

Максим А. Ткаченко  
**ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОЦІНЮВАННЯ  
КОМУНІКАТИВНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВА\***

*У статті розглянуто питання організації інформаційного забезпечення оцінювання комунікативного потенціалу підприємства, обґрунтовано необхідність розроблення багатоканальної інформаційної системи на основі створення координаційно-інформаційного центру підприємства.*

*Ключові слова:* інформаційне забезпечення; інформаційна система; комунікативний потенціал підприємства; оцінювання потенціалу.

*Табл. 1. Рис. 2. Літ. 10.*

Максим А. Ткаченко  
**ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ  
КОММУНИКАТИВНОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ**

*В статье рассмотрены вопросы организации информационного обеспечения оценивания коммуникативного потенциала предприятия, обосновывается необходимость разработки многоканальной информационной системы на основе создания координационно-информационного центра предприятия.*

*Ключевые слова:* информационное обеспечение; информационная система; коммуникативный потенциал предприятия; оценивание потенциала.

Maksim A. Tkachenko<sup>1</sup>  
**INFORMATION SUPPORT FOR ESTIMATION OF ENTERPRISE  
COMMUNICATION POTENTIAL**

*The paper analyses the arrangement of information support for estimation of an enterprise communication potential. The author substantiates the necessity of developing a multichannel information system by creating an enterprise coordination and information center.*

*Keywords:* information support; information system; enterprise communication potential; potential estimation.

**Постановка проблеми.** В умовах високої нестабільності та непередбачуваності соціально-економічних процесів усе більше уваги приділяється потенціалу підприємства як економічної системи забезпечення конкурентоспроможності. Задля вирішення завдань оцінювання комунікативного потенціалу виникає необхідність виявлення надійних джерел інформації для забезпечення результативного функціонування систем управління та розвитку підприємства. Від своєчасності надходження інформаційних ресурсів та достовірності їх джерел залежить якість управлінських рішень у вирішенні завдань суб'єктів господарювання. Отже, постає проблема організації інформаційного забезпечення, здатного забезпечити оцінювання комунікативного потенціалу підприємства.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вплив інформаційного забезпечення на формування та оцінювання потенціалу підприємств розглядаються в працях багатьох українських та зарубіжних вчених, а саме Б. Бармакова [1], С.Ф. Большенко [7], С.М. Діго [2], Т.В. Калінеску [7], О.Д. Кирилова [7],

---

\* статтю підготовлено на основі доповіді на XII-му міжнародному науковому семінарі «Сучасні проблеми інформатики в управлінні, економіці, освіті та екології» (1–5 липня 2013 р., оз. Світязь – Київ).

<sup>1</sup> Kyiv National University of Technologies and Design, Ukraine.

О.В. Маслош [7], Б.З. Мільнера [6], І.В. Пічужкина [9], С.Ф. Покропивного [10], Г.В. Пчелинської [7], Ю.А. Романовської [7], Н. Ротман [4], В.Ф. Ситника [3], М. Г. Твердохліба [5], І. Хвостіної [8], Н.В. Швець [7] та інших.

**Невирішені раніше частини загальної проблеми.** Незважаючи на значний обсяг наукових робіт у вказаній сфері, питання побудови організаційної системи інформаційного забезпечення оцінювання потенціалу підприємства потребує подальшого дослідження.

**Метою дослідження** є визначення організаційного механізму інформаційного забезпечення оцінювання комунікативного потенціалу підприємства.

**Основні результати дослідження.** Інформаційне забезпечення відіграє значну роль у реалізації процесу оцінювання потенціалу підприємства. Корисність аналізу інформаційної бази оцінюється ступенем задоволення потреб в інформації про діяльність підприємств різних категорій користувачів. Адже саме можливість одержати відповіді на питання, які їх цікавлять, і є метою інформаційного забезпечення процесу оцінювання.

Від об'єктивного та достовірного інформаційного забезпечення багато в чому залежить успіх прийнятих рішень, що ґрунтуються на сукупності висновків щодо результатів комплексного аналізу й обробки різного роду інформації. Механізм прийняття рішення при оцінюванні комунікативного потенціалу підприємства можна розглядати як процес трансформації даних в необхідну, корисну інформацію. На рис. 1 наведено схему поетапної обробки інформації на підприємстві.

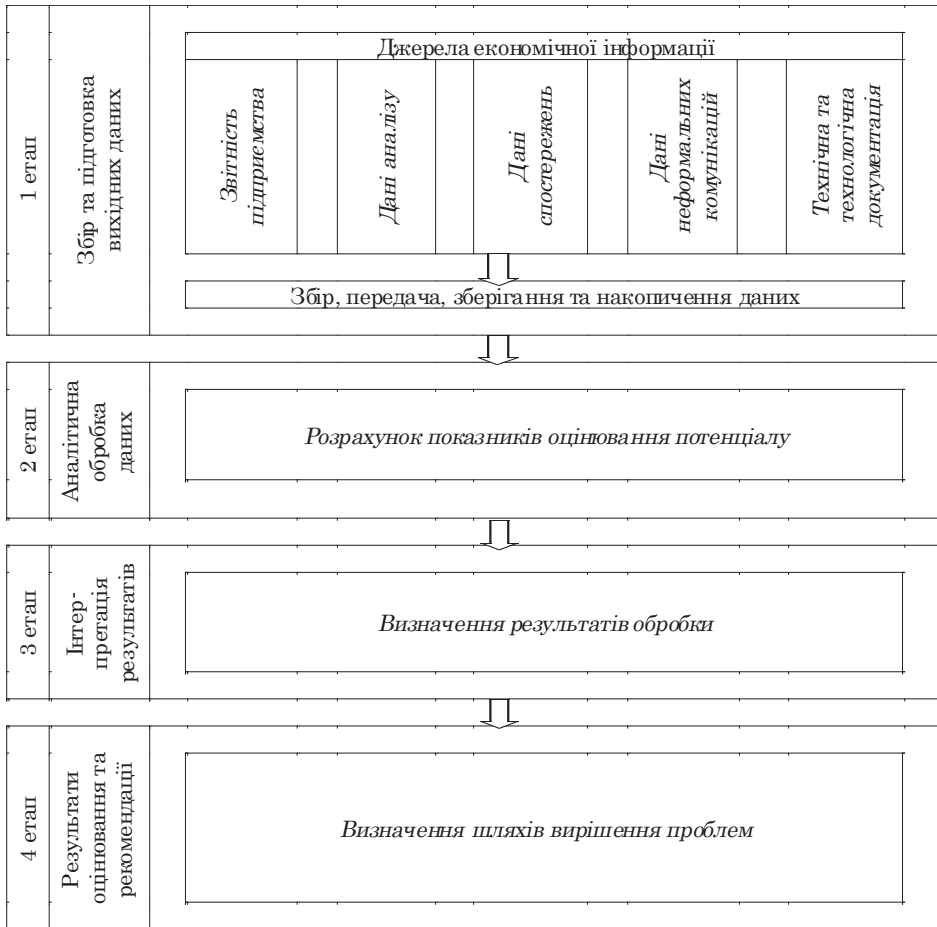
На першому етапі інформаційного забезпечення процесу оцінювання необхідно мати вихідну інформацію, яка б дозволила відповісти на наступні запитання: проблеми, які існують на підприємстві; необхідність їх вирішення, терміни виконання та кваліфікація керівників та спеціалістів. На цьому етапі відбувається збір та підготовка даних з метою пошуку необхідного рішення, реалізації поставлених цілей та завдань формування комунікативного потенціалу підприємства. Тут важливим є відсіяти зайві та несуттєві дані, тобто обмежити весь потік тільки тією інформацією, що може вплинути на остаточне ухвалення рішення. У такій ситуації необхідно скористатися вибором конкретних об'єктів дослідження та за отриманою інформацією судити у цілому про ефективність інформаційного забезпечення для підприємства [8], враховуючи, що з практичної точки зору детальна та докладна інформація обходиться підприємству дорожче, ніж ефект від її використання. Таким чином, зусилля, які підприємство повинне докладати аби забезпечити себе необхідною інформацією, мають бути усвідомленим та керованим процесом.

На другому етапі вирішуються питання оцінювання комунікативного потенціалу, проблеми та підходи до їх вирішення, очікувані обсяги підготовчих робіт. Здійснюється аналітична обробка початкових даних та розрахунок необхідних результативних показників діяльності суб'єкта господарювання.

На третьому етапі інформаційне забезпечення дозволить визначити, що конкретно буде здійснюватись на кожному кроці реалізації процесу оцінювання; які дані, звіти чи інша документація фіксуватимуть усі моменти процесу оцінювання. Відбувається процес виявлення взаємозв'язків та інтерпретація показників, необхідних для досягнення поставлених завдань.

На четвертому етапі на основі інформації про результати процесу оцінювання визначаються шляхи вирішення проблем та подальші орієнтири оцінювання. Розробляються висновки та рекомендації щодо визначення напрямків вирішення поставлених завдань, затверджується відповідальний за комплекс заходів.

У процесі оцінювання потенціалу підприємства необхідно вирішувати проблему забезпечення оптимальності інформації. А в ситуації, пов'язаній з оцінюванням комунікативного потенціалу підприємства, кожне додаткове джерело інформації дозволить більш обґрунтовано приймати необхідне рішення. Оптимальний рівень інформації повинен надавати можливість здійснювати найбільш раціональний обмін інформацією на всіх рівнях управління підприємством [7].



**Рис. 1. Етапи обробки інформації на підприємстві, модифіковано за даними [7]**

Тут передбачається створення умов для збору, збереження, переробки та передачі інформації; рівні можливості доступу персоналу підприємства до інформації та оперативне забезпечення всіма необхідними даними.

Інформаційне забезпечення процесу оцінювання потенціалу має бути організоване таким чином, щоб максимізувати внутрішній потенціал підприємства, мінімізувати його слабкості, розкрити можливості, виявити ступінь безпеки, зв'язки, які існують між усіма чинниками.

Аналіз показує, що єдина монолітна інформаційна система підприємств є недостатньо структурованою та, головне, слабо інтегрованою в систему управління, тому вона не може задовольнити різні потреби дослідників та потреби координації центрального керівництва підприємством по вертикалі та горизонталі. Підрозділи та персонал, що відповідають за інформаційне забезпечення, як правило, не представляють єдиного цілого, як в сенсі формальної структури, так і в плані бізнес-процесів.

Таким чином, недоліки в організації інформаційного забезпечення проявляються в усіх аспектах діяльності підприємства (табл. 1).

**Таблиця 1. Недоліки організації інформаційного забезпечення підприємства, авторська розробка**

| Недоліки організації інформаційного забезпечення   | Наслідки, що проявляються в діяльності підприємства  |
|--|--|
| Необхідна інформація про персонал не фіксується або недоступна через відсутність пошукових систем та засобів відображення  | Недостатньо використовується потенціал співробітників, які володіють потрібним досвідом та кваліфікацією для проведення оцінювання   |
| Неповна фіксація пропозицій співробітників підприємства щодо вдосконалення роботи  | Втрата з часом цінної інформації, досвіду, ноу-хау   |
| Підприємство не володіє технологією виявлення та актуалізації інформації, що є багатопрофільною за змістом   | Вхідні дані не групуються за видами технологій, об'єктів, предметів діяльності, групам фахівців. Корисні дані втрачаються  |
| Інформація про процеси, що виконуються неефективно, враховується фрагментарно. Поза увагою залишаються найважливіші дані про чинники, що впливають на цільові результати | Вплив організаційних, технічних, людських та технічних чинників на витрати не простежується системно   |
| Відсутність системи моніторингу даних про рух, терміни та черговість робіт, їх важливість, а також завантаженість персоналу  | Обсяг запланованих робіт перевищує продуктивні можливості персоналу та підрозділів, тому частина значимих робіт не виконується. Персонал не залучений до розробки планів, не здатний передбачати майбутній розвиток подій та приймати обґрунтовані рішення про маневрування ресурсами та черговість виконання директив.  |
| У базі даних не фіксується вся необхідна інформація  | Через неможливість використання необхідних даних поза оперативного доступу злипається 80–90% інформації, яка може бути застосована для вирішення поточних завдань. Через це на підприємстві формуються співробітники-професіонали, які відіграють роль «інформаційних довідників» та стають незамінними кадрами, які володіють знаннями, недоступними для інших працівників. |

Загалом, проблема зводиться до того, що:

- діяльність компанії в цілому, а також її підрозділів та працівників не має повного об'єктивного інформаційного відображення;

- неможливо дізнатися історію питання: хто був ініціатором, якими були початкові документи та змістовні підстави, чому та ким були прийняті конкретні рішення;
- важко знайти потрібні документи або навіть отримати відомості про їх існування;
- важко знайти адекватну інформацію з документів, в яких вона міститься;
- документи «рухаються» повільно, на якій стадії перебуває процес – нікому не відомо, важливі папери губляться;
- з'являються дублюючі або суперечливі документи;
- доручення про підготовку документів виконуються з порушенням встановлених строків, в окремих випадках взагалі не виконуються.

Стає зрозумілим, що без впровадження спеціальних технологій обліку, реєстрації, зберігання та мобілізації інформаційних ресурсів, накопичені досвід та знання не будуть використані повною мірою для вирішення нагальних завдань управління.

На ринку інформаційних послуг існує безліч програмних продуктів, які значною мірою здатні заповнити прогалини в інформаційних технологіях компаній, однак впровадження програмних продуктів не дасть позитивних результатів без попередньої підготовки та настройки організаційної системи, її узгодження з конфігурацією бізнес-процесів та формальною структурою компанії. Повністю автоматизувати процес прийняття рішень, а тим більше управління комунікативним потенціалом підприємства – неможливо. Тому значна увага повинна приділятися системам підтримки прийняття рішень, що передбачає існування баз даних, які мають використовуватись багатьма споживачами одночасно та забезпечувати незалежність даних від прикладних програм [2].

Для організації чіткого інформаційного забезпечення процесу оцінювання потенціалу підприємства повинна бути розроблена багатоканальна інформаційна система. Багатоканальна система дозволить керівникам, дослідникам та аналітикам використовувати необхідну інформацію для прийняття рішень у межах їх компетенцій [7].

Багатоканальна інформаційна система повинна забезпечувати централізоване планування та координацію різної інформації, а також передбачає зворотний зв'язок із усіма структурами системи управління.

При побудові такої системи слід також враховувати рекомендації зарубіжних спеціалістів [10]. По-перше, комп'ютеризовані системи не матимуть необхідної користі без безпосередньої участі у цій роботі керівництва, дослідників чи аналітиків. По-друге, ефективні інформаційні системи можна створити тільки через певний проміжок часу на базі зважених потреб та інформації, які надходять з усіх рівнів управління. І, по-третє, інформаційне забезпечення складної самоорганізуючої системи потребує спеціальних методів опису та управління, що буде вимагати ще й декомпозиції (розщеплення) цих систем на окремі частини для вирішення складних завдань [9].

Відтак можна зробити висновок, що для кожного підприємства повинна існувати своя специфічна система інформаційного забезпечення формування

та розвитку оцінювання потенціалу підприємства, яка потребує певного обміркування та досвіду роботи з нею.

Для кожного окремого підприємства можна запропонувати принципи організації інформаційного забезпечення оцінювання комунікативного потенціалу підприємства. Замість неузгоджених дій локальних джерел та споживачів інформації, розбіжності форматів та структур баз даних документів, що використовуються різними співробітниками, відсутності єдиної бази даних та загального координатора інформаційної діяльності може бути запропонована технологія централізованого управління системою інформаційного забезпечення на основі координаційно-інформаційного центру підприємства. Це передбачає створення головного контрольно-регулюючого та організуючого елементу підсистеми оперативного управління, що з'єднує та спрямовує інформаційні потоки, трудові, матеріальні, фінансові ресурси для досягнення запланованих результатів.

На рис. 2 представлено функціональну схему координаційно-інформаційного центру з відокремленими технологічно взаємопов'язаними функціями координації та інформаційного забезпечення діяльності. Кожна з них має інформаційні входи та виходи: потоки інформації, що виникають у зв'язку з прийомом та передачею даних, що стосуються директивної інформації.

На наш погляд, функція координації включає такі процедури:

- реєстрацію директив;
- поділ директив на завдання та роботи, які повинні бути доручені виконавцям (підрозділам);
- планування термінів та результатів виконання;
- доведення планів до виконавців;
- пошук та доставка необхідної для виконання робіт інформації;
- контроль за виконанням та наданням звітів про результати виконання директив.

Система інформаційного забезпечення включає такі основні напрямки:

- експертизу інформаційних носіїв з метою з'ясування відповідності інформації важливості справ;
- реєстрацію;
- маршрутизацію;
- комплектування;
- доставку;
- архівування.

Процес починається з моменту надходження інформаційного носія або усного повідомлення. Якщо повідомлення стандартне (це з'ясовується в процесі ідентифікації документа), воно одразу надходить на реєстрацію. При цьому усна інформація проходить процедуру документування.

Потім здійснюються:

- реєстрація в базі даних (внесення записів та кодів, що характеризують документ і інформацію);
- маршрутизація (встановлення етапів та відповідальних за порядок роботи з документом згідно з чинними стандартами);

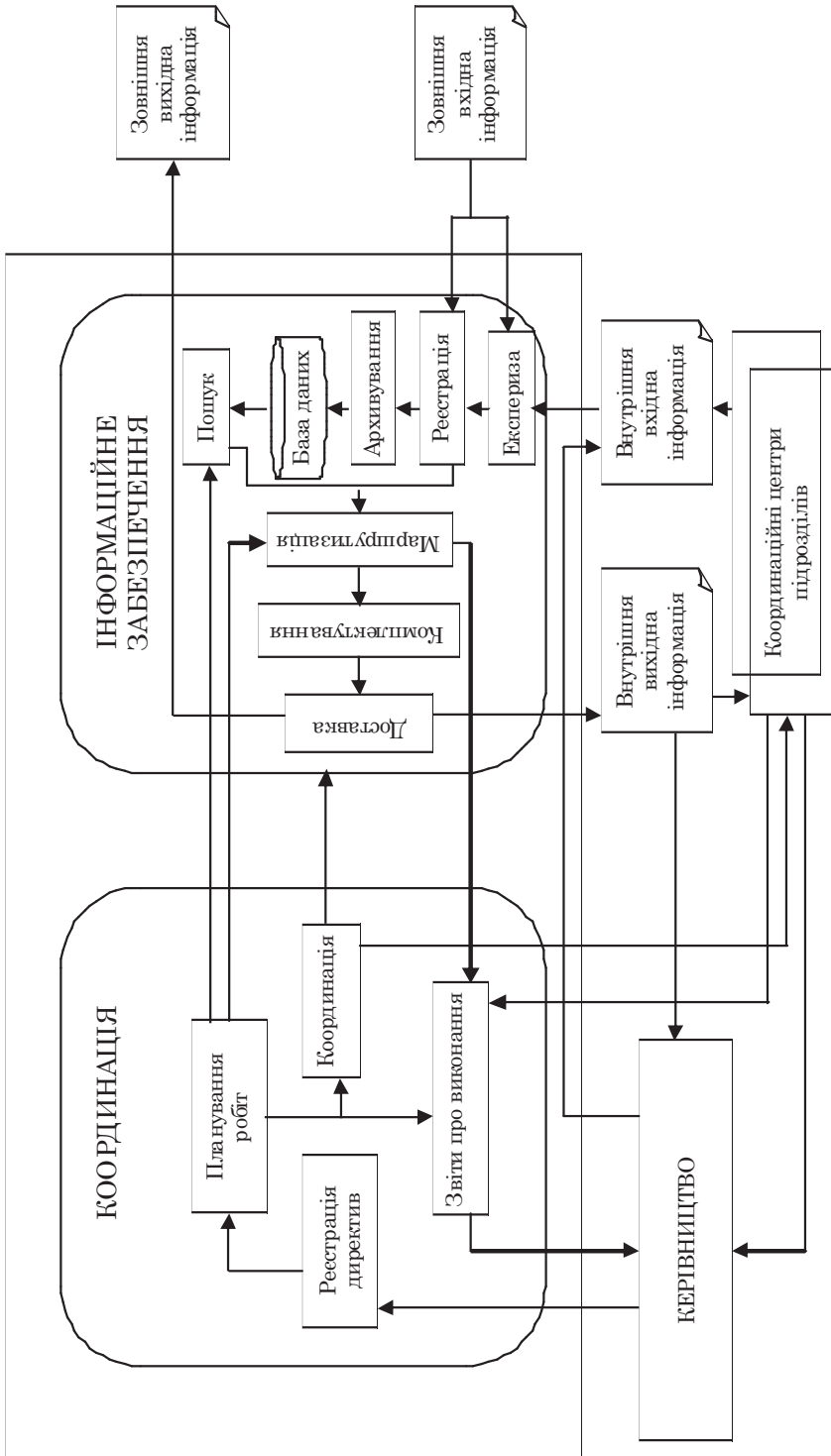


Рис. 2. Функціональна схема координаційно-інформаційного центру підприємства, авторська розробка

- координація порядку роботи відповідно до плану відділу оперативного управління та поточною ситуацією;
- контроль руху документів;
- складання регулярних і разових звітів за результатами управління документообігом.

Нестандартний документ передається профільному експерту-аналітику, який проводить з ним такі процедури:

- відокремлює змістовну частину від інформаційного шуму;
- здійснює семантичний аналіз і привласнює документу смислові коди;
- визначає потенційних користувачів;
- складає приблизний план роботи, тобто програму використання інформації, що міститься в документі;
- погоджує план з особами, що приймають рішення;
- передає кодований документ для реєстрації і подальшого використання.

Крім того, експерт здійснює інтелектуальний пошук даних у базі знань компанії та в зовнішніх джерелах інформації, а також готує звіти за запитами користувачів; в тому числі, предметні та систематичні каталоги для пошуку інформації в базі знань компанії.

Після реєстрації документ поміщається в тимчасовий або постійний архів. Тимчасовий архів створюється для документів, план роботи з якими остаточно не визначено. Копії документів з тимчасового архіву переміщуються до адресата згідно з планом маршрутизації та виконання.

Внутрішні документи та їх проекти, що підлягають узгодженню або використанню, реєструються так само, як і зовнішні. По закінченні роботи документи передаються в архів для зберігання або знищення.

Штатна чисельність співробітників координаційно-інформаційного центру визначається обсягом робіт, який, у свою чергу, залежить від технології обробки та інтенсивності потоку документів.

**Висновки.** Здійснення процесу оцінювання потенціалу підприємства неможливе без достатньої організації інформаційного забезпечення. Таким чином, коли ми розглядаємо організацію інформаційного забезпечення з метою оцінювання потенціалу підприємства, можна стверджувати, що ця діяльність є упорядкованою, узгодженою взаємодією людини та обчислювальної техніки, усіх ланок ланцюга, які будуть утворювати інформаційну систему. Слід підкреслити ще два аспекти організації: функціональний (або динамічний) та структурний. Перший аспект характеризує внутрішню стабілізацію та динамічну стійкість системи, її цілісність й формується для вирішення протиріч між чинниками, які впливають на систему з боку зовнішнього середовища. А інший – свідчить, що організація інформаційного забезпечення повинна існувати та розвиватися у рамках певних організаційних структур. Кожне підприємство має свою систему (підсистему) забезпечення інформацією для кожної окремої форми оцінювання потенціалу, тому перспективи подальших розвідок у даному напрямку мають бути спрямовані на врахування впливу конкретних чинників, як зовнішніх, так і внутрішніх, на формування системи управління, яка повинна забезпечити узгодженість цих підсистем та відповідати інформаційним потребам керівництва підприємств.



1. Бармаков Б. Роль інформаційного забезпечення в управленні компанією // Управління компанією.— 2007.— №2.— С. 34–37.
2. Діго С.М. Проектирование и использование баз данных: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 1995. — 208 с.
3. Основи інформаційних систем: Навч. посібник / В.Ф. Ситник и др. — 2-е вид., перероб. і доп. — К.: КНЕУ, 2001. — 420 с.
4. Ротман Н. Інформаційне забезпечення економічного аналізу і його основні принципи // Економічний аналіз.— 2010.— Вип. 5. — С. 157–159.
5. Твердохліб М.Г. Інформаційне забезпечення менеджменту: Навч. посібник. — К. : КНЕУ, 2000. — 208 с.
6. Управление знаниями в корпорациях: Учеб. пособие / Под ред. д-ра эконом. наук, проф. Б.З. Мильнера — М.: Дело, 2006. — 304 с.
7. Формування та оцінювання потенціалу підприємства: Навч. посібник / Т.В. Калінеску, Ю.А. Романовська, С.Ф. Большенко, О.В. Маслош, Н.В. Швець, Г.В. Пчелинська, О.Д. Кирилов. — Луганськ: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2007. — 352 с.
8. Хвостіна І. Підвищення ефективності системи інформаційного забезпечення підприємств // Економічний аналіз.— 2010.— Вип. 5. — С. 201–206.
9. Экономика организаций (фирм): Учеб. пособие / Под ред. И.В. Пичужкина. — М.: Юрайт-Издат, 2003. — 319 с.
10. Экономика предприятия: Учебник / Под общ. ред. С.Ф. Покропивного. — К.: КНЕУ, 2003. — 608 с.

Стаття надійшла до редакції 1.08.2013.