

**РОЗРОБКА ДОКУМЕНТОВАНИХ ПРОЦЕДУР КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
НА ПРИКЛАДІ ОРГАНІЗАЦІЇ «ДЕВІКО СОЛЮШН»**

Григор'єва Г. М.

Науковий керівник: Зборовська Т. В.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

grigoryeva13anna08@gmail.com

Вступ. Будь який процес управління – це, перш за все, інформаційний процес, який передбачає виконання функцій по збору, передачі, обробці, аналізу інформації та прийняття відповідних управлінських рішень. На сучасному підприємстві з допомогою комп'ютера здійснюється збирання, накопичення та обробка даних. Впровадження інформаційних технологій створює підґрунтя для розвитку нової культури праці і одночасно призводить до стратегічної переорієнтації підприємства. Управління інформаційними потоками для підприємства є одним з ключових елементів та проводиться за допомогою різного програмного забезпечення.

Розроблення програмного забезпечення, зокрема аутсорсингове розроблення, ґрунтується на віддаленій роботі та залученні фахівців у територіально розподілені команди для роботи над проектами. Одним із ключових моментів організації процесу з розробки необхідного програмного забезпечення для підприємства, яка виконується в ІТ-компаніях є наявність ефективного обміну інформацією між учасниками команди розробників. Без належного обміну інформацією неможливо успішно завершити проект. В науковій літературі процес обміну інформацією називають також комунікативним процесом.

Мета дослідження. Тому метою нашого дослідження став аналіз комунікаційної діяльності в сфері ІТ при створенні програмного забезпечення на прикладі діяльності компанії «Девіко Солюшн».

Матеріали та методи. Для досягнення поставленої мети нами було проведено аналіз діяльності щодо комунікації між відділами, працівниками компанії «Девіко Солюшн», яка здійснює аутсорсингове розроблення програмного забезпечення та документацію її системи управління якістю.

Результати дослідження. Виходячи з наших досліджень джерел інформації, такі компанії повинні будувати свою роботу на основі вимог стандартів ISO 9001:2015 «Системи управління якістю» та ISO серії 20000 Information technology – Service management. Code of Practice», що є прикладами для орієнтування на розробку документованих процедур та інших засобів комунікаційної діяльності в організації.

Система комунікаційної взаємодії ІТ-компанії повинна забезпечувати виконання таких завдань:

- організація комунікації в процесах управління командою;
- підтримка спільної роботи;
- підтримка колективної роботи під час розроблення програмного забезпечення;
- сприяння формуванню та розвитку корпоративної культури.

Під час здійснення комунікацій між учасниками проектних команд виникає багато різних непередбачуваних ситуацій, викликів та загроз, які потребують реакції з боку керівників проекту та керівників команд. Для правильного реагування на виклики, які

виникають під час комунікацій, необхідно сформувати в ІТ-компанії систему комунікаційної діяльності, яка б сприяла ефективній організації розроблення програмного забезпечення.

Для розробки процедури комунікаційної діяльності необхідно чітко охарактеризувати шляхи переходу інформації між розробниками програмного забезпечення в середині компанії та замовниками послуги, встановити шляхи доступу до конфіденційної інформації та перевірити безперервність інформаційного потоку.

Ключовим елементом організації комунікацій у команді розробників програмного забезпечення є визначення того, хто з ким взаємодіятиме і кому яка інформація буде передаватися. В ході досліджень ми визначили комунікаційні потоки та згрупували їх відповідно до факторів:

- часові рамки взаємодії членів проектної групи;
- персоналізації виконання завдань;
- форми передачі інформації.

В ході виконаної роботи, нами була розроблена методика, яка містить покрокові інструкції з комунікаційної діяльності. На основі особистих досліджень та роботи з установленними стандартами і вимогами була переглянута існуюча процедура комунікаційної діяльності у компанії «Девіко Солюшн» відповідно до процесної моделі управління з розподіленням повноважень для відкриття, контролю виконання робіт та зміни інформації в процесі створення програмного забезпечення.

Висновки. Організація системи комунікації працівників із залученням можливих засобів їх взаємодії, є важливою умовою для формування єдиної системи зв'язку для розв'язання поставлених задач та цілей ІТ-компанії, а також механізму й інструментів забезпечення сумісної роботи членів проектних команд у компанії «Девіко Солюшн». Нами визначено шляхи поліпшення та створено інструкції з передачі інформації відповідно до системи управління якістю у компанії.

МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТНИМ ПОТЕНЦІАЛОМ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Гур'єв Р. С.

Науковий керівник: Гладкова О. В.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна
greenviper999@gmail.com

Вступ. На сьогоднішній день, коли розвиток будь-якої сфери економіки та її суб'єктів господарювання відбувається з високим ступенем динамічності, відбувається і посилення конкуренції між підприємствами, внаслідок чого питання ефективного управління потенціалом конкурентоспроможності підприємства набуває ще більшого значення. Окрім того, глобалізація світової економіки та кризові явища в економіці набули перманентного характеру та обумовлені природними протиріччями економічних інтересів суб'єктів фармацевтичного ринку, що формують ринкове середовище функціонування фармацевтичних підприємств (ФП). За таких умов стійкість положення ФП в конкурентному середовищі стала визначатися не стільки наявністю й ефективністю використання доступних для нього ресурсів,