинного обліку витрат та формування

зведеної звітності, тощо.

Цінність діалектичного методу зумовлюється й тим, що його інструментарій дозволяють здійснити теоретичне узагальнення результатів змін в організації електронного документообігу.

В логічному методі наукового пізнання виділяють підметоди аналізу та синтезу, які, доповнюючи один одного, сприяють глибшому осмисленню різнорідних явищ в практиці електронного документування. Так, метод аналізу полягає у вивченні об'єкта дослідження через властивості його окремих складових, а метод синтезу дозволяє поєднати відокремлені елементи в цілісний об'єкт на основі визначення функціональних зв'язків та відносин між цими складовими. Застосовуючи методи аналізу та синтезу ми формуємо авторський погляд на сутність, зміст, ознаки та інші характеристики об'єкта.

Важливе значення для вивчення електронного документообігу мають загальнонаукові методи. Їх застосування розширює дослідницькі можливості, та дозволяє врахувати міждисциплінарний характер об'єкта дослідження. Ключовою умовою ефективності загальнонаукових методів є чітке визначення спільних сутнісних характеристик досліджуваного об'єкта, що дозволяє досягнути системного та різнобічного бачення основних категорій електронного документування.

Сутність історичного методу дослідження полягає у встановленні різноманітності форм документування та документообігу в інформаційно-управлінському середовищі господарюючого суб'єкта в різні моменти часу. Це дає змогу визначити етапи історичного процесу розвитку документообігу, відтворити зв'язок між розвитком організаційно-управлінських практик та практики документування.

Метод джерелознавства полягає у вивченні історично-накопиченого досвіду через дослідження різноманітних джерел інформації, зокрема, документів. У контексті теми дисертаційної роботи такими джерелами є: теоретично-дослідницька, методична та практична література, котра

характеризує стан розвитку документообігу на етапах історичного розвитку загалом; державні стандарти, програми, інші нормативно-правові акти; внутрішня розпорядча документація, ділові, службові та комерційні документи, котрі у сукупності характеризують динаміку розвитку систем документообігу на конкретних прикладах, і цим допомагають осмислити особливості ділової культури конкретного підприємства, врахувати ці специфічні риси при моделюванні напрямків удосконалення електронного документообігу, сприяють ефективнішій інтеграції нововведень в інформаційний простір підприємства та практику управління.

Інформаційні системи суб'єктів господарювання самі по собі не є об'єктом культури у традиційному розумінні. Проте зі зростанням ролі інформації в повсякденному житті вони стають своєрідною сполучною ланкою між соціокультурним наповненням повсякденного життя людини з одного боку, та різними аспектами діяльності суб'єктів господарювання в яких відбувається їх взаємодія з зовнішніми користувачами, з іншого боку. Як відзначає В. Різун, комунікації стають «частинкою бізнесу, набуває виробничо-технологічної форми, створюється ціла комунікаційна індустрія у державі та на міждержавному рівні, що тягне за собою підготовку кадрів, організацію умов праці, передбачає менеджмент комунікаційної діяльності, а також розвиток системи професійних знань про цю справу» [161, с. 306-307].

Для підприємства у такій якості можна розглядати документи, електронні документи [200, с. 49-54], а також елементи корпоративної культури, власне середовище соціальних комунікацій, перебування в якому визначає якісні вимоги до інформаційно-комунікативної компетентності його працівників. Для окремої особи вміння знаходити, ефективно використовувати та поширювати інформацію є показником її індивідуальної інформаційної культури.

Вищенаведене відображає такі форми присутності (впливу) інформаційної системи підприємства у культурному просторі: а) індивідуальної культури користувача інформації; б) очікувань суспільства

(сукупності потенційних користувачів) щодо форм та способів комунікацій в інформаційній системі суб'єкта господарювання; в) відображення корпоративної культури підприємства в якості учасника соціальних комунікацій.

Застосування системного методу пізнання дозволяє розглянути електронний документообіг транспортного підприємства як систему – організаційну та функціональну єдність складових, об'єктів яким притаманний певний рівень структурної цілісності, підсистем. У поєднанні з історичним та джерелознавчим методом, з одного боку, методами функціонального та структурно-функціонального аналізу, з іншого боку, системний метод є засобом виявлення та відновлення зовнішніх та внутрішніх зв'язків системи електронного документообігу, розкриття її як цілісного об'єкта у ретроспективному та поточному станах розвитку, відповідно.

Метод функціонального аналізу є засобом дослідження місця окремих видів електронних документів в управлінській діяльності, та відносно бізнес-процесів транспортного підприємства. Структурно-функціональний метод дозволяє глибше дослідити саме значення електронного документу, маршруту його проходження для ефективності виконання адміністративно-управлінських функцій, завдяки вивченню кожного явища чи процесу як системи [108].

Значення міждисциплінарного методу моделювання для дослідження електронного документообігу важко переоцінити, оскільки він полягає у вивченні об'єкта через відтворення його моделі; реалізація у моделі організаційних, функціональних характеристик (визначених на попередніх етапах) дозволяє досліднику побудувати загальну модель електронного документообігу підприємства зі збереженням внутрішніх та зовнішніх зв'язків системи, а також деталізувати окремий фрагмент системи, її процес. Метод моделювання може використовуватися для побудови та апробації моделей розвитку (удосконалення) електронного документообігу.

Інформаційний метод у вивченні електронного документообігу полягає у вимірюванні параметрів документальної інформації, з метою оцінювання якості інформації, відображеної в електронних документах та аналізу процесів перетворювання її в управлінських документ [108]. Засновуючись на цих результатах, інформаційний метод може використовуватися і для оцінювання ефективності системи електронного документообігу підприємства в цілому.

Застосовуючи методи наукового пізнання, запозичені з інших дисциплін, отримуємо повніше уявлення про специфічні аспекти організації електронного документообігу. Зокрема, юридичний метод, що полягає в тлумаченні нормативно-правових актів, які регулюють питання електронного документообігу, формує уявлення про базову модель функціонування його системи, обов'язкові характеристики складових, обов'язкові способи організації певних процесів, тощо (наприклад, такими є вимоги до електронних документів, від яких залежить його юридичне визнання, вимоги із забезпечення конфіденційності та безпеки документованої інформації і даних підприємства).

Метод порівняння застосовується для удосконалення ключових параметрів системи, і полягає в порівнянні нормативно-правових актів, які регулюють питання електронного документообігу в різних сферах. Порівняння може проводитися на основі: національного та іноземного (міжнародного) законодавства; вітчизняного та іноземного досвіду експлуатації систем електронного документообігу, їх реорганізації, тощо; результатів проведення міжгалузевого або внутрішньогалузевого бенчмаркінгу систем електронного документообігу для з'ясування оптимальних моделей роботи системи в цілому, чи окремих її компонентів.

Також метод порівняння допомагає краще виявляти характер управління фінансово-господарською діяльністю конкретного підприємства, і звідси формувати повніше уявлення про особливості перебігу бізнес-процесів та управлінські явища; сприяє визначенню оптимальних параметрів

застосування запозиченого досвіду, тощо.

Важливими умовами ефективного застосування порівняльного методу на практиці є:

- адекватна оцінка ступеню подібностей та розбіжностей систем електронного документообігу (між собою та з системами паперового чи змішаного документообігу), управлінських явищ та бізнес-процесів, які обслуговуються електронним документуванням;
- адекватна оцінки взаємозв'язку між маршрутами документів та бізнес-процесами, оцінки якості інформаційного забезпечення управління та усталеної практики управління;
- глибоке вивчення відповідних явищ та процесів досліджуваної та порівнюваної систем.

Метод соціологічного дослідження полягає в проведенні опитувань працівників підприємства щодо стану та якості функціонування електронного документообігу. Опитування можуть стосуватися широкого спектру проблем функціонування системи, зокрема, щодо: правильності ведення електронного документообігу відповідно до застосованих комп'ютерних технологій, юридичної доказовості електронних документів, відповідності реквізитів електронного документа прийнятим стандартам, захисту електронних документів [132], тощо.

Цінність результатів, отриманих від застосування методу полягає в з'ясуванні ставлення персоналу до очікуваних чи впроваджених нововведень, що дозволяє визначити їх ефективність, виявити конфлікти та недоліки у діючій системі документообігу. Метод соціологічних опитувань є простим і доступним способом контролю нововведень, котрий забезпечує можливість коригування управлінського впливу, оперативного реагування на проблемні місця у функціонуванні системи, тощо.

Метод експертних опитувань поєднує в собі окремі риси попереднього та порівняльного методів в силу того, що залучені експерти-фахівці можуть представляти досвід роботи з електронним документообігом як на

досліджуваному підприємства, так і на інших, володіти цінним багажем теоретичних знань та методик. Тому результати експертних опитувань можуть інтерпретуватися як для визначення оптимального із можливих рішень (на основі статистичної обробки результатів опитувань експертів), так і для якісного порівняння сильних та слабких сторін існуючих альтернатив.

Сильною стороною методу є залучення сторонніх фахівців, що дозволяє сформувати найбільш репрезентативну вибірку кваліфікованих респондентів з точки зору специфіки поставлених завдань.

Якщо попередні методи дозволяють провести якісну оцінку електронного документообігу, то статистичний метод – проаналізувати кількісні параметри. Результати статистичного аналізу можуть використовуватися для оцінки різних параметрів електронного документообігу, та системи в цілому, оцінки ефективності нововведень; для відображення у світлі динаміки якісних показників економічної ефективності роботи транспортного підприємства чи його підрозділів, окремих сегментів ділової активності (наприклад, роботи з постачальниками, з споживачами); також результати статистичного аналізу можуть стати надійною основою для розробки рекомендацій із вдосконалення системи електронного документообігу, подолання негативних явищ, тощо.

Узагальнюючи вищенаведене, можемо констатувати, що міждисциплінарні методи та методи інших наук мають важливе значення для глибокого та всебічного дослідження документознавчого та управлінського аспектів електронного документообігу. Наведений методологічний інструментарій характеризується різноманітною структурою і є багаторівневою системою методів, методи та інструментів пізнання. Як і об'єкт дослідження, методологічним підходам до його вивчення притаманна динамічність у доборі оптимальних засобів пізнання з огляду на галузеву специфіку підприємства, контекст актуальної проблематики та конкретні завдання.

Висновки до розділу 1

1. Узагальнюючи результати вивчення стану досліджень документообігу на підприємствах, відзначено певні тенденції розвитку наукових підходів до бачення його сутності та змісту. Значну увагу автори публікацій приділяють технологічним та організаційно-технічним аспектам формування документообігу на підприємстві, що обумовлено широким входженням нових ІКТ в роботу підприємств, зокрема в їх адміністративно-управлінську діяльність. Дослідження теорії та методології електронного документообігу, з точки зору документознавчого підходу, спостерігається у публікаціях відомих вітчизняних науковців С. Кулешова, В. Бездрабко, Г. Швецової та ін. Автори частково торкаються проблематики електронного документообігу, відзначаючи перспективність та важливість електронного документознавства для розвитку вітчизняної науки. У дисертаційному дослідженні Ю. Ковтанюка розвинуто теоретичні засади електронного документознавства як наукового напрямку.

Щодо особливостей функціонування електронного документообігу на транспортних підприємствах, то відзначаються публікації у напрямі: інформаційного забезпечення авіаційних перевезень (К. Марінцева); при перевезенні вантажів залізничним транспортом (Ю. Шульдінер та ін.); розвитку інформаційних систем та технологій при управлінні залізничними перевезеннями (О. Лаврухін та ін.); автоматизації в середовищі автотранспортних підприємств (Л. Ачкасова, К. Дядик); взаємодії авіакомпанії з суб'єктами, що надають авіатехнічні послуги (Ю. Чичкан-Хліповка); впровадження системи електронного документообігу в середовищі авіакомпанії (Т. Салій); інформаційного забезпечення транспортних послуг у середовищі авіаційного транспорту (Є. Юденко) та ін.

Масив науково-дослідницької літератури, що стосується паперового та електронного документообігу в діяльності господарюючого суб'єкта умовно можна розподілити на такі групи: а) дослідження документообігу в

бухгалтерському обліку; б) дослідження документообігу як частини інформаційної системи управління суб'єкта господарювання; в) технологічні аспекти електронного документообігу; г) документознавчі аспекти організації документообігу господарюючого суб'єкта. При цьому, остання група публікацій є найменш чисельною, що підкреслює актуальність предмету нашого дослідження на сьогодні; свідчить про актуальність теми дослідження та необхідність проведення комплексного дослідження організації та функціонування електронного документообігу в середовищі транспортних підприємств, з точки зору документознавчого підходу.

2. Визначення специфіки поняття електронного документообігу в умовах підприємств торкається основних сутнісних ознак з документознавчої та управлінської сторін.

Документознавчий аспект дослідження дозволяє охарактеризувати різноманітність службових документів в системі електронного документообігу; уточнити їх функції в структурі досліджуваної системи. Врахування управлінської цінності окремих груп службових документів вказує на важливу роль організації, класифікації, консолідації та подання документованої інформації в системах електронного документообігу для забезпечення процесів прийняття і реалізації управлінських рішень, та контролю їх виконання. Парадигма управління ефективністю змінила та оновила інструменти менеджменту, внаслідок чого суттєво зросла цінність службових документів, які пов'язані напряму із забезпеченням внутрішньо-організаційної ефективності; функціональними зв'язками між управлінськими діями та ринковою вартістю підприємства, яка є кількісним виразом конкурентоспроможності суб'єкта господарювання.

Вище вказані обставини, на нашу думку, є передумовою для оновлення документознавчого погляду на сутність та організацію електронного документообігу підприємства в таких напрямках, як спрямованість системи ЕД на:

- задоволення інформаційних потреб користувачів сучасних

управлінських технологій та інструментів;

- застосування в горизонтально-орієнтованих організаційних структурах управління;
- удосконалення технологій документування інформаційної діяльності (авторства, рейтингування, проведення експертиз, складання клієнтських баз даних, тощо) в цілях управління підприємством;
- забезпечення потреб сторонніх користувачів інформації про діяльність підприємства;
- удосконалення документування операцій з обслуговування замовників та контрагентів за допомогою сучасних інформаційних технологій.

3. Основою методології дослідження електронного документообігу транспортно-логістичного підприємства є комплексний підхід до аналізу технологічних, управлінських та користувацьких аспектів його організації та функціонування. Погляд на електронний документообіг як багатофакторну категорію дозволяє реалістично відобразити індивідуальні особливості системи електронного документообігу на підприємстві, представити цикл обігу документів у динаміці, зі збереженням зв'язків із внутрішніми та зовнішніми користувачами у відповідності з їх функціями.

Узагальнюючи вищенаведене, можемо констатувати, що міждисциплінарні методи та методи інших наук мають важливе значення для глибокого та всебічного дослідження документознавчого аспекту електронного документообігу. Наведений методологічний інструментарій характеризується різноманітною структурою і є багаторівневою системою методів, методів та інструментів пізнання. Як і об'єкт дослідження, методологічним підходам до його вивчення притаманна динамічність у доборі оптимальних засобів пізнання з огляду на галузеву специфіку підприємства, контекст актуальної проблематики та конкретні завдання.

Методологічний апарат дослідження утворює сукупність загальнонаукових, конкретних та спеціальних методів. Для дослідження

електронного документообігу транспортного підприємства та виконання завдань дисертаційного дослідження було використано методи: діалектичний, логічний, історичний, джерелознавства, структурно-функціонального аналізу, порівняння, соціологічного дослідження, експертних опитувань, статистичний. Дослідження спирається на методологічні принципи історизму, об'єктивності, всебічності та цілісності. Методологічною основою дисертаційного дослідження є теоретичні засади документознавства, соціальних комунікацій, інформатики, менеджменту тощо. Використання в методології системного, функціонального, соціокомунікаційного, інформаційного підходів дало змогу запобігти фрагментарності й описовості наукової розробки проблеми організації електронного документообігу як органічної складової інформаційної інфраструктури транспортної галузі, надати цілісне уявлення про сутність, тенденції, характеристики, інструментарій інформатизації та комп'ютеризації галузевого документообігу, визначити та обґрунтувати стратегії його удосконалення. Комплексний характер теми дослідження спонукав до системного сприйняття предмета дослідження; використання комплексу загальнонаукових та спеціальних методів наукового дослідження.

Основні положення розділу викладено в публікаціях [77; 78; 79; 82; 85; 221].

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ У ТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

2.1 Нормативні засади формування системи документообігу транспортного підприємства

Система документообігу у транспортній галузі має специфічні риси, обумовлені загальними документно-діловодними та предметно-галузевими чинниками впливу на його типо-видову та функціональну структуру. Розглянемо нормативні основи формування системи документообігу в цій галузі, на прикладі управління транспортним підприємством.

Перші спроби наукового обґрунтування раціональної організації руху документів установи на теренах колишнього СРСР відбулися в 20-тих рр. ХХ ст. у працях Е.К. Дрезена, П.М. Керженцева, Р.С. Майзельса, Д.Р. Покровського та ін., присвячених удосконаленню організаційних засад функціонування державних установ. У контексті проблематики оптимізації функціональних зв'язків між підрозділами та посадовими особами дослідники вивчали основи організації руху документів, зокрема: обробки вхідної та вихідної документації, спрямування документів та їх виконання. Було обґрунтовано важливі до сьогодні положення щодо скорочення інстанцій проходження документу, розроблено методику дослідження документопотоків та ін. Власне одним із визначних здобутків стало введення в ужиток терміну «документообіг».

Попри проведені теоретичне обґрунтування це поняття у нормативних документах почали використовувати лише в 70-х рр. із введенням в дію Державного стандарту 16487-70 «Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення» [35]. До того часу вживання терміну обмежувалося сферою практичного застосування у двох значеннях: а) організованого руху документів в установі; б) обсягу (кількості) документів в установі.

Сукупність технологічних операцій, пов'язаних із проходженням документів ототожнювалась із діловодством загалом, або визначалась через поняття «організація переписки» [116, с. 109].

Нормативне закріплення терміну «документообіг», а також початок масштабних досліджень у сфері розробки та впровадження автоматизованих систем управління стали поштовхом для подальшого розвитку теорії та методології документообігу. Вперше проводилися дослідження діловодства, де велика увага приділялася вивченню руху документів. Їх результати дозволили визначити ключові проблеми організації документообігу, вирішення яких і до сьогодні є ключовою умовою ефективної організації документообігу, а саме:

- формування оптимального маршруту руху документів між інстанціями в апараті управління;
- оптимізація витрат часу та праці на оброблення документу та спрямування його на наступний етап маршруту;
- запобігання повернень документів на попередні етапи руху (зокрема, в процесі реєстрації, узгодження, редагування, затвердження, виконання та ін.);
- забезпечення надходження документів до визначеного виконавця в процесі виконання типової операції;
- визначення правил руху документів, їх приймання та передавання користувачами (виконавцями) оптимальних з т.ч. виконання бізнес-процесів [5; 115, с. 16-20; 120, с. 20-28].

Таким чином, важливим етапом розвитку теоретичних положень розвитку документообігу стало усвідомлення його значення як важливої ланки в організації діловодства на підприємстві, котра визначає інстанції та швидкість руху документів. Загалом діловодство становить повний цикл обробки і руху документів з моменту їх створення (або одержання) до завершення виконання і відправлення. У діловодстві документообіг виконує інформаційне забезпечення діяльності апарату управління, його

документування, зберігання і використання раніше створених документів.

Формування системи документообігу відбувається в процесі організації роботи з документами. Зміст цієї діяльності полягає у забезпечення руху документів між підрозділами, посадовими особами та окремими працівниками транспортного підприємства; у забезпеченні виконання вимог нормативно-правових актів у сфері обліку, звітності та документування; у забезпеченні взаємозв'язку між обігом документів та циклом бізнес-процесів під час здійснення операційної діяльності, з урахуванням галузевої та комерційної специфіки підприємства.

Документ, як носій інформації, є основою прийняття та реалізації управлінського рішення, у зв'язку з цим документообіг пронизує усі сфери управлінської діяльності та роботи функціональних підрозділів. Тому формування системи документообігу має відбуватися з огляду на сутність, властивості та функції таких категорій як: інформація, документ (офіційний документ), юридична сила документу, система документації, стандартизація та уніфікація. Їх сукупність формує основу діловодства господарюючого суб'єкта.

Стандарт ДСТУ ISO 9000:2015 визначає документ, як інформацію та її носій (п.3.8.5) [174]. Комплект таких документів, які забезпечують роботу однієї або декількох систем менеджменту, або просто сукупність технічних умов і протоколів може називатися документацією.

Відповідно до прим. 2 п. 3.8.6 ДСТУ ISO 9000:2015 задокументована інформація забезпечує можливість передати зміст і послідовність дій. Відповідно до положень однієї з попередніх редакцій стандарту ця можливість покликана:

- сприяти досягненню відповідності вимогам замовника та поліпшенню якості;
- забезпечувати підготовку кадрів. Прийнято вважати, що якісним показником організації документації підприємства є її достатність для навчання нового працівника;

- забезпечити ідентифікацію та простежуваність руху документів та пов'язаних із ними управлінських та виробничих операцій;
- сприяти отриманню об'єктивних доказів при оцінці результативності системи управління якості.

Згідно із законодавчим визначенням «інформація – це будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді» [158]. Отже, згідно з наведеною дефініцією інформація є відомостями про події, процеси, явища, фізичних осіб та організації, предмети, факти, тощо, яка може міститися на носіях, що забезпечують можливість її збереження у часі і просторі, та ознайомленню такими відомостями.

Як зазначалося у попередньому підрозділі, в процесі управління використовується різноманітна інформація. Її документування, як правило, утворює підсистеми документації функціональних підрозділів підприємства:

- правової документації, в яку входять нормативні документи, цивільно-правові акти підприємства, акти органів державної влади, тощо;
- бухгалтерської документації, яку утворюють документи первинного обліку, бухгалтерські документи;
- кадрової документації, яка складається з документів, що містять персональні дані працівників та відомості про організацію роботи на підприємстві;
- технологічної документації, яку утворюють документи, що описують технологію виробництва (надання послуг), технічні характеристики використовуваного обладнання, тощо;
- економічної документації, в яку входять документи про економічні та статистичні дані про внутрішнє середовище підприємства та його становище на ринку транспортних послуг;
- управлінської документації, яку утворює сукупність документів, що використовуються безпосередньо в процесі управління, та ін.

[17, с. 92-97; 163].

Носієм інформації в організації є документ, тому критерії цінності інформації визначають точність, доступність (зрозумілість) для користувача, адресність, оперативність. З точки зору менеджменту, найважливішими критеріями цінності управлінської інформації є:

- своєчасність, чим забезпечується точність та достовірність відомостей про об'єкт управління на момент прийняття управлінського рішення;
- достатність для прийняття рішення, від якої залежить обґрунтованість, адекватність та ефективність управлінського впливу. На виконання цієї вимоги система документообігу має забезпечувати найменші витрати часу на передавання та оброблення документів [147, с. 165-172; 165, с. 9-15; 168, с. 51-56].

З точки зору документознавства, цінність кожного документу зумовлена тим, що його створення є результатом фіксування відомостей про події, процеси, явища, фізичних осіб та організації, предмети, факти, а також про результати інтелектуальної праці людини у визначений спосіб на матеріальному носіїві. Таким чином, система документації транспортного підприємства забезпечує збір, обробку, розповсюдження та збереження важливих для діяльності підприємства відомостей.

Використання документа та передавання їх користувачам інформації передбачає присвоєння певних ідентифікаторів, які забезпечують його ідентифікацію та класифікацію – реквізитів.

Перелік реквізитів, порядок їх присвоєння відрізняється для різних документів, з огляду на їх значення, місце створення, вимоги до змісту та форми, правового режиму інформації, яка міститься в них, тощо, та може визначатися законодавчими та іншими нормативно-правовими актами, загальними правилами діловодства, нормативними актами підприємства. Присвоєння матеріальному носіїві передбачених реквізитів є однією з

обов'язкових умов його визнання як документа та введення в систему документообігу. В системі документації підприємства функціонують офіційні документи, як документи оформлені та посвідчені у встановленому порядку.

Значення та роль документів у діяльності підприємства є різноманітними. У функціональному відношенні вони забезпечують передачу інформації та узгодженість дій між підрозділами та окремими працівниками. В управлінській та адміністративно-організаційній діяльності вони є основою для прийняття рішень, засобом їх доведення до відома виконавців, виконання та проведення контролю за результатами управлінського рішення; у документах наводиться узагальнююча та аналітична інформація. В діловодстві документ є інструментом довідково-пошукової діяльності. У комерційній діяльності документ є свідченням змісту цивільно-правових відносин транспортного підприємства із клієнтами та контрагентами [Ошибка! Источник ссылки не найден., с. 110-116; 40, с. 103-112].

Отже, різноманітність форм управлінської та адміністративної діяльності на підприємстві забезпечується веденням відповідних видів документації: організаційно-розпорядчої, планової, облікової, контрольної, тощо. Відповідно до форми та змісту документів, система документообігу організовує роботу щодо: зберігання, класифікації та обробки інформації; регламентування діяльності підприємства; управлінської діяльності, розповсюдження інформації серед внутрішніх та зовнішніх користувачів.

Відповідно до призначення виділяють групи документів, що забезпечують:

- обмін інформації між користувачами;
- накопичення та узагальнення інформації;
- ведення управлінської діяльності;
- формування організаційно-правової основи господарської діяльності;
- участь трудового колективу в управлінні підприємством [11, с.

16-25; 159, с. 39-53].

Управлінська документація окрім накопичення та узагальнення інформації є засобом:

- надання повноважень для виконання певних функцій;
- зобов'язання до певної дії чи утримання від неї;
- доведення дійсності відомостей про події, процеси, явища, фізичних осіб та організації, предмети, факти, тощо [99, с. 27-35].

Використання документів в такій якості передбачає отримання управлінського результату який може мати правові наслідки (з точки зору діючого законодавства та з позицій відповідальності посадових осіб за результати діяльності). Набуття документом юридичної сили відбувається у разі виконання однієї або декількох із нижченаведених умов:

- наявності нормативно-правового акту, в якому передбачено набуття документом юридичної сили безпосередньо;
- наявності відповідної компетенції (права) в особи, що його видала;
- дотримання встановлених вимог до порядку посвідчення та оформлення документу;
- присвоєння документу обов'язкових реквізитів [57, с. 49-51].

Таким чином, юридичну силу можуть мати документи, видані органами управління та посадовими особами, працівниками підприємства, клієнтами та контрагентами, третіми особами.

Посвідчення юридичної сили паперового документа відбувається через присвоєння йому юридично значимих реквізитів, якими можуть бути: найменування видавця та адресата (користувача) документа; дата створення та підпис, печатка видавця; грифи затвердження та погодження; реєстраційний номер документу, використання бланку документа встановленої форми.

Електронний документ може бути створеним, або отриманим з використанням програмного забезпечення персонального комп'ютера,

електронних баз даних (реєстрів), інших електронних інформаційних систем. Посвідчення його юридичної сили відбувається через присвоєння електронного цифрового підпису, який «... дає змогу підтвердити цілісність електронного документу та ідентифікувати його підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа» [153].

Слід відзначити, що згідно міжнародним законодавством (зокрема, законодавством США) поняття «електронний підпис» може передбачати використання електронний звук, символ або процес, прикріплений або логічно пов'язаний з контрактом або іншим документом, і виконується або приймається особою з наміром підписати документ [**Ошибка! Источник ссылки не найден.**, с. 10]. У вітчизняній практиці нормативним є використання саме електронного цифрового підпису, який є одним із видів електронних підписів, який отримується результатом криптографічного перетворення набору електронних даних.

В системі документообігу транспортного підприємства можуть перебувати документи, які:

- мають юридичну силу – оригінал офіційного документу, чи його спеціально завірена копія, витяг, дублікат;
- не мають юридичної сили – чорновий документ; копія, витяг, дублікат оригіналу, які не пройшли процедуру завірення.

Усі аспекти управлінської діяльності та функціонування підприємства відображаються у документах, видавцями яких є структурні підрозділи та посадові особи суб'єкта господарювання. Процес управління та організація роботи підприємства відбувається шляхом створення різних документів та забезпечення взаємодії між ними. Сукупність усіх документів утворює систему документації підприємства.

Відповідно до нормативного визначення, система документації є «... сукупністю взаємопов'язаних службових документів, застосовуваних у певній галузі» [38, с. 8]. Окремо виділено поняття «зуніфікованої системи

документації», особливістю якої є дотримання однакових правил при створенні документів, які входять в одну систему документації. Також у ДСТУ 2732:2004 визначено основні види систем документації:

- управлінська, що забезпечує виконання функцій управління;
- організаційно-розпорядча, що забезпечує виконання організаційної та розпорядчої функції управління [38, с. 8].

Управлінська документація складається із систем документації нижчого рівня. Склад «функцій управління» в економічній літературі тлумачиться досить широко. В працях окремих авторів зустрічається опис різного складу функцій управління. На нашу думку, у документознавчому аспекті слід виділити системи документації:

- за функціями, реалізація яких є нормативно-врегульованою, а саме (планування, облік, контроль);
- за функціями, реалізація яких має належний методичний опис, а вони – впроваджені в практику управління транспортного підприємства.

Слід зазначити, що при цьому може виникнути дискусійна проблема уточнення сутності систем документації виділених за певною управлінською функцією, та за компетенцією окремого структурно-функціонального підрозділу організації. Наприклад, документування управлінської діяльності у сфері мотивації персоналу має тісний зв'язок із системою кадрової документації.

Організаційно-розпорядча документація відображає організаційну, розпорядчу та виконавську діяльність. До її системи входить сукупність документів, створених у процесі вирішення різноманітних питань управління, взаємодії, забезпечення та регулювання діяльності підрозділів, посадових осіб та окремих працівників підприємства.

Документацію транспортного підприємства також можна розглядати як галузеву систему документації, де специфіка галузі проявляється в організації документування певного виду діяльності, та в якості

відображення у ній функцій управління (планування, організації, мотивації, управління, обліку, контролю та ін.).

Однією з ключових умов ефективної організації документообігу підприємства є впорядкування потоків інформації, які надходять з-зовні та генеруються у його внутрішньому середовищі. У цьому аспекті впорядкування документації полягає в встановленні та дотриманні чітких вимог до номенклатури, змісту та оформлення документів підприємства; у визначення необхідного та достатнього переліку видів документів, через які відбувається інформаційне забезпечення управління. В умовах широкого використання комп'ютерної техніки та автоматизованих інформаційних систем, необхідним є приведення документів до вигляду, що дозволяє застосовувати засоби автоматизованої обробки. Таке впорядкування документації підприємства відбувається в результаті застосування стандартів.

Сутність стандартизації полягає у встановленні комплексу норм, правил, вимог до документування управлінської інформації та організації документообігу. Стандартизація є складним процесом, який складається з таких етапів:

- типізація – створення типових документів для застосування в якості зразка при документуванні того чи іншого виду управлінської (операційної) діяльності;
- уніфікація – встановлення оптимальної номенклатури та оптимальної кількості елементів документу з точки зору цілей управління підприємства та ефективності оброблення та виконання документів.

Як правило, уніфікація розглядається в якості методу або попереднього етапу стандартизації, де метою є розробка та встановлення нормативної форми документу, дотримання якої є загальнообов'язковим в межах дії цього стандарту. Стандартизація може встановлювати нормативні вимоги до певних видів продукції, або вимоги до складання та оформлення певних

видів документів. В свою чергу, уніфікація як самостійний процес може відбуватися у внутрішньому середовищі організації, де результатом є створення зуніфікованої системи документації [38, с. 8]. У діяльності транспортного підприємства використовується зуніфікована документація, розробкою якої займаються уповноважені органи державної влади. Так, Міністерство фінансів України встановлює форми документів бухгалтерського обліку, Державна служба статистики України – форми статистичної звітності та первинного обліку, а спільно з Міністерством інфраструктури України – товарно-транспортної документації загалом, Міністерство охорони здоров'я України встановлює форми документів про стан здоров'я працівників та проходження ними обов'язкових медичних обстежень.

Таким чином, повнота теоретичного обґрунтування організації документообігу в сучасному підприємстві досягається із прийняттям в якості вихідної точки твердження про нерозривний зв'язок між рухом документа та виконанням бізнес-процесів у середовищі суб'єкта господарювання. Цей зв'язок характеризується:

- значенням документа як нормативного джерела та управлінського інструменту;
- значенням документообігу як засобу організації інформаційного середовища підприємства та засобу організації взаємодії між внутрішніми та зовнішніми користувачами.

Отже, система документообігу транспортного підприємства має відповідати таким вимогам:

- забезпечувати найкоротший термін проходження документа з моменту отримання (створення) до виконання та відправлення на архівне зберігання;
- забезпечити мінімальне обґрунтоване число підрозділів (посадових осіб) на шляху проходження документа;
- виключати з типового маршруту проходження документа точок

повернення на попередні етапи опрацювання;

- підтримувати один і той же порядок роботи з документами та проходження однакових видів документів.

Загально-правову основу функціонування документообігу в Україні закладено у ст. Конституції України, які встановлюють права та обов'язки особи у сфері інформації. Зокрема, у ч. 2 ст. 34 Основного Закону встановлено, що «... кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб - на свій вибір» [74]. Це право, зазвичай, пов'язується з невід'ємними правами людини і громадянина; вони встановлюються також багатьма міжнародними договорами, що укладені між країнами-учасницями Організації Об'єднаних Націй, Ради Європи та ін. Також не викликає сумніву те, що не існує перешкод реалізації цих прав у зв'язку з організацією та забезпеченням ефективності діяльності суб'єктів господарювання, зокрема, в організації документообігу.

Тривалий час документообіг не розглядався як елемент суспільних відносин, що потребує окремого законодавчого регулювання. Тому нормативно-правову базу документообігу в Україні утворювали, з одного боку, підзаконні акти уряду, міністерств, інших органів державної влади, якими встановлювались правила організації діловодства в цих органах, їх структурних підрозділах чи підпорядкованих установах. З іншого боку, було розроблено та впроваджено державні стандарти, які забезпечували впорядкування та уніфікацію практики управління процесами документування управлінської діяльності, а також створювали основу для наближення вітчизняної практики до міжнародної.

ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа» переслідує мету встановлення єдиної термінології у сфері діловодства та архівної справи, відображення у ній сучасної спеціальної лексики цих галузей знань, та узгодження термінології вітчизняної практики зі змістом іноземних міжнародних стандартів у сфері інформації та документації. Дотримання

вимог стандарту є обов'язковим у нормотворчому процесі в сфері правового регулювання діловодства та архівної справи, а також при проведенні робіт зі стандартування. Також положення стандарту є чинними для застосування у діяльності з організації документообігу державними та приватними особами, у т.ч. підприємствами усіх форм власності [38].

ДСТУ 4423-1:2005 «Керування документаційними процесами» поширюється на сферу керування документаційними процесами в організаціях, державних або приватних, для внутрішніх та зовнішніх користувачів. Його застосування має рекомендаційний характер, та є доцільним у зв'язку з потребою у створенні легітимних службових документів та в управлінні їх обігом. Зібрані у стандарті норми встановлюють типовий порядок керування службовими документами в організації, охоплюючи всі види документів за формою та призначенням, а також документи на всіх носіях. У ДСТУ 4423-1:2005 наводяться рекомендації у сфері визначення обов'язків організацій щодо службових документів і політики в сфері документування та пов'язаних із нею процедур, систем і процесів, зокрема щодо:

- формування нормативно-правового (регуляторного) середовища підприємства, та визначено, що документація підприємства має відповідати його вимогам;
 - встановлення політики та обов'язків у зв'язку з управлінням документаційними процесами;
 - визначення принципів програм управління документаційними процесами;
 - визначення основних властивостей службового документа;
 - розробки та впровадження документаційних систем, ведення документаційних процесів та здійснення контролю за ними, та ін.
- [62].

Стандартом забезпечується відповідність організації процесів документування управлінської діяльності до вимог систем управління якістю

ISO 9001 та ISO 14001 [62].

Одним із небагатьох діючих нормативно-правових актів, які безпосередньо встановлюють нормативний порядок обігу документів на підприємстві є «Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» (далі – Правила), затверджені наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. №1000/5. Цим нормативно-правовим актом встановлено єдині вимоги щодо створення управлінських документів і роботи зі службовими документами, а також щодо порядку їх архівного зберігання [156].

Порівнюючи норми Правил зі змістом вищевказаних стандартів, слід відзначити певні розбіжності, насамперед, у визначенні деяких термінів та понять. Наприклад, згідно з пунктом 3 розділу II Правил організаційно-розпорядча документація визначається як один із класів управлінської документації, в якому виділяють три види документації: організаційну, розпорядчу, а також інформаційно-аналітичну, що містить інформацію, на підставі якої приймаються певні управлінські рішення (акти, довідки, доповідні записки, заяви, пояснювальні записки, протоколи, службові листи тощо).

Загалом, у Правилах проведено уточнення порядку документування управлінської інформації в багатьох практичних аспектах, зокрема, щодо ведення бланків документів; використання печаток та посвідчення документів; датування, погодження, затвердження, підписання управлінських документів; визначено особливості та порядок підготовки розпорядчих документів, засвідчення копій та витягів службових документів; регламентовано порядок організації документообігу та виконання документів (зокрема, процесів приймання, первинного опрацювання документів та їх попереднього розгляду, реєстрації, організації передачі та виконання документів, та ін. Зважаючи на рівень деталізації порядку процесів документообігу, Правила слід розглядати як одне із основних нормативно-

правових джерел для організації та ведення документообігу транспортного підприємства.

Новим етапом розвитку теоретичних та нормативно-правових основ документообігу стало поширення у вітчизняній практиці електронного документообігу. Без належного правового регулювання в даній сфері неможливий якісний прорив у розвитку електронної комерції. У масштабах держави, електронний документообіг визначається як важлива складова розвитку інформаційного суспільства [14]. Тому розвиток інформаційних технологій та подальше розширення сфер використання електронного документообігу став об'єктивним процесом, який потребував правового забезпечення.

Основою нормативно-правової бази функціонування електронного документообігу є Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг», який встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів [154]. Зокрема, наведено визначення таких ключових понять як: електронний документ та його оригінал, електронний та електронний цифровий підпис, електронний документообіг. Крім того, уточнено правовий статус електронного документа та його копії; врегульовано процеси відправлення та передавання, одержання, зберігання електронних документів та перевірки їх цілісності; визначено права та обов'язки, відповідальність суб'єктів електронного документообігу та ін.

Закон України «Про електронний цифровий підпис» визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису [153].

Згідно зі ст. 3 Закону за правовим статусом електронний цифровий підпис (далі – ЕЦП) прирівнюється до власноручного підпису (печатки) на документі складеному на папері, у разі виконання вимог, які гарантують безпеку та правомірність його застосування. Ці положення мають виняткове значення для організації електронного документообігу підприємства,

оскільки ЕЦП призначений для забезпечення діяльності фізичних та юридичних осіб, яка здійснюється з використанням електронних документів. Загалом, у Законі врегульовано основні організаційно-правові засади у сфері послуг ЕЦП, зокрема: визначено коло суб'єктів правових відносин, та уточнено права та обов'язки, функції їх учасників (у т.ч. підписувача, Центру сертифікації ключів, Засвідчувального центру, контролюючого органу та ін.), уточнено особливості застосування ЕЦП у публічних та приватних інтересах, передбачено відповідальність за порушення законодавства в сфері послуг ЕЦП, визначено порядок процедур скасування, блокування та поновлення посиленого сертифіката ключа, тощо.

Також різні аспекти суспільних відносин, які пов'язані з організацією та функціонуванням електронного документообігу на підприємстві регулюються Законами України «Про інформацію», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про державну таємницю», «Про телекомунікації», «Про обов'язковий примірник документів», «Про Національний архівний фонд та архівні установи», постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку підключення до глобальних мереж передачі даних», «Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу», «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності» та іншими нормативно-правовими актами.

Отже, вищезгадані законодавчі та нормативно-правові акти утворюють нормативно-правову базу, яка забезпечує реалізацію державної політики в сфері традиційного та безпаперового документообігу, а також регулює організаційно-правові аспекти організації та функціонування документообігу на підприємстві.

2.2 Система документообігу як складова інформаційної системи управління автотранспортного підприємства

Система документообігу у складі інформаційної системи управління автотранспортного підприємства, як було зазначено у попередніх підрозділах має значній вплив з боку розвитку галузі взагалі, а також виробничих завдань та функцій окремих підприємств.

Систематизація й оцінка документної інформації створюють надійне підґрунтя для прийняття управлінських рішень та ефективної організації, зокрема процесу вантажоперевезень. Управління обігом службової інформації на транспортному підприємстві є досить трудомістким процесом. Даних про стан внутрішнього та зовнішнього середовища надзвичайно багато, і лише стосовно певної частини цієї інформації визначається якісний зв'язок із тактичним та стратегічним плануванням діяльності підприємств-перевізника; частина корисної інформації може загубитися у внутрішніх документопотоках.

Ефективна організація вантажних автотранспортних перевезень вимагає проведення чіткого і виваженого розподілу обов'язків, повноважень і відповідальності між працівниками керівного та виконавчого складу. Для цього застосовується делегування повноважень, яке слід розглядати в двох аспектах: а) оптимізації функціональних зв'язків між посадовими особами та структурними підрозділами в бізнес-процесах за їх участю; б) відповідного врахування цих зв'язків в системі документообігу.

У аспекті делегування повноважень та оптимізації функціональних зв'язків представлення документопотоків функціональних підрозділів транспортних компаній відбувається на основі вивчення матриць центрів відповідальності. Цим забезпечується чіткість побудови та керування бізнес-процесів. Також на основі цього аналізу управлінський персонал може виявляти випадки виконання окремими посадовими особами (підрозділами підприємства) функцій, безпосередньо не передбачених

посадовими інструкціями, у зв'язку із обігом електронних та паперових документів, службових повідомлень. Наскрізний аналіз матриць відповідальності та документних комунікацій є основою оптимізації компетенцій керівництва та посадових осіб, в аспекті управління окремими напрямками діяльності підприємства. Також це дозволяє виявити у функціональній структурі «неформальні» центри відповідальності за здійснення окремих бізнес-процесів.

Керівники відділів, які пов'язані із вивченням ринку та безпосереднім обслуговуванням клієнтів (збуту, маркетингу, тощо) можуть уповноважувати своїх підлеглих на створення службових документів, змістом яких є узагальнення даних про результати діяльності та ринкове становище компанії, вивчення динаміки ринку транспортно-логістичних послуг, проведення опитувань клієнтів, тощо. На основі цих даних потім створюються оперативні та квартальні звіти у вигляді службових документів, які подаються до розгляду керівництву для прийняття управлінських рішень.

Як правило, перелік компетенцій, прав, обов'язків персоналу суб'єктів господарювання визначається посадовими інструкціями. Але транспортним компаніям вибірки притаманний недолік багатьох вітчизняних підприємств, коли ці організаційні документи, практично, не виконують свого призначення. Формальне ставлення керівництва до проблематики розробки посадових інструкцій, контролю за їх дотриманням працівниками підприємства у повсякденній діяльності є усталеним явищем. Проте переважання «неформального» підходу до визначення обов'язків, врешті-решт, призводить до погіршення контрольованості бізнес-процесів, розмиття меж відповідальності за результати, дублювання функцій між посадовими особами.

У зв'язку з цим, поліпшення практики документаційного забезпечення управління у середовищі транспортних компаній потребує удосконалення регламентів проходження документів, опосередковано

пов'язаних з послугами вантажних перевезень, і водночас використовуваних для прийняття управлінських рішень та контролю їх виконання. Мета цих регламентів полягає у деталізації основних бізнес-процесів окремо, а також в описі хронологічного та функціонального взаємозв'язку між бізнес-процесами. У регламентах належна увага має приділятися документуванню діяльності, основною метою якого слід розглядати інформаційне забезпечення управлінських рішень. Процес інформаційного забезпечення має починатися зі збору та накопичення даних та закінчуватися прийняттям управлінського рішення – як однієї з існуючих альтернатив розвитку транспортної компанії, або певного напрямку діяльності. У функціональному відношенні регламент бізнес-процесів допомагає планувати обсяг та склад необхідних організаційних та матеріальних ресурсів, необхідних для забезпечення управлінських дій у повсякденній діяльності. У кінцевому підсумку саме від точності опису нормативного порядку кожного бізнес-процесу у його зв'язку із рухом документованої інформації, залежить ефективність документопотоку службової інформації для організації.

Сучасні технології роботи з інформацією на основі документаційних систем дозволяють проводити збір та систематизацію потенційно важливої економічної, правової, політичної інформації. Ці відомості документуються у вигляді службових записок, звітів, присвячених огляду конкурентного середовища, дослідженню ринку транспортно-логістичних послуг, тощо. Така інформація, переважно, надходить у текстовому та графічному форматі, тому невід'ємною складовою ІС є підтримка індексування, яка забезпечує можливість пошуку документованої інформації за тематикою, контекстом, ключовими словами, датою, тощо.

З точки зору якісних характеристик, інформація службових документів має відповідати загальним принципам інформаційних відносин (зокрема, достовірності та повноти) [158], а також спеціальних принципів, які зумовлені особливостями документування службової діяльності, що

впливають із положень ДСТУ 4423-1:2005 (точності, доступності, чіткості, релевантності поточним та майбутнім потребам ділової діяльності (інтересам внутрішніх та зовнішніх користувачів), доцільності, відповідності правовим вимогам (законності) та ін.) [62, с. 5, 11,12,]. На виконання цих принципів, у системі електронного документообігу необхідно врахувати широкий функціонал з коригування службових документів на етапах аналізу документу в підрозділах, узгодження та затвердження компетентними посадовими особами.

Вплив предметно-галузевих чинників на функціонування документообігу в межах інформаційних систем розглянемо на прикладі автотранспортних підприємств. Вибірку дослідження сформовано із 5-ти підприємств-автоперевізників, які відповідають наступним критеріям: а) багаторічний досвід роботи на вітчизняному ринку; б) здійснення міжнародних перевезень; в) надання комплексу транспортно-логістичних послуг; г) парк транспортних засобів понад 20 одиниць техніки; д) правова та майнова належність підприємства виключно власникам-резидентам. На нашу думку, відповідність цим вимогам характеризує якісний організаційно-економічний рівень розвитку підприємства, при якому функціонування ефективної інформаційної системи та у її складі – системи електронного документообігу, є необхідною умовою. При цьому вибір виключно вітчизняних підприємств забезпечує репрезентативність результатів відносно діяльності багатьох інших підприємств автотранспортної галузі України.

За результатами моніторингу ринку автотранспортних послуг до вибірки потрапили такі підприємства: ТОВ¹ «Інтерфрайт Дніпро», ТОВ «Корсель», ТОВ «ТК «Дав Транс», ТОВ «Пан Логістик», ТОВ Inter Cars Ukraine (Вінницька філія), ТОВ «Липовець АТП» . Розглянемо їх коротку характеристику.

Транспортна компанія «Інтерфрайт» надає широкий спектр транспортно-логістичних послуг, у т.ч. авіа- та морських перевезень,

¹ Товариство з обмеженою відповідальністю

мультимодальних перевезень, транспортування великовагових та негабаритних вантажів як в межах України, так й на території країн СНД, Європи та Азії. На сьогодні компанія є одним із лідерів на ринку вантажоперевезень України [52].

ТОВ «Корсель» є 3PL оператором, що надає транспортно-логістичні послуги по території України та країн Європи з 2008 р. та займає лідируючі позиції на ринку, здійснюючи, до 24000 перевезень на рік. Компанія надає такі транспортно-логістичні послуги як: логістичний аутсорсинг в Україні та Європі; міжнародні автотранспортні перевезення; перевезення нестандартних та спеціальних вантажів; логістичні рішення; митне оформлення та консультації з питань його проведення; страхування вантажів; складське зберігання на власних складах в Польщі та Іспанії (управління складами здійснюється на основі автоматизованих WMS-систем²); комісіонер ЗЕД [213].

ТОВ «ТК «Дав Транс», що працює на ринку внутрішніх та міжнародних вантажоперевезень з 2008 р., пропонує повний комплекс транспортних послуг: логістику, доставку та перевезення вантажів по Україні, консолідацію вантажів. Міжнародні перевезення здійснюються в країни СНД та Європи (зокрема, у Фінляндію, Польщу та Німеччину). Технічне оснащення компанії дозволяє здійснювати перевезення великовагових, негабаритних та спеціальних видів вантажів (зокрема, небезпечних), а також забезпечувати контроль за рухом вантажу в реальному часі на основі технології GPS. Наявність власного СТО дозволяє здійснювати поточний та капітальний ремонт транспортних засобів власними засобами, а також пропонувати послуги ремонту третім особам. Автопарк підприємства налічує 20 авто, які відповідають екологічному стандарту Euro 5 [216].

² WMS-системи автоматизують управління такими сферами логістично-складської діяльності: 1) роботи складів сировини, готової продукції, підготовки до відвантаження; 2) приймання, зберігання та відвантаження товарів; 3) управління логістикою складу; 4) управління складами та рухом відправлень; 5) інвентаризації основних засобів та автоматизації зберігання архівів, та ін.

ТОВ Inter Cars Ukraine (Вінницька філія) є організацією по дистрибуції автомобільних запчастин яка почала свою роботу у 2003 році . Вона являється філією Inter Cars Ukraine яка у свою чергу є членом закупівельного союзу ATR International AG. Inter Cars Ukraine є підрозділом фірми Inter Cars S.A. (Польща). Використовуючи досвід Inter Cars S.A. у всіх напрямках діяльності, підтримуючи франчайзингову концепцію побудови мережі філій, Inter Cars Ukraine є одним з лідерів в дистрибуції автозапчастин на Україні, основним принципом якого є бути ближче до ключового партнера – автосервісу, щоб здійснювати логістичний сервіс та технічну підтримку на вищому рівні. Inter Cars є найбільшою організацією по дистрибуції автомобільних запчастин не лише в Польщі, але і у всьому регіоні Центрально-Східної Європи [220].

ТОВ «ЛИПОВЕЦЬ АТП» з моменту заснування у 2005 році, надає послуги автомобільних перевезень. Господарська діяльність підприємства, переважно, локалізована в межах адміністративного району м. Липовець Вінницької області, де підприємство здійснює пасажироперевезення на міських та приміських маршрутах, а також надає послуги нерегулярних пасажирських перевезень.

ТОВ «Пан Логістик» є одним із лідерів вітчизняного ринку транспортно-логістичних послуг, здійснюючи внутрішні перевезення, а також до країн Центральної Європи та Азії; надає широкий спектр послуг, у тому числі й ті, які передбачають отримання дозволів та ліцензування підрядника у сфері перевезення вантажів, логістичних послуг та митного оформлення. ТОВ «Пан Логістик» є відносно молодим учасником ринку, проваджуючи свою діяльність з 2010 р., проте активна маркетингова політика дозволила сформувати усталену клієнтську базу, і таким чином, забезпечити стійке ринкове та фінансове становище компанії. Транспортна компанія ТОВ «Пан Логістик» пропонує такі види послуг: міжнародні автомобільні вантажоперевезення в країни Центральної Європи та Азії; внутрішні автомобільні вантажоперевезення по всіх регіонах України;

надання митно-брокерських та логістичних послуг, послуг складської логістики; транспортування збірних вантажів: кросс-докінг (перевалка, розконсолідація, консолідація, комплектація); перевезення вантажу зі складу на розподільчий центр компанії-замовника і подальша доставка по регіонах; митне оформлення вантажу з наступною дистрибуцією збірними вантажами по регіонах та інші [222]. З метою оптимізації витрат на оформлення митної документації при експортно-імпортних операціях, ТОВ «Пан Логістик» пропонує повний спектр митно-брокерських послуг. Діяльність підприємства з питань митного оформлення включає такі напрямки: а) експрес-оформлення (до 24 годин); б) електронне декларування товарів і транспортних засобів у різних митних режимах; в) проходження контролю служб нетарифного регулювання: радіологічного, екологічного, фітосанітарного, санітарно- епідеміологічного та інших; г) отримання необхідних дозволів для митного оформлення вантажів; д) заповнення товаросупровідних документів (CMR , TIR , маніфест і т.д.); е) акредитація у Державній митній службі України; є) консультаційні послуги з питань ЗЕД [123].

Результати вивчення вибірки транспортних підприємств дозволили сформуванати типову модель організаційної структури транспортної компанії. Організаційно-функціональна модель відповідає лінійному типу організації структури управління, яка втім володіє елементами лінійно-штабної організаційної структури, в якій виконання функцій управління документацією можуть забезпечувати: перший заступник директора, планово-аналітичний відділ, або бухгалтерія (рис. 2.1).

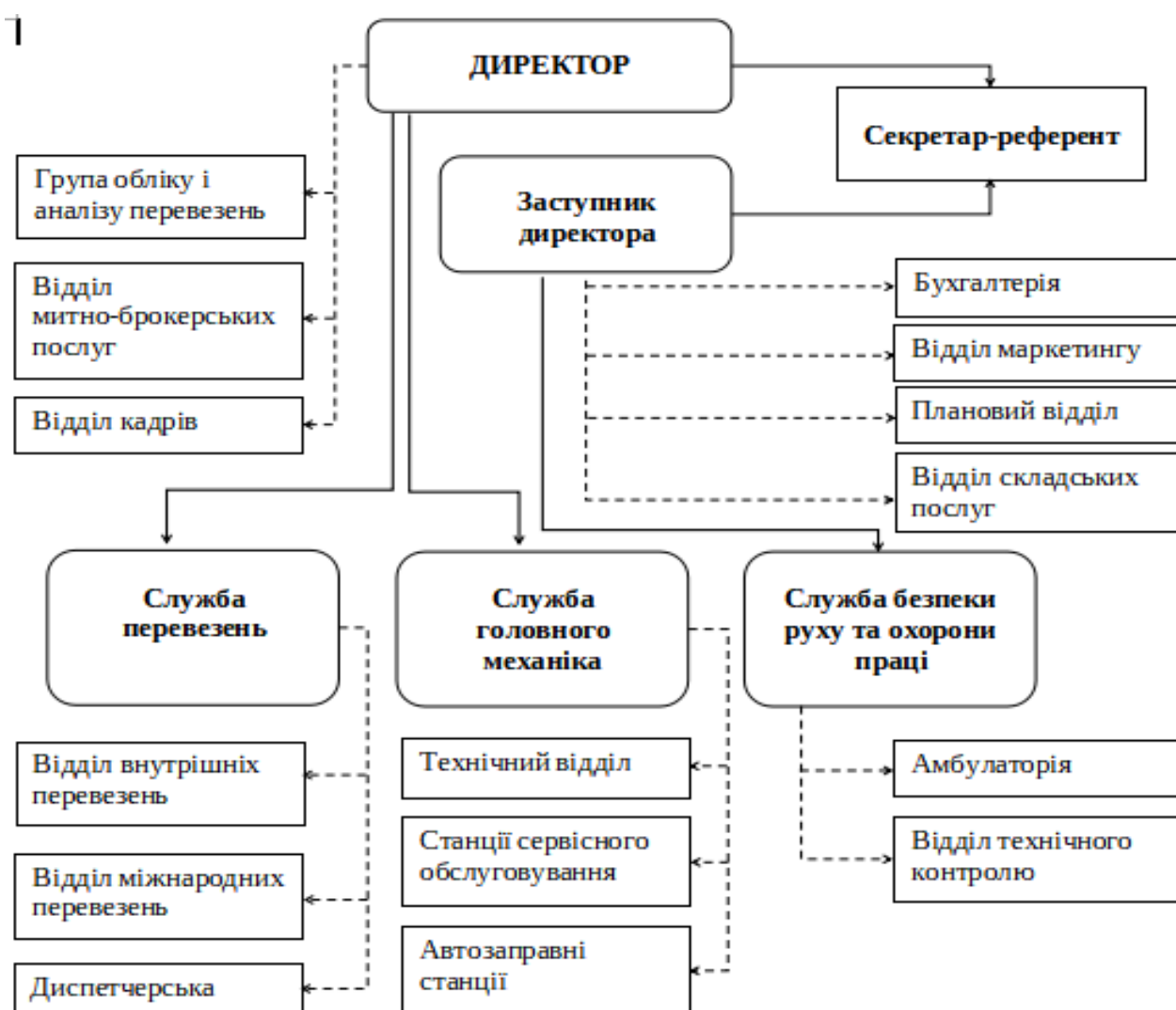


Рис. 2.1 Організаційно-функціональна структура транспортної компанії.

Організаційно-функціональна структура розглянутих підприємств, в цілому, відповідає завданням та цілям транспортних компаній. Управлінська модель корелює з умовами ринку транспортних послуг та забезпечує реалізацію ринкової стратегії. Спільними недоліками є допущення у деяких випадках нерівномірного навантаження на посадових осіб та підрозділи, відсутність належної професійної підготовки окремих працівників відповідно до займаних посад, стримування творчої ініціативності молодшого та середнього управлінського персоналу. На ефективності функціонування підприємств позначається нерівномірний розподіл адміністративно-управлінських обов'язків між вищим управлінським персоналом.

З метою вивчення місця та значення системи документообігу в межах транспортного підприємства було проведено опитування, де було запропоновано дати оцінку інформаційним та документним комунікаціям. Додатково з метою поглибленого вивчення внутрішньо-організаційної інформаційної взаємодії та оцінки повноти виконання вимог стандартів ISO 9001 було проведено спостереження за організацією основного бізнес-процесу – розмитнення та доставки вантажів. Його результати дозволяють зробити такі висновки щодо особливостей обігу інформаційних потоків підприємства:

- по-перше, велике значення мають неформальні зв'язки як у внутрішніх, так і зовнішніх інформаційних комунікаціях, чому сприяють, з одного боку, адаптована до соціально-культурного середовища організаційна структура та низька плинність кадрів, з іншого боку, наявність усталеної клієнтської бази, довгострокові відносини з партнерами, багаторічний досвід роботи на ринку. Негативний вплив неформальних зв'язків ускладнює внутрішньогосподарський контроль та контроль виконавської дисципліни. Тяжіння частини персоналу до неформальних зв'язків погіршує результативність роботи з новими замовниками та контрагентами, що особливо притаманно для ТОВ «Дав Транс» та ТОВ «Інтерфрахт Дніпро»;
- по-друге, формальне ставлення персоналу до документального

супроводу операцій, які не є основою обліку, негативно впливає на інформаційні потреби логістики, що ускладнює виконання функції прогнозування та у довгостроковій перспективі має наслідком застарілість логістичних технологій, які використовують «Пан Логістик» та «Корсель». З іншого боку, відзначається тенденція до упорядкування галузевих документів та переведення їх у електронний формат для подальшої організації систем електронного документообігу в межах інформаційних систем підприємств; серед таких ТОВ відрізняються «Липовець АТП», «Пан Логістик», ТОВ InterCarsUkraine (Вінницька філія), більшість з яких успішно працюють на міжнародному транспортному ринку і орієнтуються на міжнародний досвід розвитку СЕД;

– загалом, організаційні структури транспортних компаній, які увійшли до вибірки, відповідають основним характеристикам їх соціально-культурного середовища, що допомагає керівникам підрозділів приймати дієві рішення на оперативному рівні управління. З іншого боку, це призводить, фактично до зосередження в руках менеджменту середньої ланки надмірного обсягу функцій та завдань, виконання яких, на нашу думку, було б раціональніше делегувати іншим посадовим особам відповідних функціональних підрозділів.

Значний вплив на ефективність роботи підприємств-автоперевізників має якість внутрішніх нормативно-правових актів та належне дотримання норм законодавства в процесі транспортно-логістичної діяльності. У транспортній галузі порушення певних законодавчих норм, та відсутність передбачених нормативним порядком дозволів та ліцензій унеможливають надання послуг. Нормативно-правові акти, що регулюють умови ліцензування, функціонування систем стандартизації, метрології, сертифікації послуг формують умови, в яких відбувається надання послуг автомобільних вантажоперевезень, і є необхідним елементом ресурсного забезпечення для ефективної діяльності підприємства на ринку. Внутрішні нормативно-правові акти (накази, звіти тощо) дають змогу проводити якісний контроль та оцінку

діяльності працівників та роботи підприємств в цілому.

Узагальнення вищенаведеного дає змогу зробити висновок, що залишаються недоліки в управлінні досліджених транспортних, серед яких: перевантаження управлінського персоналу та працівників їх відділів інформацією (комунікаційні шуми, нерелевантна інформація), що знижує ефективність виконання управлінських рішень.

За такої організації слід звернути увагу на потенційні переваги інформаційних систем транспортних компаній. Їх ресурсом може бути процес удосконалення документаційного забезпечення внутрішньо-організаційних та зовнішніх комунікацій з метою поліпшення регулювання та координації операційної діяльності, взаємоузгодження та коригування управлінських рішень.

Для цього доцільним є поліпшення роботи інформаційних систем транспортних компаній у взаємодії:

- між групами обліку та аналізу транспортних перевезень та відділами брокерсько-митного обслуговування – з метою формування інформаційної основи планування маркетингової стратегії;
- між відділами логістики та відділами перевезень – з метою налагоджування інформаційних та документних комунікацій з потенційними партнерами в процесі реалізації міжнародної маркетингової стратегії тощо [125, с. 149-150].

Таким чином, вивчення інформаційних систем та їх документних підсистем в межах управління та організації діяльності сучасних автотранспортних компаній, в тому числі через опитування та спостереження, визначило певні проблеми щодо раціональної організації в них систем документообігу. Виробничі завдання та функції домінують над завданнями упорядкування та налагодження їх інформаційного та документаційного забезпечення. Не завжди керівництвом оцінюються потенційні переваги та значення інформаційних систем та систем електронного документообігу. Підприємствам слід активніше адаптуватися

до вимог ефективного управління організаційною структурою підприємства загалом та удосконалювати свою інформаційну інфраструктуру, базовану на комп'ютерно-комунікаційних технологіях.

2.3 Особливості документопотоків та електронного документообігу в умовах транспортного підприємства

Галузеві документи та галузевий документообіг змістовно та функціонально обумовлені предметно-галузевими особливостями розвитку інформаційної інфраструктури, що забезпечує управління окремої галузі або підприємства.

В процесі діяльності автотранспортного підприємства генеруються різні інформаційні та документаційні потоки. Управління ними, поряд із управлінням фінансовими та матеріальними активами, відіграє важливу роль в системі управління підприємством. Загальновизнаними є твердження про те, що документ є інструментом управлінської діяльності, за допомогою якого у т.ч. здійснюється управління фінансами та майном суб'єкта господарювання. Тому вважається, що удосконалення системи управління документообігом є одним із важливих чинників реалізації організаційного потенціалу підприємства.

Факторами оновлення підходів до роботи з документами на підприємстві є: а) використання систем електронного документообігу, в яких обіг документів визначається логікою взаємодії функціональних складових системи; б) сертифікація підприємств відповідно до міжнародного стандарту управління якістю ISO 9001, який висуває універсальні вимоги до організації роботи з документацією, засновані на узагальненні міжнародної практики.

Окрім загальнотеоретичних підходів до класифікації, які було розглянуто у попередніх частинах дослідження, на практиці можуть застосовуватися інші класифікаційні ознаки. Наприклад, класифікація за ознакою належності того чи іншого документу до певної функціональної

підсистеми підприємства, наприклад:

- документопотік документації з управління кадрами;
- документопотік організаційно-розпорядчої документації;
- документопотік інформаційно-довідкових документації;
- документопотік інформаційно-аналітичної документації
- документопотік маркетингової документації;
- документопотік технічної документації;
- документопотік облікової (бухгалтерської) документації;
- документопотік документації по управлінню запасами та обліку паливно-мастильних матеріалів;
- документопотік транспортної документації (документів, пов'язаних зі здійсненням процесу вантажоперевезення).

На користь можливості використання такого підходу говорить виділення схожих за змістом блоків в програмних комплексах інформаційних системах управління підприємством (Corporate Performance Management, Enterprise Resource Planning, і ін.).

Вирішення завдань, форм і методів документально-інформаційного забезпечення діяльності установ залежить не тільки від наявності відповідних документних ресурсів, а й від можливостей упровадження інформаційних інновацій, упорядкування інформаційних потоків установ, від вирішення проблем їхньої ефективної інформаційної взаємодії з іншими суб'єктами ринку [142, с. 85].

Інформаційні потоки організацій складаються з повідомлень, які передаються між внутрішніми та зовнішніми користувачами за допомогою різних засобів комунікацій: системи електронного документообігу, внутрішньо-корпоративні мережі (Intranet), засоби супутникового зв'язку, електронну пошту і т.д. Ці повідомлення у визначенні ДСТУ 2732:2004 можуть бути різними видами документів (текстовий, зображувальний, графічний, аудіовізуальний та ін.), але незалежно від виду, всередині ІС підприємства ці документопотоки характеризуються такими властивостями:

- спрямованістю, яка визначається відправником і отримувачем потоку документів;
- обсягом потоку, який визначається кількістю інформації що в ньому міститься. У програмних засобах обсяг може вимірюватися кількістю знаків, або байтів інформації;
- вартістю документопотоку, яка визначається витратами на його обслуговування;
- інтенсивністю потоку документів, яка визначається як обсяг документопотоку за одиницю часу;
- адекватністю документопотоку, яка характеризує відповідність змісту документів дійсності;
- «зашумленістю» потоку, яка характеризується відношенням корисної інформації до загального обсягу потоку інформації;
- структурованістю потоку документів, яка визначає ступінь відповідності змісту потоку набору структурних вимог. Вважається, що з підвищенням структурованості потоку документів зростає і його інформативність за рахунок зниження кількості помилок інтерпретації у відправника і одержувача потоку документів;
- інтегрованістю потоків документів, яку характеризує пов'язаність потоків документів різних функціональних підрозділів організації;
- циклічність документопотоку [119, с. 12; 134, с. 86-87; 143, с. 96-101].

Поряд із властивостями документопотоків, які походять із теорії інформації, а також із суто документознавчого підходу, слід вказати на їх особливу властивість, якої вони набувають на перетині управлінського та документознавчого підходу. Документ є інструментом управління, і відтак функції документопотоків визначаються функціями процесу управління, оскільки забезпечують його здійснення [134, с. 87]. З огляду на це, можемо

припускати, що внутрішні документопотоки можуть бути класифіковані користувачами СЕД за класичним переліком функцій управління: планування, мотивації, організація, облік, контроль.

Розглянемо теоретичні основи класифікації документації згідно із стандартом ISO 9001. У порівнянні з редакціями попередніх років, положення ДСТУ ISO 9001:2015 надають підприємству більшої гнучкості у виборі способів документування її системи управління якістю. Зокрема, організаціям дозволяється самостійно визначати точний обсяг документованої інформації, необхідної для демонстрації результативного планування, функціонування та управління її процесами, а також впровадження і постійного поліпшення результативності системи управління якістю. Однією із нових парадигм чинної редакції стандарту є зменшення числа директивних вимог до організації документації та посилення уваги до результатів діяльності підприємства [95, с. 378-384].

Цей підхід отримав безпосереднє вираження у скороченні кількості обов'язкових систем документації з 9-ти до 3-х: сфера дії системи управління якістю (п. 4.3); політики в сфері якості (на основі п. 5.2.2); цілі в сфері якості (п. 6.2.1). Разом з тим, керівництво транспортної компанії залишається вільним у включенні іншої документації в систему управління якістю, де основним критерієм є визнання такої документації необхідною для забезпечення її результативності (абз. в п. 7.5.1).

Ця ситуація дозволяє підприємствам переглянути внутрішні стандарти до організації документації, та у разі необхідності впровадити нові класифікаційні критерії, що можуть полегшити управління нею.

У найуживанішій у вітчизняній практиці методологічній розробці – Державному класифікаторі управлінської документації [36], схема розгортання класифікації управлінської документації є ієрархічною, а системи документації – семантичною [**Ошибка! Источник ссылки не найден.**]. На відміну від неї, положення про документацію в ISO 9001 дозволяють розглядати гнучкішу модель, спрямовану на максимальну

адаптацію до бізнес-процесів транспортного підприємства.

Найпростіший підхід до класифікації документів підприємства поділяє їх на зовнішні та внутрішні. Обіг внутрішніх документів відбувається виключно в межах організації, яка впровадила систему управління якістю. Їх зміст та призначення цілком залежать від рішень керівництва, тож вони можуть бути перевидані або скасовані. Зовнішні документи можуть впливати на діяльність підприємства, і ISO 9001:2015 рекомендує забезпечувати ідентифікацію та контроль задокументованої інформації зовнішнього походження, яку визнано необхідною для планування та функціонування системи управління якістю. Особливість зовнішніх документів полягає в тому, що підприємство не може на них впливати. Вимоги до даного виду документації надходять ззовні і контролюються зовнішніми по відношенню до підприємства сторонами [67, с. 35-38].

В системі управління якості розглядають дві основні групи документів:

а) розпорядчі, які описують план і порядок виконання діяльності або процесу, або містять вимоги до продукції або технології її виготовлення, випробування, контролю; б) підтверджуючі, які свідчать про ступінь виконання цих вимог. Взаємопов'язаність цих документів дозволяє говорити про основні групи внутрішніх документопотоків: де один іде до виконавця та визначає порядок його діяльності, а другий – зустрічний, іде від виконавця та містить опис вжитих дій та досягнутих результатів.

Також слід відзначити, що вимоги до організації процесів в ДСТУ ISO 9000:2015 передбачають ведення таких видів документів згідно у термінології ДСТУ ISO 9000:2015:

- настанови щодо якості – специфікації щодо системи управління якістю організації. можуть мати різний ступінь деталізації та різну форму залежно від її розміру та складності. Настави з якості можуть містити загальний опис системи з метою надання працівникам підприємства достатньої інформації про її влаштування та їх роль у забезпеченні функціонування (п. 3.8.8);

- методики, процедури – задокументований порядок виконання роботи чи процесу (п. 3.4.5);
- протокол, запис – документ, у якому наведено одержані результати чи докази виконаних робіт (п. 3.8.10). Протоколи можуть використовуватися у т.ч. для документування простежуваності та наведення доказів щодо перевіряння, запобіжних та коригувальних дій.

Узагальнюючи наведене в контексті положень ДСТУ ISO 9001:2015, слід відзначити, що розробники стандарту не акцентують увагу на жодній із цих класифікаційних систем, та здебільшого вживають узагальнювальне поняття «документована інформація». Таким чином, в систему документації управління якістю слід включати звичайну робочу документацію підприємства, яку було розроблено до впровадження системи, та визначити її місце в ієрархії документів відповідно до загальних вимог стандарту з врахуванням специфіки підприємства, яке впроваджує стандарт.

Загалом стандарт ISO 9001 сприяє впровадженню в організації т.зв. «процесного підходу». Ним забезпечується розуміння та керування бізнес-процесами транспортного підприємства як взаємопов'язаними елементами цілісної системи [93; 110]. Цей підхід дає змогу управлінському апарату здійснювати ефективний контроль взаємозв'язків та взаємозалежностей бізнес-процесів системи з тим, щоб уможливити підвищення дієвості підприємства [173]. Також розглядаючи наступні рівні класифікації документації транспортного підприємства слід зважати на специфіку його діяльності.

На автотранспортному підприємстві результативність роботи залежить від забезпечення якісної логістики [92]. Її ефективність залежить від підготовки процесу перевезення: вибору транспортних засобів; визначення способів транспортування; вибору перевізників та логістичних партнерів з транспортування; формування маршруту руху, а також від оптимізації інших параметрів транспортних процесів, від яких залежить якість наданих послуг.

Таким чином, у системі документації транспортного підприємства в системі управління якістю доцільним є виділення таких груп документів:

- основні документи в системі управління якістю: політики та цілі у сфері якості, настанови з якості, плани якості, тощо;
- організаційно-розпорядча документація;
- допоміжні внутрішні документи: робочі інструкції, технологічні та нормативні документи;
- підтверджуючі документи: звіти, аналітичні огляди, тощо;
- документи зовнішнього походження: керівні документи, нормативна та технологічна документація зовнішнього походження.

Документи з управління якістю сприяють виконанню вимог щодо якості. До них відносяться:

- політика в сфері якості;
- цілі в сфері якості;
- керівництва з якості;
- документовані процедури управління.

Документи з підтвердження та поліпшення якості містять оперативні звітні дані про якість, результати або докази виконаних робіт.

До документів з планування якості (базовий рівень) слід відносити такі групи документів:

- внутрішні нормативні та технічні документи (методичні інструкції, інструкції, робочі інструкції);
- зовнішні нормативні, технічні та довідкові документи (державні, міждержавні та міжнародні стандарти; технічні регламенти; державні будівельні норми України; державні санітарні норми і правила; гігієнічні нормативи; правила пожежної безпеки; документи органів державного нагляду; класифікатори видів економічної діяльності, продукції і послуг, тощо).

- організаційно-правові документи (статут організації, положення про організацію, її структурні підрозділи, регламенти роботи апарату управління, штатні розклади, інструкції, правила, пам'ятки);
- організаційно-розпорядчі документи (накази, розпорядження, постанови, рішення, вказівки та ухвали);
- нормативно-правові документи (законодавство та інші нормативно-правові акти, розпорядження керівних органів, ліцензії, дозволи, тощо).

Доповнення керівних вимог ДСТУ ISO 9001:2015 щодо порядку формування систем документації, безпосередньо пов'язаних із наданням транспортно-логістичних послуг, містить ДСТУ 4423-1:2005. Зокрема, п. 9.3 встановлює методологічні засади долучання службових документів до документаційних систем. Насамперед, визначання переліку документів транспортно-логістичної документації слід проводити на основі вивчення вимог регуляторного середовища, ділової діяльності та звітності. Також до певної системи документації слід відносити ті, у зв'язку зі змістом (із виконанням) яких у транспортної компанії виникають певні зобов'язання перед контрагентами, третіми особами, державою (в особі уповноважених органів). «Метою долучання службових документів до документаційних систем є: а) встановлювання взаємозв'язків між службовим документом, автором та службовою потребою, що зумовила його створення; б) розміщування службового документа з його взаємозв'язками в документаційній системі; в) встановлювання його зв'язків з іншими службовими документами» [62].

У зв'язку з цим видається доцільним виділення підсистем документації відповідно до етапу надання транспортно-логістичної послуги, де наявність цих документів, у переважній більшості випадків, передбачена чинними нормативно-правовими актами, підтверджує етап виконання своїх обов'язків сторонами договору про надання транспортної послуги та

зобов'язує сторону (сторони) виконати певні дії. Ми схилиємося до думки, що слід розглядати такі підсистеми транспортно-логістичної документації:

- 1) про підготовку товару до відвантаження;
- 2) комерційну;
- 3) платіжно-банківських операцій;
- 4) страхову;
- 5) транспортну;
- 6) транспортно-експедиційну;
- 7) митну.

Відповідний перелік документів, які використовуються (обов'язково та опціонально) під час надання внутрішніх та зовнішніх транспортно-логістичних послуг наведено у додатках (додаток В).

На сучасному етапі розвитку інформаційних технологій, ефективність функціонування автотранспортного підприємства передбачає використання спеціальних ІС, які виконують документаційне, аналітичне, організаційне забезпечення процесу управління. ЕД є важливою складовою ІС, тому формування моделі цієї системи має враховувати усталену практику менеджменту, зокрема, в аспекті управління документопотоками транспортної компанії.

Зміст та організація виконання процесів з діловодства транспортних компаній регламентується інструкцією з діловодства, затвердженою наказом директора (додаток Г). На підприємстві діє змішана система документообігу, яка допускає традиційний та автоматизований спосіб опрацювання документів. Порядок роботи з документами в електронній формі встановлено відповідним регламентом (додаток Д). Крім того, розроблено графіки документообігу, які у більшій мірі організують рух документів в окремих структурних підрозділах (бухгалтерія, технічний відділ та ін.). Форми типових документів містяться у збірнику уніфікованих форм документів.

Вивчення основних положень інструкції з діловодства вказує на високий якісний рівень регламентації процесів паперового та електронного

документообігу. Крім визначення етапів проходження різних видів документів вона містить опис правил оформлення основних видів документів.

Функції служби діловодства покладено на секретаря та заступників начальників відділів (щодо документації в межах компетенції цих структурних підрозділів). Відповідні обов'язки та повноваження передбачено в посадових інструкціях.

Основні функції з документаційного забезпечення управління та здійснення контролю за виконанням Інструкції з діловодства покладено на секретаря:

- первинне опрацювання та попередній розгляд документів, реєстрація вхідних документів;
- організація передачі вхідних документів на виконання;
- реєстрація вихідних документів, перевірка правильності їх оформлення;
- відправлення вихідних паперових документів засобами поштового зв'язку, відправлення електронних документів (фотокопій документів) засобами електронного зв'язку та мережі Internet;
- інформаційно-довідкова робота щодо проходження та виконання службових документів;
- складання номенклатури справ, формування справ, організація зберігання документів у діловодстві, підготовка та своєчасна передача справ в архів;
- контроль за своєчасним групуванням виконаних документів у справи відповідно до номенклатури справ.

Заступники начальників відділів відповідають за виконання таких функцій:

- контроль руху документів у відділі;

- оновлення даних в ІС про обіг документів та результати їх виконання;
- подання зведень про виконання документів безпосереднім начальникам;
- ознайомлення підлеглих з нормативним актами та методологією діловодства;
- контроль виконання вимог діловодства.

Документаційне забезпечення управління транспортної компанії пов'язане з обігом значної кількості документів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

**Основні характеристики документообігу транспортної компанії
(на основі усереднених значень)**

Назва документу	Кількість документів за рік			Середньорічний темп зростання, %
	2015	2016	2017	
Вхідні	683	734	881	1,14
Вихідні	375	403	443	1,09
Внутрішні	934	1004	1218	1,14
в т.ч.:				
<i>фінансові</i>	425	457	562	1,15
<i>службові</i>	509	547	656	1,14
Накази	1118	1203	1271	1,07
в т.ч.:				
<i>з основної діяльності</i>	783	842	893	1,07
<i>по відрядженнях</i>	181	195	195	1,04
<i>по персоналу</i>	154	166	183	1,09
Разом	3110	3344	3813	1,11

Наведені дані свідчать про те, що усі види документації демонструють зростання, але найвищі темпи середньорічного зростання має вхідні та внутрішні документи. Найбільшу частку в загальному документопотоці мають внутрішні документи.

Порівняно нижчі темпи зростання кількості наказів за аналізований період характеризує сталі обсяги суто адміністративно-управлінської діяльності, що підтверджують зроблені у попередньому підрозділі висновки про стабільність організаційної структури та функціональних зв'язків.

Найбільша частка документів припадає на бухгалтерію, службу перевезень, плановий відділ. Така структура документопотоку є типовою для суб'єктів господарювання, де основна маса документів пов'язана з веденням основного виду господарської діяльності, та передбачає проходження фінансово-господарських документів через бухгалтерію.

Слід відзначити, що основні результати фінансово-господарської діяльності транспортної компанії, зокрема, обсяг наданих послуг, демонструє вищі темпи зростання. Різниця між приростом обсягів документів та послуг визначається ширшим використанням електронних документів. Впровадження системи електронного документообігу дозволяє збільшувати обсяг документів, що обробляються автоматизовано. В інформаційних системах розглянутих підприємств цього було досягнуто за рахунок інтеграції електронної пошти, баз даних, архівів, функціональних систем управління, обліку та контролю в межах комплексного програмного продукту.

Програмне забезпечення електронного документообігу забезпечує зручність взаємодії із замовниками транспортно-логістичних послуг, завдяки:

- автоматизації введення заявок в електронному вигляді;
- доступу клієнтів до архіву замовлень, рахунків та оплат;
- скороченню витрат часу на подання та узгодження пакету транспортної документації «від замовника»;
- опції моніторингу процесу узгодження заявок та підготовки транспортних документів;
- опції попереднього розрахунку вартості перевезення за вихідними даними заявки на вантажоперевезення;
- використанню ЕЦП, що забезпечує юридичну силу та захист документів.

Розглянемо особливості організації документообігу у зв'язку з веденням основного виду діяльності транспортної компанії - надання послуг вантажоперевезень.

У процесі надання послуг із перевезення вантажу відбувається обіг великої кількості документів. Працівники диспетчерської служби відповідають за оброблення заявок, формування рахунків, товаро-транспортних накладних, тощо. Працівники відділу перевезень формують статистичні звіти, у межах посадових обов'язків приймають участь у веденні

справ службових документів, пов'язаних із наданими послугами. При цьому багатьох цих документів може бути двонаправленим – від підприємства-перевізника до замовника, і навпаки. Водночас специфіка окремих етапів вантажоперевезення потребує забезпечення віддаленого доступу до певних документів для безпосередніх учасників процесу вантажоперевезення.

Таким чином, СЕД як складова ІС транспортної компанії має володіти достатнім функціоналом для створення, редагування та передавання документів в корпоративній мережі та через мережу Інтрнет, керування доступом та права користувачів, забезпечення безпеки даних та контролю руху документів. Функціональна роль СЕД в ІС транспортної компанії зображено в узагальненій моделі нижче (рис. 2.2).



Рис. 2.2 Схема інформаційної системи транспортного підприємства та місце в ній електронного документообігу

Працівники служби перевезень транспортної компанії є основною групою внутрішніх користувачів, які працюють в СЕД у зв'язку з проходженням кожного наступного етапу транспортно-логістичної послуги.

Їх функціональні обов'язки полягають у:

- фіксуванні надходження переказів за оплату послуг на основі фінансових документів, наданих замовниками, а також контроль оплати по факту надання послуг;
- опрацюванні заявок про надання транспортно-логістичних послуг, що надійшли від замовників;
- планування рейсу вантажоперевезення, на основі обміну службовими документами з відповідними підрозділами компанії, зокрема: а) створення замовлення-наряду на завантаження напівпричепа; б) створення замовлення-наряду рухомого складу (тягача); в) створення плану-маршруту вантажоперевезення;
- здійснення контролю виконання заявок та результатів чергового етапу транспортно-логістичної послуги;
- робота із фінансовими та юридичними документами в межах повноважень.

Під час виконання цих етапів відбувається обіг різних документів між диспетчерським центром, підрозділами підприємства, клієнтами та контрагентами підприємства.

Типовим прикладом документопотоку, згенерованого інформаційною системою в процесі надання послуг, є планування перевезень (рис. 2.3).

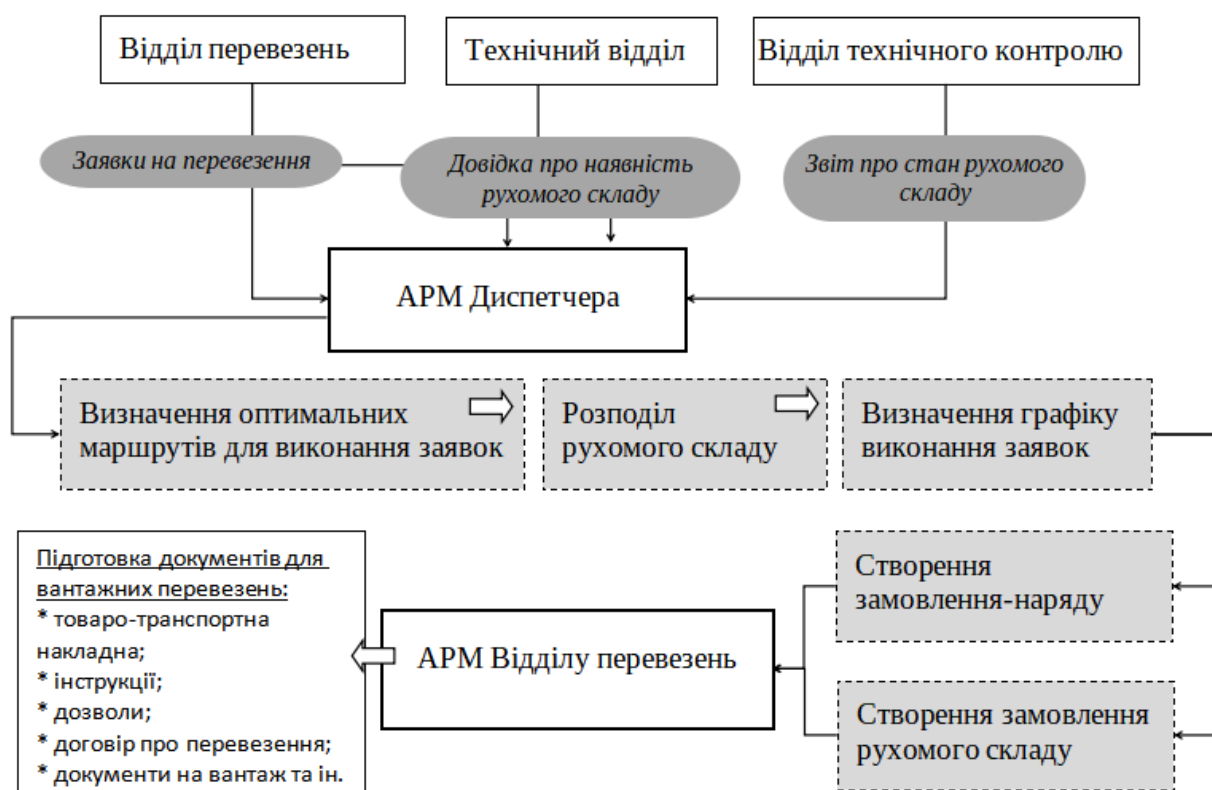


Рис. 2.3 Алгоритм планування транспортних вантажоперевезень.

Зміст документної комунікації та роботи з документопотоками в ІС автотранспортного підприємства в процесі надання транспортно-логістичних послуг наглядно ілюструє бізнес-процес створення замовлення-наряду. Під час здійснення цієї операції генерується документаційний потік, що складається з документів, які містять наступні відомості: а) опис вантажу; б) найменування вантажовідправника та вантажоодержувача, їх місцезнаходження, реквізити, тощо; в) терміни доставки.

На основі опрацювання цих документів відбувається створення замовлення-наряду, замовлення рухомого складу, консолідація збірної партії вантажу (у разі потреби), а також оформлення решти документації (транспортної, фінансової, страхової, митної, тощо).

Вихідними даними для планування маршруту рухомого складу є:

- розрахункові дані про відстань між пунктами приймання,

перевантаження та доставки вантажу;

- технічні характеристики та стан рухомого складу;
- облікова чисельність водіїв;
- прийняті в роботу заявки на здійснення вантажоперевезень.

На основі цих даних відбувається планування оптимального маршруту перевезення великої партії (виконання одного замовлення) або консолідованої партії вантажу (виконання кількох дрібних замовлень).

Під час підготовки замовлення-наряду генерується документаційний потік, що складається з документів, які містять відомості щодо підтвердження приймання переказів на оплату послуг, результатів контролю своєчасності та повноти оплати послуг. Також формуються та пересилаються до інших користувачів СЕД первинні фінансові та юридичні документи. У підсумку, начальник служби перевезень видає резолютивний документ про надання послуг вантажоперевезення (або відмову у виконанні із вказанням причин такої відмови).

Аналітичний інструментарій автоматизованих інформаційних систем є засобом створення нових знань та прийняття оптимальних рішень, які пов'язуються із послугами підприємства-автоперевізника через підсумкові службові та управлінські документи, розроблені на основі цих рішень. Як зазначалося вище, аналітичні модулі ІС проводять планування оптимального маршруту слідування вантажу. Залежно від територіальної віддаленості пункту доставки вантажу, у маршрут слідування закладаються дані про термінали (пункти перевантаження вантажу) (рис. 2.4).

Результати знаходження оптимального маршруту генерують документаційний потік, який передає наступні відомості: а) опис вантажу; б) маршрут і порядок перевезення; в) часові нормативи проходження етапів перевезення (подолання певної відстані на момент контролю, проходження терміналу (пункту перевантаження), тощо); г) перелік транспортних засобів, водіїв, обслуговуючого персоналу, залученого до виконання даного договору вантажоперевезення.



Рис. 2.4 Інформаційні потоки в процесі формування оптимального маршруту вантажоперевезення

Також після затвердження маршруту слідування ІС генерує інші документи, які надходять у службу перевезень, службу головного механіка, службу безпеки руху та охорони праці:

- графік проходження маршруту слідування;
- час прибуття транспортних засобів до пунктів перевантаження для перечеплення напівпричепів;
- кількість одиниць рухомого складу, залученого для виконання замовлення;
- план-маршрут надання послуг перевезення транспортними засобами у зворотному напрямку (для мінімізації витрат порожнього пробігу);

- перелік транспортних засобів та список водіїв, залучених до надання послуг (у зворотному напрямку).

Формування переліку перевізників, які виконують транспортування вантажу до кожного наступного етапу маршруту також проводиться через аналітичний модуль ІС. Запит формується на основі ключових даних про маршрут слідування вантажу, зокрема, приймаються до уваги технічні, економічні, правові, екологічні показники та нормативи роботи транспортних засобів.

Контроль процесу вантажоперевезення передбачає такі заходи:

- встановлення поточного місцезнаходження вантажу на маршруті слідування в режимі реального часу;
- оцінку своєчасності проходження чергового етапу вантажоперевезення;
- оцінку дотримання інструкцій з безпеки перевезення та повідомлення про поверхневий стан вантажу.

Здійснення заходів контролю відбувається з використанням технічних засобів (апаратно-електронних комплексів, змонтованих на авто та напівпричепи та програмно інтегрованих в ІС компанії-перевізника), що функціують на основі систем глобального позиціонування GPS (для внутрішніх перевезень та перевезень до країн Європи, Азії), ГЛОНАСС (для перевезень на території РФ та деяких країн СНД), з використанням глобальних стандартів стільникового зв'язку GSM (GPRS). Ці апаратно-електронні комплекси дозволяють відстежувати місцезнаходження рухомого складу, швидкість руху, витрату пального, тощо. ІС передає дані про рух вантажу до сховища даних, звідки їх можуть запросити зареєстровані в системі (або зареєстровані в електронному кабінеті через веб-інтерфейс) зовнішні користувачі.

Організація послуги вантажоперевезення як функціональна система автотранспортного підприємства є сукупністю управлінських функцій

планування, організації, контролю, регулювання та обліку перевізного процесу.

З економічної точки зору застосування документних комунікацій в ІС компанії перевізника підвищує ефективність експлуатації рухомого складу та зниження собівартості перевезень за рахунок: зменшення сумарної тривалості простоїв через затримки в оформленні транспортної документації; скорочення частки «пустого» зворотного пробігу транспортних засобів; зростання обсягу вантажопідйомності; скорочення транспортних витрат (паливно-мастильні матеріали, добові водіям, тощо) за рахунок консолідації вантажів та оптимізації маршруту слідування.

Якість виконання цих завдань безпосередньо залежить від ефективності інформаційної взаємодії між функціональними підрозділами підприємства та зовнішніми користувачами. В основі цієї взаємодії перебуває обіг електронних документів про господарські операції, виконані в порядку реалізації технології процесу вантажоперевезення.

На основі отриманої карти маршрутів відбувається оперативне змінно-добове планування, розподіл транспортних засобів по конкретних об'єктах роботи, транспортна документація для здійснення перевезень та добові плани-завдання) [33, с. 10]. У зв'язку з наданням транспортної послуги (наприклад, доставкою вантажу зі складу до точки реалізації) обіг документів відбувається за схемою (рис. 2.5).

Зокрема, у потоці вхідних документів передаються:

- заявки вантажовідправників;
- дані про готові до транспортування вантажів на складах вантажовідправників: опис номенклатури товарів та їх кількості, термін зберігання, застережень щодо режиму перевезення;
- дані про наявність рухомого складу – у документах про кількість і тип технічно справних автомобілів, які є в розпорядженні служби організації перевезень;
- оперативні дані про стан транспортної мережі регіону.

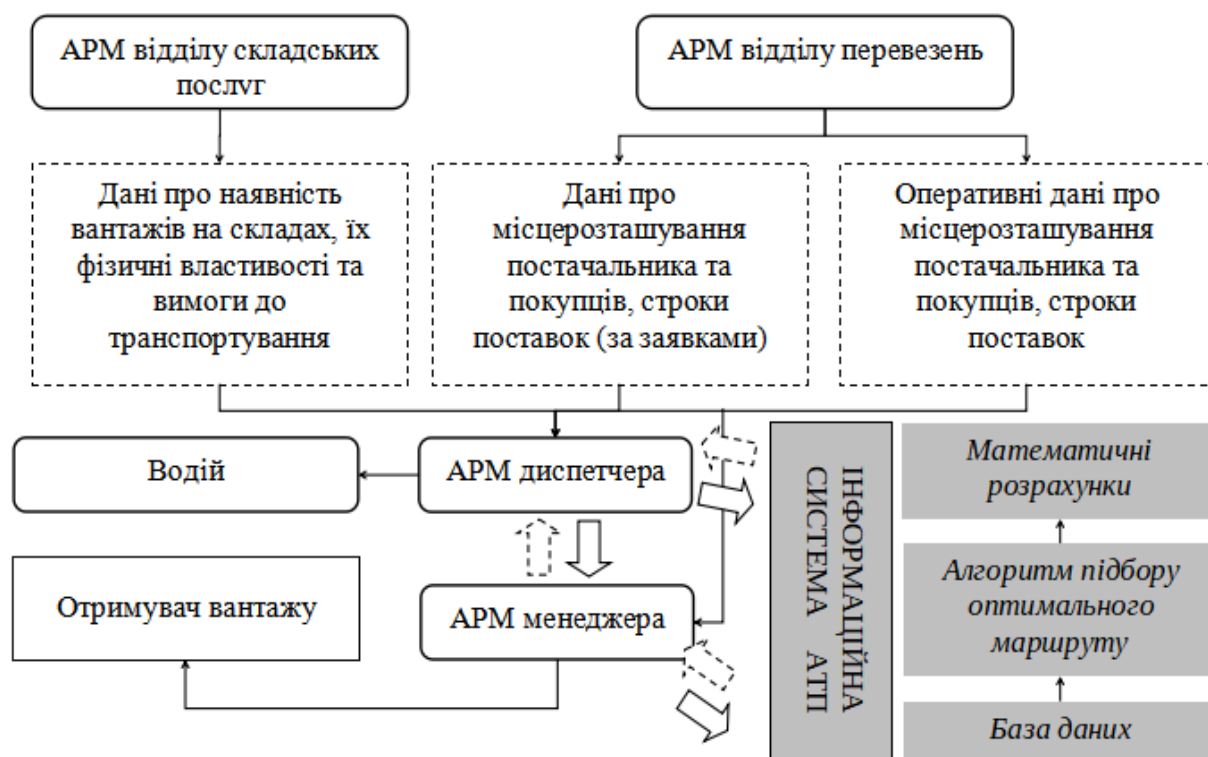


Рис. 2.5 Напрямки документальних потоків в процесі доставки вантажу.

У потоці вихідних документів передається наступна інформація:

- змінно-добовий план вантажоперевезення та вказівки щодо розподілу транспортних засобів за певними маршрутами;
- очікуваний час доставки на адресу вантажоодержувача;
- повідомлення про марку автомобіля та державний номер;
- документи для перевірки особи водія, тощо.

Документна комунікація між суб'єктами вантажоперевезення наведеним не вичерпується, в порядку контролю за рухом вантажу між користувачі можуть отримувати оперативні дані про місцезнаходження та стан вантажу.

Отже, документні комунікації, які виникають в процесі управління роботою рухомого складу автотранспортного підприємства, зумовлюють

потребу у зведенні усіх документаційних та інформаційних потоків, що циркулюють між учасниками процесу вантажоперевезення у єдине інформаційне середовище. Тому впровадження ІС в систему управління транспортною компанією, насамперед переслідує такі цілі:

- удосконалити логістику маршрутів здійснення вантажоперевезень;
- впровадити уніфікований порядок планування процесу вантажоперевезення;
- забезпечити документні комунікації зовнішніх та внутрішніх користувачів СЕД з наданням транспортно-логістичних послуг.

Основою впровадження автоматизованої інформаційної системи транспортної компанії є автоматизація документообігу та відповідне технологічне забезпечення робочих місць посадових осіб підприємства, відповідальних за організацію вантажоперевезень (бухгалтера, працівників служб перевезень, головного механіка, безпеки руху та охорони праці), а також створення веб-інтерфейсу для організації доступу до системи вантажовідправників та вантажоодержувачів.

В межах інформаційної системи транспортної компанії усі операції з планування роботи рухомого складу, підготовки та заповнення товарно-транспортних накладних та транспортної документації, оформлення платіжних доручень, здійснюються з автоматизованого робочого місця диспетчера з використанням локального або розподіленого банку довідково-інформаційних даних перевізника і клієнтури, що обслуговується [3, с. 10-11].

Автоматизація документообігу скорочує середні витрати часу, необхідні для отримання (надсилання) та приймання та обробки електронних документів до кількох годин, у той час як робота з відповідними паперовими документами потребувала б кількох днів. Обмін необхідними електронними документами для надання транспортно-логістичних послуг з надсиланням рахунків та платіжних доручень теоретично може відбутися протягом 1-2 діб

від дати отримання заявки на перевезення.

ІС транспортної компанії може виконувати функції архівування та збереження електронних документів в базі даних, що сприяє підвищенню прозорості обліку первинних бухгалтерських документів. Загалом інформаційна система націлена на задоволення інформаційних потреб стратегічного та тактичного управління. Також на її основі може відбуватися розширення інформаційної взаємодії із замовниками послуг та контрагентами. Узагальнену модель такої документної комунікації наведено нижче (рис. 2.6)

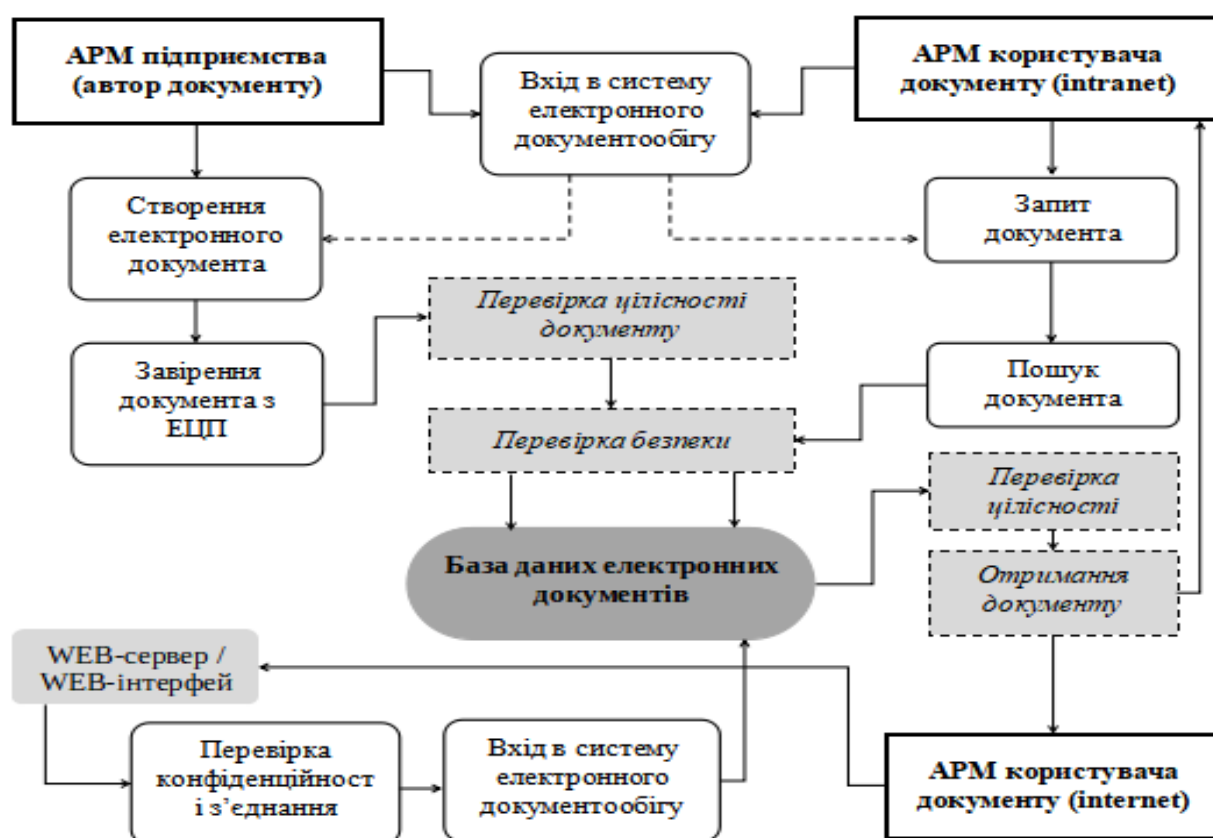


Рис. 2.6 Схема роботи з системою електронного документообігу внутрішніх та зовнішніх користувачів.

Підрозділи транспортної компанії у процесі підготовки та здійснення вантажоперевезень забезпечують виконання функцій забезпечувального та контролюючого характеру. Відповідно до їх змісту автоматизована ІС має спеціальні функціональні розширення, які на основі відомостей, що містяться

в базах даних генерують відповідні документопотоки.

Так, служба головного механіка забезпечує вихід транспортних засобів на маршрут слідування, диспетчерська служба – контроль їх виходу. Цим функціям відповідає модуль планування та контролю проведення технічного огляду, поточного та капітального ремонту транспортних засобів. Облік паливно-мастильних матеріалів, запчастин і агрегатів, тощо, здійснюється в модулі управління запасами. На основі цієї інформації головний механік може планувати ресурсне забезпечення робіт з технічного обслуговування транспортних засобів, графік проведення ремонтних робіт.

Відділи перевезень проводять підготовку транспортної та експедиційної документації. Бухгалтерія – проводить розрахунки з клієнтами, розрахунок заробітної плати водіїв та ремонтно-обслуговуючого персоналу, розрахунки з підзвітними особами (в тому числі з водіями), веде облік і амортизацію основних засобів. Щодо зовнішніх документних комунікацій використовується модуль розрахунків із клієнтами. Калькуляція проводиться з урахуванням номенклатури наданих послуг та інших стандартних умов, що вплинули на собівартість вантажоперевезення. У межах цього модулю: а) виконується підготовка даних для виписування рахунків-фактур клієнтам та ведеться їх реєстр; б) відстежується сплата рахунків-фактур замовниками послуг; в) виконується підготовка даних для проведення взаєморозрахунків із замовниками (підготовлені дані імпортуються до бази даних бухгалтерської програми). Щодо розрахунків із бюджетом – використовується інтегроване в ІС програмне забезпечення фінансової звітності.

Модуль нормативно-довідкової інформації обслуговує інформаційні потреби усіх підрозділів транспортної компанії. Зокрема, може містити: довідники гаражних номерів, марок палива, видів розрахунків, тарифів, види вантажів, клієнтів; законодавство та галузеві нормативно-правові акти, що регулюють внутрішні та міжнародні вантажоперевезення; нормативно-розпорядчу документація [3, с. 11].

Нижче наведено загальну схему документообігу між підрозділами, які безпосередньо відповідають за організацію, здійснення та облік вантажоперевезення (диспетчерська, група обліку і аналізу перевезень, технічний відділ, складське господарство, бухгалтерія) (рис. 2.7.).



Рис. 2.7 Загальна схема документообігу управління рухомим складом транспортної компанії на основі інформаційно-аналітичної системи.

Узагальнення результатів дослідження, проведеного у цьому підрозділі дозволяє зробити такі висновки.

По-перше, організація документообігу досліджених транспортних компаній характеризується високим рівнем адаптованості до умов зовнішнього та внутрішнього середовища, зокрема, відповідає організаційно-функціональній структурі підприємства, усталеній практиці менеджменту та вимогам нормативно-правових актів. Функціює змішана система документообігу, де паперовий документообіг, переважно, охоплює організаційно-розпорядчу документацію, вихідну та вхідну кореспонденцію.

В системі електронного документообігу, переважно, циркулює документація, пов'язана з управлінським обліком, наданням послуг вантажоперевезення, логістики, митно-брокерських послуг. Функції служби діловодства розподілено між секретарем директора та посадовими особами структурних підрозділів. Використання технологій автоматизованого обігу та автоматизованої обробки документів дозволяє забезпечити керованість системи документообігу за існуючої структури управління нею.

По-друге, на всіх підприємствах функціонує автоматизована інформаційна система з інтегрованою підсистемою документообігу, яка дозволяє забезпечити виконання основних функціональних потреб транспортного підприємства, зокрема, щодо взаємодії з клієнтами, підготовки транспортної документації, вибору маршрутів та рухомого складу, забезпечення оперативного управління транспортним процесом та ін. Вивчення документного забезпечення основних процесів управління та надання транспортних послуг показує ефективність документообігу в обслуговуванні відповідних бізнес-процесів.

По-третє, разом з тим, системи документообігу транспортних компаній, як правило, перебувають на перехідному етапі розвитку. Так, попри те, що більшість із них має підтвердження відповідності сертифікату з управління якістю ISO 9001 (що було необхідною умовою для виходу на європейський ринок транспортних послуг), система документації у меншому ступені відповідає його вимогам. Поряд із цим, адаптація системи документообігу до роботи поряд із автоматизованою інформаційною системою має ситуативний характер, на який вказують: потенціал перенесення частини паперового документообігу в систему електронного документообігу, дублювання функцій підрозділів щодо виконання та контролю руху документів; витрати часу на узгодження положень документів в паперовій та електронній формі.

Вищенаведене характеризує типові недоліки впровадження систем електронного документообігу у практиці підприємств транспортного

комплексу, що належать до малого та середнього бізнесу, зокрема, автотранспортних підприємств, чим визначається потреба у розробці методичних підходів до подолання цих недоліків у наступному розділі дисертаційного дослідження.

Висновки до розділу 2

1. Виявлено головні складові нормативної бази формування системи документообігу транспортного підприємства, серед яких, перш за все, застосування стандартів, які встановлюють комплекс норм, правил, вимог до документування управлінської інформації та організації документообігу, використовуючи етапи типізації та уніфікації. Особливої важливості ці питання набувають в умовах широкого використання ІКТ та автоматизованих інформаційних систем. Відзначено корисність та важливість стандартів: ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа», ДСТУ 4423-1:2005 «Керування документаційними процесами», що поширюється на сферу керування документаційними процесами в організаціях, державних або приватних, для внутрішніх та зовнішніх користувачів. Останнім стандартом встановлюється типовий порядок керування службовими документами в організації, охоплюючи всі види документів за формою та призначенням, а також документи на всіх носіях; а також він забезпечує відповідність організації процесів документування управлінської діяльності до вимог систем управління якістю ISO 9001 та ISO 14001.

Загально-правову основу функціонування документообігу в Україні закладено у ст. Конституції України, яка встановлює права та обов'язки особи у сфері інформації (Ч. 2 ст. 34). Одним з діючих нормативно-правових актів, які безпосередньо встановлюють нормативний порядок обігу документів на підприємстві є «Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», затверджені

наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. №1000/5. Цим нормативно-правовим актом встановлено єдині вимоги щодо створення управлінських документів і роботи зі службовими документами, а також щодо порядку їх архівного зберігання

Основою нормативно-правової бази функціонування електронного документообігу, в тому числі й для транспортної галузі, є Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг», який встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів. А також - Закон України «Про електронний цифровий підпис», який визначає правовий статус електронного цифрового підпису. Окремі аспекти суспільних відносин, які пов'язані з організацією та функціонуванням електронного документообігу на підприємстві, регулюються Законами України «Про інформацію», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про державну таємницю», «Про телекомунікації», «Про обов'язковий примірник документів», «Про Національний архівний фонд та архівні установи», постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку підключення до глобальних мереж передачі даних», «Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу», «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності» та іншими нормативно-правовими актами.

2. Визначено вплив предметно-галузевих чинників на функціонування документообігу в межах інформаційних систем транспортних підприємств. За результатами прикладної частини дослідження, проаналізовано організаційно-управлінська структура 7-ми автотранспортних підприємств ТОВ «Пан Логістик», ТОВ «Інтерфракт Дніпро», ТОВ «Корсель», ТОВ «ТК «Дав Транс», ТОВ «Липовець АТП», ТОВ InterCarsUkraine (Вінницька філія)

та місце в них інформаційних систем.

Відзначено, що потенційними перевагами інформаційних систем транспортних компаній є удосконалення документаційного забезпечення внутрішньо-організаційних та зовнішніх комунікацій з метою поліпшення регулювання та координації операційної діяльності, взаємоузгодження та коригування управлінських рішень. За допомогою документаційних систем є можливим систематичне накопичення важливої інформації про галузь, про конкурентів з газет, журналів, звітів інститутів дослідження ринку, тощо. Ці дані знаходять переважно у текстовому та графічному форматі, тому необхідною є підтримка система індексування для швидкого пошуку необхідних даних. Внутрішні системи такого роду, як правило, не витримують вимог економічності, особливо на невеликих підприємствах, тому на практиці бізнес користується послугами зовнішніх банків даних. З точки зору якісних вимог до інформації, має приділятися значна увага таким характеристикам інформації як достовірність джерел, релевантність, оперативність отримання, комплексність, багатократність застосування, тощо. Тому в системі електронного документообігу необхідно врахувати широкий функціонал з коригування службових документів на етапах аналізу документу в підрозділах, узгодження та затвердження компетентними посадовими особами.

На основі вивчення інформаційних систем та їх документних підсистем в межах управління та організації діяльності сучасних автотранспортних компаній, в тому числі через опитування та спостереження, визначено певні проблеми щодо раціональної організації в них систем документообігу. Виробничі завдання та функції домінують над завданнями упорядкування та налагодження їх інформаційного та документаційного забезпечення. Не завжди керівництвом оцінюються потенційні переваги та значення інформаційних систем та систем електронного документообігу. Підприємствам слід активніше адаптуватися до вимог ефективного управління організаційною структурою

підприємства загалом та удосконалювати свою інформаційну інфраструктуру, базовану на комп'ютерно-комунікаційних технологіях.

3. Проаналізовано галузеві особливості документопотоків та систем документообігу в умовах транспортного підприємства.

Структура документопотоку характеризується тим, що основна маса документів пов'язана з веденням основного виду господарської діяльності, та передбачає проходження фінансово-господарських документів через бухгалтерію; а також більша частка документів припадає на службу перевезень та плановий відділ. Взагалі, у системі документації транспортного підприємства в системі управління якістю доцільним є виділення таких груп документів: основні документи в системі управління якістю; організаційно-розпорядча документація; допоміжні внутрішні документи: робочі інструкції, технологічні та нормативні документи; підтверджуючі документи: звіти, аналітичні огляди, тощо; документи зовнішнього походження: керівні документи, нормативна та технологічна документація зовнішнього походження. Вважається необхідним виділення підсистем документації відповідно до етапу надання транспортно-логістичної послуги, де наявність цих документів, у переважній більшості випадків, передбачена чинними нормативно-правовими актами. Слід розглядати такі підсистеми транспортно-логістичної документації: про підготовку товару до відвантаження; комерційну; платіжно-банківських операцій; страхову; транспортну; транспортно-експедиційну; митну.

Відзначено, що на сучасному етапі розвитку інформаційних технологій, ефективність функціонування автотранспортного підприємства передбачає використання спеціальних ІС, які виконують документаційне, аналітичне, організаційне забезпечення процесу управління. ЕД є важливою складовою ІС, тому формування моделі цієї системи має враховувати усталену практику, зокрема, в аспекті управління документопотоками транспортної компанії. Підкреслено, що впровадження системи електронного документообігу дозволяє збільшувати обсяг документів, що

обробляються автоматизовано, зокрема в інформаційній системі підприємства відзначається інтеграція документів, що отримуються з електронної пошти, баз даних, архівів, функціональних систем управління, обліку та контролю. Функціональні характеристики ІС враховують також, поряд з динамічним обігом, архівування та зберігання документів в базі даних (БД), що дозволяє забезпечувати інформаційні потреби стратегічного та тактичного управління, а також розширювати сферу інформаційної взаємодії з клієнтами та партнерами.

Узагальнено наступні результати. Організація документообігу транспортних компаній характеризується високим рівнем адаптованості до умов зовнішнього та внутрішнього середовища, зокрема, відповідає організаційно-функціональній структурі підприємства, усталеній практиці менеджменту та вимогам нормативно-правових актів. Функціонує змішана система документообігу, де паперовий документообіг, переважно, охоплює організаційно-розпорядчу документацію, вихідну та вхідну кореспонденцію. В системі електронного документообігу, переважно, циркулює документація, пов'язана з управлінським обліком, наданням послуг вантажоперевезення, логістики, митно-брокерських послуг. Використання технологій автоматизованої обробки документів дозволяє забезпечити керованість системи документообігу за існуючої структури управління нею.

Відзначено важливість функціонування на транспортних підприємствах автоматизованої інформаційної системи з інтегрованою підсистемою документообігу, яка дозволяє забезпечити виконання основних функціональних потреб транспортного підприємства, в тому числі й підготовки транспортної документації та ін. Вивчення документного забезпечення основних процесів управління та надання транспортних послуг показує ефективність документообігу в обслуговуванні відповідних бізнес-процесів.

Підкреслено, що системи документообігу транспортних компаній, як правило, перебувають на перехідному етапі розвитку. Так, попри те, що

більшість із них має підтвердження відповідності сертифікату з управління якістю ISO 9001 (що було необхідною умовою для виходу на європейський ринок транспортних послуг), система документації у меншому ступені відповідає його вимогам. Поряд із цим, адаптація системи документообігу до роботи поряд із автоматизованою інформаційною системою має ситуативний характер, на який вказують: потенціал перенесення частини паперового документообігу в систему електронного документообігу, дублювання функцій підрозділів щодо виконання та контролю руху документів; витрати часу на узгодження положень документів в паперовій та електронній формі.

Вищенаведене характеризує типові недоліки впровадження систем електронного документообігу у практиці підприємств транспортного комплексу, що належать до малого та середнього бізнесу, зокрема, автотранспортних підприємств, чим визначається потреба у розробці методичних підходів до подолання цих недоліків у наступному розділі дисертаційного дослідження.

Основні положення розділу викладено в публікаціях [76; 83; 86; 88].

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ НА ТРАНСПОРТНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ (НА ПРИКЛАДІ АВТОТРАНСПОРТНОЇ ГАЛУЗІ)

3.1 Порівняльний аналіз систем електронного документообігу в галузях транспортного комплексу

Звертаючись до аналізу систем електронного документообігу у транспортному комплексі та у його галузях й підприємствах, слід уточнити поняття «транспортної галузі».

Транспортний комплекс України розглядається як: сукупність усіх видів транспорту, об'єднаних між собою транспортними вузлами³; об'єднання підприємств з експлуатації, ремонту й обслуговування транспортних засобів, терміналів, головне завдання яких - задоволення потреб споживачів у перевезеннях вантажів і пасажирів у межах єдиної транспортної системи країни⁴. На думку Л.Ю. Чобаля, транспортний комплекс є базовим сектором економіки, що формує національне господарство, й без участі якого більшість соціально-економічних процесів у країні були б «паралізовані». Тож він потребує активізації державної підтримки щодо розвитку його науково-технічного потенціалу на інноваційній основі⁵

Взагалі тлумачення «транспорту» (від лат. *transporto* - перемістити) розуміється як галузь матеріального виробництва, що здійснює перевезення людей і вантажів. Тож в межах транспорту розрізняють такі його види, як наземний, водний і повітряний. Наземні види: залізничний, автомобільний і трубопровідний; водні - морський і річковий; повітряні – авіаційний [183]. Зважаючи на таку палітру видів транспорту, проаналізуємо сучасний стан електронного документообігу в межах залізничного, автомобільного,

³ https://eduknigi.com/geo_view.php?id=587

⁴; http://info-library.com/content/9090_Transportnii_kompleks_Ykraini_ta_golovni_pokazniki_sho_harakterizuyut_iogo_roboty_i_rozvitok.html

⁵ Чобаль Л.Ю. Транспортний комплекс України: структурні зміни та тенденції розвитку// Науковий вісник НЛТУ України.2015.Вип.25.7. С.140

морського та авіаційного транспорту.

На думку фахівців, однією з кращих практик у міжнародних перевезеннях є система електронного документообігу вантажних перевезень E-freight, розробкою та впровадженням якої займається Міжнародна асоціація повітряного транспорту (IATA). Інформаційна система E-Freight об'єднує автоматизовані робочі місця суб'єктів, які пов'язані з процесом вантажних перевезень: авіаційні, експедиторські та вантажні компанії, митні органи, вантажоодержувачів, суб'єктів наземної інфраструктури. Її функціональна роль полягає в організації електронного обігу документів для побудови безпаперового ланцюга авіаційних вантажних перевезень (Рис. 3.1.).

Етап транспортно-логістичного процесу	Суб'єкти	Форми електронних документів
Відвантаження зі складу відправника	Відправник експедитор –	Рахунок-фактура (Invoice) * Опис комплекту поставки (Packing List) *
Оформлення експорту вантажу	Експедитор митниця –	Перелік експортованих товарів (Export Goods Declaration) Дозвіл митниці на експорт (Customs Release Export)
	Експедитор аеропорт (відправник) –	Авіанакладна (Air Waybill) Вантажний маніфест відправника (House Manifest)
	Митниця – аеропорт (відправник) –	Експортна вантажна декларація (Export Cargo Declaration) Дозвіл митниці на експорт (Customs Release Export)
	Аеропорт експедитор –	Акт приймання вантажу (Cargo Acceptance)
Перевезення вантажу	Аеропорт (відправник) аеропорт (отримувач) компанія перевізник – –	Вантажний маніфест авіап перевезення (Flight Manifest) Авіанакладна (Air Waybill) Вантажний маніфест відправника (House Manifest)
Отримання вантажу	Аеропорт (відправник) митниця –	Імпортна вантажна декларація (Import Cargo Declaration) Дозвіл митниці на імпорт (Customs Release Import)
Отримання вантажу	Митниця експедитор –	Перелік імпортованих товарів (Import Goods Declaration) Дозвіл митниці на імпорт (Customs Release Import)
	Експедитор (відправник) експедитор (отримувач) –	Рахунок-фактура (Invoice) * Опис-комплекту поставки (Packing List) * Авіанакладна (Air Waybill) * Вантажний маніфест відправника (House Manifest) * Накладна відправника (House waybill) *
	Відправник отримувач –	Рахунок-фактура (Invoice) * Опис-комплекту поставки (Packing List) *

Джерело: побудовано на основі опрацювання [217, с. 20].

Рис. 3.1 Обіг основних документів у системі E-Freight

Система IATA є прикладом колективної взаємодії учасників вантажоперевезень з метою підвищення ефективності процесу авіаційних перевезень. Так, для участі аеропорту (перевізника) в системі E-Freight передбачає покладення базових контрольних та регулюючих функцій держави на митні органи, які забезпечують документальне відображення відповідних операцій в електронному середовищі системи. Виконання стандартів E-Freight зобов'язує митні органи забезпечувати роботу в електронному вигляді із:

- товарними та вантажними деклараціями;
- дозвільною та контрольною документацією;
- супровідними документами;
- архівами повідомлень та супровідних документів.

Крім того, митні органи мають приймати роздруковані екземпляри електронних документів замість паперових оригіналів цих документів (зокрема, рахунку-фактури, опису комплекту поставки, основної та внутрішньої авіавантажної накладної).

Обіг основних транспортних документів в електронному вигляді забезпечує спрощення прийому та доставки вантажу між аеропортами. Переведення в електронний вигляд основних комерційних документів та спеціальних вантажних документів допомагає оптимізувати роботу з ними у взаємодії між відправником та отримувачем вантажу. Єдине інформаційне середовище, в цілому, забезпечує «перехресний» доступ уповноважених суб'єктів до певних документів (наприклад, митниці, експедиторів та аеропортів до авіавантажної накладної, тощо).

Створення середовища колективної взаємодії передбачає виконання її учасниками зобов'язань щодо дотримання визначених бізнес-процесів та стандартів роботи. Саме ця умова дозволяє гарантувати відповідність діяльності учасників перевезення нормативним вимогам, та забезпечує юридичну силу їх вимог (прав) та зобов'язань.

Особливістю технології E-Freight, яка визначає її гнучкість для

входження нових учасників, є використання існуючої інфраструктури комунікації авіавантажних перевезень. Інформаційні обміни між учасниками перевезень забезпечується їх власними або партнерськими технологіями, або програмним забезпеченням сторонніх постачальників.

Впровадження електронного фрахту дозволяє всім учасникам транспортно-логістичного процесу отримати ряд конкурентних переваг, а саме: зниження собівартості послуг за рахунок витрат на обслуговування і обробку паперових документів; отримання оперативного доступу до електронної інформації про вантаж, що дозволяє заздалегідь мінімізувати ризики на шляху його фізичного прибуття в аеропорт; електронні дані полегшують профілювання/сегментацію та аналіз тенденцій руху імпорتنих/експортних вантажів; прискорення обслуговування і, відповідно, скорочення часу доставки вантажу (зменшення тривалості циклу в середньому на 24 години); підвищення надійності і точності за рахунок одноразового електронного введення даних в точці відправлення; підвищення відповідальності первинного джерела за правильність даних і зниження помилок, пов'язаних з повторним введенням даних; підвищення якості процесів за рахунок уніфікованих стандартів управління якістю [32, с. 168; 126, с. 241-246].

Слід відзначити, що E-Freight є міжнародним стандартом безпаперового оформлення і супроводу вантажних повітряних перевезень, рекомендований IATA до використання в тих країнах, де розвинені вантажні авіаперевезення. Сутність e-Freight полягає у відмові від використання паперових документів і їх заміну на відповідні електронні документи та повідомлення при взаємодії в процесі підготовки, оформлення і виконання вантажного перевезення повітряним транспортом⁶. Однак застосування технології E-Freight в Україні стримується порівняно низьким рівнем розвитку ринку авіаційних вантажних перевезень. На думку окремих дослідників, подолання перешкод його впровадженню вимагає не стільки

⁶ <http://transinfotech.ru/products/e-freight>

фінансових витрат, скільки зміни організації процесу перевезення та гармонізації нормативно-правового регулювання взаємодії зацікавлених сторін [118, с. 49-50].

Більшого поширення в Україні набула технологія електронного документообігу у секторі пасажирських авіаперевезень – «електронний квиток». Це електронний документ, який містить ідентифікаційні дані пасажирів та відомості про перевізника, дату та маршрут рейсу, деталі перельоту. Придбання електронного квитка є можливим через веб-сайти електронної комерції, які є у вільному доступі. Фіксація факту замовлення квитка відбувається завдяки інтеграції із інформаційною системою підприємства-перевізника (авіакомпанії, аеропорту, тощо). On-line оплата та фіксація оплати здійснюється через інтеграцію веб-сайту-продавця, інформаційної системи підприємства-перевізника із інформаційною системою електронного банкінгу фінансової установи, через яку проводиться платіж.

Наведене ілюструє потенціал використання електронного документообігу як середовища взаємодії з кінцевими споживачами транспортних послуг, тобто наявним є удосконалення інформаційного сервісу. Використання електронного квитка дозволяє підвищити ефективність обслуговування та надання послуг завдяки: підвищенню надійності зберігання інформації, зменшенню ризику її втрати чи спотворення через помилку персоналу; зменшенню часу на пошук необхідних документів та перегляд їх електронних образів; забезпеченню безпеки даних; забезпеченню доступу до інформації практично з будь-якого автоматизованого робочого місця при наявності відповідних прав доступу; інтеграції з іншими інформаційними системами авіаперевізника, аеропорту, та інших зацікавлених сторін [166, с. 248-249].

Позитивний досвід використання електронного документообігу як середовища для колективної взаємодії демонструє галузь морських

вантажних перевезень. Він дозволяє перевізникам та суб'єктам наземного сервісу, державним органам ефективно взаємодіяти з іноземними суб'єктами, та отримувати очікувані результати в частині прискорення операцій з подання заявок та отримання дозволів в державних органах. Як відзначають окремі дослідники, в цілому, за допомогою логістичних принципів інтеграції інформаційно-технологічних ресурсів стає можливим ефективно регулювання торгівлі на митній території, оптимізація митного, податкового, транспортного та інших видів державного контролю [32, с. 169].

Так, впровадження «Єдиного вікна» Інформаційної системи портового співтовариства ДП «АМПУ» в Одеському та Іллічівському портах дозволило забезпечити прозорість процедур митного оформлення та призначення форм контролю. Виключено необхідність у безпосередніх контактах експедиторів з посадовцями контролюючих органів, що зменшило передумови для виникнення корупційних схем. Завдяки цим крокам вдалося досягнути значного зменшення часу для оформлення автоконтейнеровозів [53]. «Єдине вікно» є системою електронного документообігу, яка дозволяє учасникам торгових та транспортних операціях подавати стандартизовану інформацію та документи з використанням єдиного пропускного каналу з метою виконання вимог правового регулювання щодо імпорتنних, експортних і транзитних операцій. Його учасниками є митниці, адміністрації портів, стивідорні компанії, морські агенти, прикордонна служба, контролюючі органи, вантажовласники та експедитори. Доступ кожного з учасників до інформаційної системи портового співтовариства дозволяє дистанційно виконувати визначені функції, отримувати необхідну інформацію.

Забезпечення транспарентності при організації «Єдиного вікна» передбачає побудову інформаційних потоків між користувачами системи електронного документообігу на основі принципів відкритості, прозорості, доступності, послідовності. Їх дотримання забезпечує:

- юридичну фіксацію факту звернення транспортного підприємства до державного органу (з використанням ЕЦП суб'єкта);

- уніфіковану практику розгляду звернень транспортних підприємств державними органами;
- юридичну фіксацію факту розгляду звернення транспортного підприємства в державному органі (з використанням ЕЦП співробітника державного органу);
- мінімізацію людського фактора в процесі оформлення суден і вантажів;
- зменшення дублювання інформації в різних інформаційних системах;
- скорочення часу оформлення вантажів і суден [188, с. 5-6, 13].

В цілому, використання «Єдиного вікна» підприємствами-вантажовласниками дозволило: знизити транспортні витрати завдяки зменшенню затримок; прискорити митне оформлення та отримання дозволів на відвантаження; забезпечити виконання державними органами уніфікованої практики застосування та роз'яснення правил транспортних перевезень та експортно-імпортних операцій; підвищити ефективність та раціональність розподілу ресурсів; підвищити прозорість транспортних операцій [53].

Впровадження електронного документообігу в процес взаємодії Укрзалізниці з клієнтами дозволило значно скоротити витрати часу на оформлення усіх необхідних документів. В процесі підготовки та здійснення вантажоперевезення підготовка та рух паперових документів відбувалися на таких етапах:

- взаємодія «клієнт-станція»:
 - перевізні документи (ці документи доставлялися клієнтом на станцію самостійно);
 - пам'ятки (ГУ-45);
 - відомості (ГУ-46);
 - накопичувальні картки (ФДУ-92);
 - облікові картки (ГУ-1);
- взаємодія «клієнт-дирекція»:

- листування для отримання відповідних дозволів;
- укладання договору про подання/забір вагонів;
- присвоєння коду вантажовідправника/вантажоотримувача;
- заявка на переадресацію;
- подання планів (ГУ-12);
- консультування з приводу організації перевезень вантажів;
- взаємодія «клієнт-розрахунковий центр»:
 - укладання договору на транспортне обслуговування;
 - присвоєння коду платника;
 - видача паперових переліків про виконану роботу за добу;
 - свідоцтво про реєстрацію (ЄДРПОУ);
 - свідоцтво про реєстрацію в управлінні статистики;
 - устав підприємства;
 - довідка банку про наявність грошових засобів на рахунку;
 - свідоцтво платника податків;
 - паспорт клієнта;
- взаємодія «клієнт-управління дороги»:
 - узгодження кожного етапу з акредитації клієнта та укладання відповідних договорів через переписку.

В умовах зростання обсягу вантажоперевезень виконання кожного з цих етапів в системі традиційного документообігу пов'язувалось зі значними витратами часу на фізичне переміщення документів, а також опрацювання та підготовку документів посадовими особами підприємств-замовників та Укрзалізниці. Також сторони несли збитки від зниження достовірності даних внаслідок «ручного» перенесення даних із паперових документів в інформаційну систему вантажоперевізника. Ці неточності призводили до збільшення витрат часу на перевірку та виправлення вхідних даних.

Основою для переведення документообігу в електронний (безпаперовий) вигляд на Укрзалізниці є автоматизована система управління вантажоперевезеннями (Рис.2.2).



Рис. 3.2 Основні підсистеми електронного документообігу автоматизованої системи вантажоперевезень Укрзалізниці

Джерело: побудовано на основі опрацювання [6, с. 9].

Система складається з автоматизованих функціональних підсистем управління даними та автоматизованих робочих місць, які забезпечують доступ та внесення даних у систему. Зокрема, в «АС МЕСПЛАН» вантажовласники самостійно здійснюють подання планів та оперативних заявок на перевезення. Також в електронному вигляді відбувається завантаження супровідних документів, передбачених правилами перевезення, додавання їх до відповідних електронних перевізних документів, а також отримання інформації про проходження та операції з документами у внутрішній мережі Укрзалізниці. Події з перевізними документами охоплюють такі основні операції як: погодження договорів, обробка заявок, оформлення та обробка перевізних документів.

В «АРМ Вантажовідправника» вантажовласники мають змогу самостійно оформити перевізні документи, що сприяє прискоренню всього процесу підготовки вантажоперевезення. Крім того, в «АРМ Вантажовідправника» оперативно надходять дані щодо прийому вантажу до перевезення, його переадресування, прибуття та розкредитування. Місце автоматизованого робочого місця в електронному документообігу з приводу

здійснення вантажоперевезень ілюстровано нижче (рис. 3.3).

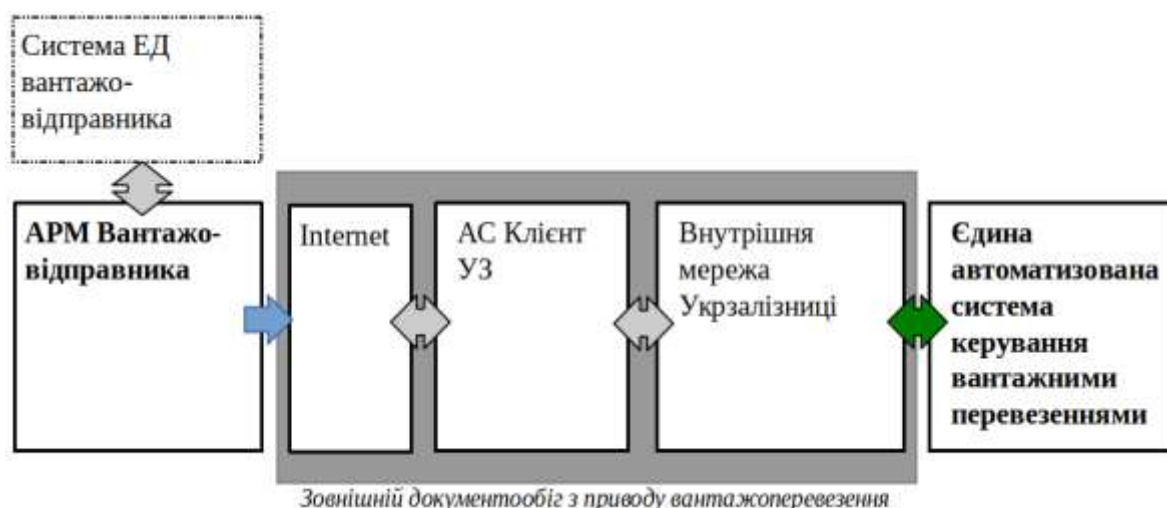


Рис. 3.3 Впровадження системи електронного документообігу вантажовласника в автоматизовану систему Укрзалізниці з приводу вантажовідправлень

Джерело: побудовано на основі опрацювання [6, с. 4]

Окрім вище вказаних функцій завдання програмного забезпечення «АРМ Вантажовідправника» полягають у забезпеченні:

- підготовки та передачі електронних даних паперових перевізних документів;
- підготовки і передачі електронних перевізних документів з використанням електронного цифрового підпису;
- зворотного зв'язку шляхом синхронізації з автоматизованою системою керування вантажними перевезеннями;
- формування звітної інформації стосовно обробки перевізних документів та у розрізі інших показників;
- підвищення зручності робочого простору користувачів «АРМ Вантажовідправника» завдяки функціям: а) необмеженого зберігання клієнтських даних; б) синхронізації, сортування та пошуку; в) створення шаблонів та копіювання раніше створених документів ; г) підтримки користувацьких налаштувань;
- взаємодії з автоматизованими системами клієнта.

Гнучкість інтеграції «АРМ Вантажовідправника» з системою електронного документообігу клієнта забезпечується додатковими

функціями програмного забезпечення. У практичному вимірі цим забезпечується:

- достовірність даних та їх відповідність вимогам нормативних документів шляхом логічного контролю введених даних, а також через доступ до нормативно-довідкової інформації автоматизованих систем Укрзалізниці;

- експорт даних електронних перевізних документів у власні автоматизовані системи підприємства-користувача;

- захист даних;

- оперативне санкційоване надходження даних до всіх користувачів системи, в коло яких можуть входити вантажовідправники, вантажоодержувачі, власники рухомого складу, оператори та експедитори, уповноважені органи державної влади, тощо [6, с. 8-15].

Впровадження електронного документообігу на Укрзалізниці сприяло прискоренню процесів інформаційного обміну, підвищенню надійності, оперативності та ефективності роботи залізничного транспорту, а також підприємств, які користуються його послугами. Зокрема, перевагами для замовників послуг вантажоперевезення стали:

- скорочення витрат часу на формування, передачу та обробку документів, а також виключення необхідності ручного введення даних з паперових документів;

- можливість оперативного отримання інформації про хід виконання перевезень з автоматизованого робочого місця, обладнаного в офісі клієнта, що створило умови для підвищення надійності та оперативності роботи, а також підвищення ефективності операційної діяльності, управлінських рішень;

- підвищення достовірності оброблюваної інформації внаслідок усунення значного впливу людського фактора;

- економія ресурсів за рахунок скорочення простою вагонів і витрат на оформлення і обробку перевізних документів [133].

Вищенаведене ілюструє, що системи електронного документообігу типу E-Freight, чи інші системи побудовані за принципом «Єдиного вікна» є закономірним етапом розвитку в умовах міжнародної інтеграції логістичних систем. Електронний документообіг охоплює найважливіші складові транспортно-логістичної інфраструктури [187, с. 80]:

- термінали та транспортні вузли – через обладнання АРМ для їх персоналу, а також АРМ працівників інших організацій-суб'єктів процесу вантажоперевезення (митниці, брокерських послуг, тощо);
- центри отримання і обробки інформації про рух вантажу у просторі та часі – через включення в систему апаратно-електронних комплексів, підключених до систем глобального позиціонування;
- впровадження спеціальних форм звітності щодо виконання працівниками певних функцій;
- відносини з клієнтами – через обладнання АРМ для фахівців транспортних компаній, інтеграцію web-інтерфейсу системи резервування квитків;
- допоміжні логістичні партнери – через укладання угод та обіг документів із охоронними, страховими компаніями, заправними станціями та станціями технічного обслуговування.

Таким чином, системи електронного документообігу в логістичній системі відображає комплекс транспортних та комунікаційних процесів, подій, пов'язаних із здійсненням вантажоперевезення, а також зв'язків між ними, які виникають у процесі функціонування регіональних та міжнародних мереж постачання.

Інтеграція логістичної та транспортної компонент на основі використання систем електронного документообігу за принципом «Єдиного вікна» дозволяє організувати та супроводжувати вантажоперевезення «одним експедитором з одного диспетчерського пункту і по єдиному транспортному документу» [187]. Відповідно до виду транспорту та залучених суб'єктів розрізняють декілька видів перевезень, документаційне забезпечення яких

потребує різних функціональних можливостей систем електронного документообігу.

Наприклад, інтермодальні перевезення здійснюються кількома видами транспорту, проте весь процес організовується одним із перевізників, який виступає в якості агента. Функції системи документообігу перевізника-агента мають забезпечувати такі можливості: рух електронних документів між усіма суб'єктами процесу вантажоперевезення; відображення зон відповідальності кожного суб'єкта за операції з транспортними (супровідними) документами; надання необхідного пакету документів вантажоотримувачу разом із доставкою вантажу.

Організація документообігу мультимодальних перевезень ускладнюється міжконтинентальним характером рухом вантажу. Безпосередній процес транспортування здійснюється, як правило, 2-ма та більше видами транспорту. Так, в одному із найпростіших варіантів доставка вантажу на континент відбувається морським транспортом, а доставка до вантажоодержувача – автомобільним.

Типовим прикладом мультимодального перевезення є залучення 3-х видів транспорту. Відповідно процес перевезення складається з таких етапів:

- оформлення вантажу в терміналі морського порту;
- морське перевезення до порту призначення;
- оформлення вантажу в терміналі залізничної станції;
- розвантажувальні роботи та завантаження залізничного транспорту;
- перевезення залізничним транспортом;
- розвантажувальні роботи на залізничному терміналі та завантаження автомобільного транспорту;
- оформлення вантажу на складі автотранспортного підприємства-перевізника;
- перевезення вантажу автомобільним транспортом до складу вантажоотримувача;

- оформлення прибуття та прийняття вантажу вантажоотримувачем [127].

Оформленню вантажу на кожному наступному терміналі передують проведення переговорів та інформування зацікавлених сторін про характеристики вантажу, хронологічні межі його прибуття та вибуття, умови зберігання тощо. Між перевізником (агентом) та адміністрацією терміналу відбувається обмін документованою інформацією такого змісту: інформування представників терміналів та залучених компаній-перевізників; узгодження план-графіку та кошторису робіт (послуг); узгодження строків перебування вантажу, проведення робіт та надання послуг з приводу підготовки вантажу до відправлення; узгодження юридичних договорів; узгодження стандартів та вимог замовника до опрацювання вантажів у терміналі.

Наведеним зумовлюється високий ступінь складності документообігу мультимодальних перевезень. Оскільки мультимодальне перевезення є комплексним процесом, який об'єднує в собі окремі види перевезень, під час його здійснення використовуються відповідні види транспортної документації: для авіаперевезень – авіанакладна; для автомобільних перевезень – подорожній лист; для залізничних перевезень – залізнична накладна; для морських перевезень – коносамент. Ключовою умовою ефективного проходження вантажу між етапами (терміналами) маршруту слідування є вірна послідовність оформлення транспортної документації, своєчасне та повне надання цієї документації на кожному наступному етапі. «Так, перевезення вантажу залізницею може потребувати оформлення митного транзиту. В свою чергу, митний транзит оформляється на основі коносаменту з відміткою митниці про прибуття вантажу в порт» [127].

Взагалі, господарська діяльність підприємств у сфері транспорту супроводжується зростанням обсягів інформації, необхідної для обслуговування клієнтів та управління. Внаслідок цього пропорційно зростають обсяги документопотоків (за рахунок обігу документів між

підрозділами підприємства, із постачальниками, із замовниками послуг, державними органами та ін). Територіальна віддаленість усіх цих суб'єктів зумовлює зростання фінансових та часових витрат на ведення діловодства, ускладнює процес виконання завдань та контроль за перебігом бізнес-процесів, і в підсумку призводить до неспроможності традиційної (паперової) технології документообігу забезпечити ефективне виконання завдань документування на підприємстві. Зростання іноземного сегменту в структурі наданих послуг транспортних компаній підвищує вимоги до якості організації процесу обслуговування та перевезення. Однією з необхідних умов, яку повинні задовольняти підприємства-перевізники, стало отримання доступу до інформаційних середовищ спільної роботи з інформаційними системами нерезидентів, та органами державної влади.

Певний вплив на практику документування на підприємстві мають нові тенденції у структурі власності суб'єктів господарювання (у зв'язку зі звітністю перед акціонерами), а також у фінансово-інвестиційній діяльності топ-менеджменту транспортних компаній, які має орієнтуватися на потреби та інтереси потенційних інвесторів. Наведені обставини підштовхують керівництво підприємств до заходів з підвищення транспарентності ключових аспектів діяльності очолюваних ними компаній.

У сукупності наведені обставини є найзначнішими передумовами інформатизації та інтелектуалізації галузі транспортних перевезень. Функціонування системи документообігу на основі сучасних інформаційно-телекомунікаційних систем і технологій повинне забезпечити вирішення найважливіших завдань транспортної компанії у внутрішніх та міжнародних перевезеннях:

- прискорення обробки перевізних документів;
- створення зручного для клієнтів програмного середовища для співпраці через автоматизовані робочі місця (для корпоративних клієнтів), або зручних веб-інтерфейсів (для приватних споживачів), тощо;
- удосконалення інформаційних обмінів з органами державної влади,

найважливішими контрагентами, резидентами іноземних держав;

- скорочення витрат часу на проходження митних процедур;
- забезпечення контрольованості та прозорості бізнес-процесів.

Таким чином, відповідність роботи підприємств-перевізників сучасним стандартам обслуговування у транспортній галузі потребує впровадження прогресивних підходів до організації обігу документів, які відображають потоки господарських, фінансових, логістичних даних та ін. Наведене характеризує значення електронного документообігу як середовища управління та контролю на транспортному підприємстві. Поліпшення якості транспортних послуг є можливим за умови володіння комплексним інформаційним забезпеченням транспортно-логістичних процесів, яке б не лише охоплювало внутрішні бізнес-процеси, але й надавало б точну інформацію про результати роботи інших суб'єктів, пов'язаних з наданням транспортної послуги (як приватних, так і державних організацій). Виконання цієї умови є необхідним для прийняття ефективних управлінських рішень.

Узагальнення вищенаведеного дозволяє наступним чином охарактеризувати особливості та значення електронного документообігу в діяльності транспортної галузі. По-перше, електронний документообіг є дієвим інструментом підвищення господарської ефективності компанії в цілому через існування переваг у користуванні в порівнянні з традиційною (паперовою) технологією. По-друге, внаслідок залучення в процес транспортного перевезення багатьох зацікавлених сторін, важливе місце в корпоративних системах електронного документообігу займає технічна можливість інтеграції у спільне робоче середовище. У зв'язку з цим, документообіг для транспортного підприємства стає основним інструментом підготовки перевезення та операційної звітності. По-третє, широке застосування систем електронного документообігу у діяльності транспортних підприємств дозволяє доповнити його функціональний зміст як інформаційного середовища управління та здійснення контролю, взаємодії з

клієнтами, колективної взаємодії.

Перспективним орієнтиром розвитку СЕД у транспортному комплексі є інтегрована мультимодальна система ЕД, яка має супроводжувати окремі види перевезень в будь-якій транспортній галузі; та в межах якої має функціонувати через інформаційно-комунікаційні канали різні електронні галузеві документи, наприклад: авіанакладна (для авіаперевезень); подорожній лист (для автомобільних перевезень); залізнична накладна (для залізничних перевезень); коносамент (для морських перевезень).

3.2 Перспективна модель організації інтегрованої системи електронного документообігу на транспортних підприємствах

Відомо, що організація, як поняття (від латинської мови *organizo* – робити спільно, влаштовувати), розглядається і як процес, і як явище. В нашому дослідженні організацію розглядаємо як процес, як сукупність дій, що ведуть до утворення та вдосконалення взаємозв'язків між частинами цілого⁷. Тож організація системи електронного документообігу у транспортній галузі передбачає сукупність дій, що мають бути виконані на предметно-галузевому, докуметно-інформаційному та техніко-технологічному рівні в межах окремої галузі та підприємства з метою вдосконалення взаємозв'язків між ними та утворення єдиної інтегрованої галузевої системи ЕДО. Головна увага приділяється саме докуметно-інформаційному компоненту, який обумовлює ефективність матеріально-виробничих процесів на підприємствах та суттєво впливає на управлінські процеси, що формують умови і використовують фактори, необхідні для досягнення цілей⁸.

Зважаючи на досліджений у попередніх розділах вітчизняний досвід впровадження СЕД у різних видах транспортної галузі та на підприємствах

⁷ <http://www.standard-company.ru/standard-company5.shtml>

⁸ <http://www.viktorova-ts.ru/page299/page320/index.html>

транспортного комплексу України, а також враховуючи позитивні приклади у цій сфері, пропонується перспективна модель організації інтегрованої СЕД (ІСЕД), яку зображено схематично на Рис.3.4.

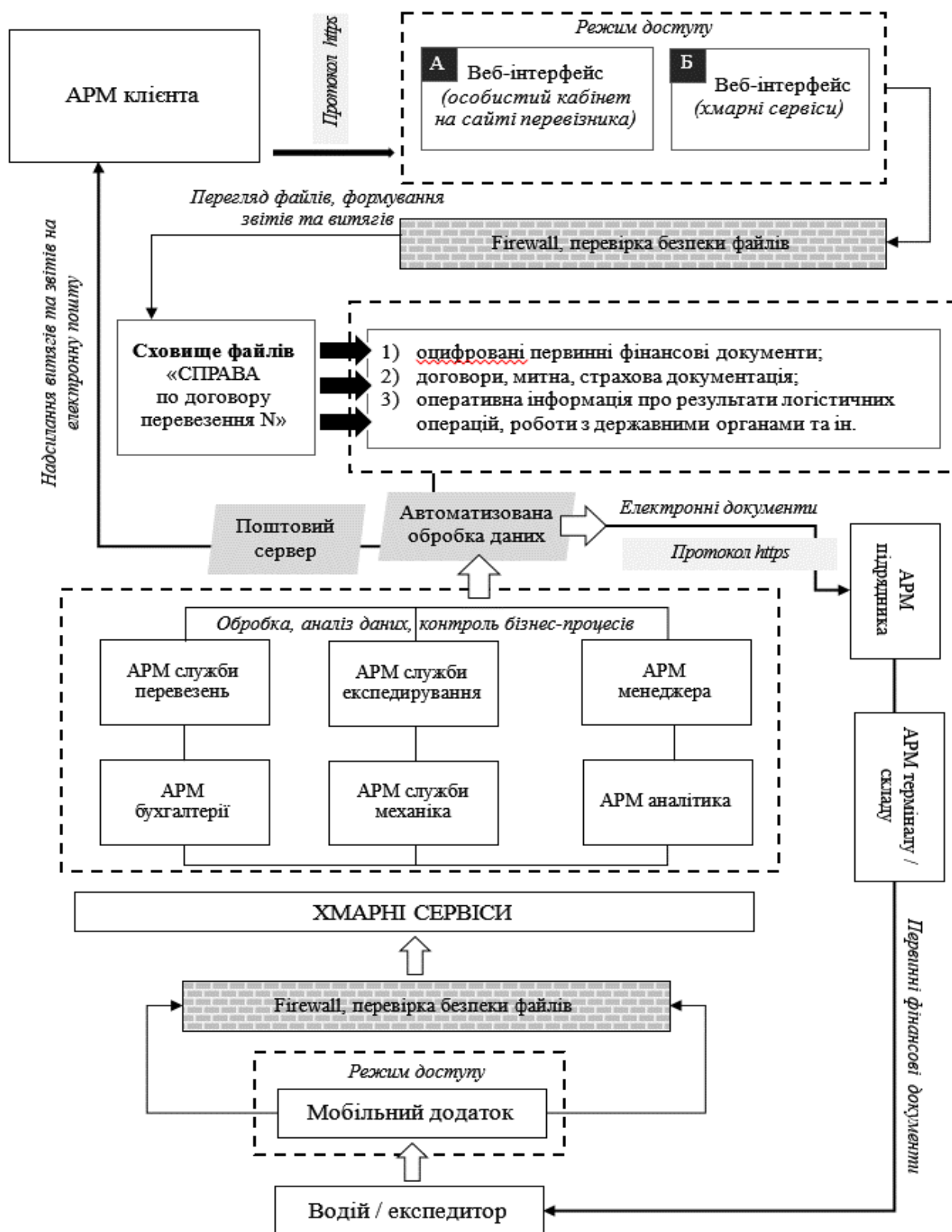


Рис. 3.4. Модель організації інтегрованої СЕД у транспортному комплексі

Слід уточнити ключове поняття «інтегрована» по відношенню до СЕД.

Інтегрованість перспективної СЕД у транспортній сфері передбачає:

- поєднання та взаємодію головних її підсистем - автоматизованих робочих місць (АРМ) СЕД як інформаційної системи, базованої на комп'ютерних та мережевих технологіях, на усіх рівнях: підприємства, галузі, комплексу, а також на міжнародному рівні;

- інтеграцію СЕД у структуру галузевих інформаційних систем;

- реалізацію у функціонуванні СЕД концепції мультимодальності (різних видів транспорту) у транспортних перевезеннях на міжконтинентальному рівні;

- інтеграцію та взаємодію між різними форматами галузевих електронних документів;

- інтеграцію інформаційних (в тому числі документних) ресурсів та послуг у мережевому просторі: інтернет-мережі, соціальних мережах та інших.

Розглянемо детальніше функції та структурні складові перспективної системи, що пропонується.

Об'єктивними передумовами для формування ІСЕД є посилення конкуренції на ринку транспортно-логістичних послуг, клієнт-орієнтований характер розвитку технологій управління перевізним процесом, відмінності технологічного, організаційного та ринкового потенціалів різних транспортних компаній, а також ряд інших чинників, які зумовлюють варіабельність можливих управлінських рішень, що приймаються всіма учасниками процесу вантажоперевезення. Багатоманітність умов та взаємозалежність рішень одних суб'єктів від прийнятих рішень іншими суб'єктами зумовлюють ймовірнісний характер процесу прийняття логістичних потенційними клієнтами підприємств-автоперевізників. У зв'язку з цим, одним із основних перспективних напрямків розвитку систем електронного документообігу транспортного підприємства є формування робочого середовища, відкритого для взаємодії підприємств-перевізників;

суб'єктів, які здійснюють забезпечення діяльності підприємств-перевізників; замовників транспортних послуг; інших зацікавлених осіб. Така модель співпраці сприяла б зменшенню підвищенню надійності прогнозування та мінімізації ризиків управлінських рішень, прийнятих на основі неточної інформації.

Поглиблення інформаційної взаємодії між учасниками транспортного процесу посилює залежність усіх суб'єктів транспортної послуги від якості функціонування інформаційного середовища. По суті, значні ризики втрати конфіденційної інформації та наявність між користувачами конкурентних відносин зумовлюють підвищені вимоги до захисту баз даних та внутрішньої інфраструктури інформаційної системи. Тому підприємства-перевізники можуть бути більше зацікавленими у володінні інформаційною системою на базі якої відбувається їх взаємодія із контрагентами та замовниками, ніж в інтеграції корпоративної системи до інформаційних систем третіх осіб.

ІСЕД, що спрямована на створення спільного робочого середовища на базі корпоративної системи електронного документообігу транспортних підприємств, враховує дотримання в процесі її формування засад теорії прийняття управлінських рішень [10, с. 3-8] у їх зв'язку із властивостями інформації [23, с. 107-112; 31]:

- актуальності інформації, який полягає у забезпеченні достовірності документованої інформації, обіг якої відбувається в ІС;
- безпеки інформації – на документовану інформацію, обіг якої відбувається в межах спільного робочого середовища можуть поширюватися правові режими комерційної таємниці – на вимогу власника такої інформації, також мають впроваджуватися належні технічні заходи безпеки;
- достовірності – передумовою виконання спільним робочим середовищем своїх функцій є забезпечення подання кожним із користувачів точної релевантної інформації встановленого змісту;

- мінімального часу реакції – робота користувачів ІС має забезпечувати оперативність доступу та пошуку документованої інформації, необхідної для прийняття раціонального управлінського рішення, в спільному робочому середовищі;
- повноти інформації, який передбачає надання зацікавленим користувачам достатньої інформації для прийняття раціонального рішення щодо подальшої діяльності та порядку взаємодії з іншими користувачами ІС;
- прогнозованості поведінки учасників процесу перевезення, основою якої є доступ користувачів до статистичних даних, що відображають поточний стан об'єкта управління або певного економічного процесу.

Таким чином, інформаційно-документне забезпечення процесу вантажоперевезень має будуватися на основі врахування економічних інтересів суб'єктів транспортного процесу на всіх етапах його здійснення. Наприклад, надаючи користувачеві поточний прогноз завантаження рухомого складу, наявності вантажів на складах, готовності терміналів (пунктів перевантаження), система сприяє тому, щоб зацікавлені користувачі прийняли оптимальне рішення про маршрут перевезення, точки зберігання / перевантаження, оптимальний підбір рухомого складу для надання послуг. Також оперативне управління інформаційними ресурсами повинно включати в себе використання хмарних технологій і обчислень.

У наведеній моделі можуть бути впроваджені такі можливості для користувачів ІС ЕД за принципом спільного робочого середовища:

- розробка уніфікованого інтерфейсу користувача та застосування програмних засобів спільного доступу до документованої інформації;
- впровадження звичних для користувача інструментів управління даними, створення службових документів, тощо;

- створення програмного середовища для комунікації в режимі реального часу між користувачами системи на основі групових чатів, відеоконференцій, тощо;
- впровадження хмарного сервісу розміщення файлів, який у залежності від потреб користувача здатен забезпечувати їх збереження та конфіденційність, або організацію спільної роботи зі службовими документами.

Враховуючи специфіку надання транспортно-логістичних послуг, документні комунікації між учасниками спільного середовища слід здійснювати на основі «групової хмари», при цьому слід дотримуватись наступних засад: системності, ситуаційності прийняття рішень, взаємозамінності та розвитку [61, с. 155].

Як відзначають дослідники, спільне робоче середовище має відповідати критеріям масштабованості (здатності підтримувати роботи одиничних та багатьох користувачів) та розподіленості (здатності забезпечувати одночасну обробку документованої інформації користувачам відокремлених АРМ). Важливою опцією системи може бути реалізована пошукова оптимізація для учасників транспортного ринку. Створення спільного робочого середовища із застосуванням наведених організаційно-правових та технологічних складових дозволить спростити документні комунікації між користувачами системи – учасниками ринку транспортно-логістичних послуг [61, с. 155].

На думку І. Порицького, одного із сучасних дослідників технології функціонування єдиного інформаційного простору ринку транспортних послуг, «технічне завдання проекту, яке є першим етапом розробки, має включати в себе всі елементи (алгоритми) рішення складних завдань, орієнтованих на виконання технологічних рішень, що забезпечують динамічну взаємодію елементів системи один з одним, а також підтримку ієрархії елементів. Кожен елемент повинен відповідати за виконання певної операції, наприклад, запит для підключення до бази даних, перевірку конфіденційності, обробку запиту та передачу даних сервера, повідомлення про завершення транзакції. У

спільне робоче середовища має надходити інформація з деяких корпоративних систем. При цьому ті з них, які є кінцевим цілісним продуктом, не повинні піддаватися будь-яким змінам, а повинні передавати інформацію в спільне робоче середовище із забезпеченням належного рівня безпеки» [152; 151, с. 65-66].

Реалізація цих засад у документних комунікаціях суб'єктів транспортно-логістичних послуг пов'язана із технічними, економічними та правовими аспектами інформаційної діяльності внутрішніх та зовнішніх користувачів в межах ІС, на основі «хмарної групи». Врахування цих аспектів зумовлює необхідність враховувати в спільному середовищі документної комунікації деякі принципи реінжинірингу бізнес-процесів транспортної компанії.

Специфіка цього методу на думку О. Гончарової полягає в тому, що «управління реінтегрується в наскрізні бізнес-процеси, відповідальність за які від початку до кінця беруть на себе групи однодумців, здатні виконувати широкий спектр робіт» [29, с. 80]. Адаптація цієї тези до предмету ІСЕД дозволяє визначити в якості основних засад формування документної комунікації в спільному робочому середовищі наступні:

- адаптованість засобів ІС до ймовірних змін інформаційних потреб користувачів у зв'язку зі зміною їх конкурентного становища;
- відповідність режиму роботи зовнішніх користувачів в ІС від етапу надання транспортно-логістичної послуги;
- формування раціональних сценаріїв співпраці користувачів ІС.

Документообіг між споживачами транспортних, експедиторських та логістичних послуг та транспортним підприємством, між транспортним підприємством та третіми перевізниками (підприємствами-підрядниками в логістичних системах 3LP), а також терміналами, складами формується зі стандартного потоку договірної та первинної документації. Ці документи можуть рухатися між суб'єктами в паперовому та електронному вигляді,

проте сучасні стандарти організації транспортно-логістичного процесу передбачають мінімізацію частки паперових документів. Як правило, вона обмежується товарно-транспортними накладними, дозвільною та ліцензійною документацією, сертифікатами якості та безпеки (у разі потреби), документацією для представлення митниці, державним органами контролю, тощо.

З метою прискорення обігу даних, водночас в системі електронного документообігу учасників процесу перевезення можуть надходити їх електронні копії. В свою чергу, вони використовуються для підготовки необхідних документів та/або безпосереднього надсилання в інформаційні системи контрагентів (державних органів) документів, які є потрібними для швидкого та успішного проходження вантажем наступного етапу процесу перевезення. Також випереджуюче надходження електронної копії документу по мірі етапності інтер- чи мультимодального перевезення є доказом виконання договорів та розпорядчих документів, виданих у зв'язку з наданням транспортних, експедиторських чи логістичних послуг.

Як правило, первинні документи (акти, кошториси, рахунки-фактури, тощо) не реєструються в канцелярії. Тому раціональним рішенням є формування справ (пакетів документів), які систематизують в собі усі документи щодо надання транспортних, експедиторських, логістичних послуг. Опис документів, які не підлягають реєстрації безпосередньо наводиться у цих справах.

Для опису таких документаційних потоків з приводу було проведено декомпозицію бізнес-процесів автотранспортного підприємства, яке в процесі перевезення надає транспортні та експедиторські послуги (додаток Е).

Документні комунікації в спільному робочому середовищі ІС передбачають виконання таких функцій як: а) реєстрація інформації в точках її виникнення [152]; б) аналіз інформації, перетворення, накопичення та розподіл в загальній БД, транспортування та фільтрація інформації [150].

Контроль діяльності користувача в спільному робочому середовищі ІС

забезпечується впровадженням технічних засобів формування звітності щодо вчинених ним операцій, їх час та тривалості, характеру впливу на прийняті рішення транспортно-логістичних послуг [72].

Одними із основних критеріїв ефективності діяльності вантажоперевізника оперативність та якість обслуговування під час доставки вантажу. Ці показники залежать від координованості дій учасників перевезення, наявності та правильності оформлення транспортної документації. В свою чергу, автоматизація документообігу між цими суб'єктами має на меті скоротити витрати часу та коштів на рух паперових документів; вона покликана створити основу для оптимізації моделі бізнес-процесів, підвищення прозорості та керованості всієї системи.

У цьому відношенні документообіг перетинається з транспортною логістикою, яку ми розглядаємо як сукупність методів управління перевезенням вантажу, бізнес-процесами, документальними, інформаційними та функціональними зв'язками між учасниками процесу перевезення. У цьому контексті основним завданням є забезпечення взаємозв'язку між внутрішніми підсистемами документаційного забезпечення, а також підсистемами зовнішньої транспортної логістики, які належать підприємствам-підрядникам, яких було залучено для здійснення інтер- чи мультимодальних вантажоперевезень.

Враховуючи методологічні аспекти організації таких перевезень, ІСЕД повинна забезпечувати інформаційна потреби транспортного підприємства в двох якостях:

- як оператора інтер- чи мультимодальних вантажоперевезень, котрий керує інформаційними потоками та координує дії учасників;
- як учасника інтер- чи мультимодальних вантажоперевезень

Транспортні перевезення є територіально-розподіленим процесом. Проходження кожного наступного етапу в ньому, як правило, пов'язане з проведенням розвантажувально/навантажувальних робіт, організацією

тимчасового зберігання, зміною виду транспорту, тощо. Тому особливо важливим фактором контрольованості та економічної ефективності перевезення є належне документальне забезпечення всіх цих операцій. За умови участі в перевезенні кількох організацій, документ є підтвердженням та підставою виконання ними договірних зобов'язань на кожному наступному етапі вантажоперевезення. Загальну схему документообігу в процесі перевезення та експедирування вантажів наведено нижче (Рис. 3.5.).

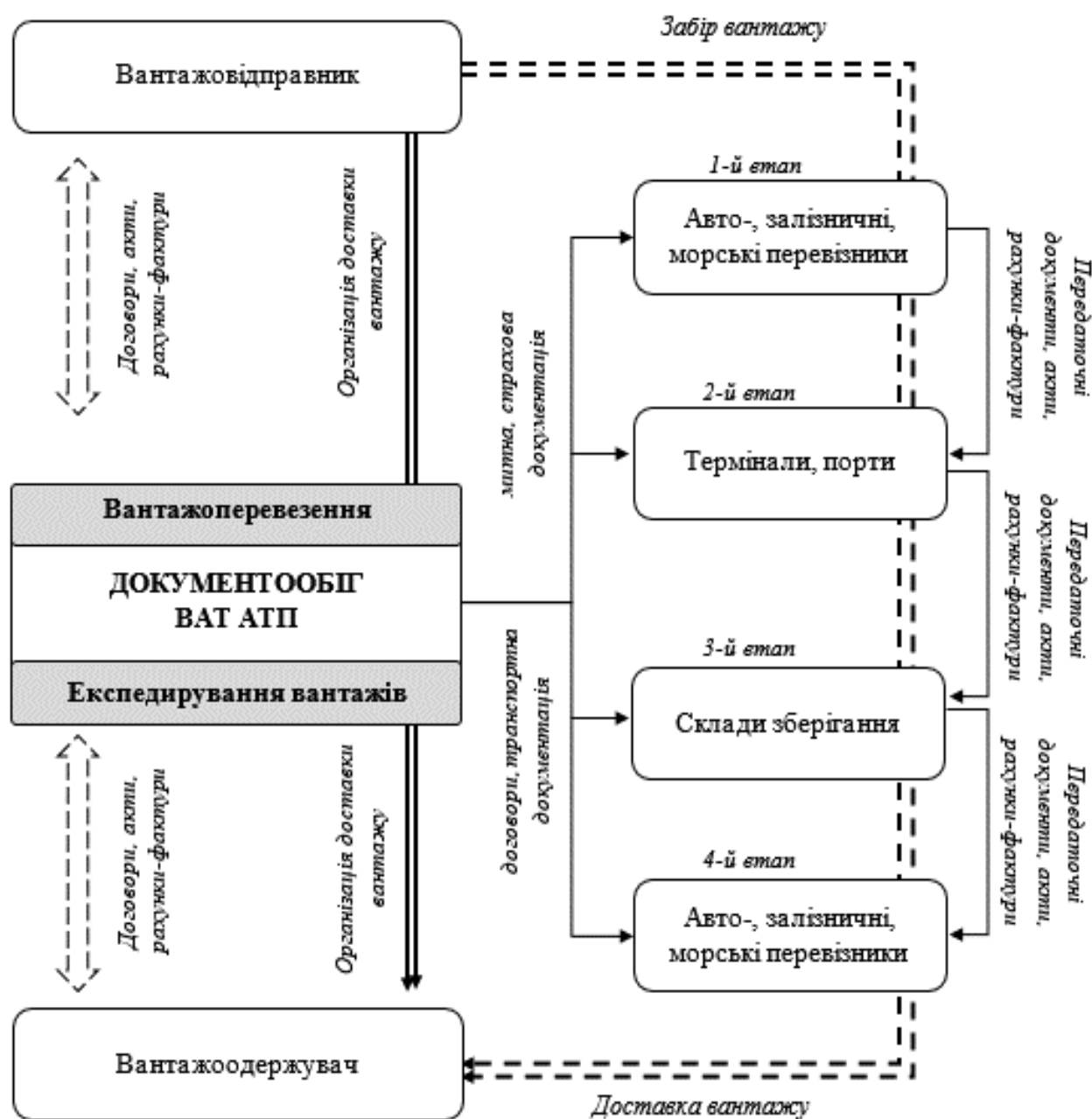


Рис.3.5. Загальна схема документообігу в процесі транспортування вантажів

Наведений рисунок коротко відображає організацію послуг з перевезень та експедирування вантажів у їх зв'язку з обігом транспортної документації. Як зазначалося вище, її основу складають договори та первинні фінансові документи. Участь у логістичному ланцюжку відділу складських послуг додає в порядок документального оформлення відмітки в книгах обліку та журналах реєстрації на місцях. Попри це переважна більшість документів приймається та опрацьовується працівниками транспортної компанії.

Нижче наведено схему обігу (або життєвого циклу) вхідних документів, які застосовуються в процесі вантажоперевезень та порядок їх проходження в системі документообігу підприємства-вантажоперевізника (Рис.3.6.).

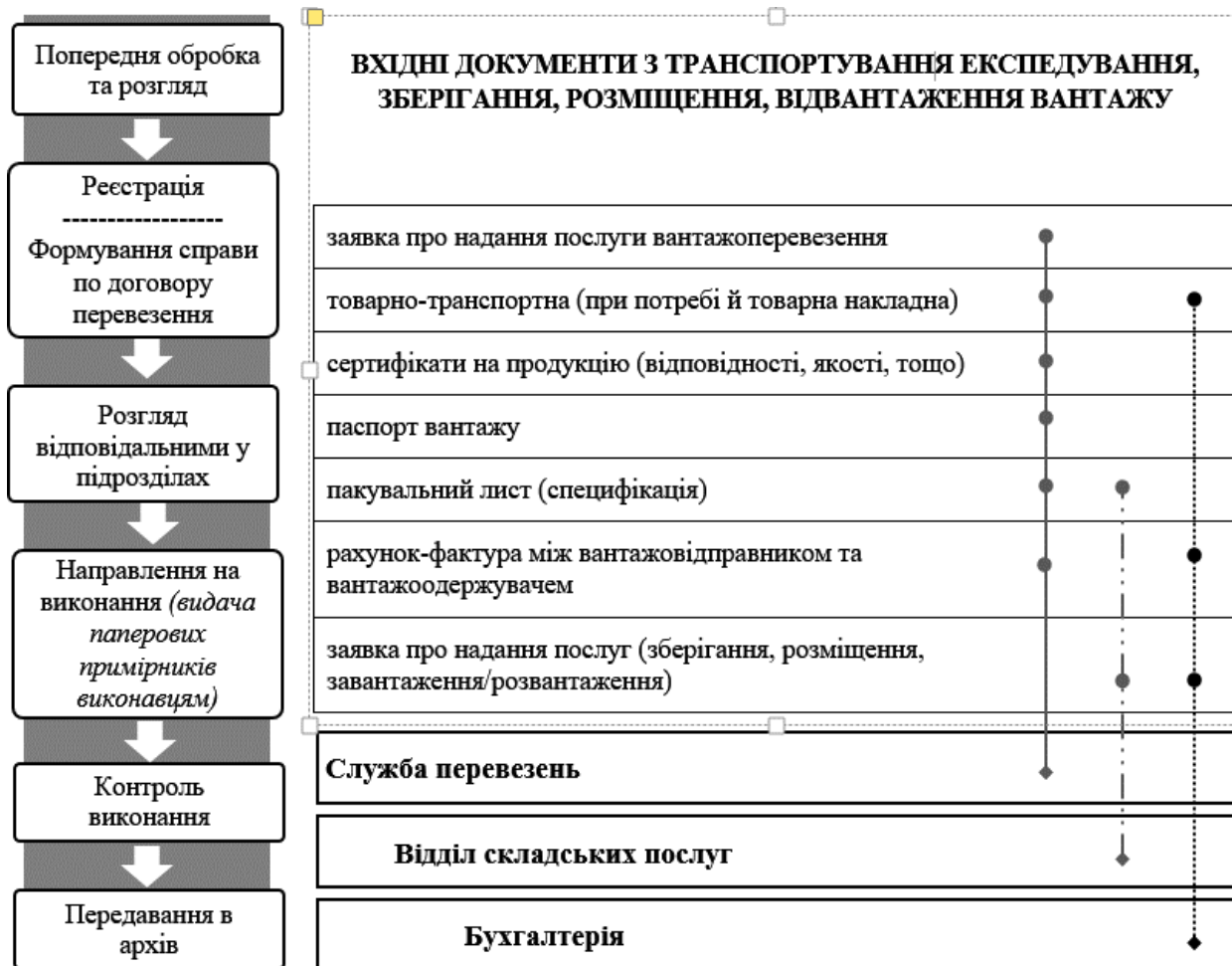


Рис.3.6. Схема життєвого циклу вхідних електронних документів у ІСЕД

На наступному рисунку наведено схему обігу (або життєвого циклу) вихідних та внутрішніх документів, які застосовуються в процесі вантажоперевезень та загальний порядок їх проходження в системі документообігу (Рис.3.7.).

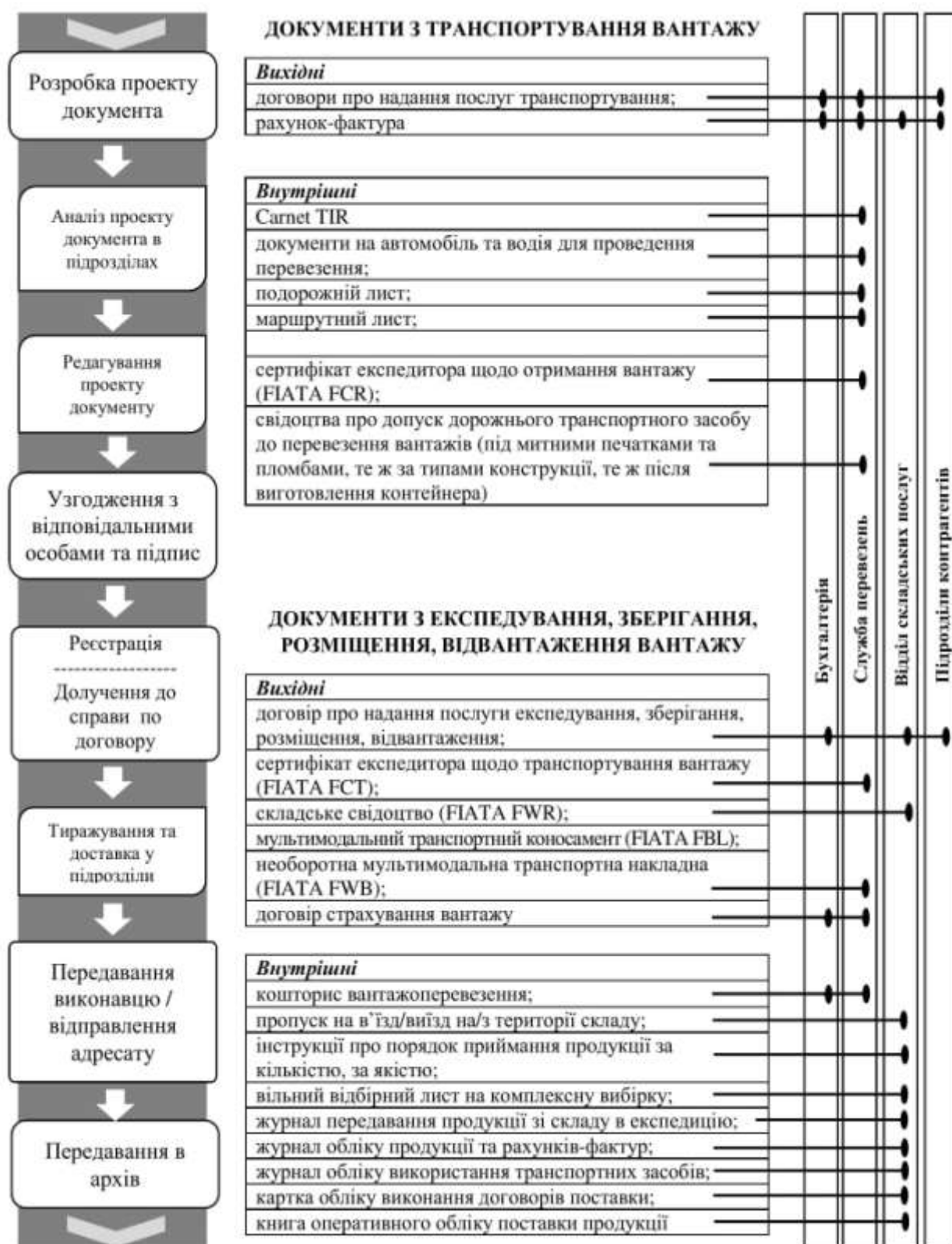


Рис.3.7. Схема життєвого циклу вихідних та внутрішніх електронних документів у ІСЕД

Порядок роботи з цими документами затверджується в Інструкції з

діловодства, описі бізнес-процесів та інструкції з їх документального забезпечення, посадових інструкціях працівників (зокрема, секретаря-референта, керівників структурних підрозділів ТОВ АТП).

На відміну від документообігу установ та організацій, де основу документаційних потоків складають управлінські та організаційно-розпорядчі документи, схема бізнес-процесів транспортного підприємства опирається на обіг первинних фінансових документів.

Вони можуть використовуватися в одному операційному циклі різними підрозділами підприємства водночас. У зв'язку з цим, доцільним є застосування комбінованої моделі управління документаційними потоками. Її сутність полягає в забезпеченні спільної участі структурних підрозділів та служби діловодства (в якості центру управління документопотоками) в процесах документування інформації⁹.

В цій схемі виділено два блоки компетенцій:

- служби діловодства, яка обслуговує загальний документопотік;
- структурних підрозділів підприємства, які обслуговують обігу документів у вузьких межах, визначених їх функціональним призначенням.

Автором представлено у перспективній моделі схему управління галузевими документопотоками з надання транспортних та логістичних послуг, на прикладі автотранспортного підприємства ТОВ АТП, у якій адаптовано теоретичні положення комбінованого управління документацією¹⁰ до організаційної структури ТОВ АТП та специфіки діяльності підприємства-оператора інтер- та мультимодальних вантажоперевезень (Рис. 3.8.).

⁹ Теоретичні основи моделі комбінованого управління документопотоками розроблено в праці: Носова А.В. Документационное обеспечение инновационной деятельности библиотек в условиях внедрения системы менеджмента качества : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 05.25.02 / А. В. Носова ; Казанский гос. ун-т культуры и искусств. - Казань, 2012. - 21 с.

¹⁰ Там же.

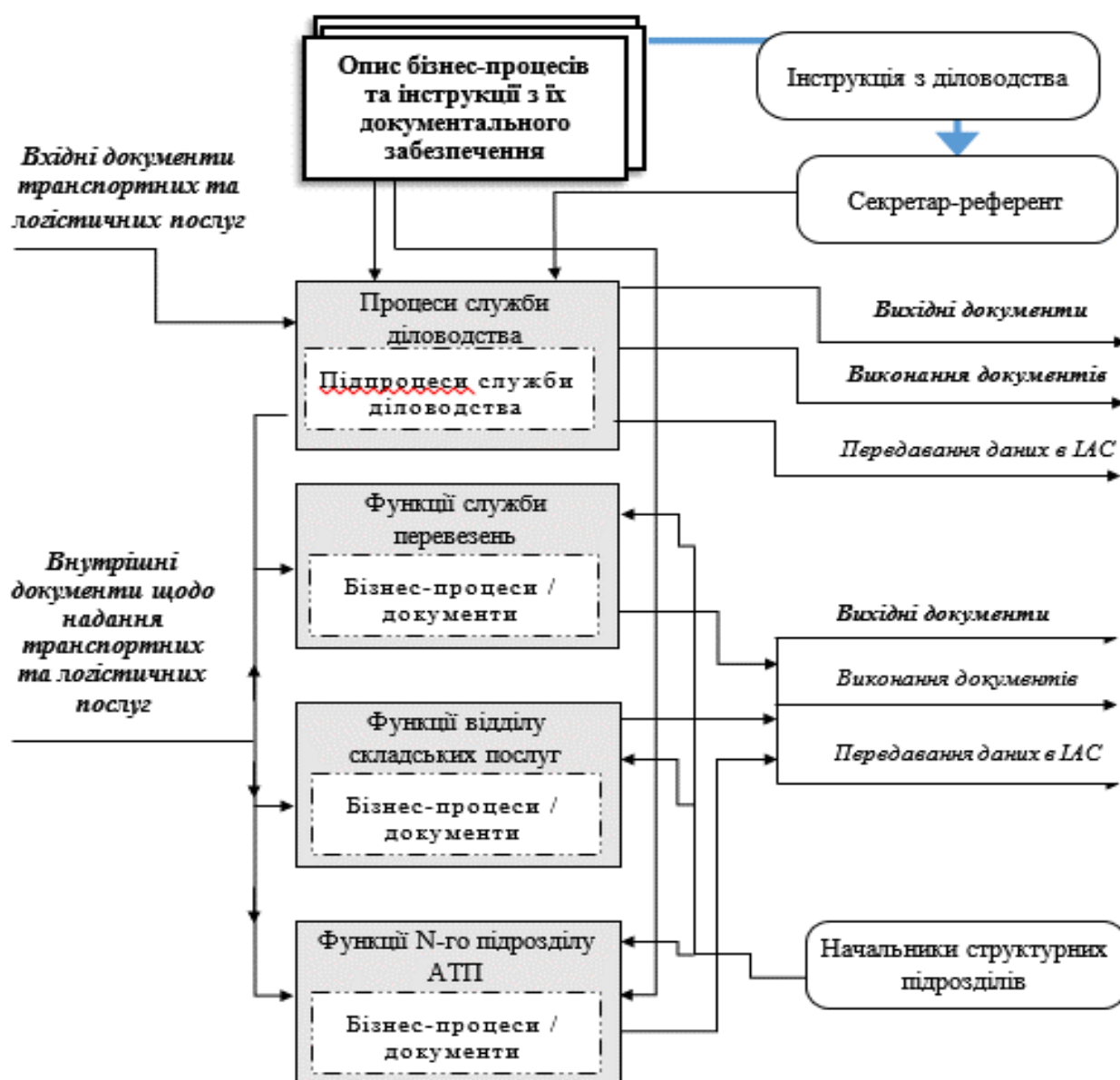


Рис.3.8. Схема управління галузевими документопотоками з надання транспортних та логістичних послуг, на прикладі ТОВ АТП

Впровадження запропонованої схеми документообігу дозволяє досягти таких ефектів:

1) у внутрішньо-організаційні взаємодії:

- прискорити обробку вхідних документів;
- спростити архівний пошук;
- підвищити прозорість та контрольованість бізнес-процесів;
- підвищити оперативність узгодження документів між підрозділами, і, відповідно, скоротити витрати часу на їх підготовку та виконання;
- прискорити впровадження автоматизованої обробки первинних фінансових документів, і, відповідно, спростити підготовку фінансової та податкової звітності;

2) в економічному вимірі:

- скоротити витрати на пересилання паперових документів, та, загалом, зменшити собівартість документообігу;

3) у взаємодії з контрагентами:

- скоротити витрати часу на узгодження проектів документів та обмін документами із контрагентами;
- скоротити частку втрачених документів;
- забезпечити можливість оперативного коригування документів;

Також слід відзначити, що автоматизація зовнішнього документообігу є важливою конкурентною перевагою для транспортних підприємств, які не здійснюють модальних перевезень (тобто перевезень із залученням контрагентів за іншими видами транспорту). Її переваги можуть використовуватися для поліпшення зовнішніми користувачами загалом, що, в свою чергу, відкриває нові можливості для диверсифікації пакету транспортно-логістичних послуг, участі в інноваційних для внутрішнього ринку системах доставки.

Зручність цієї схеми для зовнішніх та внутрішніх користувачів полягає в наступному:

- у прискоренні обігу договірної та фінансової документації, що, в свою чергу, прискорює взаєморозрахунки та інші фінансові операції, що проводяться в межах договору про співпраці;
- у забезпеченні юридичної сили документів шляхом їх засвідчення електронно-цифровим підписом;
- можливості застосування сучасних систем захисту даних;
- у можливості підготовки вихідних документів (на етапах узгодження та затвердження із контрагентами) у звичному інформаційному середовищі;
- у прискоренні спільної роботи над проектами документів за рахунок переходу з паперових носіїв інформації на цифрові.

Таким чином, запропонована модель організації ІСЕД у транспортному комплексі, на прикладі автотранспортного підприємства, схематично та змістовно окреслила наступні блоки:

- організаційно-управлінський блок системи (підсистеми - АРМ підрозділів);
- документно-діловодний блок (схеми загального документообігу в процесі транспортування; схеми життєвого циклу галузевих електронних документів: вхідних, вихідних та внутрішніх; схема управління галузевими документопотоками з надання транспортних та логістичних послуг);
- інформаційно-технологічний блок (інтернет-технології та веб-сайти, хмарні сервіси та мобільні додатки тощо).

3.3. Розробка показників ефективності впровадження системи електронного документообігу, на прикладі автотранспортного підприємства

Важливим практичним результатом запропонованої перспективної ІСЕД мають бути очікувані вигоди для транспортної галузі у напрямі підвищенні її виробничої ефективності через впровадження такої системи.

Слід зауважити, що документаційне забезпечення управління є однією з

числа тих категорій управлінської діяльності, які лише частково піддаються точним оцінкам. Чимало аспектів документообігу можуть мати якісний вплив на результати діяльності підприємства, чим зумовлюється невизначеність при виборі методів оцінки ефективності таких нововведень. Якщо на перших етапах впровадження електронних документів їх переваги над паперовими документами мали однозначний кількісний вимір (наприклад, скорочення в рази часу необхідного для проведення різних операцій з документами, скорочення витрат на папір та витратні матеріали для друку документів, тощо), то на нинішньому етапі, коли ЕД став звичним явищем, переваги його впровадження, мають, в основному якісний вимір – підвищення внутрішньо-організаційної ефективності.

В управлінській практиці існує декілька поглядів на проблематику оцінювання ефективності СЕД та ІС. Прихильники першого погляду вважають, що технології управління інформацією є самоцінним ресурсом. Відтак сучасна транспортна компанія повинна мати в своєму розпорядженні СЕД та ІС, які в змозі здійснювати документаційне (інформаційне) забезпечення її бізнес-процесів. Власне критерій відповідності потреб підприємства функціональності того чи іншого програмного рішення і є визначальним чинником вибору одного програмного забезпечення СЕД серед інших. Проте витрати, пов'язані із придбанням ліцензії, впровадженням системи та навчанням працівників можуть розглядатися як такі, що не передбачають отримання безпосереднього прибутку. Тому розрахунок ефективності системи не проводиться, оскільки із цими витратами не пов'язані очікування комерційної вигоди.

Прихильники другого підходу вважають, що оцінка ефективності СЕД обов'язково має носити кількісний вимір, і з цією метою пропонують проводити розрахунок рентабельності витрат на впровадження СЕД [94], або розрахунок значень показників, які відображають кількісно-якісний вимір переваг, якими зможе користуватися підприємство після впровадження СЕД [117].

Оцінка рентабельності СЕД може полягати у співставленні, пов'язаних із її впровадженням (або модернізацією СЕД) витрат та загальної суми можливого скорочення змінних витрат. Так, на думку Р. Севостьянова, економія можлива у вигляді скорочення обсягу спожитих комунальних послуг за рахунок зниження навантаження на інформаційно-телекомунікаційну систему підприємства [170]. Ми вважаємо такий підхід певною мірою недосконалим, оскільки більшого обсягу економії електроенергії можна досягнути внаслідок заміни комп'ютерного обладнання на сучасніші енергоефективніші моделі комплектуючих, використання альтернативних джерел енергії, тощо.

Втім поєднання цього показника з іншими змінними витратами, які вдається скоротити внаслідок використання СЕД, дозволяють оцінити позитивний вплив впровадження системи на собівартість послуг. Нижче наведено коротку характеристику таких показників (табл. 3.1).

Вихідні дані для розрахунку суми скорочення змінних витрат, можуть бути отримані: а) методом експертного опитування; б) через оцінку із рівнем фактичних витрат по кожній позиції до впровадження (модернізації) СЕД. Вихідні дані, необхідні для розрахунку інших статей економії (оптимізації) можуть міститися у фінансовій, звітній, господарській документації транспортного підприємства.

Отже, ефективність впровадження (удосконалення) СЕД в транспортній компанії може визначатися через суму скорочених витрат, у тому числі оптимізації часових, просторових, фінансових і витрат праці. Це сприяє підвищенню якості інформаційних ресурсів компанії, забезпечуючи надійність, своєчасність, повноту одержуваної інформації. Ефективне використання СЕД та ІС сприяє підвищенню оперативності проведення бізнес-процесів [68, с. 20-24; 122, с. 125-134].

Таблиця 3.1

Оцінка скорочення витрат у зв'язку з використанням СЕД

№ п/п	Стаття економії / оптимізації	Вимір ефективності
1	Оплата праці адміністративного персоналу	зниження трудовитрат управлінського персоналу; зниження трудовитрат на обслуговування програмно-апаратних комплексів підрозділів у вигляді централізованого супроводу; оптимізація чисельності діловодного персоналу
2	Витрати часу на документаційні комунікації та забезпечення бізнес-процесів	прискорення обробки, доставки, розгляду і виконання документів; можливість віддаленого доступу користувачів до службових документів
3	Скорочення змінних витрат	статті змінних витрат: витратні матеріали для друку паперових документів, електроенергія, транспортні витрати на доставку паперових документів в віддалені підрозділи компанії; відсутність витрат на придбання програмного забезпечення, інтегрованого в СЕД
4	Оптимізація використання простору в офісних приміщеннях	звільнення площ приміщень, відведених для зберігання паперових документів

Джерело: побудовано на основі опрацювання [26].

Кількісно-якісний вимір ефективності СЕД розкривається у застосуванні багатокритеріальних показників, які підсумовують вагу усіх позитивних ефектів від використання СЕД. На думку, Ю. Бакланової при оцінці ефективності СЕД необхідно розглядати набір показників, які відображають різні аспекти ведення документної комунікації користувачами системи (наприклад, фінансові, хронологічні, методологічні, організаційні, тощо) [9]. Також, І. Хатєєв наголошує на необхідності дослідження певної сукупності показників, які відображають ефективність використання ІС в процесі управління [193]. Слід зазначити, що в науковій літературі проблематика вибору критеріїв для оцінки ефективності інновацій в сфері інформації, залишається дискусійною.

Разом з тим, слід відзначити, що внутрішньо-організаційна

ефективність як оціночна категорія СЕД не є однозначною, оскільки зростання доходів як результат підвищення організаційного потенціалу може «перекриватися» впливом інших сприятливих чинників, наприклад, сприятливої кон'юнктури ринку на результативність діяльності підприємства, отримання результатів впровадження вдалих управлінських рішень, прийнятих на певній ділянці роботи, але не пов'язаних з функціонуванням СЕД.

На нашу думку, оцінку зростання внутрішньо-організаційної ефективності внаслідок впровадження нових технологій ЕД слід проводити на основі визначення прямих і непрямих ефектів, та їх зв'язку з якістю роботою функціональних підрозділів та посадових осіб транспортної компанії.

Вважається, що на ефективності функціонування СЕД можуть негативно позначатися такі фактори як:

- низька компетентність як користувачів персональних комп'ютерів;
- помилки в роботі або складність використовуваного спеціалізованого програмного забезпечення;
- опір працівників та посадових осіб підвищенню інформаційної прозорості бізнес-процесів та результатів діяльності (прагнення зберегти залишити можливість приховувати небажану інформацію для різних зовнішніх та внутрішніх користувачів);
- неефективна система розподілу функціональних обов'язків між працівниками, посадовими особами, внаслідок чого постійно змінюються організаційна структура та карта бізнес-процесів;
- відсутність чіткої нормативної регламентації паралельного обігу електронних та паперових документів, порядку їх спільного використання.

Отже, визначення впливу цих факторів на функціонування СЕД є основою зваженої оцінки прямих та непрямих наслідків впровадження

(модернізації) СЕД. Іншою стороною є вимірювання динаміки кількісних та якісних показників процесів, які відображають результати діяльності підприємства та характеризують можуть визначати ефективність бізнес-процесів.

Якісним виміром переваг впровадження СЕД є підвищення зручності роботи з документною інформацією. Це поняття є багатовимірним, оскільки, з одного боку розкриває безпосередні переваги використання інноваційних інформаційних технологій в діяльності підприємства, а з іншого боку, створює нові можливості для розширення співпраці з клієнтами. Основними перевагами та можливостями удосконалення обороту документальної інформації в СЕД є:

- створення робочого середовища, яке об'єднує АРМ структурних та відокремлених підрозділів транспортної компанії, АРМ зовнішніх користувачів (контрагентів, замовників транспортно-логістичних послуг, тощо), безпосередньо, через корпоративну чи глобальну мережу, або опосередковано через створення веб-додатків для інших користувачів в мережі Інтернет;
- посилення виконавської дисципліни та контролю за виконанням документів у їх зв'язку з бізнес-процесами;
- підвищення швидкості обробки інформації та проходження документів під час проведення стандартних операцій з документами (пошуку; пересилання вихідних, внутрішніх документів та очікування надходження документів; редагування, узгодження, затвердження; формування аналітичних звітів, тощо). Оцінка ефективності модернізації СЕД визначається у процентах приросту відносно попередніх показників здійснення аналогічних операцій;
- підвищення якості інформаційного забезпечення управлінських рішень.

Отже, переваги та можливості, які отримує транспортна компанія після впровадження (модернізації) СЕД полягають в удосконаленні перебігу бізнес-процесів при умовах оптимізації часових, фінансових та витрат праці. Вищенаведені міркування дозволяють визначити основні показники, стан яких відображає повноту втілення переваг та можливостей ІС підприємства:

- динаміка операцій зі службовими документами;
- кількість службових документів у діловодстві на етапах розробки, затвердження та виконання (активних документів);
- кількість активних користувачів службових документів в системі.

На думку Г. Теслера [181] та М. Круковского [96] ефективність функціонування СЕД, в цілому, може бути охарактеризовано на основі вивчення комбінацій цих показників. Ілюстрація взаємозв'язку між цими параметрами відбувається у разі співвіднесення максимальних та мінімальних значень пар показників. Такі комбінації характеризують максимум вираження певного явища у документній комунікації, і за критерієм бажаності/не бажаності цього явища встановлюють своєрідний діапазон вимірювання ефективності – від максимально ефективних до максимально неефективних станів функціонування СЕД.

Максимум проведених операцій з мінімумом службових документів може вказувати на невисоку ефективність документних комунікацій (або існування певних труднощів зі здійсненням бізнес-процесів), оскільки попри витрачений час, у результаті, швидкість проходження документів є низькою. Схожою є ситуація коли при максимумі користувачів кількість активних документів не збільшується, це може свідчити як про неефективність використання часових, фінансових та трудових ресурсів, так і про існування певних проблем в управлінні документаційними процесами, або підвищення трудомісткості операцій з документування управлінської або фінансово-господарської діяльності.

І навпаки, максимальна кількість службових документів при умові мінімуму користувачів характеризує ситуацію, коли порівняно низька

кількість витрачених ресурсів забезпечує зростання кількості проведених управлінських дій (з якими безпосередньо пов'язаний кожен службовий документ у системі). Така ситуація може спостерігатися: а) при досягненні вищого рівня ділової активності, що підвищує продуктивність праці, та є позитивним явищем. Збереження такої динаміки у середньостроковій перспективі може зумовити необхідність подальшого збільшення масштабу СЕД; б) у разі якщо показники ділової активності залишаються, незмінними, або знижуються, причиною може бути обтяження працівників компанії додатковими обов'язками, які погіршують попередні показники продуктивності роботи з документами. Ці умови можуть бути справедливими і для ситуації, коли максимум операцій проводить мінімум користувачів.

Проведення максимальною кількістю користувачів мінімум операцій (змін станів документів) може вказувати на підвищення трудоемності документування управлінської або господарської діяльності. Якщо при таких показниках операційна діяльність компанії, по суті, не зазнавала змін у відповідний період, можна констатувати, що функціонування СЕД відбувається з відчутними проблемами. Максимальна кількість документів при мінімумі операцій може бути як виявом негативних тенденцій у сфері контролю за виконавською дисципліною, так і позитивним явищем, вказуючи на те, що при меншому обсязі витрачених ресурсів забезпечується зростання обсягів управлінської діяльності.

Таким чином, перевагою підходу комбінованих показників є можливість оцінити ефективність СЕД суто з позиції документаційного забезпечення управління. В свою чергу, недоліком є не можливість визначення точного впливу зовнішніх факторів відносно СЕД та ІС на кількісні показники документопотоків та документних комунікацій. Одним із можливих методів подолання цього недоліку є порівняння результатів аналізу комбінацій вищенаведених показників із результатами впливу ефектів від впровадження (модернізації) СЕД на деякі показники фінансово-господарської діяльності транспортної компанії.

Якщо брати за основу економічне тлумачення категорії «ефект» (наприклад, див. тут [160]), результати впровадження (модернізації) СЕД можуть вимірюватися в матеріальному, грошовому та соціальному вираженні. Також слід додати, що наслідки певних управлінських дій можуть виявлятися безпосередньо (у фінансових та господарських показниках), або опосередковано впливати на становище підсистем підприємства. Виходячи із цих міркувань, додаткові показники моніторингу ефективності СЕД можна представити у наступному вигляді (додаток Є).

З наведеного вбачається, що фінансово-господарські показники моніторингу ефективності СЕД у більшій мірі опосередковано відображають кількісний вимір впливу СЕД на результативність діяльності транспортного підприємства. Але в цілому, вони відображають потенціал тактичних та стратегічних переваг, якими може скористатися транспортна компанія після впровадження (модернізації) СЕД.

На думку Г. Гараніної, ці переваги відображають фактори внутрішньо-організаційної ефективності. Їх наявність є передумовою якісного поліпшення процесів в області управлінської діяльності. Стратегічні вигоди виявляються і оцінюються, переважно, на основі експертних оцінок [145] (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

**Стратегічні переваги транспортної компанії в результаті
впровадження (модернізації) СЕД**

№ п/п	Підсистема управління ефективністю	Вид переваги
1	Продуктивність праці управлінського персоналу	<ul style="list-style-type: none"> * прозорість типових операцій зі службовими документами (узгодження, підписання, затвердження, розгляд); * моніторингу руху документів в режимі реального часу; * колективна робота над службовими документами.
2	Контроль виконавської дисципліни	<ul style="list-style-type: none"> * прозорість процесу виконання службових документів; * контроль термінів виконання; * формування аналітичних звітів щодо виконання доручень.
3	Ефективність документних комунікацій	* отримання, розгляд, виконання, відправлення службових документів у режимі реального часу.
4	Інформаційна безпека компанії та захист комерційної таємниці	<ul style="list-style-type: none"> * багаторівневе розмежування прав доступу користувачів до інформаційно-документального масиву; * централізоване управління мережевими ресурсами і застосування єдиної політики безпеки; * збереження документів у єдиному інформаційно-документальному масиві компанії

Джерело: побудовано на основі опрацювання [145].

Узагальнюючи все вищенаведене відзначимо, що впровадження (модернізація) СЕД завжди переслідує мету удосконалення інформаційного забезпечення управлінських рішень, підвищення якості документної комунікації між внутрішніми та зовнішніми користувачами, підвищення якості документальної інформації, що використовується в процесі надання транспортно-логістичних послуг та управління транспортною компанією загалом. Ці аспекти внутрішньо-організаційної ефективності тісно пов'язані з проблематикою ефективності фінансово-господарської діяльності підприємства та забезпечення його конкурентоспроможності на ринку. Тому

оцінку ефективності СЕД транспортної компанії слід проводити на основі показників системи документообігу та окремих фінансово-господарських показників діяльності.

Висновки до розділу 3

1. За результатами порівняльного аналізу сучасного стану впровадження СЕД у галузях транспортного комплексу, охарактеризовано документообіг в межах залізничного, автомобільного, морського та авіаційного транспорту

У авіаційному транспорті впроваджено ЕД як для вантажоперевезень, так і для пасажироперевезень. Так, функціонує СЕД вантажних перевезень E-Freight, яка розроблена Міжнародною асоціацією повітряного транспорту (ІАТА). Відзначено, що її структура об'єднує АРМ суб'єктів, які пов'язані з процесом вантажних перевезень: авіаційні, експедиторські та вантажні компанії, митні органи, вантажоодержувачів, суб'єктів наземної інфраструктури; а її функціональна роль полягає в організації електронного обігу документів для побудови безпаперового ланцюга авіаційних вантажних перевезень. Обіг основних документів у системі E-Freight охоплює наступні форми електронних документів: рахунок-фактура, перелік експортованих товарів, авіанакладна, вантажний маніфест відправника, експортна вантажна декларація, акт приймання вантажу, опис-комплекту поставки та інша службова документація.

Більшого поширення в Україні набула технологія електронного документообігу у секторі пасажирських авіаперевезень, зокрема через електронний квиток, придбання якого є можливим через веб-сайти електронної комерції, які є у вільному доступі.

У морському транспорті використовується ЕД як середовище для колективної взаємодії для морських вантажних перевезень, де впроваджено СЕД - «Єдине вікно», яка дозволяє учасникам торгових та транспортних

операціях подавати стандартизовану інформацію та документи з використанням єдиного пропускового каналу з метою виконання вимог правового регулювання щодо імпорتنих, експортних і транзитних операцій.

В межах залізничного транспорту впроваджено ЕД для пасажироперевезень та вантажоперевезень, що дозволило Укрзалізниці значно скоротити витрати часу на оформлення усіх необхідних документів. Основою для переведення документообігу в електронний (безпаперовий) вигляд на Укрзалізниці є автоматизована система управління вантажоперевезеннями «АС МЕСПЛАН», завдяки чому вантажовласники самостійно здійснюють подання планів та оперативних заявок на перевезення; в електронному вигляді відбувається завантаження супровідних документів, передбачених правилами перевезення, додавання їх до відповідних електронних перевізних документів; отримання інформації про проходження та операції з документами у внутрішній мережі Укрзалізниці та ін. Впровадження електронного документообігу на Укрзалізниці сприяло прискоренню процесів інформаційного обміну, підвищенню надійності, оперативності та ефективності роботи залізничного транспорту, а також підприємств, які користуються його послугами.

Визначено та охарактеризовано особливості та значення електронного документообігу в діяльності транспортної галузі. ЕД є дієвим інструментом підвищення господарської ефективності компанії в цілому через існування переваг у користуванні в порівнянні з традиційною (паперовою) технологією. Внаслідок залучення в процес транспортного перевезення багатьох зацікавлених сторін, важливе місце в корпоративних системах електронного документообігу займає технічна можливість інтеграції у спільне робоче середовище. Широке застосування СЕД у діяльності транспортних галузей та підприємств дозволяє поширити їх функціональний зміст як інформаційного середовища управління та здійснення контролю, взаємодії з клієнтами, колективної взаємодії.

Перспективним орієнтиром розвитку СЕД у транспортному комплексі

є інтегрована мультимодальна система ЕД, яка має супроводжувати окремі види перевезень (вантажоперевезень та пасажироперевезень) в будь-якій транспортній галузі; та в межах якої мають функціонувати через інформаційно-комунікаційні канали різні електронні галузеві документи, стаючи об'єктом для міжгалузевого та міжнародного взаємообміну, наприклад: авіанакладна (для авіаперевезень); подорожній лист (для автомобільних перевезень); залізнична накладна (для залізничних перевезень); коносамент (для морських перевезень).

2. Запропоновано перспективна модель організації інтегрованої СЕД (ІСЕД) для транспортного комплексу України, у якій об'єднано позитивні результати аналізу впровадження СЕД у різних видах транспортної галузі та на підприємствах. Відзначено та обґрунтовано головна ідеологія системи – формування спільного робочого середовища на базі корпоративної системи електронного документообігу транспортних підприємств, відкритого для взаємодії усіх учасників транспортної діяльності (працівників та клієнтів). Враховуючи методологічні аспекти організації транспортних перевезень, ІСЕД повинна забезпечувати інформаційна потреби транспортного підприємства в двох якостях: як оператора інтер- або мультимодальних вантажоперевезень, котрий керує інформаційними потоками та координує дії учасників; як учасника інтер- або мультимодальних вантажоперевезень. Охарактеризовано функції та структурні складові перспективної системи, що пропонується.

Перспективна модель організації ІСЕД у транспортному комплексі, на прикладі автотранспортного підприємства, схематично та змістовно окреслила наступні блоки:

- організаційно-управлінський блок системи (підсистеми - АРМ підрозділів);
- документно-діловодний блок (схеми загального документообігу в процесі транспортування; схеми життєвого циклу галузевих електронних документів: вхідних, вихідних та внутрішніх; схема управління галузевими

документопотоками з надання транспортних та логістичних послуг);

- інформаційно-технологічний блок (інтернет-технології та веб-сайти, хмарні сервіси та мобільні додатки тощо).

3. Важливим практичним результатом запропонованої перспективної ІСЕД мають бути очікувані вигоди для транспортної галузі у напрямі підвищенні її виробничої ефективності через впровадження такої системи.

Значною складовою оцінки СЕД є економічна ефективність її функціонування; одним з аспектів такої оцінки є визначення впливу цих факторів на її функціонування та ефективності засобів мінімізації їх впливу. Іншим аспектом оцінки системи електронного документообігу є визначення та вимірювання кількісних та якісних показників (поліпшення динаміки) процесів, які відображають результати діяльності підприємства та характеризують ефективність бізнес-процесів. Таким чином, ефективність впровадження системи електронного документообігу полягає в систематизації та удосконаленні робочого процесу з максимальною економією фінансових та трудових ресурсів. Зв'язки між цими показниками характеризують ефективність моделі документообігу підприємства в цілому за такими аспектами: ефективність операцій, ефективність учасників, ефективність виконання документів.

В управлінській практиці на сьогодні сформовано два підходи до вирішення проблеми оцінки ефективності систем електронного документообігу (або інформаційно-аналітичних систем управління), згідно з якими можна констатувати, що особливості впливу ІТ на функціонування суб'єкта господарювання, дозволяють досить точно оцінити прямий економічний ефект від їх запровадження, й поняття ефективності може відображати кількісний вимір впливу функціонування системи електронного документообігу на результативність транспортного підприємства.

Ефективність функціонування СЕД, в цілому, може бути охарактеризована на основі вивчення комбінацій показників (Теслер Г., Круковський М.), які характеризують максимум вираження певного явища у

документній комунікації, і встановлюють своєрідний діапазон вимірювання ефективності – від максимально ефективних до максимально неефективних станів функціонування СЕД.

Таким чином, перевагою підходу комбінованих показників є можливість оцінити ефективність СЕД суто з позиції документаційного забезпечення управління. В свою чергу, недоліком є неможливість визначення точного впливу зовнішніх факторів відносно СЕД на кількісні показники документопотоків та документних комунікацій. Одним із можливих методів подолання цього недоліку є порівняння результатів аналізу комбінацій вищенаведених показників із результатами впливу ефектів від впровадження СЕД на деякі показники фінансово-господарської діяльності транспортної компанії.

Отже, оцінку ефективності СЕД транспортної компанії слід проводити на основі показників системи документообігу та окремих фінансово-господарських показників діяльності.

Основні положення розділу викладено в публікаціях [81; 84; 80; 87].

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження досягнуто мету, вирішено всі поставлені завдання, що дозволило дійти основних наукових висновків.

1. Дослідження сучасних наукових поглядів на системи електронного документообігу в транспортній галузі ґрунтувалося на багатоаспектному аналізові публікацій фахівців з документознавства, інформатики, соціальних комунікацій, менеджменту, державного управління та ін. За результатами дослідження теоретичних та організаційних засад формування систем електронного документообігу в транспортній галузі встановлено, що значну увагу автори публікацій приділяють техніко-технологічним аспектам організації документообігу на підприємстві, що обумовлено широким впровадженням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в роботу підприємств, зокрема в їх адміністративно-управлінську діяльність. Недостатнього висвітлення набули питання організації документообігу на підприємстві, в тому числі у транспортній галузі, з точки зору документознавчого підходу; в цьому напрямі спостерігаються лише фрагментарні аспекти вивчення проблематики електронного документообігу, його перспективність та важливість для розвитку вітчизняної науки та практики. Таким чином, обґрунтовується актуальність предмету дослідження та необхідність проведення комплексного аналізу організації та функціонування електронного документообігу в інформаційному середовищі транспортних підприємств, з точки зору документознавчого підходу.

2. Особливої важливості для формування СЕД у транспортній галузі набуває її нормативна база, серед складових якої значущим є застосування стандартів, що встановлюють комплекс норм, правил, вимог до документування управлінської інформації та організації документообігу. Відзначено корисність та важливість стандартів: ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа», ДСТУ 4423-1:2005 «Керування документаційними процесами», що поширюється на сферу керування

документаційними процесами в організаціях, державних або приватних, для внутрішніх та зовнішніх користувачів, які також відповідають вимогам систем управління якістю ISO 9001 та ISO 14001. Загально-правову основу функціонування документообігу в Україні закладено у ст. Конституції України, яка встановлює права та обов'язки особи у сфері інформації (Ч. 2 ст. 34). Базовими правовими засадами документообігу на підприємстві є «Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», затверджені наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. №1000/5. Основою нормативної бази функціонування електронного документообігу, в тому числі й для транспортної галузі, є Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг», який встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів; «Про електронний цифровий підпис» та інші.

3. Специфіку та сутнісні структурно-функціональні характеристики галузевих електронних документів (ЕД) в транспортній галузі визначено за результатами аналізу організації документопотоків та електронного документообігу в галузі. Встановлено, що організація документообігу характеризується високим рівнем адаптованості до умов зовнішнього та внутрішнього середовища, відповідає організаційно-функціональній структурі підприємства, усталеній практиці менеджменту та вимогам нормативно-правових актів. У сучасних умовах спостерігається функціонування змішаної системи документообігу: паперового та електронного. В системах переважно циркулює документація, пов'язана з управлінським обліком, наданням послуг вантажоперевезення, логістики, митно-брокерських послуг. Функціональні характеристики системи враховують також, поряд з функціями динамічного документообігу, архівування та зберігання документів в базі даних, що забезпечує підвищення прозорості первинного обліку та дозволяє забезпечувати інформаційні

потреби управління, а також розширювати сферу інформаційної взаємодії з учасниками транспортної діяльності.

На основі вивчення інформаційних систем та їх документних підсистем в межах управління та організації діяльності сучасних транспортних компаній, в тому числі через опитування та спостереження, визначено певні проблеми щодо раціональної організації систем документообігу. Виробничі завдання та функції домінують над завданнями упорядкування та налагодження їх інформаційного та документаційного забезпечення; спостерігається недооцінювання керівництвом потенційних переваг та значення СЕД; недостатньо розвивається їх інформаційна інфраструктура, базована на комп'ютерно-комунікаційних технологіях. Адаптація системи документообігу до АІС має ситуативний характер, на який вказують: дублювання функцій підрозділів щодо виконання та контролю руху документів; витрати часу на узгодження положень документів в паперовій та електронній формі тощо. Виявлено типові недоліки впровадження СЕД у практиці підприємств транспортного комплексу, що обумовлюють потребу у розробці науково-методичних підходів до подолання цих недоліків та формування ефективної СЕД.

4. Зважаючи на багатомірність складових (видів, галузей, підприємств та установ) транспортного комплексу України, здійснено порівняльний аналіз сучасного стану впровадження СЕД у різних галузях транспортного комплексу, зокрема на прикладі залізничного, морського та авіаційного транспорту, в яких накопичуються значні обсяги документів. Виявлено, що у авіаційному транспорті впроваджено СЕД вантажних перевезень E-Freight, яка розроблена Міжнародною асоціацією повітряного транспорту (IATA); її структура об'єднує АРМ суб'єктів, які пов'язані з процесом вантажних перевезень: авіаційні, експедиторські та вантажні компанії, митні органи, вантажоодержувачів, суб'єктів наземної інфраструктури; а її функціональна роль полягає в організації електронного обігу документів для побудови безпаперового ланцюга авіаційних вантажних перевезень. У секторі

пасажирських авіаперевезень поширеною є послуга через електронний квиток, придбання якого є можливим через веб-сайти електронної комерції, які є у вільному доступі. У морському транспорті використовується СЕД «Єдине вікно», як середовище для колективної взаємодії для морських вантажних перевезень, яка дозволяє подавати стандартизовану інформацію та документи з використанням єдиного пропускового каналу з метою виконання вимог правового регулювання щодо імпорتنих, експортних і транзитних операцій. В межах залізничного транспорту впроваджено СЕД для пасажироперевезень та вантажоперевезень, що дозволило Укрзалізниці значно скоротити витрати часу на оформлення усіх необхідних документів. Основою для переведення документообігу в електронний (безпаперовий) вигляд на Укрзалізниці є автоматизована система управління вантажоперевезеннями «АС МЕСПЛАН». В підприємствах автотранспортної галузі спостерігається тенденція децентралізованого шляху впровадження СЕД, недостатні організаційні дії щодо розробки єдиної галузевої СЕД.

Обґрунтовано значення СЕД в діяльності усіх видів транспортної галузі, яку визнано дієвим інструментом підвищення господарської ефективності компанії через існування переваг у користуванні в порівнянні з традиційною (паперовою) технологією. Широке застосування СЕД у діяльності транспортних галузей та підприємств дозволяє поширити їх функціональний зміст як інформаційного середовища управління, здійснення контролю та колективної взаємодії. Перспективним орієнтиром розвитку СЕД у транспортному комплексі має стати інтегрована мультимодальна система ЕД, яка супроводжуватиме окремі види перевезень (вантажоперевезень та пасажироперевезень) одночасно в будь-якій транспортній галузі; та в межах якої мають функціонувати через інформаційно-комунікаційні канали різні електронні галузеві документи, стаючи об'єктом для міжгалузевого та міжнародного взаємообміну, наприклад: авіанакладна (для авіаперевезень); подорожній лист (для автомобільних перевезень); залізнична накладна (для залізничних перевезень); коносамент (для морських перевезень).

5. Розроблено перспективну модель організації інтегрованої СЕД (ІСЕД) для транспортного комплексу України, у якій об'єднано позитивний досвід впровадження СЕД у різних видах транспортної галузі та на підприємствах. Відзначено та обґрунтовано головну ідеологію системи – формування спільного інформаційного середовища на базі корпоративної системи електронного документообігу транспортних підприємств, відкритого для взаємодії усіх учасників транспортної діяльності (працівників та користувачів). Враховуючи методологічні аспекти організації транспортних перевезень, ІСЕД повинна забезпечувати інформаційна потреби транспортного підприємства в двох якостях: як оператора мультимодальних перевезень, котрий керує інформаційними потоками та координує дії учасників та як учасника інтер- або мультимодальних інформаційно-документних галузевих комунікацій.

Перспективна модель організації ІСЕД у транспортному комплексі, на прикладі автотранспортного підприємства, схематично та змістовно окреслила наступні блоки для формування системи:

- організаційно-управлінський блок системи (підсистеми - АРМ підрозділів);
- документно-діловодний блок (схеми загального документообігу в процесі транспортування; схеми життєвого циклу галузевих електронних документів: вхідних, вихідних та внутрішніх; схема управління галузевими документопотоками з надання транспортних та логістичних послуг);
- інформаційно-технологічний блок (інтернет-технології та веб-сайти, хмарні сервіси та мобільні додатки тощо).

Запропоновано можливі показники оцінювання СЕД у транспортній галузі, які мають стати важливим практичним результатом впровадження таких систем, за умов окреслення очікуваних вигід для транспортної галузі у напрямі підвищенні її інформаційної та виробничої ефективності.

Перспективними напрямами подальших досліджень є: компаративний аналіз систем електронного документообігу в транспортній галузі України та

європейських країн; структура документної комунікації в транспортних галузях; інформаційне проектування та моделювання єдиної системи електронного документообігу у транспортній галузі України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аверченков В.І. Шляхи та засоби комп'ютеризації машинобудівного виробництва. Вісн. Житомир. інж.-технол. ін-ту. Техн. науки. 1999. № 10. С. 95-96.
2. Анализ актуальных проблем создания корпоративной системы электронного документооборота (КСЭД). В.А. Алексеев та ін. Пробл. программирования. 2001. №3-4. С. 139-143.
3. Андреев А.Я. Информационные системы на транспорте. Минск, 2009. 78 с.
4. Андрос С.В. Облік і аналіз виробничих запасів на підприємствах кондитерської галузі України: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.09. Київ, 2010. 20 с.
5. Антоненко І.Є. Керування документацією за кордоном: історія, законодавство, теоретичні основи та технології : автореф. дис... канд. іст. наук : 07.00.10. Київ, 2005. 20 с.
6. АРМ Вантажовідправника: повний цикл формування електронних перевізних документів не виходячи з офісу. URL: <http://odz.gov.ua/people/processing.ppt> (дата звернення: 19.07.2017).
7. Асеев Г.Г. Электронный документооборот: учебник. Киев: Кондор, 2007. 500 с.
8. Ачкасова Л.М., Дядик К.Ю. Удосконалення технології документообігу в технічній службі АТП. Економіка трансп. комплексу. 2009. №14. С. 142-149.
9. Бакланова Ю.В. Оценка эффективности управления региональными инновациями. Управление инновациями. Электронный научный журнал. – 2010. – №2. URL: <http://www.uecs.ru/demografiya/item/165-2011-03-23-08-23-01> (дата обращения: 19.07.2017).
10. Батюк Б.Б., І.В. Вороний. Теорія прийняття управлінських рішень в менеджменті підприємства та їх класифікація. Науковий вісник

ЛНУВМ та БТ імені С.З. Гжицького. 2016. №2. С. 3-8.

11. Безверхий К.В. Організація та методика електронного документообігу на підприємстві: стан та перспективи розвитку. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2013. №1. С. 16-25.

12. Бездрабко В.В. Документознавство в Україні: інституціоналізація та сучасний розвиток: монографія. Київ: Четверта хвиля, 2009. 720 с.

13. Бездрабко В.В. Становлення і розвиток документознавства в Україні (друга половина ХХ – початок ХХІ ст.): автореф. дис. ... д-ра іст. наук: 27.00.02. Київ, 2010. 36 с.

14. Беяневич О.А. Деякі питання правового забезпечення електронного документообігу в Україні. Інноваційна система та інформаційні технології в сучасній науці: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Харків, 10-10 жовтня 2017 р.). URL: <http://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2017/08/Belyanevych.pdf> (дата звернення: 20.12.2017).

15. Бізнес-моделювання й управління потоками робіт і документообігом в економічних системах: монографія/Пономаренко В.С. та ін. Харків: Вид. ХНЕУ, 2010. 270 с.

16. Бобылева М.П. Управленческий документооборот: от бумажного к электронному. Москва : Издательский дом МЭИ, 2010. 295 с.

17. Бойко Л.М., Фурманчук О.С. Система електронного документообігу в діяльності будівельних підприємств та шляхи її вдосконалення. Економіка і регіон. 2013. №2. С. 92-97.

18. Болдовський В.Ю. Життєвий цикл онлайн-документа. Вісн. Книжк. Палати. 2005. № 8. С. 30-33 .

19. Бондаренко О.О. Формування і використання електронних інформаційних ресурсів підприємствами: автореф.дис. ... канд.екон.наук: 08.06.01. Донецьк, 2006. 23 с.

20. Брохун Н.С. Бухгалтерський облік як інструмент інформаційного забезпечення системи контролінгу: автореф. дис. ...

канд.екон.наук: 08.00.09. Житомир, 2010. 26 с.

21. Височан О.О. Документування обліку витрат на підготовку та освоєння виробництва нової продукції. Екон. вісн. Донбасу. 2014. № 1. С. 188-193.

22. Вітвіцький В.В. Інформаційна система нормування праці в АПК України. Київ: ТОВ «Комплекс Віта», 1998. 94 с.

23. Водорезова С.Р. Поняття та властивості інформації як основи інформаційного суспільства в господарсько-правовому контексті. Адаптація до права ЄС регулювання економіки України в сучасних умовах: зб. наук. пр. (за матеріалами «Круглого столу», м. Харків, 26 трав. 2015 р.). Харків, 2015. С. 107-112.

24. Гаврилов Д.А. Управление производством на базе стандарта МРПІІ. СПб.: Питер, 2005. 416 с.

25. Галушко І.М. Методи, моделі та інформаційна технологія розробки спеціалізованих систем інтеграції корпоративних даних: автореф.дис. ... канд.техн.наук: 05.13.06. Кременчук, 2015. 23 с.

26. Гаранина Г.Г. Оценка экономической эффективности организационно-управленческих инноваций (на примере документооборота). Экономика и социум. 2014. №1. URL: <http://www.iupr.ru> (дата звернення: 05.08.2018).

27. Гиляка О.С. Поняття та класифікація юридичних документів. Юрист України. 2015. № 3-4. С. 110-116.

28. Глушков В.М. Основы безбумажной информатики / изд. 2-е, испр. Москва: Наука. Гл. ред. физ.-мат. лит., 1987. 552 с.

29. Гончарова О. Реінжиніринг бізнес-процесів як метод процесного управління. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. 2013. №151. С. 78-82.

30. Горовий В. Соціальні інформаційні комунікації, їх наповнення і ресурс: монографія. Київ: НБУВ, 2010. 356 с.

31. Городенко Л. Теорія мережевої комунікації: монографія/за заг.

наук. ред. В. Ф. Іванова. Київ: Академія української преси, Центр вільної преси, 2012. 387 с.

32. Григорак М.Ю. Електронний документообіг як спосіб інтеграції до світового транспортно-логістичного простору. Проблеми економіки та управління на залізничному транспорті: Матеріали ІХ ювілейної міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 17 лист.-14 груд. 2014 р.). Київ: Державний економіко-технологічний університет транспорту, 2014. 332 с.

33. Давідіч Ю.О. Розробка графіку руху транспортних засобів при організації вантажних перевезень. Харків: ХНАМГ, 2010. 345 с.

34. Двоеносова Г.А. Функции документа. Весник НТИ. Орг. и методика информ. работы. 2013. № 2. С. 1-7.

35. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения: ГОСТ 16487-70. Москва: Изд-во стандартов, 1970. 23 с.

36. Державний класифікатор управлінської документації: ДК 010-98. Київ: Держстандарт України, 1999. 53 с.

37. Деркач Е.М. Про електронний документообігу при здійснення перевезення вантажів та його застосування у сфері залізничного транспорту. Транспортне право в ХХІ столітті: мат. III-ї Міжн. наук. конф. (м. Київ, 21.02.2013 р.). Київ: Комп'ютерпрес, 2013. 618 с.

38. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2004. Чинний від 2004-05-25. Київ: Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства (УНДІАСД), 2004. 36 с.

39. Діловодство й архівна справа: ДСТУ 2732:2004. Чинний від 27-05-2004. Київ: Держспоживстандарт України, 2005. 32 с.

40. Домашенко С.В. Інформаційні технології в управлінні підприємством: електронний документообіг. Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (економічні науки). 2013. №2. С. 103-112.

41. Дубровіна Л. А. «Документ» у бібліотеці та архіві:

трансформація понять і рукописні фонди бібліотек у ХХІ столітті. Документознавство, Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики: Мат. II Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 17-18 трав. 2005 р.). Київ, 2005. С. 3-5.

42. Дубровіна Л. А. Основні положення концепції комп'ютеризації архівної справи в Україні. Студії з арх. справи та документознавства. 1998. Т. 3. С. 6-17.

43. Дуганець Н.В. Бухгалтерський облік на підприємствах бурякоцукрового підкомплексу: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.09. Київ, 2009. 21 с.

44. Ейтутіс Д.Г. Економічна оцінка якості комерційної діяльності залізниць України: автореф. дис.... канд. екон. наук: 08.00.04. Дніпропетровськ, 2011. 20 с.

45. Євланов М.В. Розробка моделей і алгоритмів автоматизації створення та підтримки документообігу організаційних систем: автореф. дис... канд. техн. наук: 05.13.06. Харків, 1999. 19 с.

46. Жаворонкова Г. В. Менеджмент в інформаційній економіці: теорія та практика: монографія. Умань : Сочінський, 2014. 351 с.

47. Захарченко Н.В., Маслій Н.Д., Мамуненко М.С. Вплив електронного документообороту на ефективність діяльності підприємства. Молодий вчений. 2017. №5. С. 582-587.

48. Зовнішньоекономічні операції та контракти. Козик В.В. та ін. 2-ге вид. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 608 с.

49. Зоряна А.М. Функції перекладу як об'єкта документознавчих досліджень. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2014. №2. С. 29-34.

50. Івахненко С. В. Інформаційні технології в організації бухгалтерського обліку та аудиту. 3-є вид., виправл. і доповн. Київ: Знання, 2006. 350 с.

51. Івашко Л.М. Вплив упровадження системи електронного

документообігу на підвищення бізнес-ефекту на підприємстві. Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Економіка». №7. 2013. С. 83-91.

52. Інтерфрахт. URL: <https://www.interfreight.biz/ua/> (дата звернення: 02.08.2018).

53. Інформаційний бюлетень №11. URL: http://ppl33-35.com/doc/buletен_1.pdf (дата звернення: 19.07.2017).

54. Інформаційні системи на підприємствах: розвиток теорії та практики: монографія/Левицький С.І. та ін. Донецьк: Юго-Восток, 2007. 250 с.

55. Інформаційні системи та технології при управлінні залізничними перевезеннями: навч. посіб./Лаврухін О.В. та ін. Харків: СМІТ, 2011. 117 с.

56. Кампфмейер У. ЕСМ. Управление корпоративным контентом. URL: <http://scip.org.ua/system/files/ЕСМ.pdf>. (дата звернення: 19.07.2017).

57. Канцедал Н.А. Документування в системі бухгалтерського обліку: юридичний аспект. Економічні науки. Сер.: Облік і фінанси. 2012. №9. С. 43-52.

58. Каныгин Р.Г. Системный подход к управлению информационными ресурсами предприятий сферы услуг: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. СПб, 2004. 18 с.

59. Каплан Р., Нортон Д. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию/пер. с англ. ; Москва: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. 304 с.

60. Касьянова Г.Ю. Документооборот в бухгалтерском и налоговом учете + диск с формами документов и нормативными актами: практ. рекомендации для бухгалтера и руководителя/под общ. ред. Г.Ю. Касьяновой. Изд. 11-е, перераб. Москва: АБАК, 2009. 783 с.

61. Катерна О.К. Інтелектуалізація транспортно-логістичної діяльності в єдиному інформаційному просторі. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Логістика. 2014. №811. С. 150-156.

62. Керування документаційними процесами: ДСТУ 4423-1:2005. Чинний від 02-12-2005. Київ: Держспоживстандарт України, 2007. 28 с.
63. Кириленко В.Б. Організація обліку, контролю та аналізу депозитних операцій банку: монографія. Київ, 2008. 264 с.
64. Кириченко В.В. Методика обліку і контролю витрат на ремонт основних засобів (на прикладі промислових підприємств Вінницької області): автореф. дис... канд. екон. наук: 08.06.04. Київ, 2004. 21 с.
65. Кирій В.В. Організаційно-економічне забезпечення управління інформаційними потоками (на прикладі енергозбутової діяльності): автореф. дис... канд. екон. наук: 08.06.01. Харків, 2005. 18 с.
66. Кисельова А.А. Архівні ресурси України в глобальній інформаційній мережі: види, доступ, перспективи: автореф. дис... канд. іст. наук: 07.00.10. Київ, 2005. 19 с.
67. Климчук Л.В. Класифікація документів: досвід, історіографічний аналіз. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2014. № 2. С. 35-38.
68. Кобушко І.М., Немцева С.П. Методи оцінки ефективності інвестицій в залежності від виду інвестиційного проекту. Інвестиції: практика та досвід. 2014. № 22. С. 20-24.
69. Ковтанюк Ю. Електронний документ як об'єкт дослідження електронного документознавства. Термінологія документознавства та суміжних галузей знань: зб. наук. пр. Київ: Четверта хвиля, 2011. №5. С. 237-243.
70. Ковтанюк Ю. С. Електронне документознавство в Україні: сутність наукового напрямку, історія формування, перспективи розвитку: автореф. дис. ... канд. іст. наук: 27.00.02. Київ, 2012. 20 с.
71. Ковтанюк Ю.С. Витоки електронного документознавства як наукового напрямку документознавства. Архіви України. 2011. №2-3. С. 14-36.
72. Козлов П.А., Осокин О.В. Построение автоматизированных

аналитических систем на железнодорожном транспорте. Управление большими системами : сборник трудов. 2006. № 12-13. С. 78-89.

73. Колечкіна Л.М., Головащенко Л.М. Впровадження електронного документообігу на підприємствах. Науковий вісник КУЕІТУ. 2013. №1-2. С. 63-65.

74. Конституція України: станом на 1 червня 2017 р. Київ: Алерта, 2017. 80 с.

75. Концепция Business Performance Management: начало пути. Духонин Е.Ю. и др. ред. Г.В. Генса. Москва: Альпина Бизнес Букс, 2004. 269 с.

76. Корнійчук К.С. Важливість впровадження системи електронного документообігу в залізнично-транспортному комплексі України. Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку: мат. міжнародної наук. конф. (м. Харків, 27-27 жовтня 2015 р.). Харків: ХДАК, 2015. С. 234-235.

77. Корнійчук К.С. Галузеве тлумачення сутності поняття «електронний документообіг на підприємстві» у сучасних публікаціях: термінологічний аналіз. Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття: зб. матеріалів ІХ Міжнар. наук.-практ. конфер. (м. Одеса, 8-9 верес. 2016). Полтава, 2016. С. 86-90.

78. Корнійчук К.С. Документаційне забезпечення управління діяльністю суб'єкта господарювання. Наукові дослідження у галузі культурології, документознавства та інформаційної діяльності: матеріали всеукр. наук. конф. (м. Дніпро 28-29 жовтня 2016 р.). Дніпро: ДНУ ім. Олеся Гончара, 2016. С. 249-251.

79. Корнійчук К.С. Електронний документообіг в інфраструктурі управління підприємством. Вісн. Харк. держ. акад. культури. Серія: Соціальні комунікації. 2016. № 50. С. 188-197.

80. Корнійчук К.С. Електронний документообіг як інформаційна основа модернізації діяльності транспортного підприємства. Вісн. Кн. палати.

2017. № 10. С. 31-36.

81. Корнійчук К.С. Значення систем електронного документообігу в інформаційно-транспортному комплексі України. Культура та інформаційне суспільство: матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених (м. Харків, 22-23 квітня 2015 р.). Харків: ХДАК, 2015. С.215-216.

82. Корнійчук К.С. Інформаційні системи суб'єктів господарювання як елемент соціокультурного простору. Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку: матеріали міжнародної наук. конф. (м. Харків, 23-24 листопада 2017 р.). Харків: ХДАК, 2017. С. 241-242.

83. Корнійчук К.С. Класифікація документації транспортного підприємства за вимогами стандарту ISO. Культура та інформаційне суспільство: матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених (м. Харків, 26-27 квітня 2018 р.). Харків: ХДАК, 2018.

84. Корнійчук К.С. Переваги впровадження електронного документообігу на Укрзалізниці. Культура та інформаційне суспільство: матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених (м. Харків, 21-22 квітня 2016 р.). Харків: ХДАК, 2016. С.203-204.

85. Корнійчук К.С. Проблематика дослідження електронного документообігу на вітчизняних підприємствах. Україна в гуманітарних і соціально-економічних вимірах: матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених (м. Дніпропетровськ, 29-30 квітня 2016 р.). Дніпропетровськ: ДНУ ім. Олесья Гончара, 2016. С. 254-255.

86. Корнійчук К.С. Проблеми класифікації документації транспортного підприємства за вимогами міжнародного стандарту. Вісн. Кн. палати. 2018. № 4. С.43-46.

87. Корнійчук К.С. Система електронного документообігу E-FREIGHT та її використання в транспортній галузі. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2018. № 2. С. 45-51.

88. Корнійчук К.С. Системи електронного документообігу в залізнично-транспортному комплексі України: питання впровадження.

Актуальні проблеми розвитку освіти і науки України в умовах глобалізації: матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених (м. Дніпропетровськ, 4-5 грудня 2015 р.). Дніпропетровськ: ДНУ ім. Олесь Гончара, 2015. С. 193-194.

89. Кравцова О.А. Архівний портал ЮНЕСКО: засади створення, структура, інформаційний ресурс: автореф. дис.... канд. іст. наук: 27.00.02. Київ, 2009. 19 с.

90. Кравчук Н.В. Облік засобів праці та методика їх відтворення в цукровій промисловості: автореф. дис.... канд. екон. наук: 08.00.09. Івано-Франківськ, 2012. 20 с.

91. Краниц Б., Миочич Б. Управление информационными ресурсами и деловыми процессами предприятия/пер. с хорв. Н.Племенчич. URL: http://www.ericsson.com/hr/etk/revija/Br_2_2006_RU/upravljanje_0206_ru.pdf (дата звернення: 19.07.2017).

92. Криворучко О.М., Сукач Ю.О. Менеджмент бізнес-процесів автотранспортних підприємств: монографія. Харків: ХНАДУ, 2012. 244 с.

93. Криворучко О.М., Сукач Ю.О. Формування бізнес-процесної моделі автотранспортного підприємства. Економіка транспортного комплексу. 2014. №23. С. 91-103.

94. Кригер А.Б. Информационный менеджмент. Владивосток: ДВГУ. 2004. URL: <http://economic-info.biz/informatsionnyiy-menedjment/412-primeryi-otsenki-ekonomicheskoy.html> (дата обращения: 02.04.2015).

95. Крикун О.О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості. Економіка і суспільство. №7. 2016. С. 378-384.

96. Круковский М.Ю. Концепция построения моделей композитного документооборота. Математические машина и системы. 2004. №2. С. 149-163.

97. Крупка Я.Д., Задорожний З.В., Мельник Р.О. Облік в будівництві. Тернопіль: Екон. думка, 2005. 606 с.

98. Крутова А.С., Чумак О.В., Янчев А.В. Електронний

господарський документообіг: стан та перспективи розвитку: монографія. Харків: ХДУХТ, 2012. 212 с.

99. Кудлай В. О. Документаційне забезпечення системи управління якістю на промисловому підприємстві : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.02 / В. О. Кудлай; М-во культури України, Нац. акад. кер. кадрів культури і мистец. К., 2012. 20 с.

100. Кудлай В.О. Сучасний стан розвитку термінології документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2011. № 1. С. 27-35.

101. Кулешов С.Г. Документальні джерела наукової інформації: поняття, типологія, історія, типологічні схеми. Київ: УкрІНТЕІ, 1995. 190 с.

102. Кулешов С.Г. Документознавство: історія. Теоретичні основи. Київ: 2000. 162 с.

103. Кулешов С.Г. Управлінське документознавство. Київ: ДАККіМ, 2003. 60 с.

104. Кундря-Висоцька О.П. Організація обліку в системі корпоративного управління: монографія. Київ, 2010. 271 с.

105. Куняев Н.Н., Дёмушкин А.С., Фабричнов А.Г. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот. Москва: Логос, 2011. 452 с.

106. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение. 8-е изд., стер. Киев: Знання, 2008. 459 с.

107. Лаба О. З досвіду впровадження електронного діловодства на підприємстві ВАТ «Івано-Франківське ОПАС-12699». Студії з архів. справи та документознавства. 2010. №18. С. 80-85.

108. Ларин М.В. Управление документацией в организациях. Москва: Научная книга, 2002. 288 с.

109. Легенчук С.Ф., Вольська К.О., Вакун О.В. Документування в бухгалтерському обліку: процесний підхід: монографія. Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г. М., 2016. 228 с.

110. Лепейко Т.І., Котлик А.В. Реінжиніринг бізнес-процесів: навчально-практичний посібник у схемах і таблицях. Харків: ХНЕУ, 2009. 80 с.
111. Лец К.В. Вибір системи електронного документообігу для забезпечення навчального процесу у вищому навчальному закладі. Гуманітарний часопис. 2015. №1. С. 116-121.
112. Лівощко Т.В. Вплив економічної інформації та планування господарської діяльності підприємства: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.06.01. Маріуполь, 2006. 20 с.
113. Лігоненко Л. Концептуальні засади економічного управління підприємством. Вісник КНТЕУ. 2013. №3. С. 5-17.
114. Лобов С.П. Методологічні основи оцінювання ефективності прискорення процесів управління підприємствами: автореф. дис. ... д-ра екон. наук: 08.00.04. Кривий Ріг, 2015. 36 с.
115. Лугова Т.А., Акімов О.Є. Еволюція систем електронного документообігу підприємств. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2013. №1. С. 16-20.
116. Малитиков А.С., Сельский Д.И. Руководство по делопроизводству. Москва, 1969. 80 с.
117. Марданов А.З. Экономические эффекты от внедрения CRM. URL: <http://www.cfin.ru/itm/crm/effects.shtml> (дата обращения: 03.04.2015).
118. Марінцева К.В. Технологія стандарту IATA E-FREIGHT. Транспортні системи та технології перевезень. 2013. №5. С. 45-50.
119. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 112 с.
120. Мелащенко А.О., Скарлат О.С. Модель еволюції діловодства. Комп'ютерна математика. 2013. №1. С. 20-28.
121. Менеджмент: навч. посіб./за ред. С.І. Михайлова. Вінниця: Нова книга, 2006. 416 с.
122. Микитюк П.П. Основні критерії оцінки ефективності

інвестиційно-інноваційних проєктів. Економічний простір. 2013. №71. С. 125-134.

123. Митно-брокерські послуги Панлогістик. URL: <http://panlogistic.ua/ua/tamojenno-brokerskie-uslugi> (дата звернення: 20.02.2018).

124. Михальська О.Л. Управлінський облік і аналіз виробничих витрат підприємств олійно-жирової промисловості: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.09. Київ, 2015. 20 с.

125. Мітченко Г.В. Організаційно-економічне забезпечення стратегічного маркетингу на підприємствах автомобільного транспорту: дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04. Київ, 2015. 211 с.

126. Молчанова К.М. Аспекти впровадження технології e-freight. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Логістика. 2014. №811. С. 241-246.

127. Мультимодальные перевозки. URL: <https://logist.today/2017/01/мультимодальные-перевозки/> (дата звернення: 24.05.2018).

128. Науменко Е.А. Облік інвестицій на підприємствах торгівлі: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.09. Київ, 2007. 21 с.

129. Нестеренко О.О. Облік та внутрішній аудит товарних операцій у підприємствах роздрібною торгівлі: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.09. Хакрів, 2011. 20 с.

130. Никитская Е.Ф., Гаранина Г.Г. Оценка эффективности организационно-управленческих инноваций как результата внедрения системы электронного документооборота. Интернет-журнал Науковедение. 2015. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-effektivnosti-organizatsionno-upravlencheskih-innovatsiy-kak-rezultata-vnedreniya-sistemy-elektronного-dokumentoborota> (дата обращения: 15.08.2018).

131. Ніколашин А.О. Побудова системи облікової інформації в сільськогосподарських підприємствах в умовах комп'ютеризації: автореф.

дис... канд. екон. наук: 08.00.09. Київ, 2008. 20 с.

132. Ніколашин А.О. Проблеми електронного документообігу та шляхи їх вирішення. Облік і фінанси АПК. 2009. №3. URL: <http://magazine.faaf.org.ua/problemi-elektronno-go-dokumentoo-bigu-ta-shlyahi-ih-virishennya.html> (дата звернення: 22.04.2017).

133. Нові принципи взаємодії клієнта із залізною дорогою : автоматизована система «Клієнт УЗ». URL: <http://odz.gov.ua/people/interaction.ppt> (дата звернення: 19.07.2017).

134. Носова А.В. Документационное обеспечение инновационной деятельности библиотек в условиях внедрения системы менеджмента качества: дис. ... канд.пед.наук: 05.25.02. Казань, 2012. 331 с.

135. О'Лири Д. ERP системы. Современное планирование и управление ресурсами предприятия. Выбор, внедрение, эксплуатация. Пер. с англ. Ю.И. Водяновой. Москва: ООО «Вершина», 2004. 272 с.

136. Олексюк О. І. Економіка результативності діяльності підприємства: монографія. Київ: КНЕУ, 2008. 362 с.

137. Ольве Н.Г., Рой Ж., Веттер М. Оценка эффективности деятельности компании. Практическое руководство по использованию сбалансированной системы показателей. Москва: ТД Вильямс, 2003. 304 с.

138. Організація бухгалтерського обліку. Бутинець Ф.Ф. та ін. 3-є вид., доповн. і переробл. Житомир: ПП «Рута», 2002. 591 с.

139. Організація управлінського обліку і контролю вирощування зернових культур: монографія/Садовська І.Б. та ін. Луцьк: РВВ ЛНТУ, 2011. 313 с.

140. Павлюковець М.П. Розвиток бухгалтерського обліку сільськогосподарських підприємств в умовах інтернет-технологій: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.09. Київ, 2014. 20 с.

141. Палеха Ю.І., Леміш Н.О. Загальне документознавство: навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. 2-ге вид., переробл. і допов. Київ: Ліра-К, 2009. 434 с.

142. Палеха Ю.І., Мурейко Н.В. Роль документально-інформаційних комунікацій у розвитку суспільства. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2014. №4. С. 79-85.

143. Петрова И.А. Анализ документных потоков органов местного самоуправления. Вісник Маріупольського державного університету. Серія: Філософія, культурологія, соціологія. 2011. №2. С. 96-101.

144. Петрова І., Ткач Ю. Становлення та розвиток наукової спеціальності «Документознавство, архівознавство» в Україні. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Сер. Історія. 2015. №2. Ч.3. С. 69-74.

145. Писаренко В.П. Переваги електронного документообігу в діяльності органів державної влади та проблеми впровадження. Публічне управління: теорія та практика. 2012. №3. С. 31-35.

146. Питання, пов'язані із застосуванням митних декларацій: Постанова Кабінету Міністрів України від 21.05.2012 р. №450 // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/450-2012-п#n16> (дата звернення: 07.08.2018).

147. Піддубна Л.П. Документ та його основні характеристики: сутність поняття, властивості, атрибути. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління. 2012. №1. С. 165-172.

148. Плєскач В.Л., Затонацька В.Л. Електронна комерція. Київ: Знання, 2007. 535 с.

149. Полевая Н.И. О моделировании документооборота при построении территориально-распределенных автоматизированных систем. Электрон. моделирование. 1998. № 5. С. 110-118.

150. Порицкий И.А. Информационные системы железнодорожного транспорта: логистический подход. Логистика – Евразийский мост: материалы VI Междунар. науч.-практ. конф. (г. Красноярск, 2-3 марта 2011 г.); в 2 ч. Красноярск, 2011. Ч.1. 583 с.

151. Порицкий И.А. Развитие логистики взаимодействия видов транспорта на базе концепции единого информационного пространства: дис. ... канд. тех. наук: 05.22.01. Ростов-на-Дону, 2014. 183 с.

152. Порицкий И.А., Мамаев Э.А. Принципы и положения единого информационного пространства рынка транспортных услуг. Инженерный вестник Дона: электронный научный журнал. 2013. №1. URL: <http://www.ivdon.ru/magazine/archive/n1y2013/1497> (дата звернення: 05.09.2017).

153. Про електронний цифровий підпис: Закон від 22.05.2003 №852-IV: за станом на 16 жовт. 2016 р. // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/852-15> (дата звернення: 19.12.2017).

154. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон від 22.05.2003 №851-IV: за станом на 03 бер. 2015 р. // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 19.12.2017).

155. Про затвердження Переліку документів, необхідних для здійснення перевезення вантажу автомобільним транспортом у внутрішньому сполученні: Постанова Кабінету Міністрів України від 25.02.2009 р. №207 // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/207-2009-п> (дата звернення: 07.08.2018).

156. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 №1000/5 // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15> (дата звернення: 19.12.2017).

157. Про затвердження Правил оформлення вантажних перевізних документів на перевезення морським транспортом: Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 13.12.2004 р. №1098: зі станом на 18 жовт.

2012 р. // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1657-04> (дата звернення: 07.08.2018).

158. Про інформацію: Закон від 02.10.1992 р. №2657-ХІІ: станом на 06 груд. 2016 р. // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 07.08.2018).

159. Радченко С.В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. Архіви України. 2013. №4. С. 39-53.

160. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь/под общ. ред. Б. А. Райзберга. 6-е изд., доп. и перераб. Москва: ИНФРА-М, 2011 (Тверь). 512 с.

161. Різун В.В. Начерки до методології досліджень соціальних комунікацій. Психолінгвістика. 2012. №10. С. 305-314.

162. Романів Р.В. Формування та функціонування системи управлінського обліку на промислових підприємствах (на прикладі підприємств лакофарбової промисловості України): автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.06.04. Тернопіль, 2000. 21 с.

163. Рудюк В.В. Система керування електронною документацією у Федеративній Республіці Німеччина (1990-2006 рр.): автореф. дис... канд. іст. наук: 27.00.02. Київ, 2008. 19 с.

164. Рыбников А.И. Система управления предприятием типа МРPII. Москва: Азроконсалт, 1999. 134 с.

165. Савчук Г.М. Історична еволюція поняття «документ». Квалілогія книги. 2012. № 2. С. 9-15.

166. Салій Т.М. Електронний документообіг в системі управління авіатранспортними підприємствами. Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна. 2007. №18. С. 246-250.

167. Салій Т.М. Управління витратами авіакомпаній на організацію електронного документообігу: автореф. дис.... канд. екон. наук: 08.00.04. Київ, 2010. 20 с.

168. Саприкін О.А. Поняття та характерні особливості електронного цифро-графічного документа. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2014. №3. С. 51-56.

169. Саттон М.Дж.Д. Корпоративный документооборот. Принципы, технологии, методология внедрения. Москва: Азбука, 2002. 446 с.

170. Севостьянов Р.С. Анализ эффективности и защищенности экономических информационных систем при внедрении инновационных технологий. *Управление инновациями*. 2011. № 9. URL: <http://www.uecs.ru/uecs-33-332011/item/648-2011-09-26-05-42-49> (дата обращения: 01.08.2017).

171. Семенихин В.В. Кадровый документооборот : производственно-практическое издание. 3-е изд., испр. Москва: Эксмо, 2010. 384 с.

172. Сенкевич В. СЭД: во что обходится автоматизация хаоса? URL: http://www.iteam.ru/publications/it/section_64/article_2399/ (дата обращения: 01.08.2017).

173. Системи управління якістю. Вимоги: ISO 9001:2015, IDT: ДСТУ ISO 9001:2015. Чинний від 2016-07-01. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. IX, 22 с.

174. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: ISO 9000:2015, IDT: ДСТУ ISO 9000:2015. Чинний від 2016-07-01. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. V, 45 с.

175. Слободяник М. С. Електронне документознавство: перспективна проблематика досліджень. *Державне управління і право*. 2006. №1. С. 196-197.

176. Слободяник М.С. Основні напрями розвитку документознавства в сучасній Україні. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2012. № 2. С. 4-15.

177. Сокова А.Н. Документоведение и его роль в исторической науке и управленческой деятельности. *Делопроизводство*. 2004. № 4. С.4-8.

178. Сокова А.Н. Документоведение как научная дисциплина: объект, предмет, основные задачи. *Документирование: теория и практика: избранные*

труды. Москва: ВНИИДАД. М., 2009. С. 162-188.

179. Сокова А.Н. К вопросу о документной систематике. Сов. Архивы. 1976. № 4. С. 29-38.

180. Суміна О.М. Організаційно-економічні основи підготовки виробництва на малих підприємствах: автореф.дис. ... канд.екон.наук: 08.06.01. Суми, 2003. 18 с.

181. Теслер Г.С. Интенсификация процесса вычислений. Математические машина и системы. 1999. №2. С. 25-37.

182. Ткаченко А.М., Лівощко Т.В. Економічна інформація та її вплив на планування господарської діяльності промислового підприємства: монографія. Запоріжжя, 2007. 82 с.

183. Транспорт (отрасль производства) URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/es/90294/ТРАНСПОРТ> (дата обращения: 01.08.2018).

184. Третьяченко О.І. Управління затратами підприємств в умовах ринкових відносин (на прикладі машинобудівних підприємств): автореф. дис... канд. екон. наук: 08.02.03. Харків, 1998. 16 с.

185. Уманців Г.В. Документування операцій на підприємствах торгівлі та ресторанного господарства. Київ, 2005. 284 с.

186. Управління персоналом: теоретичні аспекти та стратегії розвитку: монографія/Костишина Т.А. та ін. ред. Т.А. Костишина. Полтава: ПУЕТ, 2014. 603 с.

187. Устенко М.О. Сучасні тенденції розвитку світової логістичної системи. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2012. №37. С. 79-82.

188. Федоров О. Единое окно как инструмент упрощения процедур торговли и ускорения перемещения товаров через границу. Международные автомобильные перевозки – проблемы, пути их решения и перспективы развития: XV Международная конференция (г. Москва, 8-11 сент. 2014 г.). URL: <http://ppl33-35.com/doc/presentation.ppt> (19.07.2017).

189. Філіпова Л. Системи управління електронним документообігом:

загальні поняття термінології, організації, технології (закордонний досвід). Вісник Книжкової палати. 2001. №11. С. 15-18.

190. Філіпова Л. Сучасні дисертаційні дослідження зі спеціальності «Документознавство. Архівознавство» в Україні: деякі підсумки. Вісник Книжкової палати. 2014. №6. С. 48-52.

191. Фоміна Т.В. Організація і методика внутрішньогосподарського контролю на підприємствах олійножирової галузі України: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.09. Одеса, 2007. 16 с.

192. Харіна К.В. Удосконалення управління підприємством на основі розвитку інформаційних систем: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.06.01. Маріуполь, 2005. 21 с.

193. Хатеев И.В. Методические подходы к оценке эффективности логистического информационного обеспечения малых предприятий. Современные исследования социальных проблем. 2012. №4. С. 21.

194. Ходаківський Є.І. Теоретичні основи дослідження систем управління підприємством. Вісник Харківського національного аграрного університету ім. В. В. Докучаєва. Сер.: Економічні науки. 2014. № 4. С. 61-68.

195. Холод З.М., Малярчук І.І. Організація обліку на поліграфічних підприємствах: стан і шляхи оптимізації. Наук. зап. 2011. № 3. С. 70-76.

196. Чекмарьова Л.О. Веб-сайт обласної державної адміністрації України як документально-інформаційна система: засади функціонування, структура, зміст: автореф. дис. ... канд. іст. наук: 07.00.10. Київ, 2008. 19 с.

197. Череп А.В., Панченко О.М., Птіцина Л.А. Інформаційне забезпечення в системі управління промисловим підприємством: монографія. Запоріжжя: Запоріз. нац. ун-т, 2014. 264 с.

198. Чичкан-Хліповка Ю.М. Організація взаємодії підприємств при здійсненні технічного обслуговування повітряних суден: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04. Київ, 2010. 21 с.

199. Швецова Г.М. Документ і книга в системі соціальних комунікацій: автореф. дис. ... д-ра іст. наук: 07.00.08. Київ, 2002. 32 с.

200. Швецова-Водка Г.М. Документальна комунікація як об'єкт загальної теорії документології. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2010. № 2. С. 49-54.

201. Швецова-Водка Г.М. *Документознавство: словник-довідник термінів і понять*. Київ: Знання, 2012. 319 с.

202. Швецова-Водка Г.Н. *Общая теория документа и книги : учеб. пособ.* Київ: Знання; Москва: Рыбари, 2009. 487 с.

203. Шевченко О.В. Специфіка функціонування електронного документообігу в комерційній галузі (на прикладі системи преміум-класу «ДІЛО»). *Вісник ХДАК*. 2015. №46. С. 72-81.

204. Шевченко О.Ю. *Інтелектуальна система менеджменту й інтеграції різнорідної інформації на основі стандартизованих моделей знань: автореф. дис. ... канд. техн. наук: 05.13.23*. Харків, 2005. 23 с.

205. Шейко В. *Електронне діловодство в Україні: проблеми та завдання впровадження*. *Вісн. Книжк. палати*. 1999. № 1. С. 17-19.

206. Шелестова А.М. *Начальна документація в інтегрованому інформаційно-комунікаційному просторі вищого навчального закладу: автореф. дис. ... канд. наук із соціал. комунікацій: 27.00.02*. Київ, 2011. 18 с.

207. Шинкар С.М. *Ефективність управлінської інформації в підприємствах ресторанного господарства: автореф.дис. ... канд.екон.наук: 08.07.05*. Харків, 2003. 21 с.

208. Шульга Н.П., Мельникова І.М. *Банківське депозитне обслуговування фізичних осіб*. Київ, 1999. 143 с.

209. Шульдінер Ю.В., Сіваконева Г.О., Бадіков Д.В. *Удосконалення електронного документообігу на залізничному транспорті в межах логістичного кластера Харківського регіону*. *Збірник наукових праць УкрДАЗТ*. 2013. №135. С. 25-31.

210. *Електронний документооборот*. URL: <http://www.docflow.ru/edu/glossary/detail.php?ID=27946> (дата обращения 06.05.2016).

211. Юденко Є. В. Організаційно-економічна взаємодія підприємств в експрес-доставці вантажів за участю авіаційного транспорту: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04. Київ, 2014. 20 с.
212. Юзва Р.П. Обліково-аналітичне забезпечення управління діяльністю підприємств спиртової промисловості: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.09. Тернопіль, 2011. 20 с.
213. Янчев А.В. Організаційно-методологічні положення електронного документування в системі бухгалтерського обліку: автореф. дис. ... докт. екон. наук: 08.00.09. Житомир, 2015. 36 с.
214. Яркіна Н.М. Управління підприємством як економічна категорія (теоретичні аспекти). Держава та регіони. 2014. №1. С. 130-136.
215. Corcel. URL: <https://corcel.com.ua/ua> (accessed: 02.08.2018).
216. DAVTRANS: transport company. URL: <http://davtrans.ua/> (accessed: 02.08.2018).
217. E-freight fundamentals. URL: <http://www.iata.org/whatwedo/cargo/e/efreight/Documents/e-freight-fundamentals.pdf> (accessed: 07.07.2017).
218. Electronic Document Law, adopted by the Saeima on 31 October 2002 : with amending laws of 24 September 2009. URL: http://www.vvc.gov.lv/export/sites/default/docs/LRTA/Citi/Electronic_Documents_Law.doc (accessed: 21.08.2018).
219. Electronic Signatures in Global and National Commerce Act : Public Law 106-229 adopted by 106th Congress. URL: <https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-106publ229/pdf/PLAW-106publ229.pdf> (accessed: 21.08.2018).
220. Inter cars. URL: <http://intercars.com.ua/uk/about-company-detailed/> (accessed: 02.08.2018).
221. Korniychuk K.S. Development of electronic document management in the environment of enterprise. The scientific heritage (Social sciences)). 2018. №22. P. 75-78.

222. Pan Logistic. URL: <http://panlogistic.ua/ua/avtomobilnye-perevozki-gruzov-po-ukraine> (accessed: 20.02.2018).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Список публікацій здобувача за темою дисертації та відомості про апробацію результатів дослідження

Основні публікації за темою дисертації:

Публікації у наукових фахових виданнях України та зарубіжних країн.

1. Корнійчук К.С. Електронний документообіг в інфраструктурі управління підприємством / К.С. Корнійчук // Вісн. Харк. держ. акад. культури. Серія: Соціальні комунікації. — 2016. — Вип. № 50. — С. 188-197.

2. Корнійчук К.С. Електронний документообіг як інформаційна основа модернізації діяльності транспортного підприємства/ К.С. Корнійчук // Вісн. Кн. палати. — 2017. — № 10 . — С. 31-36.

3. Корнійчук К.С. Проблеми класифікації документації транспортного підприємства за вимогами міжнародного стандарту/ К.С. Корнійчук // Вісн. Кн. палати. — 2018. — № 4. — С.43-46.

4. Корнійчук К.С. Система електронного документообігу E-FREIGHT та її використання в транспортній галузі/ К.С. Корнійчук // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — Київ, 2018. — № 2. — С. 45-51.

5. Корнійчук К.С. Развитие электронного документооборота в среде предприятия // The scientific heritage (Social sciences)). — Угорщина, 2018. — № 22. — С. 75- 78.

Публікації, що засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

6. Корнійчук К. С. Важливість впровадження системи електронного документообігу в залізнично-транспортному комплексі України // Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку : матеріали міжнародної наук. конф., 27-27 жовтня 2015 р. – Харків : ХДАК, 2015. – С. 175-176.

7. Корнійчук К.С. Системи електронного документообігу в залізнично-транспортному комплексі України: питання впровадження // Актуальні проблеми розвитку освіти і науки України в умовах глобалізації : матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 4-5 грудня 2015 р. – Дніпропетровськ: ДНУ ім.. Олеся Гончара, 2015. – С. 203-204.

продовження дод. А

8. Корнійчук К. С. Значення систем електронного документообігу в інформаційно-транспортному комплексі України // *Культура та інформаційне суспільство XXI століття: матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 22-23 квітня 2015 р.* – Харків : ХДАК, 2015. - С.215-216.

9. Корнійчук К.С. Галузеве тлумачення сутності поняття «електронний документообіг на підприємстві» у сучасних публікаціях: термінологічний аналіз // *Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : зб. матеріалів ІХ Міжнар. наук.-практ. конфер., Одеса, 8-9 верес. 2016 / Одес. нац. політех. ун-т. — Одеса, 2016 — С. 86-90.*

10. Корнійчук К.С. Документаційне забезпечення управління діяльністю суб'єкта господарювання // *Актуальні проблеми розвитку освіти і науки України в умовах глобалізації : матеріали ІІ всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 28-29 жовтня 2016 р.* – Дніпро : ДНУ ім.. Олеся Гончара, 2016. – с. 249-251.

11. Корнійчук К. С. Переваги впровадження електронного документообігу на Укрзалізниці // *Культура та інформаційне суспільство XXI століття : матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 21-22 квітня 2016 р.* – Харків : ХДАК, 2016. - С.342-344.

12. Корнійчук К.С. Проблематика дослідження електронного документообігу на вітчизняних підприємствах // *Україна в гуманітарних і соціально-економічних вимірах : матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 29-30 квітня 2016 р.* – Дніпропетровськ : ДНУ ім.. Олеся Гончара, 2016. – с. 254-255.

13. Корнійчук К.С. Інформаційні системи суб'єктів господарювання як елемент соціокультурного простору // *Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку : матеріали міжнародної наук. конф., 23-24 листопада 2017р.* – Харків : ХДАК, 2017. - С. 241-242.

14. Корнійчук К.С. Класифікація документації транспортного підприємства за вимогами стандарту ISO // *Культура та інформаційне суспільство XXI століття: матеріали всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених, 26-27 квітня 2018 р.* – Харків : ХДАК, 2018. - С. 279-280.

продовження дод. А

Відомості про апробацію основних положень дисертаційної роботи:

– Міжнародна наукова конференція «Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку» (Харків, 26-27 листопада 2015 р.), тема доповіді: «Важливість впровадження системи електронного документообігу в залізнично-транспортному комплексі України»;

– Всеукраїнська науково-теоретична конференція молодих учених «Актуальні проблеми розвитку освіти і науки України в умовах глобалізації» (присвячена 10-річчю факультету суспільних наук і міжнародних відносин Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара) (Дніпро, 4-5 грудня 2015 р.), тема доповіді: «Системи електронного документообігу в залізнично-транспортному комплексі України: питання впровадження»;

– Всеукраїнська науково-теоретична конференція молодих учених «Культура та інформаційне суспільство ХХІ століття» (Харків, 22-23 квітня 2015 р.), тема доповіді: «Значення систем електронного документообігу в інформаційно-транспортному комплексі України»;

– ІХ Міжнародна науково-практична конференція «Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології ХХІ століття» (Одеса, 8-9 вересня 2016 р.), тема доповіді: «Галузеве тлумачення сутності поняття «електронний документообіг на підприємстві» у сучасних публікаціях: термінологічний аналіз»;

– ІІ Всеукраїнська наукова конференція «Актуальні проблеми розвитку освіти і науки України в умовах глобалізації» (Дніпро, 28-29 жовтня 2016 р.), тема доповіді: «Документаційне забезпечення управління діяльністю суб'єкта господарювання»;

– Всеукраїнська науково-теоретична конференція молодих учених «Культура та інформаційне суспільство ХХІ століття» (Харків, 21-22 квітня

продовження дод. А

2016 р.), тема доповіді: «Переваги впровадження електронного документообігу на Укрзалізниці»;

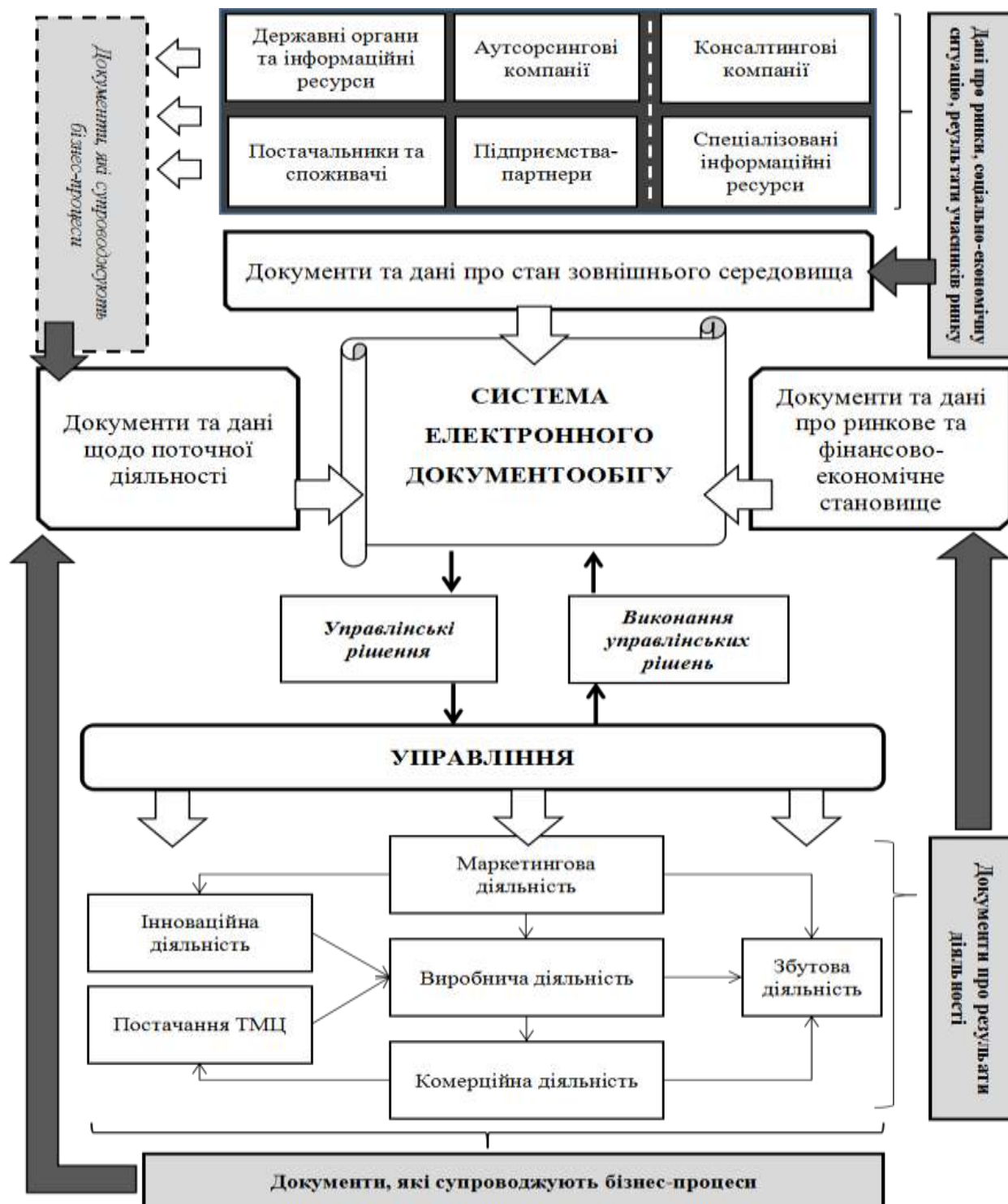
– Всеукраїнська наукова конференція «Україна в гуманітарних і соціально-економічних вимірах» (Дніпро, 29-30 квітня 2016 р.), тема доповіді: «Проблематика дослідження електронного документообігу на вітчизняних підприємствах»;

– Міжнародна наукова конференція «Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку» (Харків, 23-24 листопада 2017 р.), тема доповіді: «Інформаційні системи суб'єктів господарювання як елемент соціокультурного простору»;

– Всеукраїнська науково-теоретична конференція молодих учених «Культура та інформаційне суспільство XXI століття» (Харків, 26-27 квітня 2018 р.), тема доповіді: «Класифікація документації транспортного підприємства за вимогами стандарту ISO».

ДОДАТОК Б

Групи управлінської інформації в процесі управління



Джерело: власна розробка, з використанням матеріалів [214].

ДОДАТОК В

**Класифікація службових документів за етапом надання
транспортно-логістичної послуги**

№ п/п	Підсистема документації	Найменування документа
1.	Про підготовку товару до відвантаження	* заявка на фрахтування; * інструкція з відправлення; * доручення на відвантаження; * ордер на перевезення; * повідомлення про готовність до відправлення; * ордер на відправлення; * повідомлення про відправлення; * повідомлення про розподіл документів; * дозвіл на поставку.
2.	Комерційну	* рахунки (фактура, специфікація, попередній, проформа), * специфікація, * сертифікат про якість, * гарантійний лист, * протокол випробувань, * дозвіл на відвантаження
3.	Платіжно-банківських операцій	* інструкція з банківського переказу, * заявка на банківську тратту, * види повідомлень про платіж, * заявка на банківську гарантію, * товарний акредитив, заявки та повідомлення про операції по акредитиву, * гарантійний лист, * векселі, * боргові зобов'язання та документи-поручительства та інші.
4.	Страхову	* страховий поліс, * генеральний поліс, * страховий сертифікат, * страхове оголошення, * рахунок страховика, абандон, * договір страхування, * претензія, та інші
5.	Транспортну	* документи про прийняття товару вантажоперевізником до перевезення (коносаменти, морські та залізничні накладні, розписки, документи змішаного та комбінованого перевезення), * агентський договір, * генеральний акт, * делівері ордер, * види чартерів, * договори (довантаження, перевезення, попередній та інші), * комерційний акт, * розписка в отриманні вантажу, * гарантійний лист, повідомлення про прибуття, * повідомлення про виникнення перешкод у поставці (у перевезенні) вантажу, * види маніфестів (вантажний, фрахтовий, контейнерний) та інші
6.	Транспортно-експедиційну	* транспортні та експедиторські інструкції, * повідомлення експедитором агента-імпортера та експортера, * рахунок експедитора, * свідоцтво про отримання вантажу (FIATA), * повідомлення про відправку, * види розписок, * види квитанцій, * види ордерів (на видачу товару, на оброблення вантажу), * перепустки, * документи на транспортні, та інші
7.	Митну	* митна декларація, * види ліцензій (експортні, імпортні, валютні), * заявки на видачу ліцензій, * декларації валютного контролю (експорт/імпорт), * податкова декларація, * вантажна декларація, * інші види декларацій, * сертифікат про походження товару, * консульська фактура, * свідоцтво про контроль якості товару, * статистичні документи (експорт/імпорт), * види свідоцтв (ветеринарне, санітарне та інші), * книжка МДП, * книжка АТА, декларація ТМТ, * транзитне гарантійне свідоцтво

Джерело: побудовано на основі опрацювання [48; 157; 146; 155].

ДОДАТОК Г

Інструкція з діловодства ТОВ «Пан Логістик» (фрагмент)

І. Загальні положення

1. Ця Інструкція встановлює вимоги щодо документування управлінської інформації та організації роботи з документами, створеними у паперовій формі, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням.

Положення цієї Інструкції застосовуються лише у разі наявності визначених законом або актом Кабінету Міністрів України підстав, які визнаються обґрунтованими для створення та/або опрацювання документів у паперовій формі.

3. Перелік документів, проходження в Товаристві яких продовжується у паперовій формі, затверджується наказом (розпорядженням) керівника Товариства на підставі визначених законом або актом Кабінету Міністрів України підстав, які визнаються обґрунтованими для створення та/або опрацювання документів у паперовій формі.

Не допускається одночасне проходження одного і того ж документа в електронній та паперовій формі.

4. Відповідальність за організацію діловодства в структурних підрозділах несуть їх керівники.

6. Організація діловодства в Товаристві покладається на секретаря директора.

ІІІ. Організація документообігу та виконання документів

Вимоги щодо раціоналізації документообігу

45. Документи, створені у паперовій формі, проходять і опрацьовуються в Товаристві на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу із документами, створеними в електронній формі, визначених Інструкцією з діловодства в електронній формі.

46. Ефективна організація документообігу передбачає:

- * проходження документів в Товаристві найкоротшим шляхом;
- * скорочення кількості інстанцій проходження документів;
- * уникнення дублетних операцій під час роботи з документами;
- * централізацію (здійснення однотипних операцій з документами в одному місці);
- * усунення ручних рутинних операцій, які можна автоматизувати.

Приймання та первинне опрацювання документів, що надходять до Товариства

47. Доставка документів до Товариства здійснюється через систему взаємодії, а також може здійснюватися з використанням засобів поштового зв'язку, кур'єрською та фельд'єгерською службою.

48. Усі документи, що надходять до Товариства, приймаються централізовано службою діловодства без права делегування відповідної функції іншим структурним підрозділам Товариства.

Попередній розгляд документів

53. Всі вхідні документи підлягають попередньому розгляду в службі діловодства.

Реєстрація документів

56. Реєстрація документів всіх категорій полягає у створенні запису облікових даних про документ та оформлення реєстраційно-моніторингової картки в електронній формі у системі електронного діловодства або веб-модулі системи взаємодії із зазначенням обов'язкових реквізитів, за допомогою яких фіксується факт створення, відправлення або одержання документа шляхом проставлення на ньому реєстраційного індексу з подальшим

продовження дод. Г

внесенням до реєстраційно-моніторингової картки необхідних відомостей.

У разі потреби перелік обов'язкових реквізитів реєстраційно-моніторингової картки може бути доповнений. Порядок розміщення реквізитів у реєстраційно-моніторинговій картці визначається інструкцією з діловодства Товариства.

Реєстрація документів проводиться з метою забезпечення їх обліку, моніторингу стану виконання і оперативного використання наявної в документах інформації.

57. Реєстрація документів проводиться централізовано службою діловодства.

Структурні підрозділи Товариства реєструють створені ними доповідні та службові записки.

Організація передачі документів та їх виконання

63. Для забезпечення своєчасного виконання документів служба діловодства розробляє графіки передачі кореспонденції керівництву Товариства і структурним підрозділам.

64. Зареєстровані документи передаються на розгляд керівництва Товариства в день їх надходження або наступного робочого дня у разі їх надходження після 17 години.

65. Документи, розглянуті керівництвом Товариства, повертаються з відповідною резолюцією службі діловодства, яка здійснює передачу документів на виконання.

Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів

89. Вихідні документи у паперовій формі, створені в Товаристві у разі наявності підстав, які визнаються обґрунтованими для створення документів у паперовій формі, надсилаються адресатам з використанням засобів поштового зв'язку, електрозв'язку, а також доставляються кур'єрською, фельд'єгерською службою.

90. Опрацювання документів для відправлення засобами поштового зв'язку здійснюється службою діловодства Товариства відповідно до Правил надання послуг поштового зв'язку.

91. Вихідні документи опрацьовуються і надсилаються централізовано в день їх надходження від структурних підрозділів - виконавців або не пізніше наступного робочого дня.

IV. Систематизація та зберігання документів у діловодстві

Складення номенклатури справ

100. Основні засади складення номенклатури справ, формування справ та зберігання документів в установах визначаються Інструкцією з діловодства в електронній формі.

101. Зведена номенклатура справ Товариства складається у чотирьох примірниках.

102. Структурні підрозділи Товариства отримують витяги з відповідних розділів затвердженої зведеної номенклатури справ для використання у роботі.

Формування справ

117. Документи групуються у справи в хронологічному та/або логічному порядку.

Зберігання документів в установах

125. Документи з часу створення (надходження) і до передачі до архіву Товариства зберігаються за місцем їх створення. Нормативно-правові акти зберігаються за місцем їх видання, а документи щодо їх розроблення, погодження тощо - за місцем створення.

ДОДАТОК Д**Інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві ТОВ «Пан Логістик» (фрагмент)****Загальні положення**

1. Ця Інструкція відповідно до Закону України “Про електронні документи та електронний документообіг” та інших актів законодавства визначає порядок проходження електронного документа з моменту його створення, відправлення або одержання до моменту передавання до архіву Товариства;

Ця Інструкція встановлює загальні правила здійснення моніторингу стану виконання управлінських рішень.

Ця Інструкція поширюється на всі електронні документи, що створюються, відправляються або одержуються Товариством

Вимоги цієї Інструкції до роботи з первинно-обліковою, банківською, фінансовою, звітно-статистичною, науково-технічною документацією поширюються лише в частині загальних принципів роботи з документами.

2. Основна форма провадження діловодства в Товаристві є електронна.

3. Документування управлінської інформації в Товаристві здійснюється в електронній формі із застосуванням електронного цифрового підпису, електронної печатки та електронної позначки часу, крім випадків наявності обґрунтованих підстав для документування управлінської інформації у паперовій формі.

Обмін електронними документами зі сторонніми користувачами

14. Обмін електронними документами здійснюється виключно з дотриманням вимог до встановлених форматів даних електронного документообігу.

15. Користувачі системи відповідають за повноту та достовірність інформації, внесеної ними до системи.

Приймання вхідних електронних документів

23. Електронні документи, що надходять до Товариства через систему взаємодії, приймаються службою діловодства.

24. Електронний документ, що завантажився до системи електронного документообігу або надійшов до веб-модуля системи взаємодії Товариства, вважається доставленим адресату.

25. Попередній розгляд електронного документа здійснюється в електронній формі службою діловодства Товариства з використанням системи електронного документообігу або у разі її відсутності веб-модуля.

Надсилання вихідних електронних документів

37. Надсилання електронних документів їх адресатам здійснюється автоматично та централізовано, за фактом їх завантаження в автоматизованому режимі із системи електронного документообігу (веб-модуля системи взаємодії) Товариства.

38. Під час завантаження автоматично створюються примірники електронних документів у кількості, що відповідає заявленому в реєстраційно-моніторинговій картці переліку адресатів, для їх подальшого персоналізованого надсилання відповідним адресатам.

39. Не може бути відправлений електронний документ, цілісність якого не підтверджено електронним цифровим підписом або електронною печаткою згідно з вимогами цієї Інструкції або який оформлено з порушенням вимог пунктів 117 та 118 цієї

Інструкції.

Журнал обміну електронних документів

51. Журнал обміну є окремим електронним реєстром у складі системи електронного документообігу, який формується із переліку записів про проходження примірників електронних документів.

Особливості електронної взаємодії без електронного документообігу

68. Інформаційний обмін між працівниками Товариства здійснюється лише з використанням службової електронної пошти.

69. Інформаційний обмін здійснюється з метою:

* попереднього погодження редакції проектів спільних електронних документів, зокрема співрозроблення проектів актів;

* доведення управлінської інформації до відома, зокрема про плани та роботу відповідних організацій;

* інформування про прийняті Товариством управлінські рішення;

* з'ясування стану опрацювання Товариством електронних документів, що надійшли на їх розгляд.

70. Інформація з листування службовою електронною поштою може використовуватися для підтвердження виконаних дій.

Організація електронного документообігу

79. Організація документообігу Товариства здійснюється за допомогою системи електронного документообігу.

80. Система електронного документообігу повинна забезпечувати проходження електронних документів та електронних копій документів та взаємозв'язок із системами електронного документообігу інших організацій.

Організація передавання документів та визначення їх виконавців

90. Зареєстрований документ автоматично передається на розгляд.

91. Документ автоматично та одночасно надходить на розгляд одній чи декільком посадовим особам (заступникам керівника Товариства або керівникам структурних підрозділів Товариства), які визначені виконавцями (співвиконавцями) зазначеного документа.

Електронна резолюція

101. Посадова особа, яка здійснює первинний розгляд електронного документа, накладає на нього електронну резолюцію, в якій визначає головного виконавця, відповідального за організацію виконання документа в Товаристві і строк його виконання.

102. В електронній резолюції обов'язково зазначаються всі структурні підрозділи, які беруть участь в опрацюванні документа та погодженні проекту відповіді.

Загальні вимоги до створення документів

111. Документування управлінської інформації в електронній формі полягає у створенні електронних документів, в яких фіксується інформація про управлінські рішення з дотриманням установлених цією Інструкцією правил.

Підготовка проектів електронних документів

117. За підготовлений проект електронного документа відповідальним є автор документа.

118. За організацію виконання електронного документа відповідають особи,

зазначені в електронній резолюції, накладеній за результатами первинного розгляду.

119. Візування та погодження проектів електронних документів

120. Погодження проекту електронного документа полягає у його візуванні уповноваженими особами, зазначеними в реєстраційно-моніторинговій картці, що забезпечується системою електронного документообігу Товариства на підставі сформованого переліку погоджувачів, зазначених у реєстраційно-моніторинговій картці.

Юридична експертиза

147. Юридична експертиза проходить у електронній формі з використанням системи електронного документообігу Товариства.

148. За результатами юридичної експертизи у разі наявності зауважень до проекту електронного документа уповноважена особа готує в електронній формі висновок.

149. Висновок вноситься до системи електронного документообігу Товариства як внутрішній документ, логічно пов'язаний із проектом, до якого він підготовлений, за підписом уповноваженої особи юридичної служби.

... ..

Підписання проектів електронних документів

Підписувач

160. Посадові особи є підписувачами проектів електронних документів в межах своїх повноважень.

161. Реквізит підписувача складається з найменування посади особи, яка підписує електронний документ, імені і прізвища.

175. У разі коли підписувачем електронного документа є керівник Товариства, погоджений проект електронного документа надходить до уповноваженої особи патронатної чи іншої служби, що організовує та забезпечує роботу керівника Товариства.

187. У разі коли підписувачем документа є заступник керівника Товариства, державний секретар або керівник структурного підрозділу, відповідний електронний документ після погодження в установленому порядку надходить через систему електронного документообігу Товариства безпосередньо до відповідного підписувача.

188. Відхилений підписувачем проект повертається системою електронного документообігу Товариства його автору із зазначенням вмотивованої причини відхилення.

Особливості погодження проектів електронних документів в Товаристві

190. Процедура погодження проекту електронного документа контролюється його автором, а у разі його відсутності особою, яка виконує його обов'язки.

191. У разі надходження проекту електронного документа на погодження погоджувач повинен ознайомитися із змістом проекту, завізувати проект електронного документа (у разі згоди з пропонованою редакцією тексту проекту електронного документа) або внести зауваження та пропозиції до нього.

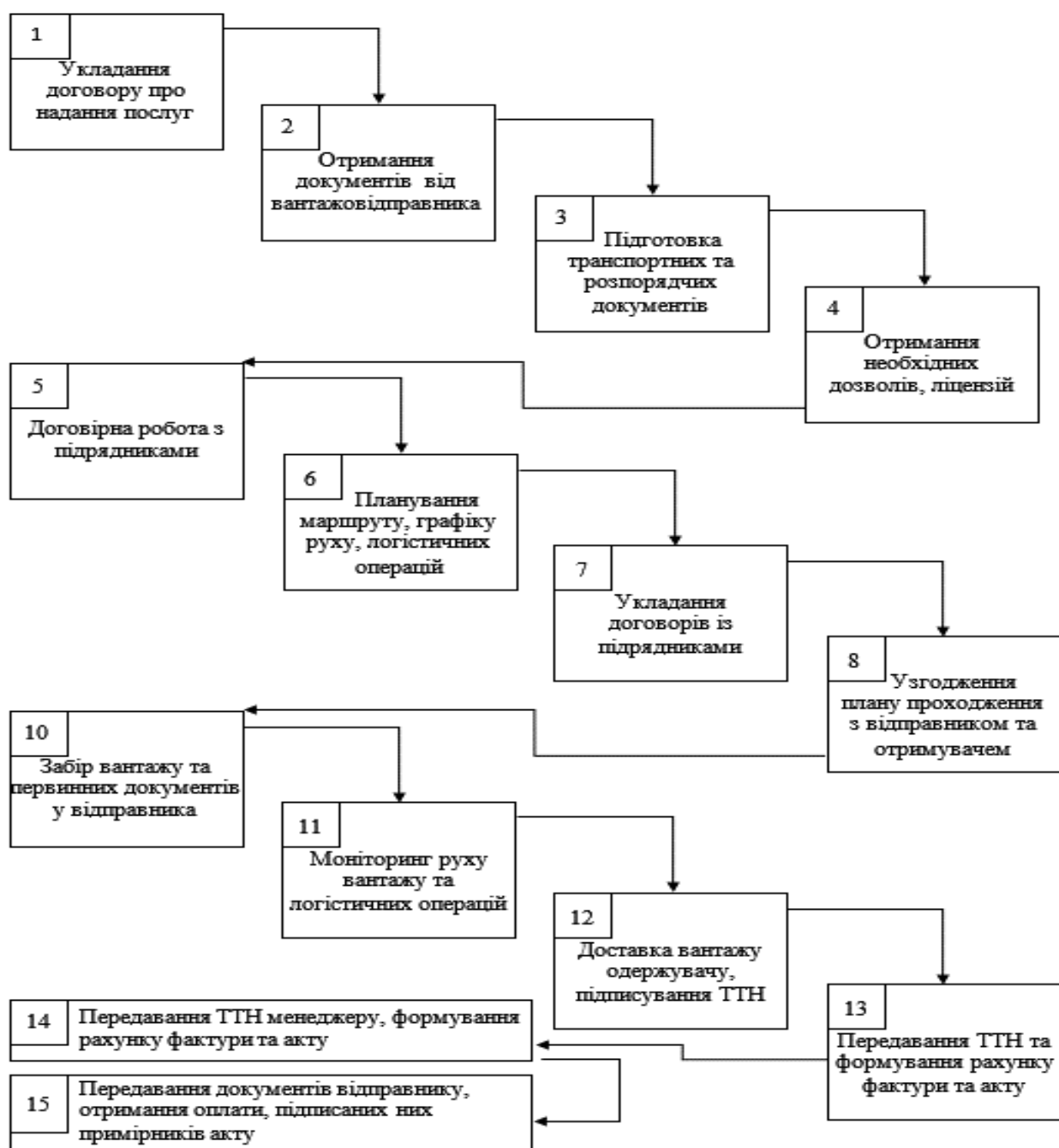
194. Погоджувач, яким отримано проект електронного документа, повинен його погодити або повернути із вмотивованими зауваженнями та пропозиціями протягом строків, визначених інструкцією з діловодства Товариства.

196. Проект електронного документа вважається погодженим та може бути підписаний лише після того, як його буде завізовано всіма погоджувачами, зазначеними в реєстраційно-моніторинговій картці.

197. У разі потреби система електронного документообігу Товариства генерує лист зовнішнього або внутрішнього погодження.

ДОДАТОК Е

Модель бізнес-процесів транспортних послуг



Джерело: побудовано автором.

ДОДАТОК Є

Фінансово-господарські показники моніторингу ефективності СЕД

№ п/п	Зміст показників	Характер впливу	
		<i>безпосередній</i>	<i>опосередкований</i>
1	Синергетичний ефект взаємодії з клієнтами		x
2	Вивільнення площ офісних приміщень	x	
3	Обсяг загальних витрат	x	
4	Обсяг адміністративних витрат	x	
5	Обсяг витрат на оплату праці	x	
6	Тривалість виконання бізнес-процесів	x	
7	Мінімізація ризиків		x
8	Собівартість продукції	x	
9	Виконавська дисципліна		x
10	Ефективність функціональних зв'язків між підрозділами, окремими посадовими особами		x
11	Кількість постійних клієнтів		x
12	Якість обслуговування клієнтів (зручність документних комунікацій, оперативність обслуговування, тощо)	x	
13	Продуктивність праці	x	
14	Ділова активність	x	
15	Ефективність управлінських рішень		x

Джерело: побудовано на основі опрацювання [26; 47; 130].



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЛИПОВЕЦЬ АТП»

22500, Вінницька область, Липовецький р-н, м. Липовець, вул. Леніна, 121А
 П.р 260013743657 в Ощадбанк, м. Вінниця МФО 302076 Код ЄДРПОУ 33364028
 Свідоцтво платника ПДВ № 100121974

ДОВІДКА

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
 К.С. Корнійчука «Формування системи електронного документообігу в
 транспортному комплексі України» у практичну діяльність приватного
 підприємства «Липовець АТП»**

Основні наукові результати щодо перспективних напрямів удосконалення системи електронного документообігу на транспортних підприємствах, викладені в дисертаційній праці К.С. Корнійчука, включено до перспективного плану розвитку автотранспортного підприємства «Липовець АТП».

Результати дисертаційного дослідження щодо покращення ефективності електронного документообігу на підприємстві впроваджено в інформаційно-документаційних підрозділах підприємства, зокрема це розробка схеми загального документообігу в процесі транспортування; схеми життєвого циклу галузевих електронних документів: вхідних, вихідних та внутрішніх; схема управління галузевими документопотоками з надання транспортних та логістичних послуг.

Пропозиції щодо визначення можливих кількісних та якісних оцінок впливу системи електронного документообігу на розвиток транспортного підприємства, які відображають отримані тактичні та стратегічні переваги, включено у інформаційно-економічний розділ плану подальшого розвитку підприємства «Липовець АТП».



Виконавчий директор

Савчук Д.О.



Товариство з обмеженою відповідальністю
«Inter Cars Ukraine»

Україна, 29009 м. Хмельницький, вул. Толстого, 1/1, Тел. (0382) 702-333, факс 79-41-59
Код 30865632. Центральний офіс: 08105, Київська обл., Києво-Святошинський р-н, с. Горенка,
вул. Садова, 6.20 Тел. (044) 593-81-67 www.intercars.com.ua

Довідка
про впровадження основних наукових результатів
кандидатської дисертації К.С.Корнійчука на тему:
«Формування системи електронного документообігу в
транспортному комплексі України» у діяльність ТОВ Inter Cars Ukraine

Основні результати наукового дослідження К.С. Корнійчука щодо формування та удосконалення системи електронного документообігу у транспортній галузі можуть бути розглянуті до впровадження у практичну діяльність **Вінницької філії ТОВ Inter Cars Ukraine.**

Впровадження розробленої автором моделі організації інтегрованої системи електронного документообігу (ІСЕД) для транспортних підприємств, у якій підкреслена головна ідеологія системи – формування спільного інформаційного середовища на базі корпоративної системи електронного документообігу транспортних підприємств, підвищить рівень упорядкування мультимодальних інформаційно-документальних галузевих комунікацій. Така система є підґрунтям для посилення конкурентоспроможності підприємства.

Запропонований перспективний напрямок удосконалення системи електронного документообігу засобами моделювання та визначення ефективності функціонування в межах інформаційної інфраструктури галузі – є основою для подальшого розвитку систем електронного документообігу через поширення можливостей інформаційного взаємообміну на платформі інтернет-сервісів та хмарних технологій.

Директор Вінницької філії
ТОВ "Inter Cars Ukraine"



Радомський Д.В.