

Магістр 2 року навчання
факультету менеджменту та маркетингу ХНЕУ ім. С. Кузнеця

СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ДО ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ ПРИЙНЯТТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

Анотація. Проаналізовано системний підхід до створення і функціонування інформаційної та управлінської систем, визначено основні методи та чинники впливу на системи управління якістю, конкурентоспроможністю продукції, інформаційні та управлінські системи, їх взаємозв'язок та залежність підприємства.

Аннотация. Проанализированы системный подход к созданию и функционированию информационной и управленческой систем, определены основные методы и факторы влияния на системы управления качеством, конкурентоспособностью продукции, информационные и управленческие системы, их взаимосвязь и зависимость предприятия.

Annotation. This article examines the systematic approach to the establishment and operation of information and management systems, the main methods and the factors that influence the quality management system, product competitiveness, information and management systems, their interrelationship and dependence of the Company.

Ключові слова: управлінські рішення, адекватна інформація, система підтримання прийняття рішень, стратегічні дані.

Вплив на економіку України інтеграції, глобалізації і трансформації кардинально змінює підходи до системи управління підприємств. Тобто для прийняття управлінських рішень треба враховувати своєчасність, повноту, достовірність інформаційних ресурсів та новітні інформаційні технології (ІТ). У системі розроблення механізмів щодо своєчасності та цінності інформаційного забезпечення управлінських рішень ще багато не вирішених питань техніко-економічних і правових аспектів.

Складність прийняття рішень в управлінні підприємств, у сучасних умовах, спричинена наявністю багатьох чинників впливу на діяльність підприємства. Тому управління підприємствами може бути ефективним лише за наявності практичного інструментарію, що забезпечує виділення ключових чинників впливу і оптимізації управлінських рішень. У зв'язку з цим, для ефективного управління підприємствами необхідним є інтегрований підхід, що ідентифікує та узгоджує управлінські дії на різних рівнях і горизонтах управління з урахуванням особливостей функціонування підприємства. Однією з основних умов прийняття точних і своєчасних управлінських рішень різнотермінового характеру в управлінні підприємствами в умовах перманентних змін внутрішнього і зовнішнього середовища підприємства є – використання сучасних інформаційних технологій.

Проблемними питаннями прийняття управлінських рішень та системного підходу до інформаційних технологій переймалися як зарубіжні, так і вітчизняні вчені-економісти, а саме: Вовканич С. Й., Долішній М. І., Завадський І. І., Злупка С. М., Бобал І. Ю., Мізюк Б. М., Артищука І. В., Д. Дерлоу та ін.

Мета даної роботи полягає в дослідженні корисності та необхідності використання інформаційних систем для прийняття ефективних управлінських рішень, релевантності інформаційних ресурсів і застосування систем підтримки прийняття рішень.

У сучасному бізнесі, як ніколи раніше, для прийняття стратегічних управлінських рішень необхідною є релевантна й адекватна інформація. Для того, щоб бути корисною для процесу прийняття стратегічних управлінських рішень, інформація має фокусуватися на тих аспектах, що найбільше впливають на діяльність підприємства. Одночасно, враховуючи інформатизацію суспільства та суцільну комп'ютеризацію процесів, слід зосереджувати увагу саме на інформаційних технологіях [1].

Будь-яку проблему у процесі фінансово-господарської діяльності підприємства легше попередити ніж вирішувати її після виникнення. Для цього керівник підприємства має чітко розуміти й усвідомлювати три основні аспекти діяльності: у чому сила та слабкість підприємства; який рівень професіоналізму та відданості справі працівників, від яких залежить прийняття управлінських рішень; уявляти обсяги та реальність зовнішніх і внутрішніх загроз.

У діяльності підприємства особливе місце займає управлінська складова, яка включає комплекс різноманітних умінь, навичок, необхідних менеджерам для реалізації функцій управління не лише системи інформаційної безпеки, а й системи прийняття управлінських рішень та підприємства загалом.

Тому зупинимось на сутності поняття "система", яке в перекладі з грецької мови означає "ціле, складене з частин", інше значення – це порядок, визначений правильним розміщенням частин та їх взаємозв'язками [2].

Системний підхід змістовно відображає групу методів, за допомогою яких реальний об'єкт описується як сукупність взаємозв'язаних чи взаємодіючих компонентів. Ці методи розвиваються в межах окремих наукових дисциплін і загальнонаукових концепцій та є результатом їх міждисциплінарного синтезу. Тому, завдячуючи системному підходу – ефективному способу розумової діяльності і мислення, можлива творча самореалізація менеджера-управлінця, його професійна діяльність за наявності повної та достовірної інформації.

Існують дві основні групи вмінь та навичок, якими мають досконало володіти фахівці сфери управління: 1) вміння реалізувати управлінський цикл, направлений на успішне вирішення проблеми, вміння визначати

дотримувати режим, не піддаватися буденній рутині; 2) вміння пов'язані з комунікативною функцією: вміння менеджера спілкуватися з людьми, налагоджувати контакти із співробітниками, партнерами, представниками зовнішніх організацій і державних структур; вміння слухати співбесідника, входити у його положення, володіти письмовою і усною мовою, контролювати власні емоції [3].

Системний підхід до створення інформаційної системи – це комплексне вивчення економічного об'єкта як одного цілого з представленням складових частин його як цілеспрямованих підсистем та вивчення цих підсистем і взаємовідносин між ними. За системного підходу економічний об'єкт розглядається як сукупність взаємопов'язаних елементів однієї складної динамічної системи, яка перебуває в стані постійних змін під впливом багатьох внутрішніх і зовнішніх факторів, пов'язаних процесами перетворення вхідного набору ресурсів в інші вихідні ресурси. Тобто економічний об'єкт функціонує – він здатний сам діяти і одночасно піддаватися зовнішнім впливам.

Системний підхід до управлінського процесу будь-якого підприємства базується на таких принципах: 1) кінцевої мети – абсолютний пріоритет кінцевої мети; 2) єдності – система розглядається як єдине ціле, так і за сукупністю елементів; 3) зв'язності – кожен окремий елемент системи (служба безпеки фірми, маркетинговий відділ, відділ кадрів тощо) вивчається зі зв'язками з навколишнім середовищем; 4) модульної побудови – у системі виділяються модулі та розглядаються як їх сукупність; 5) ієрархії – вводять ієрархію елементів і здійснюють їх ранжування; 6) функціональності – спільний розгляд структури і функцій із пріоритетом функцій над структурою; 7) розвитку – враховують зміни системи, її здатність до розвитку, розширення, заміни частин, нагромадження інформації; 8) децентралізації – поєднують рішення, які приймаються, та керують централізацією і децентралізацією; 9) невизначеності – враховують невизначеності та випадковості у системі для подальшого прийняття управлінських рішень [4].

Характерними ознаками системного підходу є: одночасне охоплення проектуванням великої кількості завдань; максимальна типізація та стандартизація рішень; багатоглядне уявлення про структуру інформаційної системи як про систему, що складається з кількох класів компонентів, та відносне автономне їх розроблення; ключова роль баз даних; локальне впровадження та збільшення функціональних завдань.

Завданням системного підходу до створення інформаційної системи є розроблення всієї сукупності методологічних і соціально-наукових засобів обстеження (опис, аналіз, синтез, реалізація) систем різного типу.

Інформаційні системи тісно пов'язані з конкурентоспроможністю продукції, а значить із системою менеджменту якості структурного підрозділу, тому що для виходу на певний сегмент ринку продукція має відповідати встановленим вимогам, задовольняти всі потреби споживача та бути самоокупною.

Для ефективного і результативного функціонування підприємство має визначити взаємопов'язані види діяльності і організувати управління ними як системою.

Проблема відповідальності за управління якістю зачіпає цікаві питання і змушує замислитися над ефективністю чи якістю самої системи управління підприємством. Тобто відсутність відповідальності працівника за якість кінцевої продукції говорить про те, що зацікавленість окремих виконавців у результатах своєї праці залишається низькою. Проблема IT-забезпеченості для виробничих підприємств має бути принциповою, не зважаючи на слабку забезпеченість інформаційно-обчислювальною технікою. Адже від своєчасності та повноти отриманої інформації прямопропорційно залежить прийняття управлінських рішень, рівень професійного управління і забезпечення фінансовими ресурсами [5].

Обмеженість ресурсів насправді є серйозною проблемою, оскільки, як показують результати дослідження, на всіх етапах впровадження системи менеджменту якості (СМЯ) підприємству доводиться робити суттєві витрати: фінансування спеціальних підрозділів, витрати на консультування, тренінги, впровадження IT-систем управління і контролю. Крім цього неправильне управління може призвести до додаткових негативних наслідків – наприклад, неправильна діагностика головної функціональної проблеми продукції, втрата ринкової частки і погіршення фінансових результатів.

Аналіз вітчизняної та зарубіжної літератури показує, що поряд з обмеженістю у фінансових ресурсах, важливими перешкодами на шляху до розвитку систем управління якістю, які потребують якнайшвидшого подолання, є підвищення кваліфікації персоналу, зміна стилю управління і прискорення впровадження IT-технологій, без яких відслідковувати ефективність управління буде складно.

Стратегії якості має бути грамотно розробленою і базуватися на таких принципах: сильні лідери (цілеспрямовані, активні, здатні сприймати і розвивати нові ідеї) та працездатна команда; добре налагоджена робота з навчання персоналу, мотивація високоякісної роботи. Працівники підприємства мають постійно підвищувати свій професійний рівень, проходячи спеціальну підготовку.

Систематичне вивчення ринку і встановлення сталих зв'язків із споживачами, розвиток фірмової торгівлі, систематичні опитування організацій-споживачів спричинять на підприємстві підвищення конкурентоспроможності продукції підприємства. Тому існує велика потреба у пошуку, збиранні, систематизації та аналізі такої інформації для значного покращання роботи відділу збуту та підприємства загалом.

Процес прийняття рішення – це основна ланка в управлінській діяльності, яка є складною та багато етапною: 1) збирання та опрацювання інформації, необхідної для прийняття рішення; 2) розроблення варіантів управлінських рішень; 3) перевірка прийнятого управлінського рішення, тобто це функціонуюча система управління [2].

Отже, особа яка приймає рішення у процесі управління може використовувати лише власний досвід та інтуїцію. Але сучасний розвиток підприємництва вимагає застосування наукових методів, одним з яких є системний підхід, використання якого у процесі прийняття управлінських рішень повинно поєднуватися з автоматизованими та експертними системами з подальшим удосконаленням технологічної бази. Система підтримки прийняття управлінських рішень дозволяють керівнику обробляти та аналізувати масиви інформації за допомогою сукупності моделей об'єктивного характеру. Ціль таких систем полягає не в автоматизації процесу ухвалення рішення, а в здійсненні кооперації, взаємодії між системою і людиною у процесі прийняття рішень.

Література: 1. Савченко В. А. Управління розвитком персоналу : навч. посібн. [Текст] / В. А. Савченко. – К. : КНЕУ, 2002. – 351с. 2. Малиненко В. Е. Упевненість при прийнятті рішень [Текст] / В. Е. Малиненко // Проблеми науки. – 2008. – № 7. – С. 17–21. 3. Стахів О. Система оцінювання управлінських рішень в контексті контролю якості за міжнародним стандартом ISO 9001 [Текст] / О. Стахів // Персонал. – 2006. – № 9. – С. 68–72. 4. Нарейко В. Розробка управлінського рішення [Текст] / В. Нарейко // Економіка та держава. – 2009. – № 1. – С. 60–63. 5. Должанський І. З. Управління потенціалом підприємства : навч. посібн. [Текст] / І. З. Должанський . – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 362 с. 6. Мельникова О. А. Особливості праці управлінського персоналу та їх вплив на мотивацію праці [Текст] / О. А. Мельникова // Формування ринкової економіки. – 2005. – № 3. – С. 385–394.