

УДК 338.24:658.8183

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНОГО СЕРВІСУ УПРАВЛІННЯ

В. К. Савчук, доктор економічних наук, професор

Розглянуто теоретичні засади інформаційно-аналітичного сервісу як синтезу філософських теорій – відображення, пізнання і розвитку. Відмічено, що низька результативність управлінських рішень пов'язана також із відсутністю персональної відповідальності за формування управлінської інформації. Запропоновано основні напрями удосконалення інформаційного забезпечення управлінської діяльності.

Інформаційно-аналітичний сервіс, теорія відображення, теорія пізнання, теорія розвитку, якість інформації, персональна відповідальність.

Управління – складний інтелектуально-креативний процес пояснення сутності, динаміки й потенціалу керованого об'єкта з метою приведення його в бажаний стан. Управління є по суті обміном інформації між об'єктом управління і керуючою системою, тому лише наявність інформації, яка повинна бути об'єктивною, достовірною, зрозумілою, повною і корисною, – передумова прийняття/корегування управлінських рішень. Основними джерелами інформації, яка використовується для ухвалення рішень, є статистичні спостереження, бухгалтерський облік та різні позаоблікові дані, що характеризують ринкові та природно-кліматичні умови, нормативно-правове середовище, політичну стабільність, інвестиційний

клімат тощо. Дослідженнями встановлено, що низька результативність управлінських рішень найчастіше пов'язана з несвоєчасним забезпеченням інформацією осіб, які приймають рішення, низька якість даних, які використовуються, неврахування запитів конкретних користувачів як внутрішніх, так і зовнішніх. Існує чимало причин незадовільного забезпечення необхідною інформацією, проте чи не основною є відсутність персональної відповідальності за підготовку та передачу її користувачам, тому останнім часом науковці та практики більшу увагу звертають на зміну організації підготовки та надання управлінської інформації шляхом створення системи інформаційно-аналітичного сервісу.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Сервіс (англ. *service*) характеризує надання послуг, обслуговування населення в різних сферах повсякденного життя [1], тобто він є певним видом діяльності, успішність якої забезпечується управлінським впливом [2]. Заслугує уваги думка окремих фахівців у галузі сервісу, які акцентують увагу не на описі дій, а на враженнях від обслуговування. Так, Дж. Шоул визначає сервіс як враження покупця, що він думає про нас, коли щасливий, задоволений і лояльний покупець хоче приходити ще [3]. Отже, треба так організувати інформаційне забезпечення користувачів, щоб їх запити були задоволені якнайкраще.

Мета дослідження – розкрити сутність та обґрунтувати значення інформаційно-аналітичного сервісу в підвищенні якості управлінських рішень, які ухвалюються.

Виклад основного матеріалу. Інформаційно-аналітичний сервіс необхідно розглядати як тріаду, яка складається з інформації, аналітики й сервісу, завдання якої, використавши наявну інформацію, виявити причини небажаного розвитку процесу/ситуації і, синтезувавши результати аналітичної оцінки, визначити доцільні напрями вирішення проблеми та в найприйнятнішому вигляді донести можливі варіанти управлінських рішень до користувачів, тобто створити високоякісну послугу. Інформаційно-аналітичний сервіс – багатогранне поняття. Його можна розглядати як відокремлену цілісність, що формується під впливом багатьох філософських теорій, основними з яких є теорії відображення, пізнання та розвитку. Ці теорії не протирічають одна одній, а доповнюють одна одну, розвиваючи різні кількісно-якісні характеристики, пов'язані з тією чи іншою частиною процесу управління. При цьому продуктивнішим стає інформаційно-аналітичний сервіс за синтезу цих теорій (рис.).

Відображення економічних явищ, процесів, ситуацій забезпечується шляхом моніторингу, тобто безперервного стеження за ними з метою виявлення відповідності їх бажаному результату. Це досягається веденням статистики, бухгалтерського обліку та використанням позаоблікових даних про ринок, його кон'юнктуру, місткість, монополізованість, перспективність, про суспільно-політичне становище країни, соціально-демографічний стан, екологічні проблеми тощо, однак традиційної облікової інформації не досить для різносторонньої оцінки розвитку керованого об'єкта, оскільки під час її формування спостерігається такі недоліки:

- не співпадають у часі реальні економічні процеси та їх облікове відображення, тому неможливо своєчасно приймати рішення управлінського впливу;

- ентропія та асиметрія інформації для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, оскільки багато такої інформації, зокрема про ринок, соціально-екологічні та ґрунтово-кліматичні умови, не завжди піддається моніторингу й не відображається в діючій системі обліку;

- невикористання можливостей системно-функціонального вивчення явищ, процесів, ситуацій, оскільки поза увагою залишаються багато чинників, які формують їх зміну;



Рис. Філософія категорії формування управлінської інформації

(ІАС – інформаційно-аналітичний сервіс)

- неврахування можливої перспективи розвитку керованих об'єктів;
- відсутність персоніфікації формування і своєчасного надання користувачам необхідної інформації тощо.

Еволюція використання облікової інформації в управлінні підтверджує її недоліки, які деякою мірою можна усунути, використавши можливості теорії пізнання, що в основному ґрунтується на аналітичній функції управління, яка найменш розроблена, оскільки науковцями з управління вона, як правило, не виділяється. Хоча вони не заперечують того, що аналітичне осмислення явищ, процесів, ситуацій є визначальним як для об'єктивного їх обліку, планування і належної організації виробництва, так і кваліфікованого керівництва аналізованими явищами, процесами, ситуаціями. Високі пізнавальні можливості аналітичної функції підтверджує і те, що її включили у сферу своїх інтересів різні економічні дисципліни, зокрема аудит, контроль, управлінський облік, контролінг, маркетинг, консалтинг, фінансовий менеджмент тощо.

Реалізація положень теорії пізнання забезпечує поглиблене дослідження об'єкта, процесів, ситуацій за рахунок вивчення впливу різноманіт-

них чинників, які їх зумовлюють. За детермінованого функціонального зв'язку методами дослідження є індексний аналіз, ланцюгові підстановки, прийоми різниць (абсолютних і відносних), інтегральний тощо, а за стохастичного факторного зв'язку – аналітичні групування, кореляційно-регресивний аналіз, дисперсійний аналіз, метод головних компонент, факторний аналіз. Саме використання останніх методів дає змогу виявити приховані (латентні) першопричини, які пояснюють взаємозв'язок між факторними й результативними ознаками, дозволяють змістовно їх інтерпретувати та використовувати в управлінні. Таким чином, синтезувавши інформацію, яка відображає стан і динаміку явищ, процесів, ситуацій і результати, одержані з використанням різних методів пізнання, є можливість різносторонньо їх оцінити, що є передумовою прийняття обґрунтованих управлінських рішень, орієнтованих на бажаний розвиток об'єкта пізнання.

Отже, критерієм належного відображення і глибокого пізнання процесів, ситуацій є успішний розвиток керованого об'єкта, який забезпечується збалансованістю всіх елементів системи (умов, ресурсів, технологій), що досягається під час їх синтезу, тобто розвиток можна розглядати як інформаційну модель різносценарного управління керованим об'єктом.

Зауважимо, що поєднання окремих теорій зумовлює появу нової якості управлінської інформації. Так, синтез теорій відображення і пізнання характеризує інформаційний комплекс, який має риси управлінського обліку. Поєднання теорій пізнання і розвитку розширює інформаційні можливості управління до рівня контролінгу, а теорії розвитку й відображення формує інформацію для стратегічного управління (стратегічний облік) як систему реєстрації, узагальнення і надання даних, необхідних для прийняття стратегічних управлінських рішень менеджерами господарюючого об'єкта.

Отже, результативність управлінської діяльності залежатиме від того, наскільки буде забезпечене своєчасне, повне й достовірне відображення реальних подій, фактів, процесів, наскільки глибоко пізнано закономірність їх формування, що є надійною передумовою передбачення майбутнього розвитку керованого об'єкта. За таких умов формується сервісна функція постачальника менеджерам необхідної інформації та її інтелектуально-креативна інтерпретація. Однак практика показує, що часто суб'єкти, які покликані створювати належне інформаційне середовище для управління не завжди ставляться до цього відповідально. Причиною цього є відсутність персональної відповідальності за підготовку своєчасної, об'єктивної і достатньої інформації для прийняття/корегування управлінських рішень, що знижує результативність управлінської діяльності.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Для підвищення результативності управлінського впливу на функціонування керованого об'єкта та цілеспрямовану його зміну необхідно забезпечити таке відображення, яке б найповніше й об'єктивно описувало стан та динаміку об'єкта управління і давало можливість якісно їх оцінювати та своєчасно обґрунтовувати бажані напрями його трансформації.

Якість інформації для прийняття управлінських рішень знижується через відсутність персональної відповідальності суб'єктів, які збирають,

перевіряють і готують для передачі менеджерам необхідну інформацію. Для ліквідації цього необхідно передбачити в посадових інструкціях яку, у які терміни й у якому вигляді готує дані конкретна посадова особа та яку вона несе відповідальність за несвоєчасну підготовку й низьку якість управлінської інформації.

Отже, суть інформаційно-аналітичного сервісу проявляється через підвищення ефективності управління за рахунок удосконалення відображення поглибленого осмислення, обґрунтованого прогнозування розвитку керованого об'єкта управління та підвищення відповідальності посадових осіб за підготовку управлінської інформації. Реалізація такого підходу дає змогу підвищити обґрунтованість цілей і напрямів розвитку керованого об'єкта; вибирати й приймати найоптимальніші управлінські рішення; оцінювати забезпечення та створювати передумови для найраціональнішого використання ресурсів; своєчасно виявляти проблемні ситуації та обґрунтовувати корегуючі управлінські рішення; організувати принципово нову моніторингову систему, яка б забезпечувала об'єктивну фіксацію господарсько-фінансових, соціальних та екологічних подій і давала змогу своєчасно виявляти й оцінювати першопричини зміни параметрів керованого об'єкта, що є передумовою успішної реалізації схвалюваних управлінських рішень.

Список літератури

1. Большой энциклопедический словарь. – М. : «Большая Российская энциклопедия»; СПб : «Норинт», 1998. – 1456 с.
2. Коробкова С. Н. Сервисная деятельность / С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова; под ред. В. К. Романович. – СПб : Питер, 2005. – 156 с.
3. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоу; пер с англ. – 2-е изд., исп. и доп. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2008. – 337 с.

Рассмотрено теоретические основы формирования информационно-аналитического сервиса как синтеза философских категорий отражения, познания и развития. Отмечено, что низкая результативность управленческих решений связана также с отсутствием персональной ответственности за формирование управленческой информации. Предложены основные направления усовершенствования информационного обеспечения управленческой деятельности.

Інформаційно-аналітичний сервіс, теорія отраження, теорія познання, теорія розвитку, качество інформації, персональна відповідальність.

Discusses the theoretical basis of the formation of information and analytic services as a synthesis of philosophical theories: reflection, knowledge and development. It is noted that the low efficiency of management decisions is also linked to the lack of personal responsibility for the development of management information. It is offered main directions of improvement of information management activities.

Information and analytical service, the theory of reflection, the theory of knowledge, the theory of development, quality of information, personal responsibility.