

Мезенцева С.А.

УДК 005.4:338.4

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ОПТИМІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТОКІВ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Роль управління полягає в забезпеченні взаємозв'язку економічних, технологічних, організаційних, інформаційних, соціальних та культурних складових виробничої діяльності, що дозволяє передбачати майбутнє, комплексно враховувати інтереси усіх учасників бізнес-процесів. Реалізація цих задач більш ефективна через механізм інтеграції, який рідко застосовувався до управління підприємством, прирівнювався до системного підходу і обмежувався побудовою структури і функцій підприємства. Проте констатації наявності системи, єдності її елементів недостатньо, сучасні реалії потребують нових підходів і механізмів об'єднання всіх складових підприємства в єдину ефективно функціонуючу систему.

Постановка проблеми. Проблеми управління сучасним підприємством телекомунікаційних послуг пов'язані з необхідністю пристосування як до процесів самоорганізації та ускладнення внутрішнього середовища, так і до безперервної трансформації зовнішніх умов і змін глобального та операційного оточення. Використання будь-яких методів управління обумовлено наявністю адекватних засобів їх інформаційної підтримки. Якість управлінської інформації, як поняття невідривне від процедури прийняття управлінських рішень, залежить від ефективності організації інформаційних процесів, які визначено як сукупність зв'язаних між собою елементарних інформаційних актів, що здійснюються певними перетворювачами інформації (людьми, машинами, алгоритмами) і призводять до послідовної зміни стану, або форми подання інформації.

Теоретичні і практичні аспекти управління телекомунікаційними підприємствами розглянуті в роботах К.П. Ангелова, С.В. Войтко, В.Чаадаєва, Н.П.Резнікової [1-3], але зростання конкуренції, ускладнення організаційних структур, необхідність інноваційної діяльності, невизначеність зовнішнього середовища створюють певні проблеми, вирішення яких потребує впровадження інтеграційних процесів. Інтеграція – це об'єднання, з одного боку спеціалізованих дій на різних етапах управління в єдиний управлінський процес, а з іншого – підрозділів, виробництв в єдиний виробничий організм – підприємство. Призначення інтеграції полягає у раціоналізації процесів збору, обробки та пошуку інформації необхідної для різних ланок управління

Зазначені обставини обумовлюють актуальність теми дослідження, присвяченого розв'язанню задачі оптимізації інформаційних потоків.

Метою даної статті є розробка концептуальних засад оптимізації інформаційних потоків на основі інтеграційного підходу до управління підприємством телекомунікаційних послуг.

Потреба в інтеграції обумовлена розподілом і взаємозалежністю бізнес-процесів організації. Інтеграційний процес розглядається як організація кооперації між структурними елементами підприємства на основі самоорганізації для досягнення стратегічних цілей в умовах постійних внутрішніх змін і вимог зовнішнього середовища. Процес інтеграційного розвитку підприємства визначено як узгоджений процес кількісних, якісних і структурних змін, взаємного доповнення агентів з метою більш ефективного використання ресурсів і більш повного задоволення власних потреб, який передбачає послідовний рух від намірів зближення об'єктів до створення нової удосконаленої системи [4].

Процес інтеграції проявляється в обміні даними, які є результатом рішення задач управління. Взаємодія в межах підприємства забезпечується шляхом поєднання, узгодженості та сумісності систем.

Значення інтеграційних процесів полягає в поглибленні взаємозв'язку між елементами процесу управління для підвищення стійкості та ефективності функціонування підприємства. Реалізація інтеграції здійснюється в таких напрямках: горизонтальна інтеграція, яка забезпечується сполученням завдань управління між технологічними і функціональними підрозділами і вертикальна інтеграція, яка характеризується взаємодією системи між рівнями управління.

Інтеграція як структурна проблема включає: узгодження управлінського інструментарію; визначення ролі, завдань, компетентності та відповідальності персоналу; консолідацію окремих функціональних областей, вирішення конфліктів.

Основними інструментами інтеграції виступають:

- координація діяльності структурних підрозділів підприємства, яка реалізується керівництвом шляхом використання своїх владних повноважень ;
- планування (стратегічне та поточне), що об'єднує, інтегрує всю подальшу діяльність підприємства і визначає основні системні показники діяльності підприємства;
- інвестиційна діяльність, що забезпечує цілісний розвиток підприємства;
- оперативне управління, яке виступає основним важелем стабільної, ритмічної діяльності підприємства і забезпечує контроль та регулювання ходу виробничих процесів, реалізацію узгодженої, збалансованої діяльності підприємства;
- соціальна діяльність, яка забезпечує цілеспрямовану діяльність колективу, інтеграцію його зусиль, через підвищення соціальної відповідальності підприємства і корпоративну культуру.

Основними критеріями оцінки успіху інтеграційних процесів на підприємстві телекомунікаційних послуг доцільно обрати такі: зростання продуктивності технологічного обладнання; підвищення надійності

та ритмічності роботи систем, збільшення періоду безвідмовної роботи; ефективність роботи діагностичних систем; скорочення простоїв обладнання та систем, мінімізація економічних втрат, інформаційна забезпеченість всіх процесів управління, гармонізація людських відносин і як підсумок – підвищення економічних показників роботи і соціальної відповідальності підприємства.

Сучасний етап створення прогресивної технології управлінських рішень вимагає розвитку і впровадження інтегрованих систем управління (ІСУ), заснованих на методах управління, що базуються на математичному апараті і економічних теоріях, та новітніх інформаційних технологіях [5]. Інтегровані системи представляють собою комплексні системи, що включають процеси вдосконалення управління підприємством на всіх рівнях ієрархічної структури. Суть вдосконалення процесу управління полягає у зменшенні часового лагу між етапами процесу прийняття рішень через підвищення швидкості отримання необхідних даних, і скороченні часу реакції на керуючі впливи у процесі виробництва.

Вирішення проблеми сутнісного визначення інтегрованої системи управління реалізується за допомогою основних принципів інтеграції: єдності методів, комплексності, паритетності, принципу інтегрованого цілого, гомеостатичності, типовості моделей управління, єдності інформативності, багатоаспектності [6].

Створення ІСУ підвищує вимоги до структуризації систем управління, тобто до подання її у вигляді сукупності взаємопов'язаних підсистем або окремих відносно автономних систем зі своїм специфічним колом завдань.

В телекомунікаційній галузі ІСУ – це багаторівнева система управління об'єктами (філії, центри, підрозділи, ділянки), що містить системи (підсистеми) різного призначення для виконання певних функцій управління через взаємодію загальних засобів технічного, програмного, інформаційного та інших видів забезпечення.

Інтегрована система об'єднує всі функціональні системи в єдине ціле на загальній інформаційній основі.

Система інформаційного забезпечення є внутрішньою основою організаційної системи, об'єднання елементів якої здійснюється за допомогою інформаційних потоків. Трансформація організаційної структури управління підприємством змінює розподіл інформаційних потоків. Надмірне дроблення підрозділів, нечітка координація і зв'язок між ними ускладнюють проходження інформаційних потоків, так само як систематична організаційна перебудова руйнує інформаційну управлінську систему.

Практично відсутні системні дослідження інформаційних поточкових процесів у системі управління. Інформаційний потік більшістю авторів розглядається разом з матеріальним, йому відводиться другорядна обслуговуюча роль [7, 8].

Проведений аналіз інформаційних потоків у системі управління ПАТ «Укртелеком» дозволив виділити характерні проблеми функціонування інформаційно-комунікаційної системи управління: дублювання інформації; відсутність релевантної інформації; відсутність однозначного розподілу відповідальності за документи; невчасність надання інформації; ризик неотримання інформації адресатом; необхідність уточнень після отримання інформації.

Визначено, що функції інформаційного забезпечення телекомунікаційних підприємств оформилися в самостійну, хоча недостатньо структуровану і слабо інтегровану в систему управління сферу. Підрозділи та персонал, що відповідають за інформаційне забезпечення, як правило, не представляють єдиного цілого як в сенсі формальної структури, так і в плані бізнес-процесів, що суттєво впливає на функціонування системи управління і її інформаційної складової зокрема.

Найбільш позитивних результатів від оптимізації процесів, пов'язаних з отриманням та розпорядженням інформацією з точки зору підвищення ефективності (скорочення витрат і збільшення створеної цінності) можливо отримати в таких складових підприємства як, організаційна структура, процеси, персонал, зовнішні зв'язки, фінансовий менеджмент. Під оптимізацією інформаційних потоків будемо розуміти вибір з усіх можливих варіантів використання інформаційних ресурсів таких, які дадуть найкращий результат. При цьому слід урахувати відмінність між простим збором даних і інтегрованим інформаційним ресурсом у рамках всього підприємства.

По-перше, оптимізація інформаційних потоків сприяє спрощенню структури організації, зменшенню рівнів ієрархії і надлишку персоналу. Зниження вартості передачі інформації забезпечує децентралізацію прийняття рішень, більше повноважень передається від центрального органу управління до локальних, відповідно, знімається навантаження на керівництво вищого рівня, таким чином, вертикальна ієрархія замінюється горизонтальною, організаційна структура стає більшу гнучкою та пристосованою до функціонування в умовах невизначеності і постійних змін.

По-друге, оптимізація роботи з інформацією сприяє скороченню витрат на реалізацію бізнес-процесів. За рахунок спрощення, автоматизації, стандартизації та універсалізації процесів підвищується ефективність виробництва.

По-третє, удосконалення в роботі з інформацією дозволяє оптимізувати використання людського капіталу. Правильний підбір персоналу, використання інформаційних технологій і управління процесами потребує меншої кількості працівників для виконання конкретних завдань. Стандартизація процесів збору та передачі інформації робить процес її обробки простіше і дешевше, що дозволяє раціонально і продуктивно використовувати час кожного співробітника. Результати праці та їх зв'язок з оплатою, або заохоченнями стають більш прозорими для самих співробітників.

Оптимізація інформаційних потоків також впливає на управління грошовими коштами та управління ризиками. Ефективність операцій та контроль над інформацією забезпечують більшу керованість

**КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ОПТИМІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТОКІВ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ
ПІДПРИЄМСТВОМ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

грошовими потоками, зниження ймовірності утворення неліквідних запасів, вивільнення коштів для інвестування.

Концепція оптимізації інформаційних потоків формується на основі методології інжинірингу бізнес-процесів та впровадження системи управління знаннями.

На цей час немає повної ясності про складові, вміст і ключові властивості процесного управління, його смислового значення для крупних спеціалізованих підприємств, що дозволило б здійснити необхідні перетворення діючої системи управління. Потребує уточнення загальна методологія і методика процесного управління адекватна стану розвитку його теорії і сучасній практиці.

Нинішній етап розвитку методів і засобів інжинірингу бізнес-процесів характеризується створенням комплексних інтегрованих моделей всіх ключових елементів сучасного підприємства на основі концепції архітектури підприємства і підтримкою повного життєвого циклу бізнес-процесу [3].

На підприємствах (у електронних файлах) існують лише локальні знання про діяльність підрозділів і співробітників та організацію окремих процесів. Можливість отримання інтегрованих знань про всю систему процесів в співвідношенні із знаннями про цілі і стратегії підприємства, досягається специфічними способами організації інформації і спеціальними програмними засобами [9].

Система управління знаннями – це набір повторюваних на регулярній основі управлінських процедур, покликаних підвищити ефективність збору, зберігання, поширення і використання інформації. Управління знаннями включає п'ять фундаментальних процесів:

- процес створення знань, результатом якого є нове знання;
- процес пошуку знань – пошук і представлення неявних знань в явній формі, що робить можливим збір індивідуальних знань для колективного використання;
- процес систематизації знань – класифікація і категоризація знань з метою їх подальшого цілеспрямованого вилучення і підтримки цілісності даних за рахунок реалізації відповідних процесів;
- процес доступ до знань – дії, за допомогою яких знання пересилаються або здійснюється запит конкретним користувачем;
- процес використання знань – застосовування знань у професійній діяльності, при ухваленні рішень і реалізації можливостей.

Реалізація запропонованої концепції оптимізації інформаційних потоків дозволяє дослідити і посилити взаємозв'язки між окремими підсистемами і елементами системи, рівнями управління по вертикалі і між суб'єктами управління по горизонталі, визначити стратегію дій з використання інформації і знань з метою зниження рівня невизначеності при ухваленні управлінських рішень.

Висновки. Таким чином, в ході дослідження було визначено, що в умовах жорсткої конкуренції першочерговим завданням керівництва є вдосконалення системи управління через таку організацію інформаційних потоків, яка б, не порушуючи основних принципів раціонального управління, забезпечила горизонтальні і вертикальні зв'язки системи необхідні для ефективного функціонування підприємства. Обґрунтовано можливість і доцільність застосування інтегрованого підходу до управління підприємством телекомунікаційних послуг. Розроблені концептуальні засади оптимізації інформаційних потоків у системі управління підприємством телекомунікаційних послуг.

Напрямом подальших досліджень є розробка інтегрованої інформаційної моделі підприємства телекомунікаційних послуг.

Джерела та література:

1. Войтко С. В. Менеджмент у телекомунікаціях : навч. посіб. / С. В. Войтко, К. П. Ангелов; за наук. ред. В. Г. Герасимчука. – К. : Знання, 2007. – 295 с.
2. Резникова Н. П. Менеджмент в телекоммуникациях : учеб. / Н. П. Резникова; под ред.: Н. П. Резниковой, Е. В. Деминой. – М. : Эко-трендз, 2005. – 392 с.
3. Чаадаев В. К. Бизнес-процессы в компаниях связи / В. К. Чаадаев; под ред. В. К. Чаадаев. – М. : Эко-трендз, 2004. – 176 с.
4. Пилипенко А. А. Институциональные засады управления интеграційним розвитком підприємства / А. А. Пилипенко // Наукові праці ДонНТУ. – 2006. – № 103-2. – С. 227-234.
5. Александров Д. В. Методы и модели информационного менеджмента : учеб. пособие / Д. В. Александров, А. В. Костров, Р. И. Макаров, Е. Р. Хорошева; под ред. А. В. Кострова. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 336 с.
6. Хачатуров А. Е. Современный интеграционный менеджмент / А. Е. Хачатуров, А. Н. Белковский. – М. : Дело и сервис, 2006. – 272 с.
7. Бармаков Б. Роль информационного обеспечения в управлении компанией : [Электронный ресурс] / Б. Бармаков. – Режим доступа : www.zhuk.net
8. Шестакова М. Ю. Роль и место экономической информации в управлении предприятием : [Электронный ресурс] / М. Ю. Шестакова. – Режим доступа : <http://www.tisbi.ru/science/vestnik/2010/>
9. Менеджмент по нотам. Технология построения эффективных компаний / под ред. Л. Григорьева. – М. : Альпина Паблишерз, 2010. – 696 с.