

УДК 005.551/.57

**І. М. Прудникова**

аспірантка кафедри контролю та аналізу господарської діяльності,  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського, Україна  
prudnikova.i.m@yandex.ua



## ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІАГНОСТИКИ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ СТРУКТУР УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

**Анотація.** У статті досліджено поняття «інформаційне забезпечення діагностики якості організаційних структур управління (ОСУ) підприємствами», яку запропоновано розглядати, з одного боку, як систему даних, відібраних із джерел відповідно до певних критеріїв з метою передачі користувачам інформації про ОСУ для здійснення оцінювання її якості; з другого – як процес відбору, накопичення, обробки та передачі інформації про ОСУ. Виділено п'ять видів інформації, що складають інформаційне забезпечення діагностики якості ОСУ, – організаційно-розпорядчу, планову, облікову, контрольну, дослідну.

Виявлено проблеми інформаційного забезпечення аналізу ОСУ й визначено, що вони можуть мати організаційний, методичний, соціопсихологічний та етичний характер. Запропоновано напрями розв'язання проблем: організаційного характеру – через оптимізацію процесів документування в діяльності ОСУ, вдосконалення методів організації процесу інформаційного забезпечення діагностики; соціопсихологічного й етичного характеру – шляхом проведення коучингів із менеджерами всіх ланок; методичного характеру – поліпшуючи механізми та алгоритми відбору, обробки, оцінки якості й релевантності, зберігання інформації.

**Ключові слова:** організаційна структура управління, інформаційне забезпечення діагностики, види інформації, джерела інформації.

**І. Н. Прудникова**

аспірантка кафедри контролю та аналізу господарської діяльності,  
Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, Україна

## ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИАГНОСТИКИ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИОННЫХ СТРУКТУР УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯМИ

**Аннотация.** В статье исследовано понятие «информационное обеспечение диагностики качества ОСУ предприятиями», которое предложено рассматривать, с одной стороны, как систему данных, отобранных в соответствии с определенными критериями с целью передачи пользователям информации об ОСУ для осуществления оценки ее качества; с другой стороны – как процесс отбора, накопления, обработки и передачи информации об ОСУ. Выделено пять видов информации, которые составляют информационное обеспечение диагностики качества ОСУ, – организационно-распорядительную, плановую, учетную, контрольную, исследовательскую.

Выявлены проблемы информационного обеспечения анализа ОСУ и определено, что они могут иметь организационный, методический, социопсихологический и этический характер. Предложены направления решения проблем: организационного характера – через оптимизацию процессов документирования в деятельности ОСУ, совершенствование методов организации процесса информационного обеспечения диагностики; социопсихологического и этического характера – путем проведения коучингов с менеджерами всех уровней; методического характера – улучшая механизмы и алгоритмы отбора, обработки, оценки качества и релевантности, сохранения информации.

**Ключевые слова:** организационная структура управления, информационное обеспечение диагностики, виды информации, источники информации.

**Iryna Prudnikova**

Post-Graduate Student, Donetsk National University of Economics and Trade named by Mykhailo Tugan-Baranovskyi, Ukraine

## INFORMATIONAL SUPPORT FOR DIAGNOSTICS OF ORGANIZATIONAL STRUCTURES IN ENTERPRISES MANAGEMENT QUALITY

**Abstract.** Information is a crucial competitive factor, the basis for management decisions and many business processes. It is impossible to conduct diagnostics of quality of organizational structures of enterprises management (OSM) without information, which results in the relevance of scientific research.

The purpose of the study is to outline the range of problems of information support of OSM quality diagnostic and to develop propositions for their solution.

Information support of analysis should be viewed as a system and as a process. On the one hand, information support of diagnostics of OSM quality is the system of data selected from sources according to certain criteria in order to transfer information about OSM to users for evaluation of its quality. From the other hand, it is the process of selection, storage, processing and transmission of information about OSM. For the purpose of information support of diagnostics of OSM quality, we should select the following types of information: organizational and administrative, planning, accounting, control, research.

The problems of informational support of diagnostics of OSM quality and ways of solving them are: organizational – process improvement in documentation of OSM, improved methods of information provision process diagnostics; socio-psychological and ethical nature – held a coaching with managers of all levels; methodical – improving the mechanisms and algorithms for the selection process, the quality and relevance of information storage.

According to the research, we have come to the following conclusions: the definition of «information support of diagnostics of OSM quality» as a system and as a process was given; five types of information which support the diagnostics of OSM quality were identified; problems of informational support of OSM analysis were outlined as having organizational, methodological, socio-psychological and ethical character. The measures to successfully overcome them were proposed.

**Key words:** organizational structure of management; informational support of diagnostics; types of information; sources of information.

**JEL Classification:** D21, D83, M19

**Постановка проблеми.** Широкий розвиток інформаційних технологій накладає відбиток на способи ведення бізнесу. Інформація стає вирішальним конкурентним фактором, базисом для прийняття управлінських рішень, основою багатьох бізнес-процесів. Без інформації неможливо проводити і діагностику якості організаційних структур управління (ОСУ) підприємствами. У ході аналізу якості ОСУ виникають певні проблеми в інформаційному забезпеченні, які негативно впливають на процес та результати діагностики, тому визначення їх кола і пошук напрямів вирішення є необхідним для забезпечення ефективності досліджень.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми інформаційного забезпечення в управлінні стали предметом дослідження таких зарубіжних учених, як І. В. Кноррінг (*I. Knorring*) [1], Б. Райан (*B. Ryan*) [2] та ін. Серед вітчизняних науковців зазначені проблеми досліджували: М. Є. Адамів [3], Т. І. Алачева [4], Л. В. Балабанова [4], М. П. Бутко [5], О. І. Волот [5], Г. М. Захарчин [6], О. Є. Кузьмін [3], С. М. Петренко [7], І. В. Сіменко [8], О. О. Шубін [9]. Але до сьогодні не вирішено низку проблем інформаційного забезпечення діагностики якості ОСУ, що й обумовило актуальність наукових пошуків.

**Метою статті** є визначення кола проблем інформаційного забезпечення діагностики якості ОСУ і пошук шляхів їх розв'язання.

**Основні результати дослідження.** Розгляд проблеми інформаційного забезпечення діагностики насамперед потребує визначення суті цього поняття. Слід зазначити, що вчені широко оперують такими термінами, як «аналіз», «інформація», і лише деякі автори дають безпосереднє визначення «інформаційному забезпеченню аналізу», а дослідження поняття «інформаційне забезпечення діагностики якості організаційних структур управління підприємствами» взагалі відсутнє.

В. М. Мельник зазначає, що інформація (від лат. «*informatio*» – роз'яснення, виклад, інформування) – «це впорядковане повідомлення про процеси та явища, які відбуваються у зовнішньому середовищі, сукупність певних знань, даних» [10]. Т. М. Чебан вважає, що інформація – це сукупність корисних відомостей, які є об'єктом збирання, реєстрації, зберігання, передачі та перетворення [11, с. 91]. Слід погодитися з останнім визначенням, оскільки

воно найбільш комплексно характеризує інформацію. На думку П. Я. Поповича, сутність поняття «інформаційне забезпечення аналізу» – це система даних і способи їх обробки, що дозволяють вивчити реальний стан керованого об'єкта, виміряти вплив факторів, які його визначають, а також виявити можливості здійснення необхідних управлінських впливів» [12, с. 63]. М. М. Перепилиця визначає «інформаційне забезпечення аналізу» як процес забезпечення інформацією, сукупність форм документів та реалізованих рішень щодо обсягів розміщення і форм існування інформації, яка використовується в інформаційній системі у процесі її функціонування» [13, с. 115]. Отже, бачимо, що погляди вчених на сутність аналізованого терміну суттєво відрізняються. І. В. Сіменко у своїх дослідженнях доходить аналогічного висновку та пропонує розглядати цю категорію як систему і як процес [8, с. 193]. Таким чином, з одного боку, під інформаційним забезпеченням діагностики якості організаційних структур управління підприємствами слід розуміти систему даних, відібраних із джерел відповідно до певних критеріїв з метою передачі користувачам інформації про ОСУ для здійснення оцінювання її якості; з другого боку, воно являє собою процес відбору, накопичення, обробки і передачі інформації про ОСУ.

Грунтуючись на дослідженнях І. В. Сіменко та О. О. Шубіна [9], слід зазначити, що діагностика є складовою аналізу і відповідно має однакову інформаційну базу, тож будемо ототожнювати ці терміни для цілей визначення проблем інформаційного забезпечення діагностики. Сутність інформаційного забезпечення діагностики полягає в тому, щоб у комплексі з матеріально-технічним, кадровим забезпеченням створити необхідні умови для проведення оцінювання.

Метою інформаційного забезпечення діагностики є своєчасне надання в необхідному обсязі якісної, релевантної, достовірної інформації про об'єкт аналізу. Серед завдань інформаційного забезпечення слід виділити такі: пошук необхідних даних про об'єкт аналізу; відбір релевантної інформації із загального масиву даних; оцінка якості отриманої інформації; спрощення числових даних; перетворення інформації у традиційний для аналізу спосіб представлення (середні величини, відносні величини).

Задля інформаційного забезпечення діагностики якості ОСУ необхідно виокремити із загального масиву даних тільки релевантну інформацію, щоб уникнути втрат від значного обсягу зайвих даних. Різні науковці дають різні класифікації інформації. Зокрема І. Нетреба [14] виокремлює такі класифікаційні ознаки і види економічної інформації: функціональна спрямованість: планова, облікова, контрольна, координаційна, маркетингова; сфера використання: науково-технічна, статистична, облікова; рівень управління: стратегічна, управлінська, оперативна; рівень систематизації: систематизована, несистематизована. Вважаємо, що серед інформації з позиції функціональної спрямованості варто виділити ще організаційно-розпорядчу. На наш погляд, стосовно діагностики якості ОСУ доцільно виокремити такі види і джерела інформації (табл.).

Відзначимо, що в інформаційному забезпеченні діагностики якості ОСУ існує низка проблем

Інформаційне забезпечення діагностики якості ОСУ		
Вид інформації	Джерело	Характер даних
Організаційно-розпорядча	Статут, внутрішньо-корпоративні стандарти	для виявлення ступеня розуміння менеджерами різних ланок управління головної мети створення фірми
	штатний розклад	для виявлення відповідності організаційної структури управління потребам підприємства, відстеження зайвих посад тощо
	посадові інструкції персоналу	для діагностики дублювання функцій посадовими особами, виявлення характеру функціональних зв'язків між персоналом
	графіки документообігу	виявлення напрямів внутрішніх комунікацій та інформаційних потоків
	накази, розпорядження	виявлення мотивів руху персоналу, що складає ОСУ; визначення додаткових обов'язків тощо
Планова	стратегічні плани, річний бюджет	для порівняння відповідності курсу, якого дотримується ОСУ, генеральному плану дій
	оперативні плани, місячні бюджети	для аналізу ступеню виконання оперативних планів підприємства
Облікова	Фінансова, податкова, статистична і управлінська звітність	дані про результати діяльності підприємства, штрафні санкції, інформація, що слугує базисом для розрахунку низки аналітичних показників
Контрольна	акти перевірок державних органів, дані служб внутрішнього аудиту, докладні та пояснювальні записки, протоколи зборів колективу тощо	отримання готової бази даних про зловживання посадовцями своїм службовим становищем та інших порушень, перевірка наявності зворотного зв'язку
Дослідна	дані опитувань	виявлення недоліків ОСУ зсередини, спираючись на думку самих менеджерів

Джерело: Складено автором за даними [10]

організаційного, соціопсихологічного, етичного та методичного характеру.

Серед проблем організаційного характеру можна виокремити: приховування необхідної інформації як комерційної таємниці; відсутність зафіксованої на паперових носіях місії і стратегії підприємства; неоформлений штатний розклад, брак посадових інструкцій або неналежне відображення в них справжнього кола обов'язків персоналу; відсутність зафіксованої на паперових носіях інформації про порушення в діях посадових осіб; виникнення помилок у процесі збору й обробки інформації; недосконалість інформаційних потоків (комунікацій) між різними рівнями управління та їх підрозділами тощо.

Основними проблемами інформаційного забезпечення діагностики якості ОСУ, що мають соціопсихологічний і етичний характер, є схильність до приховування інформації від підлеглих, прагнення монополізувати інформацію на вищих рівнях управління, необ'єктивна оцінка підлеглими дій керівництва у ході опитувань та ін.

До проблем методичного характеру варто віднести недосконалість або відсутність системи планування та документообігу, неналагоджений процес збору, обробки і передачі інформації тощо.

Брак дієвих механізмів розв'язання означених вище проблем інформаційного забезпечення, що виникають під час діагностики якості ОСУ, може негативно позначитися як на ході аналізу, так і на його результатах.

На рис. наведено запропоновані автором шляхи усунення проблем інформаційного забезпечення діагностики якості ОСУ.

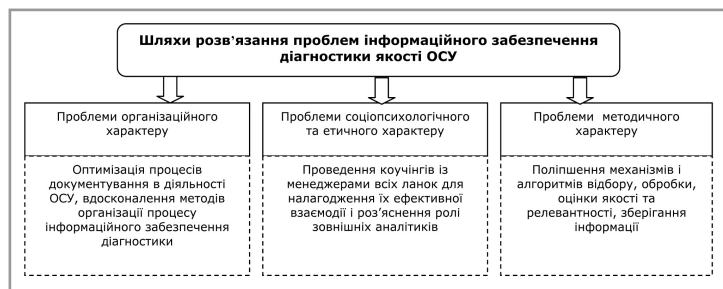


Рис. Проблеми інформаційного забезпечення діагностики якості ОСУ та шляхи їх усунення

Джерело: Власна розробка автора

**Висновки.** За результатами дослідження ми дійшли таких висновків:

- інформаційне забезпечення діагностики якості організаційних структур управління підприємствами є, з одного боку, системою даних, відібраних з-поміж джерел відповідно до певних критеріїв та з метою передачі користувачам інформації про ОСУ для здійснення оцінювання її якості, а з другого боку – процесом відбору, накопичення, обробки і передачі інформації про ОСУ;
- можна виділити п'ять видів інформації, що складають інформаційне забезпечення діагностики якості ОСУ, – організаційно-розпорядчу, планову, облікову, контрольну, дослідну, які дають змогу проводити діагностику ОСУ;
- у сфері інформаційного забезпечення аналізу ОСУ існує чимало проблем, що зазвичай мають організаційний, методичний, соціопсихологічний та етичний характер;
- для успішного подолання виокремлених проблем потрібно взяти низку заходів, авторське розуміння яких представлено на рис.

Інформаційне забезпечення діагностики якості ОСУ є базисом для проведення оцінювання, тому подальшим дослідженням проблеми повинна бути розробка методики діагностики якості ОСУ.

## Література

1. Кнорринг И. В. Теория, практика и искусство управления / И. В. Кнорринг. – М.: Порма-Инфра-М, 1999. – 113 с.
2. Ryan B. Strategic Accounting for Management / B. Ryan. – Gloucestershire: Published by Cengage Learning, 1995. – 384 p.
3. Кузьмін О. Є. Інформаційне забезпечення антиципативного управління підприємствами / О. Є. Кузьмін, М. Є. Адамів // Регіональна економіка. – 2012. – № 1. – С. 81–90.
4. Балабанова Л. Використання комплексної інформаційної системи підтримки прийняття управлінських рішень в умовах сталого розвитку / Л. Балабанова, Т. Алачева // Торгівля і ринок України. – 1999. – Вип. 9, Т. 2. – С. 3–7.
5. Бутко М. П. Моделювання інформаційного забезпечення в процесі прийняття управлінського рішення / М. П. Бутко, О. І. Волот // Формування ринкових відносин в Україні. – 2011. – № 10(125). – С. 3–7.
6. Захарчин Г. М. Інформаційне забезпечення процесу формування організаційної культури на підприємстві / Г. М. Захарчин // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 10(100). – С. 212–219.
7. Петренко С. М. Інформаційне забезпечення внутрішнього контролю господарських систем: монографія. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 290 с.
8. Сіменко І. В. Якість систем управління підприємствами: методологія, організація, практика: монографія / І. В. Сіменко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2009. – 394 с.
9. Шубін О. О. Компаративний аналіз когнітивного наповнення термінів «економічна діагностика» та «економічний аналіз» / О. О. Шубін, І. В. Сіменко // Вісник ДонНУЕТ. Серія: Економічні науки. – 2010. – № 4(48). – С. 315–323.
10. Мельник В. М. Основи економічного аналізу / В. М. Мельник. – К.: Кондор, 2003. – 128 с.
11. Чебан Т. М. Теорія економічного аналізу: навч. посіб. для студ. вузів / Т. М. Чебан, Т. А. Калінська, І. О. Дмитрієнко. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 214 с.
12. Попович П. Я. Економічний аналіз діяльності суб'єктів господарювання: підручник / П. Я. Попович. – Тернопіль: Економічна думка, 2004. – 416 с.
13. Перепелиця М. М. Деякі теоретичні аспекти інформаційного забезпечення / М. М. Перепелиця // Вісник Університету внутрішніх справ. – 2003. – № 1. – С. 37–45.
14. Нетреба І. Інформаційне забезпечення як фактор ефективного взаємодії суб'єкта та об'єкта в системі управління підприємством / І. Нетреба // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2009. – № 107–108. – С. 100–103.

Стаття надійшла до редакції 26.04.2013

## References

1. Knorring, I. V. (1999). *Theory, Practice and Art of Management*. Moscow: Porma-Infra-M (in Rus.)
2. Ryan, B. (1995). *Strategic Accounting for Management*. Gloucestershire Business School: Published by Cengage Learning.
3. Kuzmin, O., & Adamiv, M. (2012). The Information Provision of Anticipatory Management of Enterprises. *Regional Economy*, 1, 81-90 (in Ukr.).
4. Balabanova, L., & Alacheva, T. (1999). Using of integrated information system of support of managerial decision-making in conditions of sustainable development. *Trade and Market of Ukraine*, 9, 3-7 (in Ukr.).
5. Butko, M. P., & Volot, O. I. (2011). Modeling of Informative Providing in the Process of Acceptance of Administrative Decision. *Formation of Market Relations in Ukraine*, 10, 3-7 (in Ukr.).
6. Zaharchyn, G. M. (2009). Information Support of Organizational Culture Formation at an Enterprise. *Actual Problems of Economy*, 10, 212-219 (in Ukr.).
7. Petrenko, S. M. (2007). *Information Support of Internal Control of Economic Systems*. Donetsk: Donetsk National University of Economics and Trade named by Mykhaylo Tugan-Baranovsky (in Ukr.).
8. Simenko, I. V. (2009). *Quality of Systems of Enterprises Management: Methodology, Organization, Practice*. Donetsk: Donetsk National University of Economics and Trade named by Mykhaylo Tugan-Baranovsky (in Ukr.).
9. Shubin, O. O., & Simenko, I. V. (2010). Comparative analysis of the cognitive meaning of the terms «economic diagnostics» and «economic analysis». *Herald of Donetsk National University of Economics and Trade named by Mykhaylo Tugan-Baranovsky*, 4, 315-323 (in Ukr.).
10. Melnik, V. M. (2003). *Basis of Economic Analysis*. Kyiv: Kondor (in Ukr.).
11. Cheban, T. M. (2003). *Theory of Economic Analysis*. Kyiv: Center of Educational Literature (in Ukr.).
12. Popovich, P. Ya. (2004). *Economic Analysis of Activity of Business Entities*. Ternopil: Economic Mind (in Ukr.).
13. Perepelitsya, M. M. (2003). Some Theoretical Aspects of Information Support. *Herald of University of Internal Affairs*, 1, 37-45 (in Ukr.).
14. Netreba, I. (2009). Informational support as a factor of the effective interaction between subject and object in the system of enterprises management. *Herald of Kyiv National University named by Taras Shevchenko*, 107-108, 100-103 (in Ukr.).

Received 26.04.2013