

DOI: <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2021-270-6-96-100>

УДК: 334.02

ЕВОЛЮЦІЯ В АВТОМАТИЗАЦІЇ РОБОЧОГО МІСЦЯ МЕНЕДЖЕРА: ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ АУТСОРСИНГУ

Моргачов І.В., Глішич Д.

EVOLUTION IN MANAGER'S WORKPLACE AUTOMATION: PROSPECTIVE AREAS OF OUTSOURCING

Morhachov I.V., Hlishych D.

Автоматизація робочого місця (АРМ) менеджера була і є відомим засобом підвищення ефективності діяльності суб'єкта господарювання тому здійснювалась в кожній організації за мірою фінансових можливостей. Метою роботи було уточнення особливостей еволюції засобів автоматизації роботи менеджерів та перспективних напрямів й можливостей аутсорсингу в цих процесах. Уточнено особливості еволюції засобів автоматизації роботи менеджерів та перспективні напрями й можливості аутсорсингу в цих процесах. В автоматизації праці менеджера та формуванні його АРМ відбулися суттєві еволюційні кроки, які зумовлюють зміну концепції робочого місця менеджера та надають можливості аутсорсингу окремих елементів автоматизації. Визначено, що еволюція відповідних засобів автоматизації внаслідок технологічного прогресу відкриває нові управлінські можливості. Такі суттєві еволюційні кроки зумовлюють зміну концепції робочого місця менеджера, що передбачає зростання інтенсивності вживання поняття: «автоматизація процесів» або «автоматизація виконання функцій» замість «автоматизації робочих місць», а само робоче місце менеджера як явище все більше приймає умовний характер та втрачає стаціонарність. Конкретизовано особливості та кроки (рівні) еволюції засобів автоматизації виконання функцій менеджерів та поглиблення диференціації вартості цих засобів, що зумовлює можливості використання аутсорсингу найбільш коштовних та інноваційних з них. Аутсорсинг штучного інтелекту визначено як перспективний інноваційний напрям удосконалення автоматизації виконання функцій менеджера. Такий аутсорсинг слід розглядати як поглиблення функціональної спеціалізації, оскільки менеджер має бути спеціалістом в предметній області. Зростання рівня складності елементів автоматизації роботи менеджерів поглиблює причини та збільшує можливості для відповідного аутсорсингу. Визначено втрату актуальності стаціонарності робочого місця менеджера, однак одночасно і необхідність стабільності місця розміщення веб-порталу організації, тобто його хостингу. Робоче місце менеджера як явище має умовний характер.

Ключові слова: автоматизація робочого місця менеджера, аутсорсинг, засоби автоматизації роботи менеджерів, автоматизація виконання функцій.

Вступ. Автоматизація робочого місця (АРМ) менеджера була і є відомим засобом підвищення ефективності діяльності суб'єкта господарювання тому здійснювалась в кожній організації за мірою фінансових можливостей.

Розглядаючи проблематику АРМ менеджера історично існували такі загальні проблеми та питання. По-перше, праця менеджера суттєво відрізняється від праці основних технологічних робочих, тому впровадити і для менеджерів такі ж самі революційні засоби автоматизації праці робочих, наприклад, як на початку XIX сторіччя зумовили багаторазове зростання продуктивності праці (конвеєрне виробництво, стандартизація та уніфікація) – не має можливості. По-друге, багато років в різних організаціях засоби автоматизації праці менеджерів були майже однаковими. Наприклад, менеджер відділу продаж на підприємстві в цілому мав таке ж оснащення робочого місця як і спеціаліст казначейської служби за винятком програмного забезпечення (що відповідає функціональній спеціалізації) та вартісних параметрів оснащення (що залежало від фінансових можливостей таких організацій). Однак таке явище можна відмітити в певний момент часу, а в динаміці має місце еволюція.

На відміну від оснащення робочих місць основних робочих еволюція в оснащенні робочих місць саме менеджерів майже непомітна, однак вона є. При чому така еволюція зумовлює суттєву диференціацію за вартістю. Якщо забезпечити менеджера стандартним набором засобів: стіл, стілець, телефон, комп'ютер, офісні програми, ксерокс – не є фінансово проблематичним для багатьох організацій. Новітні еволюційні та інноваційні засоби – тільки окремі суб'єкти господарювання, що мають суттєві фінансові можливості.

В свою чергу наявність еволюції засобів автоматизації робочих місць менеджерів та поглиблення диференціації їх вартості зумовлює можливості ви-

користання аутсорсингу коштовних засобів автоматизації робочих місць менеджерів.

Аутсорсинг – «передача організацією на підставі договору виконання певних видів або функцій діяльності іншій організації». Характерною рисою аутсорсингу є те, що він має не разовий характер, а довгостроковий [1].

Аналіз останніх досліджень та публікацій за тематикою статті [2-9] свідчить про незначний інтерес вітчизняних науковців до проблем автоматизації робочого місця менеджера. За структурою робіт за темою явну перевагу мають навчальні посібники, а фахові статті та монографії є дуже рідкісними. На перший погляд в автоматизації робочого місця менеджера все вже відомо й резервів для нового відкриття майже немає. Однак еволюція засобів автоматизації робочого місця менеджера внаслідок технологічного прогресу все ж відкриває такі резерви не тільки з погляду технічних питань, але й нових управлінських проблем та можливостей, що зумовлені відповідною еволюцією.

Метою роботи є уточнення особливостей еволюції засобів автоматизації роботи менеджерів та перспективних напрямів й можливостей аутсорсингу в цих процесах.

Результати. Якщо основним чинником появи нових можливостей і, зокрема, аутсорсингу в автоматизації робочих місць менеджерів є еволюція засобів відповідної автоматизації, то слід уточнити сутність та етапи такої еволюції.

В автоматизації праці менеджера та формуванні його АРМ відбулися суттєві еволюційні кроки (рівні), основні з яких такі:

- 1) автоматизація шляхом використання технічних пристроїв: телефон, факс, ксерокс, селектор тощо;
- 2) використання персональних комп'ютерів з універсальним та спеціальним програмним забезпеченням;
- 3) використання локальної корпоративної та глобальної мережі комп'ютерів, гаджетів та серверів з використанням веб-порталів;
- 4) використання штучного інтелекту, зокрема чат-ботів, що виконують рутинні функції взаємодії з контрагентами, аналізу та обробки інформації.

Якщо розглядати перший рівень АРМ менеджера, тобто автоматизація шляхом використання технічних пристроїв: телефон, факс, ксерокс, селектор тощо – то слід відмітити, що аутсорсинг таких засобів автоматизації майже не відбувався, оскільки більшість організацій так чи інакше могли собі дозволити таку автоматизацію. Винятком було використання стартапами активів у бізнес-інкубаторах.

Деякі засоби автоматизації (наприклад, селектор) носили далеко не поширений характер, а були лише на великих промислових підприємствах. З часом багато таких засобів застарівало та виключалося з практики використання і, зокрема тій самий селектор.

Те ж саме стосується і другого рівня автоматизації, тобто використання персональних комп'ютерів з універсальним та спеціальним програмним забезпеченням. Тобто аутсорсингу майже не було. Якщо фінансових можливостей не вистачало, то менеджери користувалися універсальним програмним забезпеченням, на базі якого кожен розробляв власну програму під себе.

За мірою здешевлення та поширення комп'ютерних технологій і, зокрема, в Україні, можна відмітити поступове зростання кількості персональних комп'ютерів в розрахунок на одного користувача. Якщо в 90-х роках були непоодинокими випадки, коли одним комп'ютером користувалося по черзі 2-3 працівника, то через 30 років навіть у випадку проблем з цим такі працівники приносили з дому власні ноутбуки. До того ж, в діяльності менеджерів та автоматизації їх роботи поступово ноутбуки витісняли стаціонарні комп'ютери.

На третьому рівні автоматизації, тобто використання локальної корпоративної та глобальної мережі комп'ютерів, гаджетів та серверів з використанням веб-порталів – елементи аутсорсингу вже з'являються.

По-перше, не всі організації можуть дозволити собі розробити та постійно підтримувати веб-портал. Якщо сайт-визітівку можуть собі дозволити майже всі, зокрема шляхом купівлі або разового найму для його створення фахівця, то розробити складний та багатофункціональний веб-портал – лише окремі організації. В такому разі можливим було використовувати сервіси зі створення сайтів за шаблонами, коли з такою роботою може впоратися звичайний користувач без особливих компетенцій у програмуванні. Також можна користатися вже існуючими веб-платформами, де створювати власні веб-сторінки. В такому разі для організації або окремого індивідуального користувача робота щодо перенесення діяльності в електронну форму, у мережу Інтернет полегшується, однак в більшості функцій на платній основі.

По-друге, власними потужними серверами володіють далеко не всі організації. Тому використання серверу інших спеціалізованих організацій на платній основі стало вже звичайним явищем.

Важливою умовою аутсорсингу серверів був одночасний збіг ключових обставин угоди для покупців і для продавців. Для покупців: суттєва коштовність, а для продавців – наявність вільних потужностей та переведення аутсорсингу серверних потужностей в прибутковий бізнес, що зумовило подальші інвестиції у створення серверів – дата-центрів. При чому в аутсорсинг передається не сам сервер або дата-центр як фізичний об'єкт, а лише потужності із збереження та обробки даних в електронній формі.

Нажаль, для четвертого рівня АРМ менеджера, тобто використання штучного інтелекту, зокрема чат-ботів, що виконують рутинні функції взаємодії з контрагентами, аналізу та обробки інформації – та

ких умов для започаткування аутсорсингу поки що не має. Однак вони згодом з'являться і, можливо, це стане початком нового виду ІТ-бізнесу.

Якщо на перших двох рівнях АРМ менеджера його робоче місце було в основному стаціонарним, то на подальших – така стаціонарність вже не є вирішальною. В діяльності менеджера можна виділити два ключових місця: там, де він фізично присутній в робочий час, і там, де відбувається його взаємодія з колегами та контрагентами. На перших двох рівнях АРМ менеджера ці місця співпадали. Однак вже на третьому рівні – місце взаємодії з колегами та контрагентами стало поступово переходити в електронну площину: на веб-портали, е-пошту та інші е-засоби комунікацій. Карантинні обмеження у 2020-2021 роках та поширення вірусу COVID-19 ще більше сприяли переведенню діяльності в електронну площину.

Кардинальною відмінністю роботи менеджерів та робітників є те, що об'єкт, на який здійснюється вплив, у робочих в більшості випадків знаходиться в межах робочого місця, а у менеджерів – як правило за межами. Таке було і до появи останніх етапів еволюції АРМ менеджера: контрагенти, тобто споживачі та постачальники, інші особи і процеси, на які впливали менеджери – знаходилися й зараз знаходяться за межами території організації, де працює такий менеджер. Використання інформаційно-комунікаційних Інтернет-технологій полегшило менеджерам їх роботу із впливу на об'єкти, що знаходяться за межами організації та створило нові види бізнесу.

Якщо другий рівень АРМ менеджера дозволив використовувати спеціальні програми, що підвищують результативність роботи менеджера, то третій – дозволив нейтралізувати територіальну відстань та покращити технічні можливості засобів автоматизації, що збільшило їх швидкодю та можливості роботи з великими обсягами інформації різного формату.

Вже на третьому рівні АРМ менеджера з'явилися передумови відмови від офісних приміщень, скорочення їх площини, або переміщення їхньої локації з центрів міст, де оренда є коштовною, в місця з меншим рівнем витрат та ближче до мешкання працівників.

Відмова від офісних приміщень та (або) суттєве зменшення витрат на їх утримання внаслідок зміни локації та скорочення площі і надалі дозволить підвищити конкурентоспроможність багатьох видів бізнесу, де накладні витрати і, зокрема, на утримання офісів, були суттєвою статтею витрат в кошторисі. Наприклад, до таких видів бізнесу належить діяльність інвестиційних фондів, де накладні витрати, в тому числі на утримання офісів, є суттєвим чинником зростання їх прибутковості. Освітні послуги, бібліотечна та видавнича діяльність також стануть бенефіціарами еволюції АРМ менеджера. Зокрема у видавничій діяльності можна повністю перейти в безпаперову форму і публікувати документи на веб-порталах звівши всю роботу з учасниками на веб-

портал без необхідності утримання офісу, складів та типографських приміщень й обладнання для друку на папері. Бібліотеки мають можливість повністю перейти в електронну площину, коли користувач буде її відвідувати не виходячи зі свого помешкання, читати документи в безпаперовому форматі та взаємодіяти з чат-ботами минаючи осіб-бібліотекарів. В такому разі на керівництво бібліотек перейдуть функції управління та контролю, при цьому вивільниться персонал з рутинних процедур – його замінять чат-боти.

Розглядаючи еволюцію автоматизації роботи менеджерів все ж не можна говорити про ліквідацію робочих місць та офісів: такі офіси та місця стали кардинально іншими – електронними. Офіс, в якому були стільці та столи з комп'ютерами, факсами, ксероксами та секретарями зараз перетворився на веб-портал з чат-ботами та різноманітним функціоналом. Клієнту організації вже не обов'язково фізично заходити у фізичний офіс та спілкуватися з менеджерами – він може взаємодіяти тільки на веб-порталі організації з чат-ботами. Однак хтось має створити такий портал, організувати та контролювати його роботу, а це набагато складніше.

Необхідність в менеджменті не відпадає, однак принципово змінюється робоче місце такого менеджера, яке все більше можна поділити на дві частини: той простір, де менеджер взаємодіє з клієнтами, контрагентами та співробітниками, та місце, де фізично знаходиться такий менеджер. Останній може працювати на віддаленій основі, тобто вдома чи в іншому місці, маючи при цьому доступ до веб-порталу організації та інформаційних потоків, що йдуть через цей портал. Якщо стаціонарність робочого місця менеджера вже втрачає свою актуальність, то місце розміщення веб-порталу організації, тобто хостинг – все ж має бути стабільним і не змінюватися кожного місяця.

Така диференціація зумовить поступове зростання інтенсивності вживання поняття: «автоматизація процесів» або «автоматизація виконання функцій» замість «автоматизації робочих місць». Робоче місце менеджера все більше і все частіше буде носити умовний характер.

Повертаючи до четвертого рівня АРМ менеджера слід визнати суттєву коштовність таких засобів автоматизації, що зумовлює їх використання обмеженим числом організацій, які мають суттєві фінансові можливості та бізнес, що пов'язаний ІТ-сферою. Наприклад, окремі банківські установи, які перейшли до Інтернет-банкінгу і мають фінансові можливості. В Україні далеко не всі банки перейшли до четвертого рівня АРМ менеджера. Зокрема використання штучного інтелекту дозволило вивільнити працівників від рутинних процедур та скоротити витрати на заробітну плату. В той же час надлишку потужностей для аутсорсингу штучного інтелекту поки що в банківських закладах немає як в Україні, так і більш розвинутих країнах. До того ж, такий вид біз-

несу (а саме аутсорсинг) погано корелює з Інтернет-банкінгом.

В найближчі роки аутсорсингу штучного інтелекту ми не побачимо, однак коли це відбудеться можна буде констатувати важливий етап розвитку АРМ менеджера. Аутсорсинг штучного інтелекту стане в майбутньому інноваційним та перспективним напрямом удосконалення автоматизації виконання функцій менеджера. Такий аутсорсинг слід розглядати як поглиблення функціональної спеціалізації, оскільки менеджер має бути спеціалістом в предметній області. Якщо робота з універсальним та спеціальним програмним забезпеченням багатьом працівникам є доступною в силу їх компетенцій, то створення веб-порталів, штучного інтелекту, чат-ботів – робота для професіоналів ІТ-сфери. Зростання рівня складності елементів автоматизації роботи менеджерів буде тільки поглиблювати причини та збільшувати можливості для відповідного аутсорсингу.

Висновки. В автоматизації праці менеджера та формуванні його АРМ відбулися суттєві еволюційні кроки, які зумовлюють зміну концепції робочого місця менеджера та надають можливості аутсорсингу окремих елементів автоматизації.

Уточнено особливості та кроки (рівні) еволюції засобів автоматизації функцій менеджерів та поглиблення диференціації вартості цих засобів, що зумовлює можливості використання аутсорсингу найбільш коштовних та інноваційних з них.

Еволюція засобів автоматизації роботи менеджерів зумовлює поступове зростання інтенсивності вживання поняття: «автоматизація процесів» або «автоматизація виконання функцій» замість «автоматизації робочих місць». Робоче місце менеджера як явище має умовний характер.

Аутсорсинг штучного інтелекту визначено як перспективний інноваційний напрям удосконалення автоматизації виконання функцій менеджера. Зростання рівня складності елементів автоматизації роботи менеджерів поглиблює причини та збільшує можливості для відповідного аутсорсингу.

Визначено втрату актуальності стаціонарності робочого місця менеджера, однак одночасно і необхідність стабільності місця розміщення веб-порталу організації, тобто його хостингу.

Література

1. Аутсорсинг: [матеріал Вікіпедії] / [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%83%D1%82%D1%81%D0%BE%D1%80%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%B3> (Accessed 30 September 2021)
2. Бенько М.М. Інформаційні системи і технології в бухгалтерському обліку : монографія. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 336 с.
3. Лебедева О.А. Філософія майбутнього автоматизованого робочого місця менеджера. Економічні студії. 2018. 3(21). С. 19 – 22.
4. Мельничук О.І. Управлінська праця та удосконалення її організації в аграрних підприємствах. Економіка ха-

рчової промисловості. 2016. Том 8, Випуск 2. С. 46 – 51.

5. Моргачов І.В. Впровадження електронного документообігу в організації: проблеми та шляхи їх вирішення / І.В.Моргачов // Бізнес Інформ. – 2018. - № 9. - С. 189 - 193.
6. Моргачов І.В. Аутсорсинг в регіональному електронному врядуванні в Україні / І.В.Моргачов, Є.А.Івченко, Д.Ю.Дрожин // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2020. - № 4. [Електронне видання]. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.4.51
7. Новак В.О. Зміст та організація управлінської праці / В.О. Новак, О.П. Баклан // Економіка управління. – 2000. - №3. – С. 42-44.
8. Осовський О. А. Особливості управлінської праці в трансформаційний період розвитку України / О. А. Осовський // Вісник ЖНАЕУ. – 2011. – № 1, т. 2. – С. 215-224.
9. Шовкун Л. В. Особливості організації праці апарату управління сільськогосподарських підприємств / Л.В. Шовкун, О.М. Савельєва // Вісник Харківського національного аграрного університету ім. В. В. Докучаєва : зб. наук. пр., Харків. – 2014. – №4. – С. 211-220.

References

1. Outsourcing, Wikipedia material: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%83%D1%82%D1%81%D0%BE%D1%80%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%B3> (Accessed 30 September 2021)
2. Benko M.M. (2010) Information systems and technologies in accounting. Kyiv National University of Trade and Economics. Kiev.
3. Lebedeva O.A. (2018). Philosophy of the future automated workplace of the manager, *Economic studies*, 3(21). pp. 19 – 22.
4. Melnichuk O.I. (2016). Management work and improvement of its organization in agricultural enterprises, *Economics of the food industry*, vol 8 (2), pp. 46 – 51.
5. Morhachov I.V. (2018). Introduction of electronic document management in the organization: problems and ways to solve them, *Busines Inform*, vol. 9. pp. 189 - 193.
6. Morhachov I.V., Ivchenko Ie.A. and Drozhzhyn D. (2020). Outsourcing in Regional Electronic Governance in Ukraine, *Public administration: improvement and development*, vol. 4. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.4.51
7. Novak V.O. and Baklan O.P. (2000). Content and organization of management work, *Economics of Management*, vol. 3. pp. 42-44.
8. Osovskiy O. A. (2011). Features of managerial work in the transformational period of Ukraine's development, *Bulletin of Zhytomyr National Agroecological University*, vol. 1 (2). pp. 215-224.
9. Shovkun L.V. and Saveleva O.M. (2014). Features of the organization of work of the management staff of agricultural enterprises, *The Bulletin of the Kharkiv National Agricultural University of V. V. Dokuchaeva*, vol. 4. pp. 211-220.

Morhachov I.V., Hlishych D. Evolution in manager's workplace automation: prospective areas of outsourcing

Workplace automation (WA) of the manager was and is a well-known means of improving the efficiency of the business entity, so it was carried out in each organization to the extent of financial capabilities. Features of evolution of means of automation of work of managers and perspective directions

and possibilities of outsourcing in these processes are specified. The purpose of the work is to clarify the features of the evolution of automation tools for managers and promising areas and opportunities for outsourcing in these processes. It is determined that the evolution of appropriate automation tools due to technological progress opens up new management opportunities. Such significant evolutionary steps lead to a change in the concept of the manager's workplace, which involves increasing the use of the concept: "process automation" or "automation of functions" instead of "workplace automation", and the manager's workplace becomes conditional and loses stationarity. Features and steps (levels) of evolution of means of automation of performance of functions of managers and deepening of differentiation of cost of these means are specified, that causes possibilities of use of outsourcing of the most expensive and innovative of them. Outsourcing of artificial intelligence is defined as a promising innovative direction of improving the automation of managerial functions. The increasing level of complexity of the elements of automation of managers deepens the reasons and increases the opportunities for appropriate outsourcing. Significant evolutionary steps have taken place in the automation of the manager's work and the formation of his workstation, which cause a change in the concept of the manager's workplace and provide opportunities

for outsourcing of individual elements of automation. Features and steps (levels) of evolution of means of automation of functions of managers and deepening of differentiation of cost of these means that causes possibilities of use of outsourcing of the most expensive and innovative of them are specified. The loss of relevance of the stationary workplace of the manager is determined, but at the same time the need for stability of the location of the web portal of the organization, ie its hosting.

Keywords: automation of the manager's workplace, outsourcing, means of automation of work of managers, automation of performance of functions.

Моргачов Ілля Вікторович – професор кафедри публічного управління, менеджменту та маркетингу СХУ ім. В. Даля, д.е.н., доцент, м. Сєверодонецьк.

Глішнич Данійл – студент групи MAO-21дм СХУ ім. В. Даля, м. Сєверодонецьк.

Стаття подана 30.10.2021.