

Шмалій Л. В., к.е.н.,
доц.каф. маркетингу, менеджменту та управління бізнесом
Уманського державного педагогічного
університету ім.П.Тичини
м.Умань, Україна

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

В статті уточнено сутнісні характеристики інформаційно-комунікаційного забезпечення управління підприємства, обґрунтовано теоретичний базис інформаційно-комунікаційного забезпечення управління в сучасних умовах, здійснено діагностику формування механізму вдосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення процесу управління в сучасних умовах, що створюють умови для ефективнішої роботи менеджерів. Сформовано основні методологічні принципи впровадження інформаційної системи в управління, що відображають реальну спрямованість інформаційно-комунікаційного забезпечення управління підприємства проведення техніко-економічного аналізу існуючої системи управління, вибору і постановки задач побудови інформаційної системи на етапі розробки і впровадження та їх впливу на зміну бізнесових цінностей, компетентностей і пріоритетів діяльності підприємств в умовах широкого використання сучасних цифрових технологій.

Ключові слова: інформаційно-комунікаційне забезпечення, розвиток, сучасні умови, , шляхи вдосконалення, система управління.

Постановка проблеми. Характерною ознакою сьогодення вважається те, що створенню інформаційних систем у всьому світі приділяється багато уваги. За масштабами, темпами зростання, витратами матеріальних, фінансових і трудових ресурсів, а також за ступенем впливу на процеси управління проблему створення інформаційні системи слід розглядати як велике народногосподарське завдання. Інформаційні системи можуть значно різнитися за типами об'єктів управління, характером і обсягом розв'язуваних задач та низкою інших ознак. Одним з найважливіших інструментів управління в руках менеджера є інформація. Інформація як ресурс здобуває особливу значимість у ситуаційному менеджменті, досягаючи екстремальних величин у період антикризового керування. Багато чого залежить від здатності керівника передавати інформацію таким чином, щоб досягалася найбільш адекватне її сприйняття тими, кому вона призначена. Комунікації й інформація — різні, але пов'язані між собою поняття. Комунікація містить у собі і те, що передається, і те, як це "що" передається. Для того, щоб комунікація відбулася, необхідна, як мінімум, наявність двох людей. Ефективна комунікація зажадає від кожної зі сторін певних навичок і умінь, а також наявності певного ступеня взаємного розуміння.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Різноманітним аспектам проблеми інформаційно-комунікаційного забезпечення з боку вчених України, а також маркетологів зарубіжних країн приділяється значна увага. Серед них слід виділити Г. Абрамшвілі, Р. Акоффа, В. Герасимчука, О. Гудзь, І. Герчикову, Є. Голубкова, І. Зеліско, П. Зав'ялова, П. Кінгстона, Ф. Котлера, Р. Фатхутдінова, Х. Швальбе, Дж.Р. Еванса. Однак багато які з проблем у сфері інформаційно-комунікаційної політики ще недостатньо вивчені, мало висвітлені в економічній літературі, потребують певної адаптації до сучасних умов, у яких

на даний час знаходяться українські підприємства, в той час як вирішення цих проблем стає обов'язковою умовою ефективної діяльності не тільки кожного підприємствавиробника, але й функціонування самого товарного ринку.

Метою статті є уточнення сутнісних характеристик інформаційно-комунікаційного забезпечення управління підприємства, обґрунтування теоретичного базису інформаційно-комунікаційного забезпечення управління в сучасних умовах, здійснення діагностики формування механізму вдосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення процесу управління в сучасних умовах. Формуванню основних методологічних принципів впровадження інформаційної системи в управління, що відображають реальну спрямованість інформаційно-комунікаційного забезпечення управління підприємства проведення техніко-економічного аналізу існуючої системи управління, вибору і постановки задач побудови інформаційної системи на етапі розробки і впровадження та їх впливу на зміну бізнесових цінностей, компетентностей і пріоритетів діяльності підприємств в умовах широкого використання сучасних цифрових технологій.

Виклад основного матеріалу. Успішний розвиток підприємств залежить від якості інформаційно-комунікаційного забезпечення, адже інформаційно-комунікаційні технології впливають на всі процеси, пов'язані з функціонуванням будь-якого підприємства. В Україні створені необхідні організаційні, матеріальні та правові передумови формування системи інформаційного забезпечення підприємницької діяльності, а саме: сформована законодавча база, розвивається сфера інформаційних послуг, удосконалюється технічне забезпечення інформаційного середовища (у тому числі і за рахунок вітчизняного виробництва), розвивається інформаційна складова всіх інституцій в суспільстві [5]. Внаслідок цього активізувався процес “первісного нагромадження” ресурсів інформаційного ринку, для подальшого розвитку якого необхідне створення сучасної інформаційної інфраструктури розвитку підприємництва, адекватної вимогам глобального інформаційного простору.

Тільки на основі продуманого поєднання державного регулювання та дії ринкових сил можливо створити механізм оптимального функціонування інформаційної сфери економіки. Досягнення конкурентних переваг в умовах глобальної конкуренції є реальним тільки за допомогою всіх інститутів соціально-економічного розвитку суспільства, і в першу чергу – держави [8]. Крім того, формування системи інформаційного забезпечення підприємницької діяльності передбачає не тільки створення умов для функціонування різних інститутів, а й налагодження відносин між ними з приводу виробництва, поширення, збереження різноманітних інформаційних продуктів.

Вимогою часу є створення загальнонаціональної системи інформації щодо підприємництва, в якій би не тільки акумулювалися дані щодо реєстру підприємств і організацій, їх основні результати діяльності, а існував простий і прозорий доступ до всіх баз даних. Наявність відкритої і достовірної інформації щодо вітчизняних підприємств є важливим чинником успішних трансакцій між ними та ефективного виходу їх на зовнішні ринки, де, як відомо, надають перевагу тим партнерам, діяльність яких не знаходиться в “тіні”. Саме тому впровадження принципів розкриття інформації та прозорості є умовою формування та розвитку цивілізованого підприємництва, яке без ефективного використання державних методів регулювання не може відбутися [1, с. 9].

Необхідно формування державної політики підтримки інформаційного забезпечення розвитку підприємництва в Україні на основі: створення економічних, правових, соціальних умов для розвитку підприємництва в інформаційній сфері; активного протекціонізму відносно інформаційного потенціалу країни; створення інноваційного клімату в економіці, сприятливого середовища для поширення інформації та продукування якісно нових інформаційних продуктів; використання цільового фінансування, кредитування, пільгового оподаткування інформаційних організацій; визначення пріоритетів розподілу державних ресурсів у сфері інформаційного виробництва; забезпечення доступу широких верств населення до інформації різного типу; підтримки інформаційних організацій,

функціонуючих на некомерційній основі у сфері освіти, фундаментальних наукових досліджень та інших секторах інформаційного виробництва.

Інформаційна система може бути ручною, механізованою чи автоматизованою залежно від того, які засоби використовуються для виконання завдань, що стоять перед нею. Управлінські інформаційні системи в державному управлінні належать до класу управлінських інформаційних систем (Management Information System).

Комунікації можуть бути формальними та неформальними. Комунікації — це процес обміну інформацією, де обидві сторони відіграють активну роль. У процесі обміну інформацією розрізняють чотири елементи: відправник — особа, що генерує ідеї або збирає їх; відомості, тобто інформація, закодована за допомогою символів; канал — засіб переказу інформації; отримувач, тобто особа, якій ця інформація призначена і яка інтерпретує її.

Під час обміну інформацією відправник та отримувач проходять кілька взаємопов'язаних етапів, що утворюють процес обміну інформацією, або комунікаційний процес.

Перший етап обміну інформацією починається з формулювання ідеї або відбору інформації з урахуванням конкретної ситуації і мети. Потім ідея трансформується в слова або в іншу форму, придатну для обміну інформацією. Ефективний обмін інформацією передбачає врахування низки чинників, які безпосередньо її стосуються [2].

Другим етапом комунікаційного процесу є кодування і вибір каналу для передачі інформації. Вибір засобів повідомлення не обов'язково обмежувати одним каналом, часто є сенс поєднувати застосування двох чи більше засобів комунікації. Наприклад, одночасне використання засобів обміну усною та письмовою інформацією ефективніше, ніж самий тільки письмовий обмін.

Третій етап передачі інформації передбачає доведення ідеї у вигляді необхідної інформації і за певним каналом до її споживача.

Кінцевим етапом комунікаційного процесу є розшифрування інформації (розкодування). Воно полягає у трансформації вольового рішення в повідомлення, яке має отримати одержувач. Необхідною умовою ефективного обміну інформацією є його двосторонній характер (зворотний зв'язок).

Зворотний зв'язок — це реакція одержувача, яка показує, чи зрозумів він отриману інформацію. Така реакція допомагає запобігти можливим перекрученням змісту інформації. Незадовільний зворотний зв'язок перешкоджає ефективному інформаційному обміну.

До найпоширеніших перешкод в обміні інформацією належать такі: недостатня фільтрація інформації, що надходить до керівника; перевантаження інформаційної мережі; нерациональна структура установи. Для підвищення якості управління необхідно постійно удосконалювати міжособисті комунікації, підвищувати рівень спілкування та управління установою.

Основними методологічними принципами впровадження інформаційної системи в управління є [6] :

- впровадження найефективніших методів управління, які б забезпечували оптимальність принципів рішень, всебічне нагромадження і використання досвіду;
- автоматизація і механізація інформаційних процесів і технологій;
- організація чіткого, безперебійного і високонадійного зв'язку з об'єктами управління і об'єктів між собою;

- методична єдність проектування усіх ланок інформаційної системи і забезпечення інформаційної, технічної і програмної сумісності усіх засобів;

- однократність формування вихідної інформації і ввід її в систему, багатократне її використання і зберігання на протязі необхідного часу, доступ до інформації усіх зацікавлених користувачів, агрегування інформації по мірі її переміщення знизу вгору.

Інформаційне забезпечення в значній мірі визначає інтелект системи, оскільки містить всю використовувану інформацію, оперує нею і здійснює інформаційний обмін всередині і зовні інформаційної системи. До інформаційного забезпечення в системах

управління висуваються серйозні вимоги [4]. Інформація повинна бути достовірною, своєчасною, постійно обновлюваною, представленою в зручній для користувача формі, доступною користувачу і повною. Неповність інформації часто є причиною прийняття нерациональних і несвоечасних управлінських рішень. Основний ефект інформаційної системи в напрямі вдосконалення управління досягається за рахунок автоматизації інформаційних процесів і покращення управлінських рішень. Інформаційний простір України пройшов три етапи свого розвитку. Кожен із них тісно пов'язано з історичним розвитком нашої країни загалом.

Етап перший - хаотичної децентралізації. Всі створюють ЗМІ, не замислюючись над тим, чи не забракне матеріальних та інтелектуальних ресурсів, аби підтримувати їх на належному рівні.

Етап другий - розпродажу. Канали, журнали, газети, що розплодилися в перший період, стають об'єктом купівлі-продажу. До гри долучається іноземний капітал, поставивши під контроль чималий сектор інформаційного простору.

Починається повзучий перехід до третього етапу - "залізної завіси-2". Вона якісно інша - відкрита для продукції невисокого гатунку, але відсікає висококласні програми.

Аналізуючи сучасний інформаційний ринок, слід зазначити, що в частині електронних угод він є елементом ринкової інфраструктури сучасного постіндустріального, або інформаційного суспільства [7].

Галузь електронної комунікації знаходиться на стику зі зв'язком, який прийнято розглядати як галузь матеріального виробництва. Галузь інформації є кращим прикладом нематеріального виробництва і підвищення його ролі поряд з матеріальним виробництвом у сучасному суспільстві. Процеси, що здійснюються в індустрії телекомунікацій, розподіляються на п'ять рівнів:

- рівень мережевих елементів;
- рівень управління мережевими елементами;
- рівень управління мережею;
- рівень управління послугами;
- рівень управління бізнесом.

Інтегроване рішення по створенню системи автоматизації технічного обліку, планування та проектування мережі реалізує функції повної інвентаризації та документування мережі, управління потоками трафіка, логічну побудову мережі, інструмент для маркетингового аналізу.

Завдання автоматизації технічного управління мережами та лінійного обліку повністю включають функції перших двох рівнів і частково функції третього та четвертого рівнів. Відповідна автоматизована система призначена для комплексної автоматизації виробничої діяльності технічних служб підрозділів електрозв'язку на основі безпаперової технології, формування звітної документації, отримання та обробки аналітичної інформації для планування та управління розвитком лінійних мереж та станційних об'єктів телекомунікаційних мереж.

Висновки. Таким чином, в статті уточнено сутнісні характеристики інформаційно-комунікаційного забезпечення управління підприємства, обґрунтовано теоретичний базис інформаційно-комунікаційного забезпечення управління в сучасних умовах, здійснено діагностику формування механізму вдосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення процесу управління в сучасних умовах, що створюють умови для ефективнішої роботи менеджерів. Сформовано основні методологічні принципи впровадження інформаційної системи в управління, що відображають реальну спрямованість інформаційно-комунікаційного забезпечення управління підприємства проведення техніко-економічного аналізу існуючої системи управління, вибору і постановки задач побудови інформаційної системи на етапі розробки і впровадження. На основі продуманого поєднання державного регулювання та дії ринкових сил можливо створити механізм оптимального функціонування інформаційної сфери економіки. Досягнення конкурентних переваг в умовах

глобальної конкуренції є реальним тільки за допомогою всіх інститутів соціально-економічного розвитку суспільства, і в першу чергу – держави. Крім того, формування системи інформаційного забезпечення підприємницької діяльності передбачає не тільки створення умов для функціонування різних інститутів, а й налагодження відносин між ними з приводу виробництва, поширення, збереження різноманітних інформаційних продуктів. В подальших наукових дослідженнях пропонується зосередити увагу на ненадійний захист інформаційних потоків, що цілком може бути серйозною причиною виникнення проблемних ситуацій, тому даному питанню необхідно приділяти саму серйозну увагу, особливо в період антикризового керування. Це надасть змогу покращити інформаційно-комунікаційне забезпечення управління підприємства в сучасних умовах.

Список використаної літератури

1. Цифрова економіка: підручник. Т. І. Олешко, Н. В. Касьянова, С. Ф. Смерічевський та ін. Київ. НАУ, 2022. 200 с.
2. Гудзь О.Є. Модернізація організаційно-інформаційного дизайну сучасних підприємств. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2017. №2 (19), С. 4-12.
3. Чалюк Ю. О. Детермінанти цифровізації економіки та суспільства. Інтелект XXI. 2020. Вип. 5. С. 138–143.
4. Клепікова О.А. Сучасний стан і місце інформаційних технологій в управлінні підприємством. Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент. 2013. 5. С. 74-77.
5. Кривов'язюк І. В. Економічна діагностика: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2013. 458 – 463с.
6. Волох О.К. Поняття і складові інформаційно-комунікаційної інфраструктури. Науковий вісник Ужгородського нац. у-ту, 2014. Серія ПРАВО. Випуск 29. Частина 2. Том 4/2 С.29-32.
7. Гошинська Д.Я. Інформаційно-комунікаційне забезпечення кластерної взаємодії підприємств Авт. дис.канд. екон. наук: 08.00.04 Б.М.Андрюшків Київ, 2016. С. 86-101, 118-122.
8. Сазонова С. В., Шмалій Л. В. Стратегічні орієнтири управління телекомунікаційними підприємствами в умовах цифрової економіки. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство»*. 2023. № 47, С.102- 107. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2023-47-18>

REFERENCES

1. Oleshko T. I., Kasyanova N. V., Smerichevskyy S. F. (2022). Tsyfrova ekonomika: pidruchnyk [Digital economy: textbook]. ta in. Kyiv: NAU.
2. Gudz O.Є. (2017). Modernizatsiya organizatsiyno-informatsiynogo dizaynu suchasnih pidpriemstv [Modernization of organizational and information design of modern enterprises]. Ekonomika. Menedjment. Biznes. no. (19), pp. 4-12. (in Ukrainian)
3. Chaliuk, Yu.O. (2020). Determinanty tsyfrovizatsii ekonomiky ta suspilstva [Determinants of digitalization of economy and society], Intelkt XXI, vol. 5, pp. 138–143.
4. Klepikova O.A. (2013). Suchasnyj stan i misce informacijnykh tekhnologhij v upravlinni pidpryjemstvom [The current state and place of information technology in enterprise management]. Naukovyj visnyk mizhnarodnogho ghumanitarnogho universytetu: Ekonomika i menedzhment, No 5, 74-77.
5. Krivovozyuk I.V. (2013). Ekonomichna diaghnostyka [Economical diagnostics]. Kyiv: ZUL.

6. Volokh O.K. (2014). Ponyattya i skladovi informatsiyno-komunikatsiynoyi infrastruktury [Concepts and components of information and communication infrastructure] Scientific Bulletin of Uzhgorod Nat. Issue 29. Part 2.
7. Goshchinska D.Ya. (2016). Ponyattya i skladovi informatsiyno-komunikatsiynoyi infrastruktury [Information and communication support of enterprise] Sciences: 08.00.04 BM Andrushkiv Kiev.
8. Sazonova S.V., Shmalii L.V. (2023). Stratehichni oriientyry upravlinnia telekomunikatsiynymy pidpriemstvamy v umovakh tsyfrovoy ekonomiky [Strategic guidelines for management of telecommunications enterprises in the conditions of the digital economy]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya «Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove hospodarstvo»*. № 47, C.102- 107. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2023-47-18>

SHMALIY LYUDMILA. INFORMATION AND COMMUNICATION SUPPORT FOR ENTERPRISE MANAGEMENT IN THE DIGITAL ECONOMY. *The article is devoted to the topical issues of defining the main approaches to the formation of an effective management information support system. The main attention is paid to the substantiation of the theoretical and practical principles of the process of providing analysis and assessment of the state of the organization's management system, taking into account the realities of the domestic economy, the main components of the enterprise management system are improved and a number of operating factors are summarized, on which the improvement of the organization's management system depends, which will lead to the effective identification of its external and internal features and formation and use, determine its characteristics and will allow to increase the efficiency of information provision of management activities. The function of implementing the strategy at the enterprise should consist of finding out the measures necessary to implement the chosen strategy and implementing them in strict accordance with the planned schedule. Management of the strategy implementation process is multifaceted and mainly administrative in nature. A characteristic feature of today is that the main task of enterprise management has become the formation of conditions for safe business. Security produces stability, profitability and prospects for the development of the enterprise. And, modern realities direct enterprises to the wide use of information and modern information and communication technologies, since they must quickly and adequately respond to any transformations of the external and internal environment. The role of the company's information and communication support, which allows to increase the efficiency and timeliness of decision-making, the level of control over operational processes, the adaptability and stability of the management system, is reasonably growing. Accordingly, there was a need for the formation of new approaches to the development of strategies and tactics for information and communication provision of the economic security of enterprises in the conditions of widespread use of modern digital technologies. As a rule, an automated information system contains functional systems and support systems. Provision, in turn, can be informational, programmatic, technical, technological, organizational, legal, mathematical, linguistic, and ergonomic. In the functional structure, such elements as a functional subsystem, a block, a set of tasks, and a task are distinguished. In terms of ergonomic support, the degree and level of human participation in the management system, the requirements for the form of information presentation, the conditions of the surrounding environment for human activity, the order of work and rest of the staff, standards of workload and reliability of the staff are determined at the stages of designing the information system; requirements for technical means, methods of interaction of personnel and technical means. In real information systems, the total number of types of support that support sufficient and complete functioning of the organization may be smaller. Mandatory components of the information system are only subsystems of information, software and technical support. The functions of other types of support are less significant and can be combined and grouped or included in the main subsystems.*

The information must be reliable, timely, constantly updated, presented in a user-friendly form, accessible to the user and complete. Incomplete information is often the reason for making irrational and untimely management decisions. The main effect of the information system in the direction of improving management is achieved by automating information processes and improving management decisions. The security policy is confidentiality, integrity and readiness. Possible threats to management information are related to unauthorized access, interception of information in communication channels, theft of documentation, industrial and economic espionage, destruction of information, errors in work, destruction of information by viruses, errors in data processing programs, technical malfunctions in computers computer networks, falsification of events. It is clear that the unreliable protection of information flows may well be a serious cause of problem situations, so this issue must be given the most serious attention, especially during the period of anti-crisis management.

Keywords: *strategic management, enterprise management, strategic evaluation criteria, telecommunications enterprises, digital economy.*