

ВИНОГРАДОВА
Олена Володимирівна
evvi@mail.ru

УДК 330.53:004

КОНДРАШОВ
Олексій Андрійович
oleksii.kondrashov@gmail.com

**ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ
ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
КОНТРОЛЮ ПРОЦЕСУ ПРИЙНЯТТЯ
УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ**

**PROBLEM QUESTIONS OF THE
INFORMATIVE PROVIDING OF CONTROL
PROCESS OF ACCEPTANCE BY
ADMINISTRATIVE DECISIONS**

д.е.н., професор кафедри
менеджменту і бізнес-
моделювання, Державний
університет телекомуні-
кацій, м. Київ

аспірант заочної форми нав-
чання кафедри менеджменту
і бізнес-моделювання, Дер-
жавний університет теле-
комунікацій, м. Київ

Стаття присвячена дослідженню проблемних питань інформаційного забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень на підприємстві. В статті запропоновано авторське визначення категорії інформаційне забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень та визначені основні вимоги, критерії, принципи та методи внутрішнього контролю досліджуваного об'єкту.

Статья посвящена исследованию проблемных вопросов информационного обеспечения контроля процесса принятия управленческих решений на предприятии. В статье предложено авторское определение категории информационное обеспечение контроля процесса принятия управленческих решений и определены основные требования, критерии, принципы и методы внутреннего контроля исследуемого объекта.

The present article is sanctified to research of problem questions of the informative providing of control to process acceptance of administrative decisions on an enterprise. In the article authorial determination of category is offered informative providing of control to process of acceptance of the administrative decisions and the basic requirements, criteria, principles and methods of internal control of the investigated object, are certain.

Ключові слова: контроль, інформація, інформаційне забезпечення, управлінські рішення, система

Ключевые слова: контроль, информация, информационное обеспечение, управленческие решения, система

Keywords: control, information, informative providing, administrative decisions, system

ВСТУП

У сучасний час, відповідно до розвитку теорії цілепокладання та у рамках сучасної парадигми розвитку підприємств різних форм власності особливо актуалізуються питання підвищення якості контролю процесу прийняття управлінських рішень. Ефективність реалізації прийнятих управлінських рішень на основі отриманих даних залежить не лише від належної компетенції та досвіду керівництва в конкретних сферах діяльності, але і в умінні правильно та адекватно оцінити в реальному режимі часу динамічні умови розвитку економічних процесів [1]. При визначенні концепції організації процесу прийняття управлінських рішень як об'єкта контролю, останнє може бути здійснено якісно саме у рамках системного підходу. Інформація являє собою найважливіший організаційний ресурс [2]. Отже, у статті будуть досліджені питання інформаційного забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень. Слід відзначити складність питань, які висунуті на розгляд, адже у теперішній

час досить мало уваги приділяється саме такому складному об'єкту контролю.

Вищевикладене обґрунтовує актуальність теми дослідження та дає можливість визначити її мету.

МЕТА РОБОТИ дослідити основні проблемні питання інформаційного забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень у системі діяльності підприємства.

Для реалізації поставленої у статті мети необхідно вирішити наступні завдання: дослідити сутність інформаційного забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень; розглянути вимоги, критерії та принципи, яким повинна відповідати інформація та інформаційне забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень; визначити методи збору інформації, необхідної для здійснення контролю процесу управлінських рішень на підприємстві та виробити шляхи їх удосконалення.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологічною та інформаційною основою роботи стали наукові праці та ресурси Internet.

При проведенні дослідження використано методи структурно-логічного аналізу, порівняння та узагальнення результатів дослідження.

РЕЗУЛЬТАТИ

Термін «informatio» від латинського означає роз'яснення, повідомлення [3]. Інформація у Законі України «Про інформацію» визначається як: документованими або публічно оголошеними відомостями про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі [4]. З філософської точки зору, інформація (лат. informatio – роз'яснення, виклад) - а) деякі зведення, сукупність яких-небудь даних, знань; б) одне з основних понять кібернетики. Будь-яка інформація має свої форми подавання, які полягають у зміні величини: висоти й частоти коливань звуку, інтервалу між імпульсами та інше [5, с. 68]. Інформація – це оброблена і систематизована сукупність даних про деякі явища і процеси, що представляють інтерес для користувача цієї інформації з метою прийняття управлінських рішень [6]. Відповідно до словника С. І. Ожегова: «Забезпечення – те, чим забезпечують кого – , що-небудь» [7, с. 374].

Вищевикладене дозволяє зробити висновок: інформаційне забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень дорівнює інформаційному забезпеченню процесу пошуку, збору, переробки і надання інформації у формі, придатної для її використання при прийнятті управлінських рішень. Реалізація процесу здійснюється системно і з дотриманням певних вимог, яким повинна відповідати необхідна інформація. Яким саме – розглянемо більш детально. Досліджувані питання у зрозумілому для користувача виді розглянуті Н.М. Савченко у [7, с. 79]. Науковець акцентує увагу на особливій важливості облікової інформації та визначає основні вимоги яким вона потрібна відповідати це: якість, точність, достовірність, доречність, своєчасність (оперативність), суттєвість та головне (на цьому особливо наполягає науковець) – це адресність. Висловлюємо свою згоду з автором, адже дотримання визначених критеріїв дозволить внести своєчасні управлінські зміни до організаційної структури підприємства з нівелюванням зайвих ланок у просунуванні інформації по каналам, визначеним власником. На наш погляд даний підхід стосується не тільки облікової інформації, але і усіх її видів незалежно від джерела: зовнішня або внутрішня. Н.Г. Виговська, акцентуючи увагу у більшому ступеню на реалізацію аналітичних заходів, але у рамках контрольного процесу визначає наступні вимоги: необхідність; достатність; своєчасність, необхідність; доречність; структурованість; аналітичність [8].

Організація інформаційного забезпечення за думкою Н.Н. Лепа пов'язана з визначенням якісних характеристик, які встановлюються на основі певних критеріїв. До критеріїв якості інформації автор відносить: змістовність, сприйняття, адекватність та вартість [9]. Л.О. Сухарева та послідовники її наукової школи у галузі розвитку теорії і методологій

внутрішнього контролю (І.В. Сіменко, І.М. Дмитренко, І.А. Ангеліна, О.Б. Ретюнських та ін.) на підприємстві у [10] визначають наступні принципи, яким повинне відповідати інформаційне забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень: цілеспрямованість (орієнтація методики на підтвердженні якості управлінського рішення); системність (уявлення методики як множини взаємопов'язаних елементів системи: суб'єктів, об'єктів, процесу контролю і результатів цього процесу); комплексність (можливість реалізації методик контролю стосовно кожного із об'єктів і на всіх рівнях управління); уніфікація (формування типових елементів опису методики); стандартизація (установлення комплексу норм, вимог до методик); мінімізація проектних рішень (виключення дублювання елементів опису методик на основі їх типізації для різних об'єктів контролю).

Зазначимо, що незалежно від виду, отримана інформація повинна бути точною, повною, достовірною, надійною, зручною для сприйняття, оцінки та прийняття якісних та ефективних управлінських рішень. Особливу цінність представляє інформація, зібрана самим керівником в процесі контролю і особистих контактів з підлеглими, так як він виявляє суб'єктивні думки, оцінки, побажання працівників [11].

Отже, дотримання вимог, яким повинна відповідати інформація, необхідних для здійснення контролю за процесом прийняття управлінських рішень є запорукою життєздатності основних критеріїв її якості та захисним інструментом інформаційного забезпечення об'єкту, що досліджується в цілому.

Вищевикладене ставить задачу пошуку сучасних методів збору прозорої, якісної та ефективної для здійснення контролю за процесом прийняття своєчасних управлінських рішень.

У даному контексті нас дуже приваблює підхід Ч. Ханта, який узагальнює існуючі методи по збору інформації у дві великі групи: «метод мжички» і «метод грози» [12, с. 42], на що вже було звернено увагу С.М. Петренко та І.В. Сіменко в [13] при дослідженні організаційних засад процесу інформаційного забезпечення контролю на підприємстві. Привабливість методів простеживається у їх сутнісних характеристиках:

- Метод «мжички» – зі всього масиву відомостей, які постійно накопичуються, вибирають ту інформацію для поповнення баз даних, яка регулярно використовується цим підприємством;

- Метод «грози» – застосовується при нових, нестандартних для виконавця ситуаціях.

Отже, метод «мжички» узагальнює той обсяг інформації, який постійно накопичується у функціональних підрозділах підприємства і узагальнюється його працівниками та керівництвом. Метод «грози» використовується в умовах дефіциту інформації або, коли завдання по її пошуку має терміновий характер. Даний метод, як правило, потребує додаткових ресурсів як трудових, так і фінансових [14].

Розгляд даних методів спонукає зробити висновок, що вони мають полярні дії, або це консервативний підхід до збору і обробці інформації на підприємстві, або, навпаки, прогресивний, інноваційний підхід. Звертаючись до традиційного підходу великого вченого Аристотеля, який твердив, що у всьому: – «є "середина" ("золота середина"), особливо між двома протилежностями, — недостатньою ступеню певної властивості та її занадто значним присиланням» [14]. Це треба розуміти в кожному разі коли виникає необхідність йти якимось середнім шляхом: «середина» в Аристотеля є до певної міри найвища форма психічної властивості.

Логіка міркувань дозволяє нам вважати за доцільне пошук серединного методу збору інформації, між методом «мжички» і методом «грози». Так, як авторами обрані природні явища у назві методів, а серединою між мжичкою та грозою за джерелом [15] є злива, то пропонується метод буде мати назву: метод «зливи». Сутність даного методу збору інформації буде полягати у синтезі накопиченого досвіду по збору інформації серед фахівців підприємства і їх спрямованості до пошуку нових, нетрадиційних підходів та джерел. Пропонується метод буде зосереджено на підвищенні якості прийняття управлінських рішень. Його принциповою відмінністю повинно стати відмова від повільного використання інформаційних джерел та відмова від використання джерел з великим вмістом, так званого, «інформаційного шуму» та відмова від участі у, так званих, економічних «інформаційних війнах» агресивного типу.

Підтримуючи думку академіка М. Петракова підкреслимо, що: – «інформаційний «шум» є будівельним матеріалом для генерування нової інформації у соціально-економічній системі. Ми маємо постійне тло випадкових збурень, на якому і виникають «соціально-економічні мутації»» [15] та зробимо авторський висновок, що з одного боку інформаційний шум є негативним явищем у процесі побудови якісного алгоритму контрольних дій за процесом прийняття управлінських рішень, з іншого боку – це є прогресивним двигуном у економічному розвитку підприємства завдяки прийняттю неординарних та креативних управлінських рішень, які не завжди є доцільними, але імовірність інноваційного прориву під його впливом є дуже високою.

За таким, стає дуже актуальним пошук сучасних альтернативних та прогресивних підходів до використання вище запропонованих методів збору

інформації, необхідної для забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень.

У дисертаційній роботі Борисенко М.В. запропоновані якісні критерії, які можливо використовувати для оцінки повноти інформаційної бази внутрішнього контролю. Автор акцентує увагу, що для пропонованої оцінки якості критерії повинні враховувати, перш за все, ступінь повноти вирішення конкретних завдань контролю [16, с. 259].

Тому міру достатності інформаційної бази контролю, як один з головних критеріїв якості пропонуємо характеризувати наступним чином:

- висока – вся необхідна для вирішення завдань контролю інформація є у наявності;
- середня – незважаючи на відсутність деякої частини потрібної інформації, завдання контролю все ж таки мають бути вирішені у всіх істотних аспектах;
- низька – відсутність інформації не дозволяє вирішити завдання контролю в їх істотних аспектах.

Вищевикладене дозволяє встановити взаємозв'язок між методами збору інформації, необхідної для організації контролю за процесом прийняття управлінських рішень і мірою достатності інформації, як головного критерію якості інформаційного забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень (рис. 1).

Головний висновок, який можна зробити з рис. 1 такий: якість застосування будь яких методів збору інформації необхідної для організації контролю за процесом прийняття управлінських рішень значно знижується за умов роботи в умовах невизначеності, малопрогнозованості, нестабільності та ризиків. Серед невизначеності формує підґрунтя для виникнення факторів, які стають основою інформаційного шуму.

ВИСНОВКИ

Таким чином, у статті досліджено сутність інформаційного забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень з визначенням власного трактування, від'ємною рисою якого є використання системного підходу. Розглянуто вимоги, критерії та принципи, яким повинна відповідати інформація та інформаційне забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень, що дало змогу визначити методи збору необхідної інформації. Доведено, що головними методами є такі: метод «мжички», метод «грози» і метод «зливи». Перспективами подальших у даному напрямку є розробка алгоритмів оцінки якості інформаційного забезпечення контролю процесу прийняття процесу прийняття управлінських рішень.

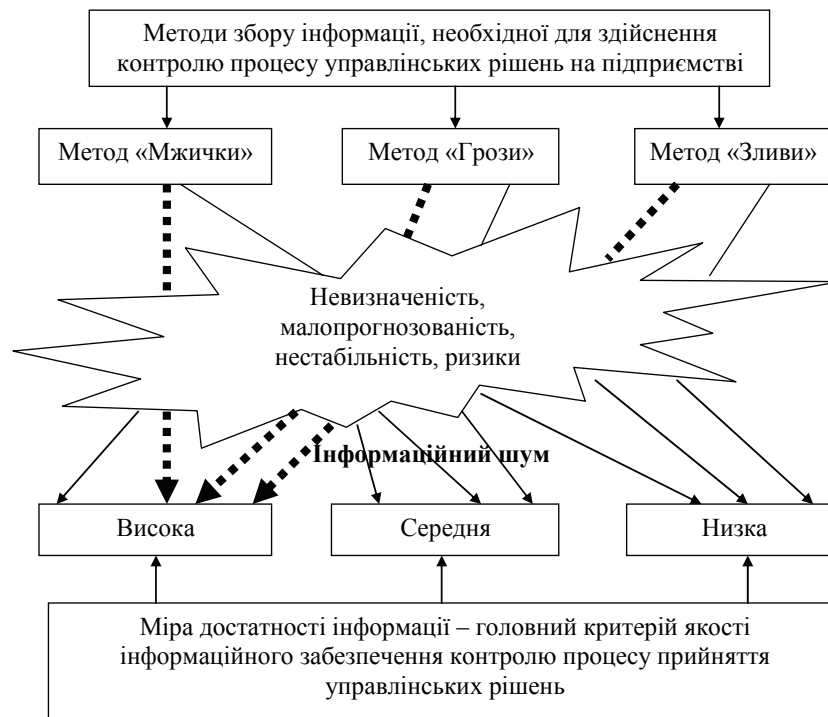


Рис. 1. Взаємозв'язок між методами збору і мірою достатності інформації, як головного критерію якості інформаційного забезпечення контролю процесу прийняття управлінських рішень

Список використаних джерел

1. Савченко Н.М. Інформаційне забезпечення прийняття управлінських рішень / Н.М. Савченко / Вісник ЖДТУ. – 2010. – № 4 (54). – с. 286 – 287.
2. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті. Практикум: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Науково-методичний центр вищої освіти; Житомирський Інженерно-технологічний ін-т / Г.В. Осовська, І.В. Копитова. – Житомир: ЖІТІ, 2002. – 568 с.
3. Інформація – трактування питання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki>
4. Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-ХІІ: за станом на 13.10.2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12>.
5. Алдохин И.П. Экономическая кибернетика / И.П. Алдохин, С.А. Кулиш. – Харьков: Вища шк., – 1983. – 224 с.
6. Борисенко М.В. Формування інформаційного забезпечення оцінки внутрішнього контролю / М.В. Борисенко, А.М. Садекова // Сталий розвиток економіки Всеукраїнський науково-виробничий журнал. – 2013. – №1. – с. 259 – 263.
7. Ожегов С.И. Словарь русского языка / [ред. – сост. Н.Ю. Шведова]. – 14-е изд., стер. – М.: Рус. яз., 1982. – 816 с.
8. Савченко Н.М. Інформаційне забезпечення прийняття управлінських рішень / Н.М. Савченко / Вісник ЖДТУ. – 2010. – № 4 (54). – с. 286 – 287.
9. Виговська Н.Т. Господарський контроль в Україні: теорія, методологія, організація: Монографія / Н.Т. Виговська. – Житомир: ЖДТУ, 2008. – 532 с.
10. Лепа Н.Н. Методы и модели стратегического управления предприятием / НАН Украины. Ин-т экономики и пром-сти. / Н.Н. Лепа. – Донецк: ООО «Юго-Восток», 2012. – 186 с.
11. Сухарева Л.О. Загальна логіка і принципи моделювання методик контролю управлінських рішень / Л.О. Сухарева, В.М. Стефківський, А.В. Христенко // Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. – 2012. – Вип. 1 (22). – с. 371 – 383
12. Зернецька О.В. Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини / О.В. Зернецька. – К.: Освіта, 1999. – 351 с.
13. Хант Ч. Разведка на службе вашего предприятия / Ч. Хант, В. Зартарян. – К.: Укрзакордонвизасервис, 1992. – 160 с.
14. Петренко С.М. Контрольно-аналітичний механізм в управлінні бізнесом підприємства: монографія / С.М. Петренко, І.В. Сіменко; ДонНУЕТ, Донецьк: Донбас, 2011. – 232 с., с. 42
15. Петренко С.М. Інформаційне забезпечення внутрішнього контролю господарських систем: [Монографія] / С.М. Петренко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 290 с.
16. Економічний ризик: ігрові моделі (2015) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://library.if.ua/books/132.html>