

Якубенко І. М., аспірант  
Державний університет  
телекомунікацій

## ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ПОТОКИ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ

*У статті розкрито суть інформаційного потоку та наведено класифікацію інформаційно-комунікаційних потоків на підприємстві. Перераховано основні проблеми інформаційних потоків в управлінні підприємством. Показана особлива значимість комунікаційних зв'язків завдяки інформаційним потокам в управлінні підприємством.*

**Ключові слова:** інформаційний потік, інформація, управління, інформаційний зв'язок, підприємство.

**Постановка проблеми.** Розвиток технологій поступово змінює наш інформаційний світ. Новітні тенденції розвитку комунікацій на підприємстві стрімко знайшли своє відображення в управлінні інформаційними потоками на підприємстві. Такий сучасний розвиток супроводжується постійними змінами в комунікаційному світі. Комунікації стали однією із найважливіших частин в управлінні підприємством. Тому навчаючись новому та використовуючи інформаційні знання, ми розуміємо, що поширення інформаційних даних в управлінні підприємством потребує чітко вираженої системи з класифікаційною ознакою за якою можна буде управляти підприємством та підвищувати якість комунікаційної активності бізнес-процесів підприємства.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** На сьогоднішній інформаційний час широко розповсюджуються інформаційні потоки в управлінні комунікаціями підприємства. Фахівці в області комунікаційного менеджменту цікавилися темпами розвитку ринку інформаційних технологій, а інтерес до інформаційних ресурсів ще більше зростає. У своїх працях українські та зарубіжні вчені розглядали методичні аспекти та використання інформаційних потоків на підприємствах. До таких науковців можна віднести: І. Асмолову [1], А. Гафіяка [2], В. Пономаренко [4], О. Шлягу [6], В. Харченко [7] та інших. Питання теоретичного та практичного використання інформації та комунікаційного управління підприємством знайшли своє відображення у роботах таких вчених, як: Б. Адамса, О. Виногородової, А. Гідденса, О. Гудзь, О. Гусевої, Л. Лазоренко, С. Легомінової, Н. Лумана, Л. Прусса, П. Стецюка, Н. Шпака та інших. Проте аспекти управління комунікаціями потребують подальшого вирішення. Останнім часом проблема комунікаційних зв'язків стала предметом наукового інтересу серед таких вітчизняних дослідників, як: Й. Завадського, Г. Осовської, Н. Мартиненко та М. Туріянської. У публікаціях вище перерахованих науковців докладно описується інформаційне забезпечення та система ефективного управління підприємством, проте існує подальша перспектива досліджень управління інформаційно-комунікаційними потоками підприємств на майбутнє.

**Метою статті** є визначення сутності інформаційного потоку, обґрунтування дієвої управлінської діяльності з наведеною класифікацією інформаційних потоків у системі управління підприємством та висвітлення основних проблем, які пов'язані з інформаційними потоками у процесі управління підприємством.

**Виклад основного матеріалу.** На підприємстві завжди відбувається обмін інформацією, яка циркулює між різними ланками управління та значно покращує передачу інформації, внаслідок чого підвищується оперативність і адаптивність діяльності підприємства.

Інформація виступає основою процесу управління комунікаціями на підприємстві. В управлінні підприємством простежується характеристика комунікаційної системи. Інформаційну систему слід вважати, як сукупність потоків інформаційних зв'язків, які беруть участь у процесі обробки інформації та управлінні підприємством.

Інформаційний потік – це сукупність дієвих рухів інформації, яка циркулює в управлінській системі та яка необхідна для здійснення процесів управління на підприємстві. Сучасне бачення управління інформаційними потоками залишає свій відбиток в управлінській діяльності. Стрімкий перехід до глобальності сполучається з формуванням нових вимог до особистості, яка повинна бути цілісною, і в той же час бути одним цілим з інформаційним світом, мати доступ до інформації, вміти розкодувати цю інформацію найбільш адекватним чином та приймати участь у передачі комунікаційних даних.

Комунікація – це основа управління та вміння підвищувати ефективність управлінської діяльності підприємства з використанням точної інформації.

Комунікаційні управлінські функції базуються на аналізі інформаційних потоків, що в свою чергу дозволяє відкрити підприємству широкий управлінський вплив на їх інформаційно-комунікаційну діяльність. Законодавство також характеризує всі функції зі збирання та аналізу інформаційних ресурсів в інформаційній системі підприємства як єдиний процес обробки інформації, трактуючи її як виконання однієї або кількох операцій, зокрема таких: збирання, введення, записування, перетворення, зчитування, зберігання, знищення, реєстрація приймання, отримання, передавання, які здійснюються в системі за допомогою технічних і програмних засобів [4].

Інформація в сучасному світі постає специфічною формою взаємодії людей у інформаційних процесах. Так як створення нових сучасних пошуків, отримання знань про управління комунікаціями в підприємствах привернуло ще більше до себе уваги з розвитком нових підходів та створення умов до розширеного доступу комунікаційних процесів та інформаційних потоків на підприємстві. Якісний рух інформаційних потоків залежить від якості передачі інформації на підприємстві. Існує чимала класифікаційна ознака типів інформаційних потоків, ми можемо виділити найбільш вагоміші інформаційні потоки для підприємства. В таблиці 1 детально описано класифікацію інформаційно-комунікаційних потоків на підприємстві.

Таблиця 1

### Класифікація інформаційних потоків на підприємстві

Ознака	Типи інформаційного потоку	Характеристика інформаційного потоку
За рівнем управління	Вертикальні	Рух інформації між рівнями управління, що переміщується від вищого рівня до нижчого і навпаки (інституційний, управлінський та технічний).
	Горизонтальні	Використання інформації між функціональними підрозділами підприємства.
За місцем проходження	Внутрішні	Циркуляція інформації в середині підприємства, що направлена на ефективне управління ним та його працівниками.
	Зовнішні	Надходження даних із зовнішнього середовища підприємства, які містять інформацію дуже широкого масштабу.
В залежності від форми носія інформації	Електронні	Створення електронного документообігу на підприємстві для покращення механізмів передачі інформації.
	Усні	Передача інформації через вербальні повідомлення між комунікаційними ланками підприємства.
	Комбіновані	Розповсюдження інформаційних даних одночасно декільком адресатам з широким інформаційним забезпеченням для циркуляції системи підприємства.

Продовження табл. 1

Ознака	Типи інформаційного потоку	Характеристика інформаційного потоку
За рівнем оприлюднення інформації	Відкриті	Просування інформації з відкритим доступом до різних ресурсів управлінської діяльності підприємства.
	Закриті (конфіденційні)	Передача інформації через закритий системний простір з технологічними секретами для підприємства.
За приналежністю учасників до дії	Прямі	Потік інформації у прямому напрямку із систематичністю контролю та управління параметрів комунікаційної дії.
	Зворотні	Циркуляція системної передачі інформації та реакція такої дії на шляхи зворотного зв'язку працівників на підприємстві.

Від налагодженого управління інформаційними потоками на підприємстві залежить гнучкість та оперативність всієї управлінської діяльності на підприємстві в сучасних умовах господарювання. Управління інформаційними потоками на підприємстві повинно забезпечувати їх організацію та злагодженість для збору та обробки інформації для діяльності підприємства. Отримувана в подальшому процесі інформація слугуватиме для покращення управління підприємством і буде основою для налагодженого інформаційного забезпечення інформаційними потоками на підприємстві.

Технології змінюють комунікаційний світ підприємства так, що тільки залишається стрімко рухатися до своєї мети та забезпечувати нову конкурентну перевагу в інформаційному середовищі підприємства. Важливим характерним параметром інформаційних потоків є спрямованість. Серед складових інформаційних потоків ми розглядаємо джерела надходження інформаційних ресурсів, мету, зміст повідомлення і одержувачів інформації. В ефективному механізмі управління персоналом, керівництво і персонал підприємства варто розглядати як джерела формування інформаційних потоків і як одержувачів інформації залежно від напрямку її руху [3, с. 189].

Для реалізації ефективної комунікації необхідні реальні умови управлінського процесу інформатизації, визнання законних підходів до комунікаційних потоків інформації та поширення таких бажаних комунікаційних поглядів, які будуть розділяти на підприємстві.

На нашу думку стрімке зростання кількості можливостей завдяки новим цифровим технологіям і є одним із головних тенденцій розвитку комунікацій при правильному інформаційному потоку на підприємстві. Багато ринків праці і корпорацій, особливо в країнах, що розвиваються, відчують на собі цей ефект. Іншими словами, можна буде досягти набагато більшого ціною менших зусиль.

Інновації в сфері комунікаційних технологій приводять до того, що управлінський спектр підприємства стає більш насиченим та зацікавлює ще більше користувачів. Але при такій комунікаційній системі може ускладнюватися обмін інформацією та почнуть виникати різноманітні проблеми інформаційних потоків. На рис. 1 зображено розповсюджені проблеми інформаційних потоків з якими підприємство стикається найчастіше.

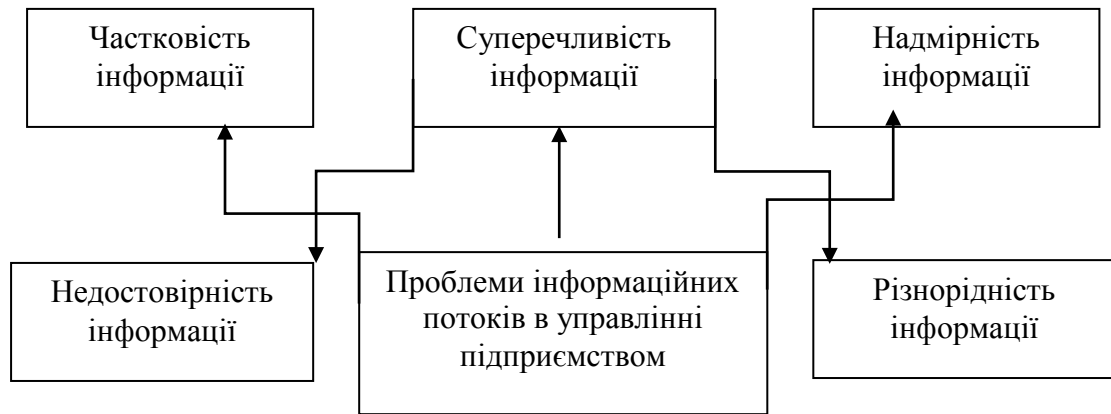
Удосконалення управління підприємством завдяки правильно задіяним інформаційним потокам на підприємстві є одним із головних задач прогресивного розвитку підприємства. Швидкість реагувань комунікаційних процесів залежить від терміну обробки інформації та від виникнення проблем. В будь-якій управлінській системі є свої перепони, до яких можна віднести:

- частковість інформації – подача не всієї інформацію, а її частини. При цьому незрозуміло, де знаходиться інформація на підприємстві, якої бракує.
- суперечливість інформації. Одні джерела суперечать іншим, причому не можна однозначно визначити достовірність джерела.

- надмірність інформації. Інформації занадто багато, і щоб виділити з неї конкретні частини для роботи підприємства необхідні певні зусилля.

- недостовірність інформації – подача сумнівної та помилкової інформації. Проте, інших джерел може і не бути, і тоді потрібно або враховувати таку інформацію, або відмовлятися від неї.

- різномірність інформації – надходження інформація з різних джерел у різному вигляді. Досить складно управляти такою інформацією для подальшого її зберігання та обробки на підприємстві.



**Рис. 1. Проблеми інформаційних потоків в управлінні підприємством**

Як ми бачимо з наведеного переліку проблем, які можуть відбуватися в управлінні підприємством інформаційними потоками, все більше уваги приділяється аналізу та всебічному дослідженні потоків інформації з витокami цих самих проблем для діагностики підприємства. Підтримка комунікаційного середовища підприємства – дуже не проста, бо вивчення потоків інформації надає лише загальну уяву про діяльність підприємства.

Ефективність комунікацій в системі управління підприємством визначається якістю управлінських рішень. Комунікаціями пронизана вся система управління підприємством. Головною метою комунікацій є розуміння, осмислення переданої інформації, адже такий обмін інформацією забезпечує ефективну передачу інформації на підприємстві.

Структура інформаційного потоку визначається характером інформаційного наповнення та є об'єднанням масивів інформаційних повідомлень (письмові документовані відомості, усні повідомлення) як структурних одиниць інформації [5, с. 330].

Важливо відзначити, що якість власного інформаційного поля підприємства в основному залежить тільки від позиції самого підприємства (в першу чергу від керівництва). Чітке організаційне управління, раціональний розподіл функціональних обов'язків серед персоналу, надійний і зручний облік на базі сучасних інформаційних систем, продумана схема документообігу сприяють поліпшенню та розвитку інформаційного поля, що, в свою чергу, призводить до підвищення якості управлінської діяльності самого підприємства. Та навпаки, зневага до проблем збору, обробки та аналізу внутрішньої інформації загрожує важкими проблемами при управлінні бізнес-процесами на підприємстві.

**Висновки.** Чим більший обсяг інформації буде задіяний в управлінні підприємством за допомогою інформаційних потоків, то тим буде більш якісний результат комунікаційних зв'язків. Впровадження новітніх інформаційних технологій та чітко сформованої системи документообігу на підприємстві принесе позитивні зміни та результат при професійному управлінні інформаційними потоками на підприємстві.

Для того щоб побудувати ефективну систему комунікації на підприємстві потрібно використовувати всі найможливі канали доступу до інформації. Конкретні підприємницькі служби повинні займатися своєчасним інформуванням працівників за всіма інформаційними потоками. Тому таке управління підприємством повинно характеризуватися ефективними

комунікаційними зв'язками та мати якісну, достовірну, чітку та просту інформацію, щоб легше управляти інформаційно-комунікаційними потоками на підприємстві та в цілому сприяти їхньому адекватному розумінню.

В сучасному світі інформаційних технологій інформаційно-комунікаційні потоки відіграють дуже важливу роль в забезпеченні ефективності управління комунікаціями на підприємстві. Направляючи інформаційні потоки в правильне русло управлінської діяльності і є основним кроком до покращення задач самого підприємства.

### Список використаної літератури

1. Асмолова І. М. Управління ресурсним потенціалом приватних підприємств. *Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. Серія: «Економічні науки»*. 2010. № 4. С. 89-94.
2. Гафіяк А. М., Фінагіна О. В. Методологічні основи розвитку інформаційних систем та технологій на підприємстві. *Економіка і регіон*. 2010. № 3. С. 111-114.
3. Іванова О.М. Інформаційні потоки у системі управління персоналом підприємства. *Економіка, організація і управління підприємством: Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2011. № 4 (49). С.188-191.
4. Пономаренко В.С. Інформаційні системи і технології в економіці: Посіб. для студентів вищих навчальних закладів. 2-ге вид. Київ : Видавничий центр «Академія», 2012. 544 с.
5. Сорокіна О. С. Родові характеристики поняття «інформація». *Науковий вісник «Гілея»*. 2009. № 27. С. 323-335.
6. Шляга О. В. Основні принципи системного підходу в інформаційному забезпеченні управління підприємством. *Економіка та держава: Міжнародний науково-практичний журнал*. 2007. № 7. С. 52-55.
7. Харченко В. Ф. Вплив інформаційних потоків на витрати логістичної системи. *Вісник Донецької академії автомобільного транспорту*. 2011. № 1. С. 23-26.

### References

1. Asmolova, I.M. (2010). Upravlinnya resursnym potentsialom pryvatnykh pidpryyemstvi [Management of resource potential of private enterprises]. *Donets'ho natsional'noho universytetu ekonomiky i torhivli imeni Mykhayla Tuhana-Baranovskoho. Seriya: «Economichni nauky»*, (4), 89-94.
2. Gafiyak, A.M, Finigina, O.V. (2010). Metodolohichni osnovy rozvytku informatsiynykh system ta tekhnolohiy na pidpryyemstvi [Methodological bases of development of information systems and technologies at the enterprise]. *Ekonomika i rehion*, (3), 111-114.
3. Ivanova, O.M. (2011). Informatsiyni potoky u systemi upravlinnya personalom pidpryyemstva [information flows in the enterprise personnel management system] *Ekonomika, orhanizatsiya i upravlinnya pidpryyemstvom: Naukovyy visnyk Poltavs'koho universytetu ekonomiky i torhivli*, (4 (49)), 188-191.
4. Ponomarenko, V.S. (2012). Informatsijni systemy i tekhnolohii v ekonomitsi [Information systems and technologies in the economy] (2nd edition). Kyiv: Vydavnychykh tsentr «Akademiiia».
5. Sorokina, O.S. (2009). Rodovi kharakterystyky ponyattya «informatsiya» [Generic characteristics of the concept of "information"] *Naukovyy visnyk «Hileya»*, (27), 323-335.
6. Shlyaga, O.V. (2007). Osnovni pryntsypy systemnoho pidkhodu v informatsiynomu zabezpechenni upravlinnya pidpryyemstvom [The basic principles of a systematic approach in the information provision of enterprise management] *Ekonomika ta derzhava : Mizhmarodnyy naukovopraktychnyy zhurnal*, (7), 52-55.

7. Kharchenko, V. F. (2011). Vplyv informatsiynykh potokiv na vytraty lohistychnoyi systemy [Effect of information flows on the costs of the logistics system]. *Visnyk Donets'koyi akademiyi avtomobil'noho transportu*, (1), 23-26.

**ЯКУБЕНКО ИРИНА НИКОЛАЕВНА. ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПОТОКИ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ.** В статье раскрыта суть информационного потока и приведена классификация информационно-коммуникационных потоков на предприятии. Перечислено основные проблемы информационных потоков в управлении предприятием. Показана особая значимость коммуникационных связей благодаря информационным потокам в управлении предприятием.

**Ключевые слова:** информационный поток, информация, управление, информационная связь, предприятие.

**YAKUBENKO IRYNA. INFORMATION AND COMMUNICATION FLOWS IN ENTERPRISE MANAGEMENT.** The article reveals the essence of the information flow and describes the classification of information and communication flows at the enterprise. The main problems of information flows in the management of the enterprise are listed. The special significance of communication links is shown due to information flows in enterprise management.

**Key words:** information flow, information, management, information communication, enterprise.