

СЕКЦІЯ 3 ПІДПРИЄМНИЦТВО, МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ

УДК 005.57:621.39

Бабак І.М.
*кандидат соціологічних наук, доцент кафедри управління і підприємництва,
ОКВНЗ «Інститут підприємництва «Стратегія»*

ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТОКІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ FORMATION OF INFORMATION FLOWS IN THE ORGANIZATION

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуті існуючі інформаційні засоби підприємств, освітлені об'єктивні та суб'єктивні передумови їх функціонування, обґрунтовані подальші напрями розвитку інформаційного забезпечення підприємств, проаналізовані основні функції та три площини управління організацією, згідно з якими розподіляються більшість завдань, функцій і задач управління, а саме: лінійні (ділянка-цех-підприємство-об'єднання-галузь); ресурсні (фінансові, трудові, матеріальні ресурси); функціональні (планування, облік, матеріально-технічне забезпечення).

Ключові слова: аналіз, інформація, діяльність підприємства, технології, системи.

АННОТАЦІЯ

В статье рассмотрены существующие информационные средства предприятий, освещены объективные и субъективные предпосылки их функционирования, обоснованы дальнейшие направления развития информационного обеспечения предприятий, проанализированы основные функции и три плоскости управления организацией, согласно которым распределяются большинство задач, функций и задач управления, а именно: линейные (участок-цех-предприятие-объединение-отрасль); ресурсные (финансовые, трудовые, материальные ресурсы); функциональные (планирование, учет, материально-техническое обеспечение).

Ключевые слова: анализ, информация, деятельность предприятия, технологии, системы.

ANNOTATION

The article describes the existing information assets of enterprises, highlighted the objective and subjective conditions of their functioning are reasonable future direction of enterprise information management, analyzed the basic functions and three planes of organization management, whereby shared many tasks, functions and tasks of management, namely: linear (plot-shop-Business-union-industry) resource (financial, human and material resources), functional (planning, accounting, logistics).

Key words: analysis, information, activities of the company, technology, systems.

Актуальність теми. Діяльність підприємств і організацій у складних умовах динамічної ринкової економіки та жорсткої конкуренції потребує зниження вартості бізнес-процесів, удосконалення внутрішніх виробничих процесів, розширення діапазону послуг і товарів, скорочення надлишкових робіт всередині організації. У сучасних умовах світового соціально-економічного розвитку особливо важливою областю стало інформаційне забезпечення процесу управління, що складається в зборі та обробці інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Перед керуючим органом звичайно ставляться задачі одержання інформації, її обробки, а також генерування та передачі нової похідної інформації у вигляді керуючих впливів. Такі впливи здійснюються в оперативному та стратегічному аспектах і ґрунтуються на раніше отриманих даних, від вірогідності і повноти яких багато в чому залежить успішне рішення багатьох завдань управління.

Постановка завдання дослідження. Інформаційне забезпечення менеджменту грає дуже важливу роль.

Секретом успіху нашого суспільства є вміння чітко орієнтуватися у величезному масиві інформації й вміння ефективно скористатися цією інформацією. Від цього залежить не тільки доля конкретної особистості, а всієї організації. Будь-які прийняті рішення вимагають обробки великих масивів інформації, компетентність керівника залежить не стільки від минулого досвіду, скільки від володіння достатньою кількістю інформації про швидко мінливу ситуацію й уміння нею скористатися.

Мета аналізу інформаційних потоків в організації – виявлення місць дублювання надлишку й недолику інформації, причин її збоїв і затримок.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інформація на сучасному етапі розвитку суспільства відіграє вирішальну роль в організації процесу управління на підприємстві. Це пов'язано як із розвитком нових інформаційних технологій, так і зі змінами в технології управління. Існує багато наукових досліджень управлінського впливу на ефективність інформаційного забезпечення підприємств у сучасних умовах. У тому числі присвячено багато робіт вітчизняних та зарубіжних вчених, зокрема Ф. Ф. Бутинця, Д. П. Доманчука, М. І. Ковальчука, Н. А. Хруща, М. Г. Чумаченка та інших [1; 2]. Однак застосування новітніх засобів у організації комунікаційного процесу на підприємстві ставлять нові питання, які досі ще не повністю вивчені.

Викладення основного матеріалу дослідження. Інформацію сьогодні можна вважати специфічним товаром, основна специфіка якого полягає в його спроможності, переміщуватися до споживача, одночасно залишаючись у виробника, і не руйнуватися, а іноді і не перетворюватися в процесі споживання, подібно матеріальним товарам.

Звичайно, будь-яка підприємницька діяльність має на меті отримання прибутку. Але практика сучасних підприємств показує, що організація просування товарів на ринок до безпосередніх споживачів передусім орієнтується на не монетарні результати: підприємства за допомогою інформації (комунікації) домагаються чіткого виокремлення власних товарів з поміж тих, що пропонуються на ринку; бажаних змін іміджу підприємства; інформування споживачів про нові товари або зміну цінової політики; збільшення зацікавленості, яка приводить людину до магазину, хоча й без наміру купити товар; вплив на психологію людей у певному напрямку тощо.

В умовах сьогодення розвитку нових інформаційних технологій успішна діяльність будь-якого підприємства багато в чому залежить від уміння, досвіду керівників при управлінні комунікаційними процесами. Тому, хоч комунікаційний процес часто може тривати кілька секунд, аналіз його етапів дозволяє показати де, у яких точках виникають проблеми інформаційного обміну при веденні господарської діяльнос-

ті в сучасних ринкових умовах. Інформаційна робота – це заходи, які проводяться підприємства для інформаційно-аналітичного забезпечення, а саме – процедура збирання і зберігання інформації [9, с. 145].

Кожна функція управління охоплює планування, організацію, координацію, контроль та мотивацію. Апарат управління організацією в сучасних умовах повинен задовольняти ряд наступних вимог: бути економічним, тобто виконувати покладені на нього функції з мінімально можливими затратами праці і матеріалів; працювати оперативно, тобто своєчасно виконувати покладені на нього функції; працювати надійно, тобто достовірно відображати фактичний стан виробництва і рішення, що приймаються; працювати оптимально, тобто знаходити найкраще рішення технічних, економічних, організаційних, соціальних та інших питань шляхом багатоваріантних розрахунків і вибору найвигіднішого варіанту.

Система управління вирішує складні задачі визначення стратегічних, оперативних і тактичних планів, програми дій на різні періоди, зокрема, узгодження потоків сировини, випуску продукції, комплектуючих виробів, інших ресурсів (в тому числі кадрових), взаємодії з споживачами, постачальниками та вищестоячими організаціями. Співвідношення між плануванням і управлінням є складним і різноманітним. Інтуїтивно зрозуміло, що ідеальна (яка усе передбачає) система планування може зробити достатнім програмне управління і відмовитися від оперативного управління. Навпаки, система оперативного управління вимушена своїм функціонуванням компенсувати недоліки планування, які проявляються, як несприятливі відхилення (наприклад, неправильне планування забезпеченості виробничої програми ресурсами), а оперативне управління повинне враховувати ці відхилення. Крім того, система управління здійснює контрольні функції, спостерігаючи за функціонуванням об'єкту управління, і приймає заходи у випадку відхилення від намічених програм і технологій, виявляє недоліки і несприятливі збурення. Для управління економічними об'єктами вимагається підготовлена систематизована інформація. З подальшим розвитком суспільства неминуче відбувається ускладнення процесів управління організацією, яке стимулює розвиток інформаційних систем. Потреба в управлінні виникає для координації дій трудового колективу, що об'єднується для досягнення локальних та глобальних цілей. Існують три основні площини управління, згідно з якими розподіляються більшість завдань, функцій і задач управління, а саме:

- лінійні (ділянка-цех-підприємство-об'єднання-галузь);
- ресурсні (фінансові, трудові, матеріальні ресурси);
- функціональні (планування, облік, матеріально-технічне забезпечення тощо) [4].

Зрозуміло, що така координація відбувається на достатньо складному кількісному аналізі деяких моделей функціонування організації, так навіть продуктивність праці всієї організації не є результатом простого складання показників функціонування її підрозділів. Результати роботи організації, її якість, залежать від ефективності управління, а останнє від рішень, що приймаються. Раціональна система управління організацією повинна забезпечувати: фінансової рівноваги; отримання стабільного чи максимального прибутку; пошук та вибір стратегічних напрямків діяльності організації для її конкурентноспроможного існування на протязі довгого часу; здатність до виживання і рентабельність в умовах ринку; забезпечення стійкості функціонування об'єкту управління; вихід на зовнішні ринки.

Очевидно, що управління будь-якою організацією – складний динамічний процес. В такому об'єкті

управління динамічно змінюються параметри і характеристики, які описують стан керуваної системи. Відбувається безперервна заміна одного стану об'єкту управління іншим. Тому для успішного управління процесами в організаціях необхідно оперативно враховувати ці зміни, навчитися прогнозувати їх розвиток, а значить в міру можливостей керувати ними. Тому напрацювання управлінських рішень в кінцевому підсумку – це безперервний процес обробки інформації. Оптимальність рішень забезпечується тільки шляхом порівняння їх варіантів, а якість рішень залежить від повноти множини альтернатив, що розглядаються. Виробництво-маркетинг-збут – все це ланки одного ланцюга, які можуть мати різні альтернативи рішення. Пов'язує їх разом обмін інформацією, при чому найтісніше по горизонтальних зв'язках. У разі відсутності цього зв'язку впровадження інформаційної системи менеджменту виявиться малоєфективним і мало позначиться на загальному зростанні продуктивності праці всієї організації та на зменшенні собівартості продукції.

Якість управління визначають такі фактори: правильний вибір мети і шляхів її досягнення; раціональний розподіл завдань між підсистемами об'єкту управління; повне і своєчасне інформаційне забезпечення управлінських рішень; своєчасне і повне вирішення задач обліку, звітності, оплати праці.

Це обумовлює фундаментальну перебудову структури, інформаційних потоків і управлінських технологій в напрямку її оптимізації і підвищення рівня і масштабу автоматизації. Зростання продуктивності праці і зниження собівартості забезпечується не тільки обсягами капіталовкладень в розвиток інформаційної системи менеджменту, але і її структурою. Капіталовкладення потрібні не лише для технічного та програмного забезпечення, але й для перепідготовки кадрів, удосконалення організації управління. Етапи аналізу інформаційних потоків. Перед початком проектування інформаційної системи менеджменту потрібно сформулювати етапи формування інформаційного процесу, який полягає в проведенні наступних заходів: Встановлення потреби в інформації. Потреби в інформації випливають з необхідності вирішення проблем прийняття рішення. Точнішому плануванню і пов'язаному з ним кращому рішенню (яке відображається у вигляді більших прибутків) протистоять витрати на придбання інформації, тому що керівництво повинно використовувати для виявлення потреб в інформації різні персональні та речові засоби (наприклад, витрати на отримання інформації, витрати на утримання персоналу, витрати на утримання приміщень для архівів, телефонні витрати та інші) [9]. З позиції виникнення витрат будь-яке дослідження стає економічною проблемою. Щоб вирішити цю проблему потрібно визначити теоретично, яку точність планування завдяки додатковій інформації можна досягти при умові, що додаткові прибутки, отримані внаслідок покращення планування (граничний доход планування), були більшими, ніж додаткові витрати на отримання інформації (граничні витрати планування). Але, як і попереднє чи проведене заднім числом з'ясування граничних витрат ускладнене, а визначення граничних прибутків неможливе, тому на практиці не можна визначити оптимальну потребу в інформації умовною нерівністю: граничні витрати не перевищують граничний доход. При визначенні оптимальних обсягів інформації органи планування повинні поступово збирати інформацію, покращувати інформаційну базу від одного етапу до іншого. Кінцеве рішення відносно інформації отримують на основі нагромаджених евристичних знань у вигляді досвіду та інтуїції. Отримання та ввід інформації. Отримання інформації може опиратися на внутрішньоорганізаційні джерела

інформації (наприклад, облік звітності, інформація отримана від співробітників), або ж на позаорганізаційні джерела інформації (наприклад, офіційна статистика, консультанти консультанти організації). Вибір між внутрішніми та зовнішніми джерелами інформації є не тільки питаннями витрат, так, як певні дані можна отримати лише з певних джерел. Поряд з цим потрібно розрізняти персональні (наприклад, співробітники) і об'єктивні (наприклад, статистичні дані) джерела інформації. Під час отримання інформації потрібно звернути увагу на те, щоб інформація була своєчасною і точною. Інформація, якою не володіють на момент прийняття рішення, нічого не варта. Інформацію, яку отримано задовго до прийняття рішення, може тим часом застаріти і тому повинна поповнюватися новими даними, що пов'язано з додатковими витратами. Крім того інформація може бути і неточною. Ця небезпека особливо велика при звертанні до персональних джерел інформації. Джерелом помилок під час передачі інформації можуть бути помилки, які допускаються людьми через безвідповідальність, а деколи і навмисно. Спокуса свідомої фальсифікації інформації особливо велика у випадку, коли власні інтереси особи, що займає посаду в організації, відхиляється від інтересів організації. Нагромадження інформації. У випадку мінімізації витрат на інформацію рано чи пізно приходять до проблеми нагромадження інформації. Все це пояснюється громіздкістю початкових даних, які поступають від першоджерел. Якщо на момент поступлення інформації не існує актуальної потреби в прийнятті рішення, тоді цілком не обов'язково затримувати цю інформацію. Якщо ж пізніше виникне ситуація, коли необхідно буде звернутися до старих даних, у такому випадку слід шукати дану інформацію серед первинного статистичного збору. Якщо ж відомості нагромаджуються до моменту їх поступлення, тоді їх потрібно копіювати до факту прийняття рішення і для отримання інформації актуалізувати і обробити. Таке звертання деколи називають вторинним статистичним методом. Шляхом нагромадження інформації згладжуються відмінності в часі між отриманням інформації та її використанням – тому нагромадження інформації можна трактувати, як тимчасову трансформацію даних. Обробка інформації. Дуже часто інформація потрібна не в тій формі, в якій вона була зібрана. У цьому випадку потрібно обробити цілий ряд окремих відомостей для того щоб сформулювати її у зручному для використання вигляді. Передача інформації. Отримання і обробка інформації коштують дорого. В процесі передачі інформації необхідно взяти організаційні заходи для оптимізації внутрішніх потоків інформації., як правило, інформація поступає не в ті відділи, яким вона вимагається для обґрунтування прийняття рішення. Задачею телекомунікаційних систем є безвідмовна та вчасна передача точної інформації з меншими затратами іншим службам, тобто проходить локальна трансформація інформації.

Висновки. Таким чином, важливим чинником успішної діяльності організації стає інформаційна система менеджменту, яка б взяла на себе інформаційну підтримку процесів управління. Інформаційну систему менеджменту розглядають як складову частину

системи управління, яка включає збір, аналіз і обробку існуючої чи створення нової інформації з можливим використанням найсучасніших досягнень в галузі інформаційних технологій. Основні завдання інформаційної системи менеджменту. Основними задачами інформаційної системи менеджменту є: відображення на інформаційній моделі об'єкта управління і його функціонування. З цією метою необхідно здійснювати збирання і обробку інформації про об'єкт, нормативно-довідкову інформацію; організація раціонального внутрішнього і зовнішнього документообігу; підвищення якості управління: повне і своєчасне інформаційне забезпечення, підготовка рішень, вирішення управлінських задач, зберігання проміжної і вихідної інформації; підвищення продуктивності праці осіб, які приймають рішення, та інших працівників управлінського апарату, звільнення їх від завантаження рутинною роботою; вдосконалення методів і засобів управління, розв'язок нових управлінських задач, особливо задач оптимізації, ускладнення алгоритмів оптимізації, ускладнення алгоритмів прийняття рішень, вибіркоче інформаційне забезпечення керівників; стабілізація чисельності управлінського персоналу при зростанні якості управління; виконання ролі первинної інформаційної ланки і джерела інформації, доступної для машинної обробки.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Биков В. Інформаційні мережі відкритого навчального середовища [Текст] / В. Биков, В. Олійник // Післядипломна освіта в Україні. – 2008. – № 1. – С. 54–63.
2. Войтко С. В. Менеджмент у телекомунікаціях : навч. посіб. / С. В. Войтко, К. П. Ангелос ; за наук. ред. В. Г. Герасимчука. – К. : Знання, 2007. – 295 с.
3. Іванова В. В. Роль інформаційної стратегії в діяльності підприємств АПК [Текст] / В. В. Іванова // Економіка АПК. – 2007. – № 1. – С. 72–76.
4. Кириї В. В. Організаційно-економічне забезпечення управління інформаційними потоками : дис. канд. екон. наук : 08.06.01 / Харківський національний ун-т радіоелектроніки. – Х., 2004. – 219 с.
5. Кириї В. В. Особенности информационных систем в энергостроительстве // Радиотехника, электротехника и энергетика. Восьмая Междунар. науч.-техн. конф. студентов и аспирантов : Тез. докл. В 3-х т. – М. : Изд-во МЭИ, 2002. – Т. 3. – С. 97.
6. Кириї В. В. Информация как экономический ресурс: ее виды, роль в менеджменте // Технічний прогрес та ефективність виробництва: Вісник Харківського державного політехнічного університету. Збірка наукових праць. Випуск 128 : Харків, ХДПУ. – 2000. – С. 146–151.
7. Комова М. В. Документознавство. Навчальний посібник // Національний університет «Львівська політехніка», Інститут гуманітарних і соціальних наук. – Львів-Київ : «Тріада плюс», «Алерта», 2007. – 296 с.
8. Корнейчук Б. В. Информационная экономика / Б. В. Корнейчук. – СПб. : Питер, 2006. – 400 с.
9. Литвак Б. Г. Разработка управленческого решения: учебник [Текст] / Б. Г. Литвак / – 6-е изд, испр. и доп. – М. : Дело, 2006. – 296 с.
10. Мезенцева С. А. Оцінка ефективності функціонування інформаційно-комунікаційної системи підприємства / С. А. Мезенцева // Торгівля і ринок України : темат. зб. наук. пр. – 2007. – Вип. 24. – С. 75–80.
11. Петрова Ю. Информационные технологии [Текст] / Ю. Петрова / Эксперт. – 2008. – № 39. – С. 34–37.