

Студент 4 курсу
факультету менеджменту та маркетингу ХНЕУ

**ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ
ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ**

Анотація. Розглянуто та зображено роль і місце інформаційного забезпечення в процесі прийняття управлінського рішення. Визначено поняття інформаційних потоків, поняття та загальна структура інформаційного забезпечення процесу прийняття, підготовки та контролю реалізації управлінського рішення.

Аннотация. Рассмотрены и изображены роль и место информационного обеспечения в процессе принятия управленческого решения. Определены понятия информационных потоков, понятие и общая структура информационного обеспечения процесса принятия, подготовки и контроля реализации управленческого решения.

Annotation. This paper deals with and shows the role and place of information in management decision-making. The concepts of information flows, the concept and overall structure of the information development process, training and supervision of management decision fulfillment, are determined.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, інформаційні потреби, інформаційні потоки, управлінські рішення.

Досягнення цілей управління здійснюється шляхом підготовки і реалізації управлінських впливів на персонал підприємства, що активізують його роботу. Основною формою такого впливу є управлінське рішення (УР). Оскільки управлінське рішення є основою управління [1], то процес підготовки, прийняття та контролю реалізації УР є основним процесом управління. Важливою особливістю управлінського рішення є його результуючий аспект – коли управлінське рішення визначається як результат управлінської діяльності, що виражений через її кінцеві результати [2]. Тобто рішення – це те, що реалізується, інакше слід говорити лише про бажання або наміри. Тому під процесом прийняття управлінського рішення (ПУР) будемо розуміти процес підготовки, прийняття та контролю реалізації управлінського рішення.

Проблемні питання інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень вивчали як зарубіжні, так і вітчизняні вчені-економісти, а саме: Г. Саймон, Колпаков В. М., Ситник В. Ф., Літвак Б. Г., Ейдельман Я. Л. та інші. Підготовка та реалізація управлінських впливів здійснюється уповноваженими на це керівниками на підставі аналізу інформації про ситуацію, що потребує

інформаційної підтримки процесу прийняття УР забезпечують існування соціально-економічної системи (підприємства), всередині якої вони рухаються. Тому вивчення та вдосконалення організаційно-управлінських аспектів інформаційного забезпечення процесу підготовки, прийняття та контролю реалізації управлінських рішень є актуальним завданням для підприємств в умовах нестійкої економіки України.

Мета роботи полягає у вивченні проблем інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень та шляхів його вдосконалення.

Системно-інформаційний аналіз орієнтований на інформаційний аналіз процесів управління. У ньому інформація розглядається як засіб досягнення мети при обов'язковому врахуванні її цінності. Підготовці, прийняттю та контролю реалізації УР як процесу управлінської діяльності властиві певні технології: сукупність прийомів та способів, які послідовно застосовуються для досягнення мети підприємства [1].

За результатами системно-інформаційного аналізу, процес підготовки, прийняття та контролю реалізації управлінських рішень на підприємстві в технологічному аспекті можна зобразити у вигляді послідовності етапів, між якими є прямі та зворотні інформаційні зв'язки. Кожний етап цього процесу становить інтегровану сукупність операцій та процедур, які виконуються працівниками апарату управління на основі розподілу праці. Диференціація та координація управлінської праці, формування рівнів управління здійснюються за допомогою вертикального поділу праці, тому в системі управління виникає суб'єкт та об'єкт управління. З точки зору теорії прийняття управлінських рішень, можна сказати, що суб'єкт управління повинен виконувати прийняття та контроль реалізації управлінського рішення, а об'єкт управління – здійснювати його підготовку та реалізацію.

Теоретичні та емпіричні дослідження [2; 3 – 5] показують, що в процесі управління підприємством особа або орган, що приймає рішення (ОПР), за допомогою інформаційних потоків, які існують на підприємстві, щоденно отримує інформацію про процес виконання запланованих або про виникнення незапланованих завдань, які знаходяться в межах його компетенції та повноважень.

У разі виникнення ситуації, що потребує прийняття управлінського рішення (тобто управлінської ситуації), на основі існуючої інформації здійснюється 1-й етап процесу ПУР – визначення проблеми (пошук та відбір інформації про ситуацію, її попередня оцінка, впорядкування та перевірка достовірності даних, визначення існуючої проблеми, попереднє визначення цілей) та 2-й етап процесу ПУР – оцінка ситуації (розроблення оціночної системи, визначення обмежень, аналіз ситуації, діагностика ситуації, розроблення прогнозу розвитку ситуації). Це дозволяє виявити множину завдань, які потребують вирішення.

У рамках мети підприємства та залежно від виявлених завдань визначається мета управлінського рішення та проводиться 3-й етап процесу ПУР – постановка цілей, тобто формулювання головних цілей реалізації управлінського рішення та визначення їх пріоритетності.

Мета прийняття УР обумовлює інформаційні потреби ОПР [6], які поступово розпізнаються або модифікуються в процесі конкретизації планування. Інформаційні потреби ОПР, у свою чергу, зумовлюють появу інформаційних бажань (тобто прагнення отримати потрібну інформацію) та визначають інформаційні ресурси, що необхідні для досягнення мети прийняття УР. Інформаційні бажання реалізуються в інформаційні запити, які формують вимоги до інформаційних потоків, що, певною мірою, сприяють задоволенню інформаційних потреб ОПР.

Поняття "інформаційні потоки", в загальному розумінні, є сукупністю циркулюючих на підприємстві відомостей, необхідних для підготовки, прийняття та контролю реалізації управлінського рішення. Такі відомості можуть існувати у вигляді усних повідомлень та паперових або електронних документів, які на практиці формуються у систему усного інформування (у формі доповідей, засідань, нарад, бесід з підлеглими, консультантами тощо), систему паперового документообігу та комп'ютеризовану (автоматизовану) інформаційну систему відповідно. Звідси очевидно, що інформаційні потоки на підприємстві здійснюються за допомогою основних видів інформаційних технологій: усної, письмової та комп'ютеризованої (тобто комп'ютерної та телекомунікаційної технологій). Як правило, комп'ютерні інформаційні системи частково замінюють або дублюють усну та паперову систему інформування.

При прийнятті рішення важливо зрозуміти: яке рішення потрібно приймати, на якому рівні воно повинно бути прийнято, кого запросити для його остаточного вироблення, які ресурси необхідно буде задіяти, чи вистачить їх, яка додаткова інформація знадобиться, як незабаром вона може бути отримана і від кого. Усі ці фактори мають значний вплив на процес прийняття управлінського рішення.

Таким чином, налагоджена система руху інформаційних потоків забезпечить поставлені завдання апарату управління. Тому застосування інформаційного забезпечення надасть змогу підвищити результати прийнятих рішень на якісно новий рівень, що сприятиме вдосконаленню процесу управління підприємством [2].

Наук. керівн. Сігаєва Т. Є.

Література: 1. Колпаков В. М. Теория и практика принятия управленческих решений : учебн. пособ. / В. М. Колпаков. – К. : МАУП, 2000. – 256 с. 2. Олійниченко О. М. Аспектний підхід до визначення поняття "управлінське рішення" / Олійниченко О. М. // Наукові праці Національного університету харчових технологій. – 2008. – № 24. – С. 101–103. 3. Олійниченко О. М. Методичні аспекти вибору методів прийняття рішень у системі управління підприємством / Олійниченко О. М. // Наукові праці Національного університету харчових технологій. – 2005. – № 17 : Спеціальний випуск. Економічні науки. – С. 180–183. 4. Олійниченко О. М. Управлінська інформація в системі планування та оцінки діяльності підприємства / Олійниченко О. М. // Наукові праці Національного університету харчових технологій. – 2008. – № 27 : Спеціальний випуск. Економічні науки. – С. 72–74. 5. Райзберг Б. А. Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 495 с. 6. Олійниченко О. М. З'ясування потреб в інформації для формування інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень // Наукові праці Національного університету харчових технологій. – 2009. – № 31. – С. 65–66.