

Сосновська О.О.кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри фінансів та економіки
Київського університету імені Бориса Грінченка**Sosnovska Olha**

Borys Grinchenko Kyiv University

СИСТЕМА ІНФОКОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМСТВ ЗВ'ЯЗКУ

SYSTEM OF INFOCOMMUNICATION SUPPORT OF BUSINESS COMMUNICATIONS

У статті запропоновано систему інфокомунікаційного забезпечення, що складається із взаємопов'язаних структурних елементів, ефективна взаємодія яких спрямована на створення інформаційного продукту для розробки та реалізації управлінських рішень в системі економічної безпеки підприємств зв'язку. Зазначено, що інформаційне забезпечення підприємств зв'язку має на меті задоволення потреби в інформаційних ресурсах, які являють собою сукупність внутрішніх та зовнішніх інформаційних потоків, необхідних для забезпечення безперервного процесу управління ризиками в системі економічної безпеки підприємств. Обґрунтовано, що вирішення проблеми раціональної організації руху інформаційних потоків неможливе без створення дієвого комунікаційного забезпечення, основним призначенням якого є активізація необхідного і достатнього інформаційного обміну між структурними підрозділами підприємства та його зовнішнім середовищем в процесі реалізації комунікаційного процесу. Доведено, що впровадження запропонованої системи інфокомунікаційного забезпечення підприємств зв'язку буде сприяти організації їх внутрішніх та зовнішніх інформаційних потоків на основі ефективної комунікаційної взаємодії суб'єктів управління для створення якісного інформаційного продукту та його використання в процесі реалізації етапів управління ризиками підприємств.

Ключові слова: інформаційний продукт, інформаційне забезпечення, інформаційна система, інформаційні технології, комунікаційне забезпечення, підприємства зв'язку.

В статье предложена система инфокоммуникационного обеспечения, которая состоит из взаимосвязанных структурных элементов, эффективное взаимодействие которых направлено на создание информационного продукта для разработки и реализации управленческих решений в системе экономической безопасности предприятий связи. Отмечено, что целью информационного обеспечения предприятий связи является удовлетворение потребности в информационных ресурсах, которые представляют собой совокупность внутренних и внешних информационных потоков, необходимых для обеспечения непрерывного процесса управления рисками в системе экономической безопасности предприятий. Обосновано, что решение проблемы рациональной организации движения информационных потоков невозможно без создания действенного коммуникационного обеспечения, основным назначением которого является активизация необходимого и достаточного информационного обмена между структурными подразделениями предприятия и его внешней средой в процессе реализации коммуникационного процесса. Доказано, что внедрение предложенной системы инфокоммуникационного обеспечения предприятий связи будет способствовать организации их внутренних и внешних информационных потоков на основе эффективного коммуникационного взаимодействия между субъектами управления для создания качественного информационного продукта и его использования в процессе реализации этапов управления рисками предприятий.

Ключевые слова: информационный продукт, информационное обеспечение, информационная система, информационные технологии, коммуникационное обеспечение, предприятия связи.

Priority functional component of the economic security of communication companies is information security, the appropriate level of which provides optimization of information risks. Therefore, the purpose of the study is to develop an infocommunication system for improving the quality of management decision making and the level of information security business communications. The article proposes a system of infocommunication support consisting of interconnected structural elements, the effective

interaction of which is aimed at creating an information product for the development and implementation of managerial decisions in the system of information security business communications. It is noted that the information support of communication companies is aimed at satisfying the need for information resources, which are the basis for the adoption of management decisions and represent a set of information flows necessary for ensuring the continuous process of risk management in the system of economic security of enterprises and achieving its target benchmarks. Sources of information flows are the internal information environment of a particular enterprise and any external information resources in the field of communication and information. It is proved that the important structural component of the information support business communications is an information system, the realization of which functions is impossible without the use of innovative information technology for obtaining information of a new quality about the state of the object, process or phenomenon. It is substantiated that solving the problem of rational organization of traffic of information flows is impossible without creating effective communication support, the main purpose of which is to activate the necessary and sufficient information exchange between the structural divisions of the enterprise and its external environment in the process of implementing the communication process. It is generalized that the practical implementation of the proposed system of infocommunication support of communication enterprises will facilitate the organization of their internal and external information flows on the basis of effective communication interaction between the subjects of management and the creation of quality information product.

Key words: information product, information support, information system, information technology, functional subsystems, business communications.

Постановка проблеми. В умовах динамічного розвитку інформаційного суспільства пріоритетним напрямком удосконалення управлінської діяльності підприємств зв'язку та підвищення рівня їх інформаційної безпеки є формування ефективної системи інфокомунікаційного забезпечення. Адже в сучасному бізнес-середовищі інформація та комунікації є вирішальними конкурентними факторами, які є основою реалізації багатьох бізнес-процесів та домінантами для прийняття управлінських рішень. Це безумовно залежить від професіоналізму і компетенції менеджерів, їх здатності приймати нестандартні рішення та реалізовувати управлінські процедури, що зумовлено трансформацією завдань і функцій управління підприємством у сучасних економічних процесах. Проте визначальним фактором щодо прийняття якісного управлінського рішення є наявність необхідного інфокомунікаційного забезпечення, що синтезує дві складові – інформаційне забезпечення (сукупність інформаційних ресурсів щодо стану внутрішніх процесів на підприємстві та його зовнішнього бізнес-оточення) та комунікаційне забезпечення (взаємодія між економічними суб'єктами в процесі обміну вхідними та вихідними інформаційними потоками).

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Проблеми інфокомунікаційного забезпечення в управлінні стали предметом дослідження таких вітчизняних та зарубіжних вчених як М. Є. Адамів, Т. І. Алачева, Л. В. Балабанова, М. П. Бутко, В. В. Виноградов, О. І. Волот, О. Є. Гудзь, Г. М. Захарчин, П. В. Іванюта, О. В. Кліменко, І. В. Кноррінг, Б. Райан, Л. Ю. Сагер, О. О. Шубін та інші. Проте до теперішнього часу особливостям інфокомунікаційного забезпечення діяльності підприємств зв'язку приділено недо-

статню увагу в теоретичному та практичному аспектах. Отже, своєчасною стає необхідність вдосконалення та впровадження нових наукових підходів та практичних рекомендацій щодо удосконалення системи інфокомунікаційного забезпечення підприємств зв'язку для підвищення рівня їх інформаційної безпеки як базової функціональної підсистеми економічної безпеки.

Метою дослідження є розробка системи інфокомунікаційного забезпечення для підвищення якості прийняття управлінських рішень та рівня інформаційної безпеки підприємств зв'язку.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Можна стверджувати, що ефективність використання інфокомунікаційного забезпечення визначає результативність реалізації тактичних завдань та стратегічних цілей розвитку підприємства. При цьому досягнення бажаних цілей управління бізнес-процесами підприємства здійснюється в процесі активізації управлінських впливів, основною формою прояву яких є розробка та реалізація управлінських рішень – процес цілеспрямованого впливу на об'єкт управління, що відбувається в результаті аналізу достовірних даних для досягнення поставленої мети.

З огляду на вищезазначене, система інфокомунікаційного забезпечення підприємств зв'язку складається із взаємопов'язаних структурних елементів, ефективна взаємодія яких спрямована на створення інформаційного продукту для розробки та реалізації управлінських рішень в системі економічної безпеки підприємства (рис. 1). Досягнення відповідних критеріїв достовірності, об'єктивності, раціональності, оперативності та гнучкості даної системи

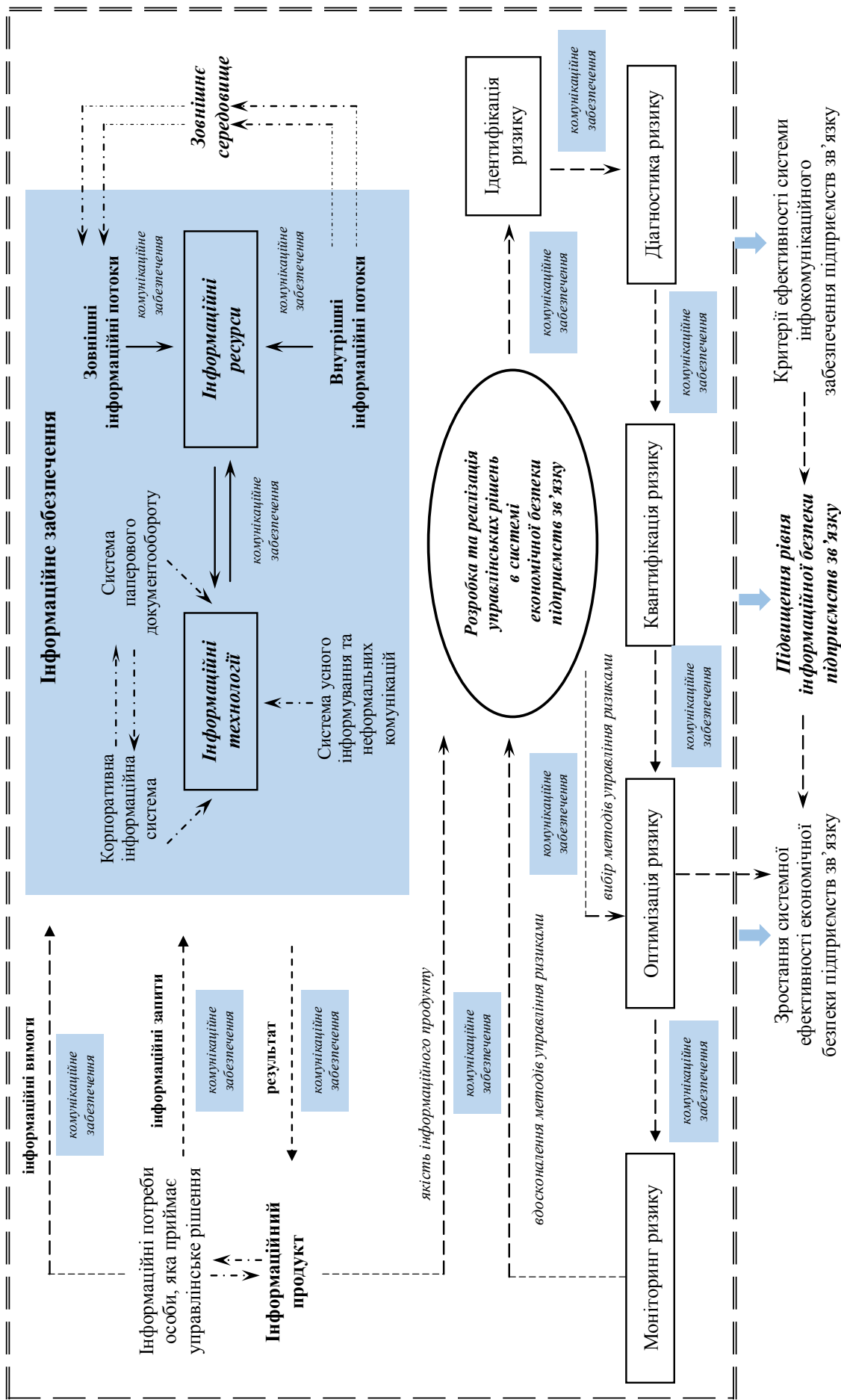


Рис. 1. Система інфокомунікаційного забезпечення підприємств зв'язку

буде сприяти підвищенню рівня інформаційної безпеки підприємств зв'язку та відповідному зростанню системної ефективності їх економічної безпеки [1].

Першою структурною складовою інфокомунікаційного забезпечення підприємств зв'язку є інформаційне забезпечення, що у загальному розумінні трактується як сукупність структурованих баз даних у вигляді документів, нормативно-законодавчої бази, вербальної та невербальної, кількісної та якісної інформації, що виступають базисом для прийняття управлінських рішень. Слід зазначити, що особлива роль інформації в діяльності сучасних підприємств зв'язку обумовлена їх безпосередньою участю у будь-яких економічних процесах та постійно зростаючим рівнем інформатизації ринкового середовища. За даних умов інформація і взаємопов'язані її форми є основою інформаційного забезпечення діяльності даних підприємств, від використання якої залежить можливість формування та подальшого нарощування потенційних інформаційних ресурсів.

Основним призначенням інформаційного забезпечення є можливість аналізу, систематизації та структуризації даної інформації для створення необхідного інформаційного продукту. У контексті управління інформаційне забезпечення являє собою інструмент регулювання, що відповідає за своєчасне надходження актуальної та вірогідної інформації, а також сприяє її ефективній циркуляції від управлінців до виконавців.

Враховуючи концептуальні засади даного дослідження, інформаційне забезпечення підприємств зв'язку має на меті задоволення потреби в інформаційних ресурсах, які є основою прийняття управлінських рішень та являють собою сукупність інформаційних потоків, необхідних для забезпечення безперервного процесу управління ризиками в системі економічної безпеки підприємств та досягнення її цільових орієнтирів.

Джерелами виникнення інформаційних потоків є внутрішнє інформаційне середовище конкретного підприємства та будь-які зовнішні інформаційні ресурси у сфері зв'язку та інформатизації. Слушно зазначити, що аналіз сучасних досліджень щодо інформаційного забезпечення реалізації бізнес-процесів на підприємствах, свідчить про вагомую роль якості управлінської інформації, визначальними характеристиками якої є актуальність, об'єктивність, релевантність, репрезентативність, своєчасність, повнота, доступність, точність тощо.

Вхідні та вихідні інформаційні потоки мають бути деталізовані та структуровані за функці-

ональними підсистемами економічної безпеки підприємств зв'язку, що забезпечує оперативність доступу до необхідних інформаційних ресурсів та підвищує ефективність їх використання. Проте дослідження переконує, що сьогодні більшість внутрішніх та зовнішніх інформаційних потоків на підприємствах мають стихійний і безсистемний характер, що призводить до інформаційної невизначеності, яка проявляється у відсутності належного аналізу існуючої інформації та її обмеженого використання в процесі розробки та прийняття управлінських рішень.

Вирішення вищезазначеної проблеми є можливим за умови створення якісної інформаційної системи, що являє собою середовище зберігання та обробки внутрішньої та зовнішньої інформації, використання якої дозволяє користувачам здійснювати предметний пошук та аналіз необхідної інформації для своєчасного прийняття управлінських рішень. Основною метою функціонування інформаційної системи на підприємстві є створення інформаційного продукту – кінцевого інформаційного ресурсу, що виникає в процесі обробки внутрішніх та зовнішніх інформаційних потоків для задоволення інформаційних потреб особи, яка приймає управлінське рішення.

Як відомо, реалізація функцій інформаційної системи є неможливою без використання необхідної інформаційної технології, оскільки прийняття ефективних управлінських рішень вимагає обробки великих масивів інформації, що неможливе без залучення спеціальних технічних засобів. Сучасні інформаційні технології дозволяють створювати, зберігати, переробляти і забезпечувати ефективні способи подання інформації споживачеві та є необхідними засобами для підвищення інформаційної безпеки підприємств. Застосування новітніх засобів зв'язку, передачі інформації, баз даних, системних і прикладних програм буде сприяти збільшенню вірогідності збереження інформаційних ресурсів підприємств в умовах поширення кіберзлочинів та інших інформаційних ризиків.

Аналіз літературних джерел дозволяє визначити інформаційну технологію як сукупність процесів щодо використання програмно-технічних засобів та методів накопичення, опрацювання і передачі первинної інформації для отримання інформаційного продукту – інформації нової якості про стан об'єкта, процесу або явища. Основною метою інформаційної технології вважається повне і своєчасне задоволення інформаційних потреб користувачів. Існує думка, що інформаційні технології – це унікальний інноваційний засіб управління інфор-

мацією, що допомагає керівникам, інженерам, технологам, фінансистам, юристам та іншим фахівцям управляти будь-якими бізнес-процесами підприємства.

Слід зазначити, що основними вимогами до інформаційних технологій корпоративних систем на підприємствах є можливість зберігання великих обсягів інформації, яка є різною за форматом і способом відображення інформації; забезпечення засобами ефективного пошуку необхідної інформації в базах даних; забезпечення доступу багатьох користувачів до ресурсів інформаційної системи; можливість інтеграції в загальнодержавні інформаційні системи і системи міжнародного обміну інформацією. При цьому основними критеріями якості інформаційних технологій для впровадження на підприємствах зв'язку є їх доцільність (відповідність основним цілям, завданням та функціям процесів управління), надійність (здатність зберігати задані технічні характеристики протягом встановленого періоду часу) і раціональність (перевищення граничної вигоди від використання інформаційної технології над витратами від її впровадження).

Слушно зазначити, що у загальній концепції інформаційної технології є діалектичний взаємозв'язок – розвиток інформаційної технології вимагає вдосконалення засобів, які її забезпечують і, навпаки, поява певних засобів вимагає створення нових прийомів та методів. Під час впровадження нової інформаційної технології на підприємстві необхідно оцінити ризик відставання від конкурентів у результаті її неминучого старіння, тому що інформаційні продукти, як ніякі інші види матеріальних товарів, мають надзвичайно високу здатність замінюватись новими видами або версіями. Це пов'язано з недосконалістю технічних засобів, а також відсутністю або слабкою розробкою методології використання інформаційної технології [2]. У цьому зв'язку однією з найважливіших вимог до методології проектування інформаційної технології є забезпечення динамічності її структури та функцій. Отже, значний інтерес становить визначення інваріантів технологій, тобто опорних структур даних і процесів, які можуть бути доволі стабільними властивостями і характеристиками гнучкої інформаційної технології. Очевидно, що це вимагає глибокого вивчення можливостей як сучасних і перспективних засобів обчислювальної техніки і програмного забезпечення, так і технологічних процесів в певній предметній області та їх технічного оснащення [3; 4].

Вирішення проблеми раціональної організації руху інформаційних потоків неможливе без створення на підприємстві дієвого комунікацій-

ного забезпечення, основним призначенням якого є активізація необхідного і достатнього інформаційного обміну між структурними підрозділами підприємства та його зовнішнім середовищем в процесі реалізації комунікаційного процесу. А саме забезпечення ефективного обміну інформацією між суб'єктами та об'єктами управління, налагодження міжособистісних відносин в процесі обміну інформацією, створення інформаційних каналів для обміну інформацією, а також регулювання та раціоналізація інформаційних потоків. При цьому має забезпечуватись достатня швидкість обміну інформацією, мінімальні витрати на її передачу та необхідний рівень захисту конфіденційних даних.

До основних складових комунікаційного забезпечення підприємств зв'язку можна віднести соціально-економічну та технологічну складову, кожна з яких наділена своїми унікальними характеристиками. Так, соціально-економічна складова комунікаційного забезпечення є безумовно важливою, оскільки неможливо досягти повної автоматизації обміну інформацією без залучення персоналу підприємства. За даних умов набувають значення такі характеристики цієї складової як кваліфікація персоналу (освіта, стаж роботи, підвищення кваліфікації), його володіння інфокомунікаційними технологіями (знання ПК, пакетів прикладних програм, операційних систем), психологічні особливості (адаптивність, готовність до змін, лояльність, сприйняття корпоративних цінностей, відкритість, комунікабельність, відповідальність), соціальні взаємодії (конфліктність, зворотній зв'язок, схильність до командної роботи), управлінські компетенції (лояльність до керівництва, усвідомленість цілей, ініціативність, здатність до організації процесів управління). Технологічна складова комунікаційного забезпечення є її інструментальною частиною, яка забезпечує автоматизацію обміну інформацією. Основними елементами є апаратне забезпечення (кількість та якість комп'ютерного забезпечення, ступінь його завантаження, фондівіддача), програмне забезпечення, канали комунікацій (види, швидкодія, складність та пропускна здатність комунікаційної структури), системи обробки інформації (інформаційні технології) тощо [5].

Варто зазначити, що саме комунікаційне забезпечення підприємств зв'язку відіграє провідну роль у їх ефективному функціонуванні та розвитку, адже якість обміну інформацією може прямо вплинути на формулювання цілей організації та ступінь їх реалізації, а відтак вплинути і на подальший характер внутрішніх та зовнішніх взаємовідносин підприємства. Перешкодами

побудови якісного комунікаційного забезпечення є безліч бар'єрів як особового характеру (індивідуальне сприйняття та інтерпретація змісту інформації, труднощі в отриманні зворотного зв'язку, обмеженість інформаційної ємкості сприйняття), так і різноманітні організаційні та технічні проблеми (спотворення змісту повідомлення, інформаційне перевантаження існуючої системи комунікацій, невідповідність способу передачі інформації її сприйняттю, некомпетентність працівників, неефективність організаційної структури тощо).

Відповідно для мінімізації впливу чи подолання кожного із зазначених бар'єрів існують певні заходи, застосування яких має бути комплексним та враховувати особливості всіх учасників комунікаційного процесу, а саме: впровадження, заміна або модернізація інформаційної системи управління підприємством або її окремих модулів, удосконалення та модернізація технічної інфраструктури комунікацій та програмного забезпечення, удосконалення інформаційного забезпечення діяльності підприємства, розроблення або вдосконалення зовнішньої та внутрішньої комунікаційної стратегії, підвищення комунікаційної грамотності працівників, удосконалення організаційної структури управління підприємства та забезпечення її комунікаційної гнучкості [6]. При цьому основними характеристиками якісної комунікації є залучення персоналу підприємства до процесу комунікаційної взаємодії, їх готовність до співпраці та здатність обробки великих інформаційних масивів, наявність неформального

характеру комунікацій, використання ефективних комунікаційних технологій, налагодженість комунікаційної структури, сприятливий соціально-психологічний клімат та своєчасність розповсюдження інформації [7].

Висновки з проведеного дослідження. Проведене дослідження дозволяє узагальнити, що інфокомунікаційне забезпечення охоплює організацію інформаційних потоків щодо збирання, зберігання, оновлення, переробки та передачі управлінської інформації для ідентифікації зміни факторів зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства як об'єкта управління, створення інформаційного продукту та підвищення обґрунтованості управлінських рішень. Отже, сутність інфокомунікаційного забезпечення підприємств зв'язку можна визначити як просторово-часове інтегрування засобів комунікацій та інформаційних технологій задля своєчасного генерування управлінським персоналом нової релевантної інформації для прийняття якісних управлінських рішень щодо оптимізації ризиків в системі економічної безпеки підприємств зв'язку. Впровадження запропонованої системи інфокомунікаційного забезпечення підприємств зв'язку буде сприяти організації їх внутрішніх та зовнішніх інформаційних потоків на основі ефективної комунікаційної взаємодії суб'єктів управління для створення якісного інформаційного продукту та його використання в процесі реалізації етапів управління ризиками підприємств, а також досягнення цільових орієнтирів їх функціонування.

Список використаних джерел:

1. Сосновська О.О. Інформаційна безпека як стратегічна складова економічної безпеки підприємства / Стратегічні пріоритети соціально-економічного розвитку в умовах інституційних перетворень глобального середовища: матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 28-29 вересня 2018 р.). Одеса: ОНУ імені І.І. Мечникова, 2018. С. 77–80.
2. Кліменко О.В. Інформаційні системи і технології в обліку [Текст]: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2008. – 320 с.
3. Бутинець Ф.Ф. Інформаційні системи бухгалтерського обліку [Текст]: підручник / Ф.Ф. Бутинець, С.В. Івахненко, Т.В. Давидюк, Т.В. Шахрайчук; За ред. проф. Ф.Ф. Бутинця. 2-ге вид., перероб. та доп. Житомир : ПП Рута, 2002. 544 с.
4. Іванюта П.В. Управлінські інформаційні системи в аналізі та аудиті [Текст]: навч. посіб. Мін-во освіти і науки України, Державний комітет статистики України, Державна академія статистики, обліку та аудиту, Полтавська філія. Київ : ЦУЛ, 2007. 180 с.
5. Міронова Ю.В., Кухар А.В., Роїк О.М., Кагляк О.О. Пріоритетні напрямки вдосконалення комунікаційних процесів на вітчизняному підприємстві *Економічний простір*. 2016. № 109. С. 193–206.
6. Сагер Л.Ю. Науково-методичні аспекти управління комунікаціями на промисловому підприємстві. *Маркетинг та менеджмент інновацій*. 2012. № 4. С. 66–73.
7. Панченко В.А. Комунікаційні процеси в ефективному управлінні персоналом. *Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки*. 2016. № 30. С. 147–154.