

УДК 657.656.823

Г.М. Лучик, асист.

Буковинський державний фінансово-економічний університет

ВИМОГИ ЩОДО ІНФОРМАЦІЇ У СИСТЕМІ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

(Представлено д.е.н., проф. Прядко В.Д.)

Досліджено сутність економічної інформації та поняття “кількість”, “якість”, “цінність”, “користь”, що дає можливість стверджувати, що ці категорії є відносними, оскільки одна і та ж інформація одночасно може бути для певної системи якісною та цінною, а для іншої її цінність зводиться до нуля. Сформовано вимоги щодо інформації у системі прийняття управлінських рішень та їх характеристики: якісні, кількісні, ціннісні та корисні. Дана система дасть можливість підвищити рівень інформаційного забезпечення та гнучкості управлінських процесів, що забезпечить ефективність прийнятих рішень та результативність діяльності підприємства.

Ключові слова: *інформація, якість, цінність, корисність, система управління, інформаційне забезпечення, управлінське рішення.*

Постановка проблеми. Забезпечення стійкого положення на ринку підприємства можливе лише за наявності інформації, на основі якої приймаються управлінські рішення. Однак будь-яка інформація не придатна для цього процесу. Інформація повинна свідчити про: безпеку діяльності підприємства, зміни у законодавчих та нормативних документах, діяльність конкурентів, маркетингові дослідження, наявність вітчизняних і зарубіжних партнерів та їх надійність, репутацію на внутрішньому і зовнішньому ринках, ділову документацію, науково-технічні досягнення, ціноутворення, споживачів, оцінку бізнес-проектів, основні періодичні видання та довідкові матеріали про ринок.

При цьому інформація, яка необхідна для прийняття ефективного оперативного чи стратегічного рішення, повинна відповідати всім встановленим вимогам, інакше вона втратить свою загальну актуальність. Слід зазначити, що сучасний розвиток світової економіки вимагає від підприємств все більше вимог у сфері управління інформацією та її якістю. Це зумовлює необхідність прийняття управлінських рішень. На практиці, ці рішення повинні обґрунтовуватися інформаційними даними, сучасним станом та результати діяльності

© Г.М. Лучик, 2013

підприємства. Тому сучасні вимоги акцентують увагу менеджерів не тільки на кількості інформації, яка необхідна для прийняття рішень, а й на її якості, цінності та корисності. Аналітики обирають із великого масиву інформації саме ту, яка призведе до ефективного прийняття рішення, що, в свою чергу, вплине на збільшення результатів діяльності підприємства.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання якісних вимог до інформації у системі управління досліджували вітчизняні та зарубіжні вчені, а саме: Г.Г. Азгальдов, В.С. Волошин, В.П. Гринь, В.В. Дрей, В.М. Жук, Г.Г. Кірейцев, С.М. Кісіль, Р.О. Костирко, Д.В. Лисенко, Б.І. Мороз, С.І. Ожегов, М.А. Проданчук, В.К. Савчук, В.В. Свиридов, І.В. Сіменко, Н.М. Чигасова, Г.П. Шанкин.

Мета статті полягає в науково-теоретичній класифікації вимог щодо інформації у системі прийняття управлінських рішень та в обґрунтуванні їх характеристик. Вивчено сутність економічних категорій: “кількість”, “якість”, “цінність”, “корисність”.

Викладення основного матеріалу. Інформація є одним із основних ключових елементів у системі управління. Тому зрозуміло, що вона повинна відповідати певним вимогам, які забезпечать прийняття ефективних управлінських рішень на її основі. Зокрема, питання відповідності інформації якісним характеристикам залишається проблемним.

Для будь-яких видів і форм економічної інформації можна сформулювати спільні вимоги, яким повинна відповідати інформація:

1) якісні:

– вірогідність – наближеність інформації до першоджерела або точність її передачі (відсутність випадкових або умисних спотворень інформації);

– об’єктивність – інформація, “очищена” від неминучих спотворень, які виникли при її передаванні, а також від суб’єктивних спотворень психологічного плану;

– однозначність – навіть достовірна і об’єктивна інформація повинна підлягати повторній перевірці;

– своєчасність – інформація потрібна у потрібний час і у потрібному місці;

– релевантність – характеристика ступеня відповідності змісту документа, знайденого в результаті інформаційного пошуку, змісту інформаційного запиту;

– пертинентність – характеристика ступеня відповідності змісту документа, знайденого в результаті інформаційного пошуку, інформаційній потребі, вираженій в інформаційному запиті;

– актуальність – важливість інформації у даний конкретний момент часу для прийняття конкретного рішення;

2) кількісні:

– повнота – необхідна і достатня кількість інформації для прийняття рішення;

– достатність – кількість інформації, достатня для вирішення поставленого вузького завдання;

3) ціннісні:

– вартість – всі видатки за фактом одержання інформації [2, С. 37].

Від якості інформації буде залежати ефективність застосування аналітичних процедур у системі прийняття управлінських рішень і правильність результатів, рекомендацій щодо підвищення ефективності діяльності підприємства. Незалежно від того, на якому етапі процесу прийняття управлінського рішення знаходиться керівник, інформація повинна бути якісною. Поняття “якість” розкривається з позиції різних наукових джерел та фахівців. У словнику російської мови С.І. Ожегова категорія “якість” характеризується так: “Якість – це наявність істотних властивостей, ознак, особливостей, які відрізняють один предмет або явище від інших та надають йому визначеності” [5, С. 264].

З позиції філософії, якість – категорія об’єктивна, тому що кожному предмету або процесу притаманні ті або інші властивості. Слід зазначити, що властивості предмета або процесу існують поза волею людини, незалежно від її усвідомлення [6, С. 25].

Функціональне розуміння якості, закономірність виражати якісні характеристики через кількісні показники тісно пов’язані з практикою господарювання, економічними процесами. Один із засновників наукової дисципліни кваліметрії Г.Г. Азгальдов дає таке визначення якості: “Якість – складна властивість, що являє собою сукупність всіх тих і тільки тих властивостей, які характеризують отримані за споживання об’єкта результати” [6, С. 25].

На нашу думку, якість – це певна властивість, ознака чи риса, яка притаманна тому чи іншому явищу або процесу. Якість інформації – це сукупність властивостей, ознак, рис, якими вона володіє, сформованими відповідно до вимог та практичної корисності у системі прийняття управлінських рішень.

Оцінюється якість інформації за такими ознаками: репрезентативність (при вибірковому аналізі), повнота за умови мінімального обсягу, аналітичність, достовірність, раціональність, своєчасність надходження. В.В. Дрей серед основних якісних характеристик, що повинні бути властиві будь-якій управлінській інформації, виділяє достовірність, об'єктивність, повноту, своєчасність, суттєвість. Проте навіть, на його думку, наявність всіх перерахованих якісних характеристик у достатній мірі не завжди забезпечує ефективність використання управлінської інформації підприємстві [3, С. 20].

Оскільки від якості відібраної інформації залежить результативність рішень, що приймаються, необхідно врахувати психологічні критерії відбору інформації:

– критерій поліментності – є основою для відбору такої інформації, яка викликає в людському мозку найбільшу кількість думок, призводить до виникнення декількох варіантів рішення завдання і створює велику вірогідність правильного та швидкого вибору найкращого варіанту її розв'язання;

– критерій активності, за яким відбирають інформацію, яка є значущою не з наукової або технічної точки зору, а з точки зору психології мислення, тобто таку, що обумовлює народження нових думок, активно впливає на творче мислення користувача інформації;

– критерій евристичності інформації – пов'язаний з критерієм активності, але є більш вищим за якістю – спонукає людський мозок при її осмисленні створювати таку нову інформацію, яка дозволяє знаходити найкоротші шляхи вирішення проблеми, яка стоїть перед користувачем інформації. За критерієм евристичності відбирають таку інформацію, яка спрямовує хід думок користувача інформації до вирішення заданої проблеми;

– критерій прогресивності інформації – оцінюють і виділяють таку інформацію, яка веде до знань, які розкривають шляхи руху вперед в розвитку даної проблеми;

– оптимальний мінімум інформації як психологічний критерій відбору потребує такої кількості інформації, якої достатньо спеціалісту для оптимального вирішення завдання [4, С. 505]. Якщо ці умови будуть виконані, то й економічний аналіз зможе виконати поставлені перед ним завдання і буде ефективним [7, С. 51].

Якість управлінської інформації залежить від використаної методології її сприйняття, систематизації та узагальнення, а також від

специфічних особливостей аналітичних процедур, що застосовуються у системі прийняття управлінських рішень:

- 1) розв'язності (завжди розрахунковим або логічним способами);
- 2) алгоритмічності;
- 3) документальності вхідних та вихідних даних;
- 4) використання тих самих даних для формування різних показників;
- 5) інформаційного зв'язку аналітичних завдань;
- 6) необхідності накопичення даних;
- 7) регламентації термінів розв'язання завдань.

Оскільки якість – це досить відносна категорія, необхідно пам'ятати, що якість управлінської інформації підлягає постійному контролю та перевірці менеджерами та іншими користувачами. Це потрібно, перш за все, для отримання об'єктивних результатів застосування аналітичних процедур та ефективного прийнятого управлінського рішення.

Кількість – це характеристика однорідності об'єкта, що має свою величину, зовнішня визначеність предмета, яка вже не є тотожною з буттям, «байдуже» до їх якості [2, С. 50].

У процесі розвитку економіки, та системи управління зокрема, вчені так і не визначили чіткого розмежування поняття «цінності» та поняття «корисності» інформації. Аналізуючи систему вимог до інформації, можна стверджувати, що для системи управління важливим є розмежування поняття “цінності” та поняття “корисності”, а не їх ототожнення. Поняття “цінність” є ширшим, а ніж поняття “корисність”, при цьому одне включає інше, під цінністю можна розуміти важливість, значимість, користь, корисність чогонебудь, вона виявляється в тому випадку, якщо вона сприяє досягненню мети, що стоїть перед її споживачем на ринку.

Цінність інформації – це властивість відносна: одна й та ж інформація має різну цінність для різних споживачів. Цінність інформації виражається, як правило, відповідно до свого цільового призначенням та може бути реалізована тільки в рамках певної інформаційної системи. Цінність документованої інформації може бути виміряна ступенем наближення до мети або ж величиною заощаджених ресурсів. У процесі прийняття управлінських рішень, цінність інформації визначається ступенем впливу на результат та рівнем досягнення поставленої мети [1, С. 43]. Крім того, цінність є лише властивістю інформації поряд з достовірністю та актуальністю,

визначається корисністю та здатністю забезпечувати користувачів необхідними умовами для досягнення цілей та вирішення поставлених завдань.

Такі вчені як В.В. Свиридов, Б.І. Мороз, Г.П. Шанкин поняття “цінність” не виділяють, як окрему вимогу до економічної інформації. Вони вважають, що основною якісною характеристикою інформації, яка пов’язана безпосередньо з ефективністю її використання, є цінність інформації. Саме цінність інформації повинна лежати в основі оцінки ефективності використання управлінської інформації у процесі прийняття управлінських рішень на підприємстві. Проте статус “цінна” інформація може придбати, якщо вона володіє рядом другорядних якісних характеристик, наведених вище.

Таким чином, можна вважати цінність управлінської інформації узагальненим показником її якості, який характеризує наявність у достатній мірі інших характеристик [1, С. 45].

Мотивуючись результатами дослідження у системі управління, важливіше місце посідає корисність інформації, оскільки корисність – це можливість використання для прийняття користувачами обґрунтованих економічних рішень, одночасно і управлінських. Корисність інформації залежить від тих завдань, які можна вирішити у системі управління за допомогою неї.

Опираючись на проведені дослідження, на нашу думку, необхідно виділити такі характеристики вимог, яким повинна відповідати інформація (табл. 1).

Таблиця 1

*Характеристики вимог щодо інформації
у системі управління*

Група	Характеристика
1	2
Якісні	Своєчасність – інформація потрібна у потрібний час і у потрібному місці
	Релевантність – характеристика ступеня відповідності змісту документа, знайденого в результаті інформаційного пошуку, змісту інформаційного запиту
	Достовірність – це інформація високої якості, в якій відсутні суттєві помилки або перекручення
	Доречність – здатність інформації впливати на прийняття управлінських рішень з метою оцінки отриманих результатів та прогнозування
	Вірогідність – наближеність інформації до першоджерела або точність її передачі (відсутність випадкових або

	умисних спотворень інформації)
	Зіставність – можливість порівнювати інформацію
	Зрозумілість – однозначне трактування отриманої інформації її користувачами

Закінчення табл. 1

1	2
Кількісні	Повнота – відповідний обсяг інформації, що дасть змогу прийняти управлінське рішення
	Достатність – відповідність інформації, достатня для прийняття управлінського рішення
Ціннісні	Значення для користувачів
	Вартість – затрати на одержання інформації та її обробку, приведення до відповідного вигляду для прийняття управлінських рішень
Корисні	Актуальність – важливість інформації у даний конкретний момент часу для прийняття управлінських рішень
	Об’єктивність – інформація, яка є неспотворена суб’єктивними чинниками
	Однозначність – інформація, що підлягає повторній перевірці

Висновки. Вимоги, яким повинна відповідати інформації, утворюють окрему систему її характеристик у системі прийняття управлінських рішень. Сучасні ринкові умови функціонування підприємства характеризуються високою гнучкістю управління.

Критерії, яким повинна відповідати інформація, дають можливість стверджувати, що стабільним і абсолютним є тільки кількісні критерії, однак як надлишок, так і її нестача негативно впливають на процес прийняття управлінських рішень та на ефективність його реалізації. Вимоги щодо інформації мають безпосередній вплив на ефективність прийняття управлінського рішення. Якщо інформація не буде відповідати хоча б одному із критеріїв, використання її в системі управління призведе до не ефективних рішень.

Розкриваючи поняття “кількість”, “якість”, “цінність”, “користь”, що дає можливість стверджувати, що ці категорії є відносними, оскільки одна і та ж інформація одночасно може бути для певної системи якісною та цінною, а для іншої її цінність зводиться до нуля. Важливим аспектом стало виділення у цій системі критеріїв вимог, які дають можливість забезпечувати прийняття ефективних рішень та вирішувати поставленні управлінські завдання з максимальними результатами для системи управління. На основі проведених досліджень було сформовано систему вимог щодо інформації у

системі управління, яка забезпечуватиме прийняття управлінських рішень.

Список використаної літератури:

1. *Волошин В.С.* Оцінювання корисності економічної інформації в процесі прийняття управлінських рішень / *В.С. Волошин* // Вісник національного університету водного господарства та природокористування / Економіка. – Вип. 3 (59). – 2012. – С. 41–46.
2. *Гринь В.П.* Удосконалення методики економічного аналізу в сучасному комп'ютерному середовищі / *В.П. Гринь, С.М. Кісіль*. – 2011. – С. 48–55 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nbuu.gov.ua.
3. *Дрей В.В.* Оцінка управлінської інформації підприємства за її якісними характеристиками / *В.В. Дрей* // Вісник Хмельницького національного університету. – 2009. – № 4. – Т. 3. – С. 20–24.
4. *Костирко Р.О.* Контроль і аналіз в системі управління економічним потенціалом господарюючого суб'єкта: методологія і організація : монографія / *Р.О. Костирко*. – Луганськ : СНУ ім. В.Даля, 2010. – 728 с.
5. *Лысенко Д.В.* Комплексный анализ хозяйственной деятельности : учебник / *Д.В. Лысенко*. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 320 с.
6. *Сіменко І.В.* Якість процесу прийняття управлінських рішень: визначення етапів та послідовності аналітичних процедур / *І.В. Сіменко*. – 2010. – С. 45–53 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nbuu.gov.ua.
7. *Шанкин Г.П.* Ценность информации. Вопросы теории и приложений / *Г.П. Шанкин*. – М. : Филоматис, 2004. – 128 с.

ЛУЧИК Галина Миколаївна – асистент кафедри обліку, аудиту і економічного аналізу Буковинського державного фінансово-економічного університету.

Наукові інтереси:

- аналітичні процедури у системі прийняття управлінських рішень.

Тел.: (моб.) (050)525–89–56.

E-mail: galina.luchik@mail.ru.

Стаття надійшла до редакції 08.09.2013

