

що домінуючим видом діяльності в сфері суспільного виробництва є збір, накопичення, продукування, обробка, зберігання, передача та використання інформації, які здійснюються на основі сучасних засобів мікропроцесорної та обчислювальної техніки, а також на базі різноманітних засобів інформаційного обміну. Інформатизація суспільства забезпечує:

- активне використання інтелектуального потенціалу суспільства, яке постійно розширюється, та яке сконцентроване в друкованому фонді, і науковому, виробничому та інших видах діяльності його членів;

- інтеграцію інформаційних технологій в наукові та виробничі види діяльності, яка ініціює розвиток усіх сфер суспільного виробництва, інтелектуалізацію трудової діяльності;

- високий рівень інформаційного обслуговування, доступність будь-якого члена суспільства до джерел достовірної інформації, візуалізацію представленої інформації, істотність використовуваних даних.

Застосування відкритих інформаційних систем, розрахованих на використання всього масиву інформації, доступної в даний момент суспільству в певній його сфері, дозволяє удосконалити механізми управління суспільним устроєм, сприяє гуманізації та демократизації суспільства, підвищує рівень добробуту його членів. Процеси, що відбуваються у зв'язку з інформатизацією суспільства, сприяють не тільки прискоренню науково-технічного прогресу, інтелектуалізації всіх видів людської діяльності, а й створенню якісно нового інформаційного середовища соціуму, що забезпечує розвиток творчого потенціалу індивіда.

Один з напрямків процесу інформатизації сучасного суспільства є інформатизація освіти - процес забезпечення сфери освіти методологією і практикою розробки та оптимального використання сучасних або, як їх прийнято називати, нових інформаційних технологій, орієнтованих на реалізацію психолого-педагогічних цілей навчання, виховання.

Процес інформатизації так само торкнувся і економічні галузі. Їх радикальне удосконалення та пристосування до сучасних умов стало можливим завдяки масовому використанню новітньої комп'ютерної і телекомунікаційної техніки, формування на її основі високоефективних інформаційно-управлінських технологій. Засоби і методи прикладної інформатики використовуються в менеджменті і маркетингу. Нові технології, засновані на комп'ютерній техніці, вимагають радикальних змін організаційних структур менеджменту, його регламенту, кадрового потенціалу, системи документації, фіксування і передачі інформації.

Нові інформаційні технології значно розширюють можливості використання інформаційних ресурсів у різних галузях промисловості, а також в освіті.

*Колісник М.О., Піскачова І.В.
(Український державний університет
залізничного транспорту, м. Харків)*

ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ДИСТАНЦІЇ СИГНАЛІЗАЦІЇ ТА ЗВ'ЯЗКУ УКРЗАЛІЗНИЦІ

Актуальність дослідження бізнес-процесів визначається тим, що сучасні підприємства змушені постійно займатися поліпшенням своєї діяльності. При оптимізації бізнес-процесів найчастіше відбувається зміна організаційної структури підприємства, тому в результаті роботи з оптимізації процесів відбувається перерозподіл функцій підрозділів. З'являється потреба у нових підрозділах або у відмові від якихось старих, у зміні підпорядкованості, поліпшується взаємодія між підрозділами і підвищується ефективність діяльності в умовах монополістичної конкуренції.

В даний час існують декілька систем удосконалення бізнес-процесів: BPR – реінжиніринг бізнес-процесів по Хамеру і Чампі; TQM – загальне управління якістю, система управління якістю згідно з ДСТУ ISO; CPI – система безперервного удосконалення бізнес-процесів; PIQS – система якості, інтегрована з бізнес-процесами.

При оптимізації бізнес-процесів виконуються такі етапи: планування показників ефективності бізнес-процесів; виконання бізнес-процесів; контроль показників бізнес-процесів; аналіз ефективності бізнес-процесів; аналіз факторів, що впливають на бізнес-процеси. Для планування показників ефективності бізнес-процесу здійснюється моделювання процесів, що відбуваються на підприємстві. Для цього виконується чіткий й однозначний опис існуючих бізнес-процесів компанії у вигляді моделі “Як є”, засновану на реальних потоках процесів, а не на їх ідеалізованому уявленні, на основі чого виявляються вузькі місця в організації та взаємодії бізнес-процесів, визначається необхідність тих чи інших змін в існуючій структурі. Потім аналізуються конкретні завдання досліджуваних процесів, за які відповідають певні виконавці, і оцінюється оптимальність виконуваних останніми дій. Після виявлення недоліків на цій стадії здійснюється перехід до аналізу оптимальності всього бізнес-процесу або групи бізнес-процесів. На наступному етапі розробляються пропозиції щодо виправлення виявлених недоліків, і будується модель “Як бути”.

Для того, щоб оптимізувати бізнес-процеси в дистанції сигналізації та зв'язку Укрзалізниці, необхідно вірно описати процеси надання послуг зв'язку і обрати показники бізнес-процесу для оцінки його ефективності. Задача максимізувати ефективність бізнес-процесів є багатокритеріальною, і ефективність буде включати в себе різні показники в залежності від

того, яке конкретне завдання стоїть перед дистанцією. Якість бізнес-процесів включає в себе ефективність, яку можна описати за допомогою показників вартості, надійності, живучості, трудомісткості. Цільову функцію, якою можна представити бізнес-процеси, можна записати у вигляді рівняння:

$$E = f(V; T; H; Z),$$

де V – показники вартості. Показники, що включають вартість прокладання волоконно-оптичного кабелю і розширення системи передачі даних, закупівель обладнання передачі даних та ін.;

T – показники трудомісткості;

H - показники надійності апаратури передачі даних;

Z - показники живучості мережі передачі даних;...

Виходячи з того, який показник буде пріоритетним, вирішується та чи інша задача оптимізації.

При оптимізації бізнес-процесів дистанції сигналізації та зв'язку Укрзалізниці необхідно враховувати те, що забезпечення високої ефективності показники надійності, живучості в умовах монополістичної конкуренції повинні максимальними, вартість та трудомісткість – мінімальною.

Завершується оптимізація оцінкою можливих погіршень від проведених змін, бо усунення дефектів за одним критерієм бізнес-процесу може призвести до їх появи за іншим критерієм. Потрібно вміти виявляти такі наслідки і вміти оцінювати їх переваги та недоліки.

Для того щоб оптимізація бізнес-процесів принесла очікуваний результат, оновлені бізнес-процеси необхідно закріпити не тільки в регламентних документах підприємства (положеннях і наказах), але і в управлінській інформаційній системі.

Керівництво дистанції сигналізації та зв'язку Укрзалізниці отримують наступну вигоду від формалізації і оптимізації процесів: чітке розуміння того, як працює компанія; стандартизацію процесів; підвищення якості робіт і керованості бізнесу; можливість усвідомлено покращувати діяльність компанії, в т.ч. взаємодію підрозділів; зменшення залежності бізнесу від людського фактора співробітників, зниження вимог до компетенції співробітників і рівню їх інтелекту, можливість найму більш дешевого персоналу; підвищення задоволеності клієнтів, зниження витрат і зростання прибутку.