

Інформаційні технології в управлінні підприємством

У статті досліджуються теоретичні аспекти та сутність поняття інформаційних технологій управління підприємством, проводиться аналіз системи інформаційних технологій автоматизації управлінських рішень на підприємстві та процесу вдосконалення інформаційних технологій управління на підприємстві.

Ключові слова: управління, інформаційні технології, підприємство, інформація, система.

В статье исследуются теоретические аспекты и суть понятия информационных технологий управления предприятием, проводится анализ системы информационных технологий автоматизации управленческих решений на предприятии и процесса совершенствования информационных технологий управления на предприятии.

Ключевые слова: управление, информационные технологии, предприятие, информация, система.

The article deals with theoretical aspects and essence of the concept of information technology management, the analysis of information technology management automation solutions for enterprise and process improvement of information technology management in the enterprise.

Keywords: management, information technology, enterprise information system.

Постановка проблеми. Під інформацією розуміють сукупність корисних відомостей, які є об'єктом збирання, реєстрації, зберігання, передавання й перетворення. Інформація є одним із ресурсів, який може накопичуватися, реалізуватися, поновлюватися, є придатним для колективного використання та на відміну від інших ресурсів у процесі споживання не втрачає своїх якостей. Інформація – це головний елемент будь-якої з функцій управління. Володіння повною, достовірною, актуальною та оперативною інформацією уможлиблює отримання ринкових переваг, знижує фінансовий ризик, ефективно підтримує прийняття рішень.

Розвиток інформаційних технологій вимагає нових підходів до управління: на перший план виходять економічні, ринкові критерії ефективності, підвищуються вимоги до гнучкості. Науково-технічний прогрес і динаміка зовнішньоекономічного середовища змушують сучасні підприємства перетворюватися в усе більш складні системи, для яких необхідні нові методи для забезпечення керованості. Тому можна стверджувати, що ефективна діяльність сучасного підприємства можлива тільки при наявності єдиної корпоративної (комплексної) системи, що поєднує управління фінансами, персоналом, постачанням, збутом і процес управління виробництвом. Такі системи стали розглядатися як засіб до-

сягнення основних цілей бізнесу – поліпшення якості товарів, що випускаються, і послуг, збільшення обсягу виробництва, заняття стійких позицій на ринку і перемоги в конкурентній боротьбі. Вимоги, пропоновані до корпоративної інформаційної системи, не залежать від форми власності і сфери діяльності підприємства, а її програмні модулі мають відповідати бізнес-процесам, функціям робочих місць – посадовим обов'язкам співробітників.

Актуальність статті становить той факт, що інформація потрібна всім: керуючим структурам, колективам підприємств, громадським організаціям, усім працюючим. Неможливо спиратися тільки на інтуїцію, на свій життєвий і практичний досвід, необхідно одержувати й освоювати всю інформацію, що розширюється, що допомагає вирішувати виникаючі питання.

Аналіз досліджень та публікацій з проблеми. Питанням теорії та методології застосування інформаційних технологій в управлінні підприємствами присвятили роботи відомі вітчизняні та зарубіжні вчені: О. М. Ананьєв, В. М. Білик, Я. А. Гончарук, І. Ансофф, І. А. Аренков П. Ф. Баум, В. В. Томилов, О. В. Клименко, Т. Д. Костенко, Є. О. Підгора, В. А. Панков та інші. Разом з тим окреслені питання потребують додаткового розгляду.

Інформація виступає сьогодні як один з першорядних ресурсів, значення якого не менше, ніж значення матеріальних, сировинних і інших ресурсів. Використання останніх у значній мірі залежить саме від стану і використання інформації. На відміну від більшості ресурсів, що здатні виснажуватися, інформаційний потенціал може використовуватися багаторазово як колективами, так і індивідуальними працівниками. При цьому він постійно збільшується і збагачується.

Метою статті є дослідження інформаційних технологій в системі управління підприємствами. Для прийняття ефективних управлінських рішень в умовах динамічного розвитку ринкової економіки підприємству потрібна оптимальна система інформаційного забезпечення, що об'єктивно відображає реальну економічну ситуацію.

Виклад основного матеріалу. Інформаційне забезпечення управління – це зв'язок інформації із системами управління підприємством і управлінським процесом у цілому. Вона може розглядатися не тільки в цілому, охоплюючи усі функції управління, але і по окремих функціональних управлінських роботах, наприклад прогнозуванню і плануванню, обліку й аналізу. Це дає можливість відтіснити специфічні моменти, властиві інформаційному забезпеченню функціонального управління, розкривши в той же самий час загальні властивості, що дозволяють направити дослідження всередину і на зовнішні ринки.

У процесі управлінської діяльності інформація стала більш важливим ресурсом, ніж матеріальні, енергетичні, трудові та фінансові ресурси. У технології обробки інформації первинні відомості про виробничі і комерційні операції, випуск продукції, факти придбання та продажу товарів, знання й навички людей, їхні робочі обов'язки виконують роль предметів праці, а отримана внаслідок цього інформація – продукту праці; вона використовується для аналізу і прийняття управлінських рішень. Відповідно, великого значення набувають методи обробки й використання інформації, а також технічні засоби, завдяки яким стало можливим перетворення інформації у важливий виробничий ресурс [3, 4].

Інформація відзначається смисловим навантаженням. Вона дуже різноманітна і поділяється за видами людської діяльності, в якій її використовують: наукова, технічна, виробнича, управлінська, економічна, соціальна, правова тощо. Кожен з видів інформації має свою технологію обробки, смислове навантаження, цінність, форми подання і відображення на фізичних носіях, вимоги до точності, достовірності, оперативності відображення фактів, явищ, процесів [1, 5].

Під економічною інформацією звичайно розуміють таку інформацію, яка характеризує виробничі відносини в суспільстві. Ширше і глибше економічну інформацію можна охарактеризувати як сукупність відомостей, пов'язаних з функціонуванням та управлінням економікою, тобто з плануванням, обліком, контролем, регулюванням на економічних об'єктах, які можна фіксувати, передавати, перетворювати і зберігати. До економічної інформації відносять дані, що циркулюють в економічній системі. Це відомості про процеси виробництва, матеріальні ресурси, процеси управління виробництвом, фінансові процеси, а також відомості економічного характеру, якими обмінюються різні системи управління. Незалежно від сформованого положення в практиці управління, новітні теорії прийняття рішень, а також теорії планування спрямовані на все більш широкий і детальний облік впливу неповної інформації. В організаційних процесах засіб і продукт праці є інформацією: плани, звіти, нормативи, організаційні регламенти. Ці процеси можна назвати інформаційними. Вони завжди закінчуються інформаційними ресурсами [2].

Інформаційні ресурси за своїм призначенням також обслуговують матеріальні процеси шляхом розробки їх інформаційних моделей, як і виробничого процесу, так і його кінцевих результатів. Організаційні процеси забезпечують взаємозв'язок технічних процесів. Цей взаємозв'язок може бути технологічним і організаційним. В технології виробництва пов'язуються моделі і конструкції виробів, матеріалів, режим обробки, що випускаються обладнання.

Перед тим як розпочати пошук інформації, підприємство повинно визначити коло запитів по кожному із елементів внутрішнього і зовнішнього середовища. Як правило, найбільша частина інформації надходить із внутрішніх джерел, використовуються дані оперативного та бухгалтерського обліку, планування тощо. Збирання інформації відбувається постійно (у

строки бухгалтерської та статистичної звітності), або епізодично (у разі потреби). Збирання епізодичної інформації потребує розробки спеціальних процедур проведення обстежень, одержання індивідуальних та групових оцінок.

Результативна інформація подається у вигляді даних про недоліки в роботі та відповідних винуватців або про невикористані резерви та способи їх мобілізації. На відміну від поточного планування оперативне використовує щоденну інформацію про діяльність підприємства, дані первинних бухгалтерських та інших документів, матеріалів контролю, спостереження, напрямів тощо. Для нього характерна певна приблизність результативної інформації.

Інформація, що обслуговує процеси виробництва, розподілу, обміну та споживання матеріальних благ і забезпечує розв'язання завдань організаційно-економічного управління на макро- і мікрорівнях, називається управлінською. Вона являє собою різноманітні відомості економічного, технологічного, соціального, юридичного, демографічного та іншого змісту. В інформаційному процесі, яким є управлінська діяльність, інформація – один з важливих ресурсів разом з енергетичними, матеріальними, трудовими, фінансовими.

Економічна інформація – найважливіша складова, управлінської інформації. Вона містить відомості про склад трудових, матеріальних та грошових ресурсів і стан об'єктів управління на певний момент часу. Економічна інформація відображає діяльність підприємств та організацій за допомогою натуральних, вартісних та інших показників, її можна використовувати в процесі планування, обліку, контролю, аналізу на всіх рівнях управління. Найважливішими властивостями економічної інформації, є: достовірність і повнота; цінність і актуальність; ясність і зрозумілість [1, 3].

Інформація є достовірною, якщо вона не спотворює дійсного стану справ. Недостовірна інформація може призвести до неправильного розуміння або до прийняття неправильних рішень. Інформація повна, якщо її достатньо для розуміння і прийняття рішень. Неповна інформація затримує прийняття рішень і може призвести до виникнення помилок. Цінність інформації залежить від того, які завдання розв'язують за її допомогою. В умовах, що постійно змінюються, важливо мати актуальну інформацію. Інформація стає ясною і зрозумілою, якщо її виражено мовою, якою спілкуються ті, кому призначена ця інформація. Якщо цінна актуальна інформація виражена незрозуміло, то вона стає некорисною.

Стосовно підприємства інформація буває зовнішньою і внутрішньою. Зовнішня інформація – це дані про різні аспекти економічної, екологічної, політичної, соціальної та інших сфер, що оточують це підприємство. Вона важкодоступна і дорого коштує. Канали отримання такої інформації різноманітні: експертні опитування, статистичні дослідження кон'юнктури ринку, вивчення тенденцій у виробництві і збуті тих чи інших товарів, преса, телебачення тощо. Внутрішня інформація на підприємстві – це дані, які виникли переважно в системі обліку. Перелік інформаційних характеристик

Інформаційна характеристика внутрішнього середовища підприємства [4]

Виробництво	Розміри, потужність і тип обладнання. Джерела постачання. Тенденція виробництва. Інноваційні можливості. Нормування робіт. Рівень браку
Маркетинг	Номенклатура продукції. Якість продукції. Розміри і доля ринків. Якість маркетингових досліджень. Ефективність застосування реклами. Організація продажу і сервіс
Фінанси	Активи. Валові накопичення. Дохід. Джерела грошових надходжень. Показники балансу
Управління персоналом	Програми вивчення. Процедури привабливості і підбору кадрів. Аналіз трудових операцій. Змістовність роботи. Система премій
Організаційна структура. Влада та лідерство	Форма делегування повноважень. Тип організаційної структури. Відношення між менеджерами та робочими. Характер власності. Ефективність менеджера

внутрішнього середовища можна об'єднати за такими ознаками (див. табл.).

Зовнішньою інформацією для планування є інформація про постачальників, конкурентне середовище, покупців тощо. Джерелами такої інформації можуть бути: законодавча база, офіційна бухгалтерська та статистична звітність, публікації, інші підприємства, інформаційна індустрія та самостійні маркетингові дослідження. Джерела інформації можуть мати різnorідний характер. Багато підприємств для використання рідкої та достовірної інформації прагнуть знайти деякі особливі джерела, в тому числі нелегальні. Однак треба мати на увазі, що близько 90% потрібної, існуючої інформації можна використати з легальних джерел. Збиранням потрібної інформації завжди займається служба планування. В той же час цей процес координується і контролюється вищим менеджментом. Вищий менеджмент, крім того, самостійно займається збором інформації, оскільки має можливість входити в різні інформаційні канали.

Велике значення для процесу управління мають інформаційні технології, які базуються на застосуванні комп'ютерів, активній участі користувачів (непрофесіоналів у галузі програмування) в інформаційному процесі, високому рівні «дружнього» інтерфейсу користувача, широкому використанні пакетів прикладних програм загального призначення, в доступні для віддалених баз даних і програм завдяки обчислювальним мережам [4, 5].

Інформація – невід'ємна частина системи управління. Вся економічна інформація на підприємстві поділяється на п'ять груп: 1) описова (облікова); 2) імовірнісна (прогнозна); 3) дискретна (отримується в результаті діалогів людина – людина або людина – машина); 4) випадкова (дані, які попередньо вважалися непотрібними або які знадобилися, але в поточному обліку їх не було); 5) пропагандистська (отримується для досягнення певної мети). Облікова інформація як складова економічної є одним із видів даних, що характеризують виробничо-господарську діяльність підприємства. Ядром економічної інформації підприємства є облікова інформація. Це пов'язано з тим, що вона повніша, точніша й оперативніша, всебічна і достовірніша за будь-яку іншу. Вона моделює як зв'язки підприємства з навколишнім середовищем, так і його внутрішню структуру, дає можливість розподіляти права виконавців та їхню відповідальність за економічну ефективність.

При цьому облікова інформація відповідає таким принципам: а) багатократність використання; б) концентрація, тобто

обираються тільки суттєві ознаки; в) штучність – інформацію створюють люди (облікові працівники), вона не виникає природно, тобто сама по собі; г) цілеспрямованість, тобто інформація відповідає визначеним завданням; д) аналітичність, тобто здатність надавати не лише зафіксовані в документах дані, а й підсумкові, розрахункові, додаткові [3, 6].

Для того щоб облікова інформація була корисною, вона має бути достовірною і значимою. Інформація сама по собі є значною цінністю, незалежно від фактів, які вона фіксує. Ця цінність зумовлена можливостями, які вона надає для прийняття рішень, тобто потенційними діями. Кожна така дія стає бухгалтерською категорією. Подібний підхід дозволяє відокремити явище (інформаційний аспект) від факту (економічний аспект) і зосередити увагу бухгалтера на явищі. З цього випливає, що входом і виходом бухгалтерської системи є не дебет і кредит, тобто не облікові координати, а облікова процедура: вхід – первинні документи (вхідні дані), вихід – звітність (результатна інформація). Щоправда, під результатною інформацією розуміють не стільки звітність традиційного обліку, скільки модель, яка дозволяє приймати багатоваріантні управлінські рішення. При цьому вартість інформації не має перевищувати витрат на її отримання, тому будь-яка втрата інформації має приносити більші збитки, ніж вартість втрачених даних.

Інформаційна система фактично є моделлю системи управління об'єктом. Оскільки складна система завжди багатофункціональна, інформаційну систему може бути класифіковано за різними ознаками: за рівнем управління (вищий, середній, оперативний); видом керованого ресурсу (основні засоби, матеріальні, трудові, фінансові й інформаційні ресурси); за сферою застосування (банківські інформаційні системи, статистичні, податкові, бухгалтерські, фондового ринку, страхові тощо); за функціями і стадіями управління [7, 8].

Комп'ютерні інформаційні системи відіграють значну роль на сучасних підприємствах. Сучасні інформаційні системи безпосередньо впливають на планування і прийняття управлінських рішень, на номенклатуру і технологію виготовлення та реалізації товарів і послуг. Інформаційні системи передбачають використання інформаційних технологій. Будь-яка інформаційна система характеризується наявністю технології перетворення вихідних даних у результатну інформацію. Такі технології прийнято називати інформаційними. Інформаційна технологія не може існувати окремо від технічного і програмного середовища. Термін «інформаційні технології» відображає величезну кількість різноманітних

технологій у різних комп'ютерних середовищах і предметних галузях [8]. Предметна галузь й інформаційна технологія впливають одна на одну. Предметні технології, наповнюючи специфічним змістом інформаційні технології, скеровують їх на цілком визначені функції. Такі технології можуть мати типовий чи унікальний характер залежно від ступеня уніфікації під час виконання цих функцій.

Висновки

Отже, інформаційні технології у своєму розвитку пройшли довгий шлях, кожний етап якого характеризувався своїми засобами обробки інформації та інформаційними носіями. Сучасний рівень розвитку інформаційної технології називається новою інформаційною технологією, ознаки якої – розвинута комп'ютерна техніка, сучасне програмне забезпечення, надійні комунікації, діалоговий режим спілкування користувача з комп'ютером.

Нова інформаційна технологія уможливує інтегрування різноманітних можливостей обробки інформації на одному робочому місці включно з розрахунковими, довідково-інформаційними, сервісними. Системи, побудовані за принципами нової інформаційної технології, можуть гнучко реагувати на зміни в складі функцій та розв'язуваних ними задач, в алгоритмах розрахунку, в інформаційних потребах користувачів. Інтерактивний режим роботи системи забезпечує задоволення нагальних інформаційних потреб користувачів, оперативний обмін інформацією та реагування на запити. Характерними для нової інформаційної технології є робота користувача в режимі оперативної взаємодії з даними; наскрізна інформаційна підтримка користувача на основі ін-

тегрованої бази даних; безпаперовий процес підготовки документа, коли на папері фіксується тільки його кінцевий варіант. В умовах нової інформаційної технології стають можливими колективне формування завдань і адаптивна перебудова форм та способів подання інформації в процесі прийняття управлінських рішень.

Список використаних джерел

1. Ананьев О.М., Білик В.М., Гончарук Я.А. Інформаційні системи і технології в комерційній діяльності / О.М. Ананьев, В.М. Білик, Я.А. Гончарук. – Львів: Новий світ, 2007. – 584 с.
2. Ансофф И. Стратегический менеджмент (пер. с англ.) / И. Ансофф. – СПб.: Питер, 2011. – 344 с.
3. Аренков И.А., Баум П.Ф., Томилов В.В. Инновационный потенциал фирмы: стратегия развития / И.А. Аренков, П.Ф. Баум, В.В. Томилов – СПб., 2011. – 122 с.
4. Клименко О.В. Інформаційні системи і технології в обліку / О.В. Клименко. – К.: ЦУЛ, 2008. – 320 с.
5. Костенко Т.Д., Підгора Є.О., Рижиков В.С., Панков В.А. та ін. Економічний аналіз і діагностика стану сучасного підприємства / Т.Д. Костенко, Є.О. Підгора, В.С. Рижиков, В.А. Панков. – К.: ЦУЛ, 2007. – 400 с.
6. Ліпінська А.В. Інформаційні ресурси в документознавстві / А.В. Ліпінська – К.: Університет «Україна», 2007. – 330 с.
7. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика. [монографія] / С.В. Мельниченко. – К.: Національний торговельно-економічний університет, 2008. – 493 с.
8. Сорока П.М., Сорока Б.П. Інформаційний менеджмент / За наук. ред. Гудзинського О.Д. / П.М. Сорока., Б.П. Сорока – К.: Університет «Україна», 2008. – 535 с.

В.Ф. КИФЯК,
д.е.н., м. Чернівці

Туристична привабливість Карпатського регіону як один з основних чинників розвитку в'їзного туризму

У статті визначено складові туристичної привабливості Карпатського регіону та пропонується програма дій щодо її підвищення. На основі аналізу діяльності туристичних підприємств здійснено оцінку туристичної привабливості регіону та конкурентоспроможності комплексного туристичного продукту шляхом порівняння узагальнюючих показників.

Ключові слова: туристична привабливість, в'їзний туризм, рекреаційні ресурси, культурно-історична спадщина, інфраструктура, узагальнюючі показники, оцінка.

В статье определены составные туристической привлекательности Карпатского региона и предлагается программа действий по ее повышению. На основании

анализа деятельности туристических предприятий осуществлена оценка туристической привлекательности региона и конкурентоспособности туристического продукта путем сравнения обобщающих показателей.

Ключевые слова: туристическая привлекательность, въездной туризм, рекреационные ресурсы, культурно-историческое наследие, инфраструктура, обобщающие показатели, оценка.

The article indicates the components of the tourist attractiveness of Carpathian region and offers a programme of action for its improvement. The estimation of tourist attractiveness of the region and competitiveness of complex