

УДК 658 : 004.9

Савченко О. Р.,*кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту Рівненського державного гуманітарного університету*

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЇ

У статті розкрито зміст інформаційного забезпечення системи менеджменту організації, розроблено його факторну модель, яка відображає структуру чинників системи менеджменту організації, що визначають якість її функціонування.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, система менеджменту, організація, зовнішнє середовище, структура, інформація, управління, чинники.

В статье раскрыто содержание информационного обеспечения системы менеджмента организации, разработано факторную модель, которая отображает структуру факторов системы менеджмента организации, которые определяют качество ее функционирования.

Ключевые слова: информационное обеспечение, система менеджмента, организация, внешняя среда, структура, информация, управление, факторы.

Maintenance of the informative providing of the system of management of organization is exposed in the article, he is worked out a factor model, that represents the structure of factors of the management system organizations that determine quality of her functioning.

Keywords: informative providing, management system, organization, environment, structure, information, management, factors.

Постановка проблеми. В умовах змінного та невизначеного середовища ефективного функціонування будь-якого підприємства безпосередньо пов'язане з прийняттям та виконанням креативних управлінських рішень, основним ресурсом яких є якісна аналітична інформація. Усвідомлюючи цей факт, суб'єкти підприємницької діяльності сьогодні особливу увагу зосереджують на засобах інформатизації. Так, статистичне спостереження за діяльністю підприємств сфери послуг показало, що у 2010 році послуг у сфері інформатизації було надано в розмірі 629,6 млн грн, тоді як у 2009 році – 378,0 млн грн, а в 2002 році – 80,7 млн грн, що менше від першого на 87% [13, с. 298]. Крім того, зросли також масштаби придбання вітчизняними організаціями машин, обладнання та програмного забезпечення, яких у 2010 році було закуплено на суму 5051,7 млн.грн., що більше від попереднього року на 77,0 млн грн та від 2000 року – на 3977,2 млн грн [13, с. 324]. Поряд з цим, варто зважити на той факт, що у 2008 році масштаби таких закупок були більшими від 2010 року і становили 7664,8 млн грн. На нашу думку, така динаміка спаду може визначатися декількома чинниками, серед яких: 1) відбулася певна насиченість організацій даними продуктами; 2) зменшилася купівельна спроможність організацій через погіршення їх фінансового стану; 3) набули більшого масштабу можливості закупок нелегального продукту, що не відображається у статистичних базах країни, та ін. Обґрунтовуючи дані показники, зазначимо, що хоча протягом останніх років масштаби інформатизації сучасних організацій зросли, все ж існують суттєві проблеми її якісного аспекту.

Якщо розглядати зміст інформаційно-аналітичного забезпечення системи менеджменту організації, то під ним ми розуміємо основні етапи збирання, оброблення, систематизації управлінської інформації за базами даних, її уніфікацію та донесення до об'єктів опрацювання керуючої і керованої підсистем.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Погоджуючись з підходами І.А. Бланка [3] та А.О. Яремко [17], визначимо інформаційне забезпечення системи менеджменту як процес перманентного і цілеспрямованого пошуку та відбору відповідних інформаційних даних, що слугують базою планування, аналізу, оцінки та контролю, організації підготовки і реалізації ефективних управлінських рішень за всіма напрямками діяльності господарюючого суб'єкта.

Мета і завдання дослідження. Сьогодні напрацьована велика кількість теоретичних положень щодо організації інформаційного забезпечення взагалі та інформаційного забезпечення аналізу зокрема [1-2; 4-6; 14]. Поряд з цим недостатньою мірою розкрито методичні підходи з інформаційного забезпечення системи менеджменту організації як такої. У зв'язку з цим вважаємо за необхідне підготовку й надання рекомендацій стосовно формування інформаційного забезпечення системи менеджменту підприємства з погляду структурного підходу.

Мета і завдання дослідження. Метою статті є формування факторної моделі інформаційного забезпечення системи менеджменту організації.

Виклад основного матеріалу. Розглядаючи визначену проблематику, спершу варто зазначити, що за дослідженнями сутнісного аналізу системи менеджменту [12, с. 221–226] ми дійшли висновку, що це є впо-

рядкована структура організації, у якій чітко проглядається тісний зв'язок між її елементами, їх взаємодія, цілісність та емерджентність, що забезпечують адаптаційну спроможність організації до умов ринкового функціонування та досягнення кінцевого результату.

Здійснення загальної мети або набору цілей у першу чергу досягається за допомогою процесу управління, що передбачає узгоджені дії відповідних рівнів наявних підсистем організації. Як відомо, для координації дій має бути спеціальний орган, що реалізує функцію управління. Тому в будь-якій організації виділяють керуючу та керовану частини (підсистеми) [9, с. 161; 10, с. 63; 11, с. 14; 15, с. 15; 16, с. 23]. Керуюча підсистема, або адміністративно-управлінський апарат – це частина соціальної складової організації, яка впливає на інші складові шляхом реалізації функції управління. Кінцевим продуктом керуючої підсистеми є інформація, що забезпечує процес взаємодії між суб'єктом і об'єктом управління. Поток інформації являють собою керуючі впливи і повідомлення щодо стану керованого об'єкта. Перетворення та використання потоків інформації між усіма функціональними підсистемами формують процес інформаційного забезпечення системи менеджменту. Цей процес може вважатися ефективним, якщо застосовується інформація за такими критеріями: своєчасна, повна, достовірна, зрозуміла, зіставлена, ефективна та адекватна. Отримання інформації таких критеріїв визначається значною кількістю чинників як внутрішнього, так і зовнішнього середовища організації. Варто вказати на той факт, що інформація – це ресурс, яким користується не лише соціальна підсистема (власники, управлінський та керований персонал) системи менеджменту, але й широке коло зовнішніх користувачів, які є зацікавленими сторонами щодо діяльності цієї організації. Відповідно чим більш якісною буде інформація про неї, тим кращими будуть її ділові відносини, репутація на ринку, фінансово-господарські результати, конкурентоспроможність тощо. Зважаючи на останнє, актуальним є розгляд спрощеної факторної моделі інформаційного забезпечення системи менеджменту організації (рис. 1).

Враховуючи наукові розробки таких провідних науковців у сфері менеджменту, як: О. Є. Кузьмін [8, с. 72], Г. В. Осовська [11, с. 13], Ф. І. Хміль [15, с. 16] та ін. щодо визначення змісту структури системи менеджменту організації, які визначають її як систему, в якій відбуваються процеси між керуючою та керованою підсистемами, які починаються з входу та мають певний результат, що є її виходом, подана модель також міститиме зазначені елементи.

Так, на вході системи, поряд з іншими вхідними ресурсами, надходить інформація, яка отримується з різних інформаційних джерел, усередині системи управління визначено місце інформаційної підсистеми в складі інших її підсистем, на виході знаходяться продукти та послуги, які разом з інформацією про їх виробника надходять на ринок спеціалізації цієї організації. Також на функціонування системи менеджменту впливають різні чинники зовнішнього оточення, які зазвичай поділяють на чинники прямого та опосередкованого впливу. Поданий перелік останніх не є вичерпним, але лише таким, що близько вказує на ймовірність існування останніх.

Серед внутрішніх чинників, що визначають якість інформаційної підсистеми, виділено затрати часу та фінансових ресурсів, освітній та професійний рівень кадрового складу, рівень технічного озброєння, наявність джерел надходження інформації, її обробка, систематизація та передання до пункту її подальшої обробки.

Зважаючи на сучасний розвиток інформаційних технологій та програмних продуктів, для забезпечення якісної роботи інформаційної бізнес-системи організації, тобто отримання нею якісної управлінсько-економічної інформації, варто користуватися системами нового класу в управлінні підприємством, а саме: управління взаєминами з клієнтами (Customer Relationship Management – CRM) (на виході системи менеджменту) й управління взаєминами з партнерами (Partner Relationship Management – PRM) (на вході). Основною метою роботи цих систем є отримання найбільш повної та достовірної інформації про покупця для його найкращого обслуговування й систематизація інформації про партнера.

Функціональні можливості CRM та PRM-систем:

- управління контактами (інформація про клієнта або партнера, історія контактів);
- управління діяльністю (календар, діловий щоденник);
- управління зв'язком (передання інформації, її збереження тощо);
- прогнозування (перспективи продажу, прогноз, маркетинг);
- управління чинниками залучення клієнтів і партнерів;
- управління документацією, розробка, впровадження стандартів, звітів, інформаційно-рекламних матеріалів;
- аналіз продажів, надання аналітичних даних щодо них;
- конфігурація продукту, зберігання інформації про альтернативні варіанти продуктів та їх цінові характеристики [7, с. 45–46].

Сьогодні існує велика кількість багатофункціональних програмних продуктів, які дозволяють забезпечити управлінський процес організації повною, корисною, якісною, точною, достовірною, своєчасною, оперативною та доступною інформацією.

Висновки. Підсумовуючи вищеподане, варто зазначити, що головний принцип інформаційного забезпечення системи менеджменту полягає в забезпеченні всіх ланок і рівнів управління своєчасною та вичерпною інформацією, як вихідною базою для подальшого її втілення в реалізацію необхідних управлінських рішень господарських процесів. Важливим критерієм якісного інформаційного забезпечення має бути оперативність роботи підсистем у полі отримання, обробки інформації та обміну нею, їх злагоджена співпраця, відсутність дублюючих процесів, а також можливості витоку комерційної інформації в зовнішнє коло відносин. Отже, вищезазначене покладено в основу формування концепції інформаційного забезпечення системи менеджменту організації, що є органічним елементом загальної інформаційної системи підприємства.

Важливим критерієм оцінки якості функціонування системи менеджменту, в тому числі й інформаційного забезпечення, є визначення рівня її ефективності, що є завданнями подальшого вивчення та дослідження.

Література:

1. Анфилатов В. С. Системный анализ в управлении: учеб. пособие / Анфилатов В. С., Емельянов А. А., Кукушкин А. А. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 368 с.
2. Бажин И. И. Информационные системы менеджмента / И. И. Бажин. – М. : ГУ-ВШЭ, 2000. – 688 с.
3. Бланк И. А. Основы финансового менеджмента. – К.: Ника-Центр, 1999. – 512 с.
4. Годин В. В. Информационное обеспечение управленческой деятельности : учебник / В. В. Годин, И. К. Корнеев. – М. : Мастерство ; Высш. шк., 2001. – 240 с.
5. Голенищев Э. П. Информационное обеспечение систем управления / Э. П. Голенищев, И. В. Клименко. – Ростов н/Д. : Феникс, 2003. – 352 с.
6. Дешин А. Н. Управленческие информационные системы : монография / А. Н. Дешин. – М. : Финансы и статистика, 1997. – 369 с.
7. Кльоба Л. Г. Використання маркетингового підходу до управління / Л. Г. Кльоба, Р. Л. Кльоба // Вісник Національного університету “Львівська політехніка”. – 2010. – № 4. – С. 45–47.
8. Кузьмін О. Є., Мельник О. Г. Основи менеджменту: Підручник – К.: Академвидав, 2003. – 414 с.
9. Монастирський Г. Л. Теорія організації : навч. посіб. / Г. Л. Монастирський. – К. : Знання, 2008. – 319 с.
10. Мошек Г. Є., Гомба Л. А., Піддубна Л. П. Менеджмент підприємства: Підруч. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002. – 317 с.
11. Осовська Г. В. Менеджмент організацій : підруч. / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – К. : Кондор, 2009. – 680 с.
12. Савченко О. Р. Порівняльна характеристика поглядів трактування сутності понять “система” та “система менеджменту” / О. Р. Савченко // Вісн. Чернів. торг.-екон. ун.-ту. Сер. “Економічні науки”. – Випуск IV (40). – Чернівці. – 2010. – С. 221–226.
13. Статистичний щорічник України за 2010 рік : стат. зб. / за ред. О. Г. Осауленка ; Держкомстат України. – К. : ТОВ “Август Трейд”, 2011. – 559 с.
14. Степанова Е. Е. Информационное обеспечение управленческой деятельности : учеб. пособие / Е. Е. Степанова, Н. В. Хмелевская. – М. : ФОРУМ; ИНФРА, 2002. – 154 с.
15. Хміль Ф. І. Основи менеджменту : підруч. / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2005. – 608 с.
16. Шморгун Л. Г. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Л. Г. Шморгун. – К. : Знання, 2010. – 452 с. – (Вища освіта ХХІ століття).
17. Яремко А. О. Полівекторність інформаційно-аналітичного забезпечення фінансово торговельних підприємств / А. О. Яремко // “Економічні науки”. – Серія “Облік і фінанси”. – Випуск 9 (33). – Ч. 3. – 2012.