

ІНФОРМАЦІЙНА ПІДТРИМКА В СИСТЕМІ КОНТРОЛІНГУ ПЕРСОНАЛУ

У статті розглянуто процес інформаційної підтримки управлінських рішень у системі контролінгу персоналу. Охарактеризовано основні структурні елементи підсистеми інформаційної підтримки в системі контролінгу персоналу.

Ключові слова: *інформаційна підтримка, управління персоналом, контролінг персоналу.*

В умовах ринкової економіки, яка характеризується високою швидкістю зміни середовища й окремих структурних елементів системи управління підприємств, що відбуваються під впливом динамічного зовнішнього середовища, особливої уваги набувають питання забезпечення ефективної інформаційної підтримки прийняття управлінських рішень. Саме за допомогою формування підсистеми належної інформаційної підтримки керівництво підприємств може розраховувати на вчасне отримання повної релевантної інформації, що відповідає необхідним умовам для прийняття ефективних управлінських рішень.

Система інформаційної підтримки є складовою частиною системи контролінгу діяльності підприємств, який спрямований на забезпечення ефективного тривалого функціонування підприємства на ринку. Однак, як відомо, впровадження цілісної системи контролінгу на практиці потребує тривалого часу і значних капіталовкладень, а в умовах нестабільності та кризи підприємства прагнуть отримувати «швидкі» результати від інвестицій. Тому за сучасних умов вважається доречним поступове формування системи контролінгу діяльності підприємства, а отже, і підсистеми інформаційної підтримки.

Актуальність питань управління персоналом, зокрема інформаційної підтримки прийняття управлінських рішень, що стосуються цієї сфери, не викликає сумніву, оскільки саме управління персоналом, у першу чергу, обумовлює ефективність інших функціональних напрямів діяльності підприємства. Тому питання формування інформаційної підтримки як складової системи контролінгу персоналу підприємства потребують більш детального вивчення.

Інформаційна функція контролінгу, згідно з дослідженням Н.С. Брохуна [3, с. 2], є основною, і її реалізація спрямована на забезпечення інформаційної підтримки прийняття управлінських рішень, збір і систематизацію інформації, структуризацію інформаційної системи та забезпечення економічності її функціонування.

Проблемам забезпечення належної інформаційної підтримки прийняття управлінських рішень у системі контролінгу та системі управління персоналом присвячені роботи вітчизняних і зарубіжних вчених: Л.В. Балабанової [1; 2], Н.С. Брохуна [3], О.В. Стельмашенко [2], О.О. Гасило [1], С.В. Ковальова [5], В.В. Івати [4], Р.Н. Лепи і Е.А. Русіян [7], Ю.Г. Одегова [9], А.Я. Семенюк [10],

А.В. Михайлової [8], В.М. Тарасюк [11]. Усіма вченими розглядаються вимоги, що висуваються до інформації, сутність та інфраструктура інформаційної підтримки управлінських рішень, визначається провідна роль інформаційної підтримки в контролінгу, а отже, підтверджується актуальність цього напрямку дослідження. Але єдиного концептуального підходу щодо визначення структурних елементів підсистеми інформаційної підтримки в системі контролінгу персоналу немає, що й обумовило актуальність теми поданої статті.

Метою статті є дослідження процесу та визначення основних структурних елементів інформаційної підтримки в системі контролінгу персоналу.

Ефективне функціонування контролінгу в управлінні суб'єктами господарювання потребує відповідного інформаційного забезпечення. В.М. Тарасюк підкреслює, що інформація є одним з основних ресурсів, що використовується службою контролінгу та являє собою сукупність відомостей про стан об'єктів контролінгу, а також про результати діяльності суб'єктів контролінгової діяльності [11, с. 211, 213].

Г.В. Михайлова відзначає, що створення кадрової інформаційної системи передбачає: визначення потреб в інформації, участь у створенні системи інформації про робочі місця, системи оцінки кадрів, створення інформаційної системи для обліку зовнішніх і внутрішніх змін, ієрархічний аналіз потреб в інформації, визначення показників інформації, оформлення змісту кадрової звітності [8, с. 42].

На думку Л.В. Балабанової і О.О. Гасило, система інформаційної підтримки контролінгу являє собою єдиний комплекс прийомів, методів, організаційних заходів і технічних засобів щодо збору, накопичення, обробки, аналізу та розподілу даних, необхідних для вироблення рекомендацій щодо прийняття управлінських рішень. Основними структурними елементами цієї системи є підсистеми: організації інформаційної підтримки контролінгу, збору інформації, діагностики та негайного реагування [1, с. 156].

Основною ж метою підсистеми інформаційної підтримки управління персоналом підприємства, на думку науковців Л.В. Балабанової та О.В. Стельмашенко, є формування інформаційного банку щодо управління персоналом, забезпечення якості інформації щодо управління персоналом і забезпечення системи управління персоналом інформаційними технологіями. Автори зауважують, що для формування інформаційного банку щодо управління персоналом на підприємствах повинні постійно проводитись аналіз забезпеченості інформацією, аналіз використання джерел інформації, вибір джерел отримання інформації, збір, обробка та накопичення необхідної інформації [2, с. 109]. Окремим блоком виділяється комунікаційна підтримка управління персоналом, яка здійснюється шляхом налагодження вертикальних і горизонтальних комунікацій серед персоналу [2, с. 114].

Об'єднання вищезначених підходів під час організації здійснення інформаційної підтримки в системі контролінгу персоналу дозволить підвищити ефективність реалізації інформаційно-аналітичної функції контролінгу персоналу, що, у свою чергу, буде сприяти забезпеченню ефективності управління персоналом підприємства в цілому.

Для забезпечення ефективної інформаційної підтримки контролінгу персоналу необхідно вирішити питання планування й організації виконання робіт

щодо інформаційної підтримки управлінських рішень у системі контролінгу; збору, обробки та доставки інформації, її аналізу, контролю подання й актуалізації, а також питань щодо регулювання основних видів робіт щодо інформаційної підтримки управлінських рішень у системі контролінгу персоналу.

Процес інформаційної підтримки в системі контролінгу персоналу повинен передбачати реалізацію таких етапів: організація інформаційної підтримки управління персоналом; збір інформації; обробка, аналіз і оцінка інформації; побудова систем інформаційних потоків і негайного реагування; зберігання та подальша обробка інформації. Графічно процес інформаційної підтримки в системі контролінгу персоналу поданий на рисунку 1.

Найбільш значущим елементом підсистеми інформаційної підтримки, що обумовлює її ефективність у системі контролінгу персоналу, є організація інформаційної підтримки управління персоналом. Оскільки саме за допомогою цієї складової забезпечується узгодження дій персоналу, розподіл ресурсів і повноважень, визначення та формалізація центрів відповідальності щодо здійснення інформаційної підтримки, побудова інформаційної інфраструктури управління персоналом підприємства.

Збір інформації доцільно здійснювати за допомогою моніторингу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища, що безпосередньо або опосередковано впливають на управління персоналом підприємства та повинні враховуватись під час прийняття управлінських рішень у сфері управління персоналом.

Моніторинг таких факторів зовнішнього середовища, як державне регулювання ринку праці за категоріями працівників і розвитку ринкової інфраструктури, трудове законодавство, співвідношення попиту і пропозиції на ринку праці, показники формування та використання трудових ресурсів держави має надати необхідну інформацію щодо можливостей та загроз для розвитку й досягнення цілей у сфері управління персоналом підприємства, а також загроз, що можуть знизити ефективність управління персоналом і зашкодити досягненню цілей управління персоналом.

Моніторинг факторів організаційного розвитку, управління корпоративною культурою, управління змінами, розвитку трудових відносин, забезпеченості ресурсами, управління ефективністю, розвитку персоналу, мотивації, трудових відносин, створення фізичних умов праці, залучення персоналу, управління трудовою адаптацією, підготовки кадрового резерву, звільнення персоналу та інших, що відносяться до внутрішнього середовища та є складовими частинами системи управління персоналом, дасть можливість надати необхідну інформацію керівництву підприємства щодо доцільності внесення відповідних коректив у планові й оперативні завдання управління персоналом підприємства, які забезпечать ліквідацію слабких місць.

Обробка, аналіз і оцінка інформації спрямовані на забезпечення керівництва підприємства необхідною інформацією щодо прийняття управлінських рішень у сфері управління персоналом. А отже основними завданнями на цьому етапі є забезпечення відповідності інформації вимогам, що до неї висуваються; виявлення невідповідності інформації, що отримується або вже зберігається в інформаційному банку, та актуалізація інформації (оновлення, забезпечення релевантності).

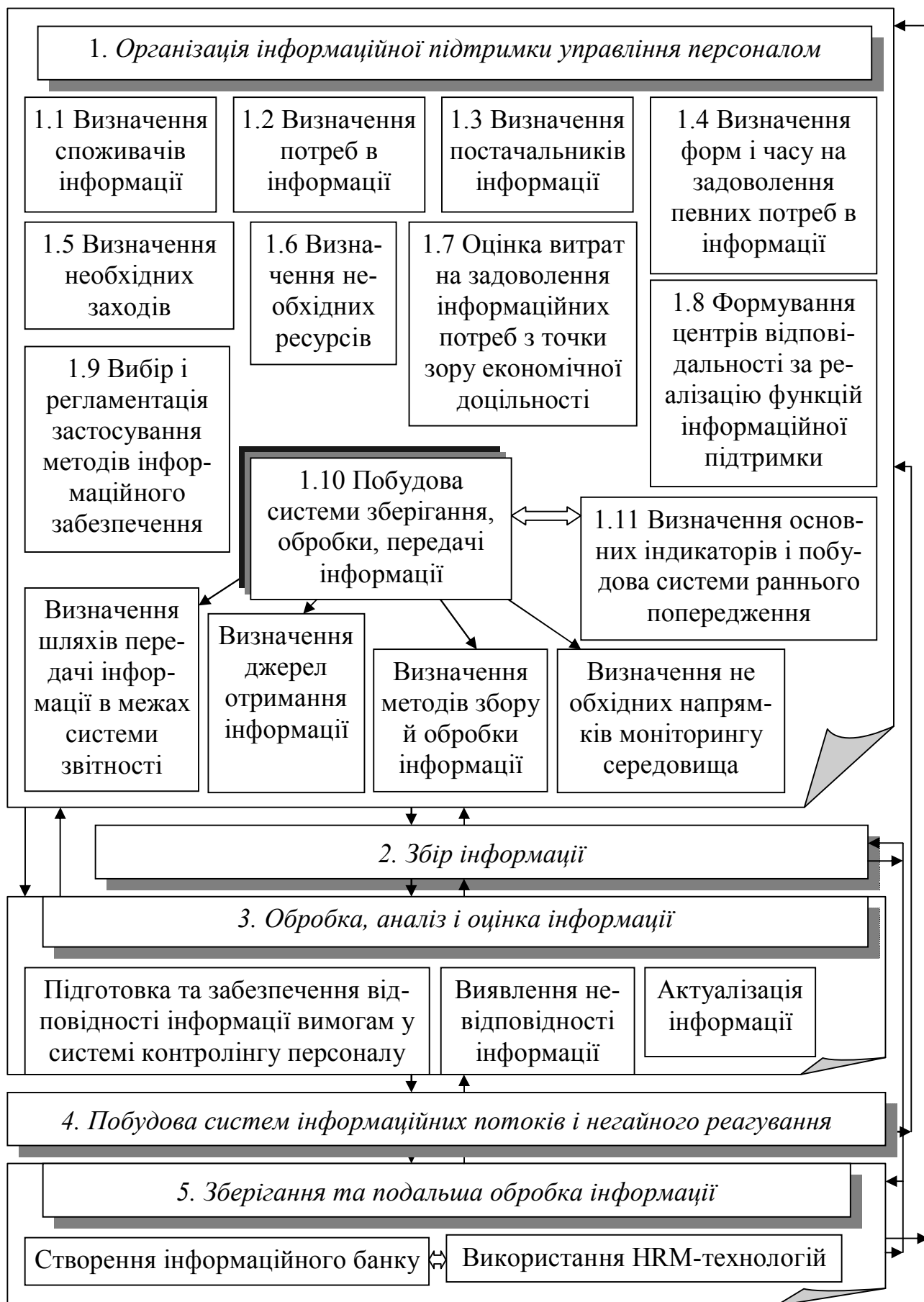


Рисунок 1 – Схема процесу інформаційної підтримки в системі контролінгу персоналу

Для забезпечення ефективності інформаційної підтримки в системі контролінгу персоналу необхідно забезпечити її відповідність певним вимогам: достовірність, точність, корисність, актуальність, своєчасність надходження, релевантність, повнота, достатність, доступність, однозначність, чіткість, періодичність надходження, адресність, стратегічна спрямованість, оперативність, забезпечення цілеспрямованої змістовної та часової інтеграції всіх елементів, багатогранність використання, порівнянність, можливість кодування й електронізації.

Під час здійснення контролінгу персоналу особливо важливим питанням є вчасне визначення невідповідностей інформації, що використовується під час розробки рекомендацій щодо прийняття управлінських рішень у сфері управління персоналом.

Кожна виявлена невідповідність повинна бути класифікована за такими ознаками, як: зміст, значущість, форма прояву, частота повторюваності, ієрархічний рівень прийняття рішення щодо її усунення, ступінь складності усунення, сфера розповсюдження та залежно від об'єкта контролінгу. Класифікація допомагає визначити специфіку кожної невідповідності та розробити адекватні цій специфіці коригувальні та запобіжні дії [9, с. 120].

Побудова систем інформаційних потоків і негайного реагування має забезпечити ефективність документообігу на підприємстві та вчасне виявлення змін, що потребують розробки та реалізації відповідних управлінських рішень у сфері управління персоналом.

Формування й оптимізація інформаційних потоків є одним з основних завдань за умови реалізації функції інформаційного забезпечення в системі контролінгу, а отже, під час інформаційної підтримки прийняття управлінських рішень у сфері управління персоналом необхідно забезпечити порядок і дотримання термінів передачі, подання, отримання, зберігання інформації, а також розробку графіків руху певних документів тощо.

Для здійснення негайного реагування слід визначити імовірність настання ситуації, що потребує негайного реагування, і можливі джерела виникнення загроз підприємства для здійснення негайного попередження та можливостей підприємства для своєчасного їх розпізнавання.

Після визначення ймовірності настання ситуації, що потребує негайного реагування, необхідно визначити порядок дій щодо здійснення негайного попередження (якщо характер розвитку ситуації в маркетинговому середовищі має негативний вплив на підприємство) або своєчасного розпізнавання можливостей (якщо характер розвитку ситуації в маркетинговому середовищі має позитивний вплив на підприємство) [1, с. 159].

Зберігання та подальша обробка інформації здійснюється за допомогою стандартних підходів (комп'ютерної техніки та стандартного програмного забезпечення) та шляхом реалізації власних проектів програмного забезпечення інформаційної підтримки процесів розробки і прийняття управлінських рішень у сфері управління персоналом. На цьому етапі робота здійснюється за двома основними напрямками: створення інформаційного банку щодо управління персоналу та використання HRM-технологій.

Інформаційний банк для забезпечення ефективної інформаційної підтримки контролінгу персоналу повинен містити необхідні дані, що оброблені з урахуванням орієнтації на цілі та завдання управління персоналом і розміщені у відповідних накопичувальних картотеках відповідно до напрямків організації роботи з персоналом і часу надходження, обробки й оновлення.

Використання HRM-технологій на практиці дозволяє забезпечити ефективне моделювання та автоматизацію багатьох процесів у сфері контролінгу та управління персоналом (кадровий і табельний облік, управління мотивацією, навчанням, компетенцією, оцінкою персоналу) шляхом інтеграції інформації всередині підприємства, створюючи відповідні взаємозв'язки в єдиному інформаційному просторі підприємства.

Таким чином, можна зробити такі **висновки**:

- основними етапами процесу інформаційної підтримки в системі контролінгу персоналу є: організація інформаційної підтримки управління персоналом; збір інформації; обробка, аналіз і оцінка інформації; побудова систем інформаційних потоків і негайного реагування; зберігання та подальша обробка інформації;

- підсистема інформаційної підтримки в складі системи контролінгу персоналу повинна містити ряд структурних елементів, що повинні бути взаємопов'язані та взаємозалежні, а саме: організацію інформаційної підтримки управління персоналом, за допомогою якої забезпечується узгодження дій персоналу, розподіл ресурсів і повноважень, визначення та формалізація центрів відповідальності щодо здійснення інформаційної підтримки, побудова інформаційної інфраструктури управління персоналом підприємства; збір інформації, що передбачає здійснення моніторингу відповідних факторів зовнішнього та внутрішнього середовища; обробку, аналіз і оцінку інформації, які спрямовані на забезпечення відповідності інформації вимогам, які до неї висуваються, та виявлення невідповідності інформації, що отримується або вже зберігається в інформаційному банку, а також забезпечення актуалізації інформації; формування систем інформаційних потоків і негайного реагування; зберігання та подальшу обробку інформації, що здійснюються за допомогою стандартних підходів і шляхом реалізації власних проектів програмного забезпечення інформаційної підтримки процесів розробки та прийняття управлінських рішень у сфері управління персоналом.

Перспективами подальших досліджень у цьому напрямі є розробка рекомендацій щодо створення інформаційного банку підтримки управління персоналом у системі контролінгу.

Література

1. Балабанова Л.В. Маркетинговий контролінг: теорія та методологія: монографія / Л.В. Балабанова, О.О. Гасило. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2006. – 221 с.
2. Балабанова Л.В. Стратегічне управління персоналом підприємства в умовах ринкової економіки: монографія / Л.В. Балабанова, О.В. Стельмашенко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2010. – 238 с.

3. Брохун Н.С. Концептуальні основи системи контролінгу [Електронний ресурс] // Вісник ЖДТУ. Сер.: Економічні науки. – 2009. – № 2 (48). – Режим доступу: <http://www.ztu.edu.ua/ua/science/publishing/visnik/econom/2_48/3.pdf>.
4. Івата В.В. Контролінг в системі управління підприємством [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuu.gov.ua/e-journals/PSPE/2009_3/Ivata_309.htm>.
5. Ковалев С.В. Система контроллинга персонала промышленной организации / С.В. Ковалев. – М.: КНОРУС, 2010. – 264 с.
6. Концепция контроллинга: управленческий учет. Система отчетности, бюджетирование [пер. с нем.] / Horvath & Partners. – 2-е изд. – М.: Альбина Бизнес Букс, 2006. – 269 с.
7. Лепа Р.Н. Информационное обеспечение динамического управления персоналом промышленного предприятия / Р.Н. Лепа, Е.А. Руссиян // Вісник ЧДІЕУ. – 2010. – № 1 (5). – С. 146-162.
8. Михайлова А.В. Развитие кадрового контроллинга в системе управления персоналом организации: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / А.В. Михайлова. – М., 2006. – 210 с.
9. Одегов Ю.Г. Аудит и контроллинг персонала / Ю.Г. Одегов, Т.В. Никонова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Экзамен, 2004. – 544 с.
10. Семенюк А.Я. Розвиток стандартів інформаційних систем для управління підприємством [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuu.gov.ua/portal/natural/Nyuu/Ekon/2009_28_2/statti/27.htm>.
11. Тарасюк В.М. Інформація в контролінгу торговельних мереж / В.М. Тарасюк // Вісник СумДУ. Сер.: Економіка. – 2010. – № 1. – С. 211-216.