

УДК 378.147:338

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЙ ПІДПРИЄМСТВА ШЛЯХОМ СТВОРЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ПОРТАЛУ

DOI 10.30838/ P.ES.2224.290818.172.187

Лантух О. В., к.т.н.
Цабій О. В.

ДВНЗ "Придніпровська державна академія будівництва та архітектури" м. Дніпро

У процесі своєї діяльності підприємство для кожної контактної аудиторії передбачає розробку та удосконалення ефективного комунікаційного забезпечення, яке орієнтоване на об'єкти ділових інтересів і повинне постійно, тобто у режимі реального часу адаптуватися стосовно змін зовнішнього середовища. Проблема також є у складності спостереження за зовнішнім середовищем в його різноманітті, великій кількості і динамічності факторів. На підставі аналізу останніх досліджень за визначеною проблематикою розглянуто підходи до можливості підприємства невинно стежити за змінами зовнішнього середовища у напрямках головних об'єктів його комунікації з метою ефективно пристосовуватися до змін, прогнозувати їх і своєчасно реагувати. За результатами проведених досліджень також встановлено, що існує неефективний обмін інформацією між підрозділами підприємств, коли одна і та же задача вирішується різними виконавцями декілька раз і це веде к прямим додатковим тратам. Доведено, що усунення цих проблем полягає в об'єднанні існуючих технологій обробки великої кількості інформації і інформаційних систем окремих підрозділів підприємств в інтегрований інформаційний портал. Аргументовано отримання у результаті інформаційно-аналітичної обробки даних знань об закономірностях предметної області як інструменту прогнозування можливих змін для корекції рішень по комунікації.

Ключові слова: ділові контакти, комунікації, інформаційний портал, інформаційні технології і системи, зміни зовнішнього середовища, стратегія розвитку, збір, моніторинг і аналіз інформації.

UDC 378.147:338

IMPROVEMENT OF THE COMPANY'S COMMUNICATION ORGANIZATION BY ESTABLISHMENT OF INFORMATIONAL PORTAL

DOI 10.30838/ P.ES.2224.290818.172.187

Lantuch O., PhD in Technical Sc.
Tsabiy O.

Prydneprovska State Academy of Civil Engineering and Architecture, Dnipro

In the course of its activities, the enterprise for each contact audience involves the

development and improvement of effective communication support, which is focused on objects of business interests and should be constantly adapt to changes in the environment. There is the problem of the complexity of observing the environment in its diversity and the large number and dynamics of its factors. Based on the analysis of recent researches on the identified problem, approaches to the ability of the company to continuously monitor changes in the environment in the direction of the main objects of its communication in order to effectively adapt to changes, predict them and respond in a timely manner have been considered. According to the results of the conducted research, it is also established that there is ineffective information exchange between the divisions of enterprises, when the same task is solved by different performers several times and this leads to direct additional expenses. It is proved that in order to eliminate these problems there should be done a combination of the existing technologies of processing the large number of information and information systems of separate units of enterprises into an integrated information portal. As a result of informational and analytical processing of the data of the laws of the subject area as an instrument for predicting possible changes for correction of communication decisions have been argued.

Keywords: business contacts, communication, information portal, information technologies and systems, changes of environment, strategy of development, collection, monitoring and analysis of information

Актуальність проблеми. Діяльність підприємства вимагає мати багатовекторні контакти із зовнішнім середовищем, тобто здійснювати пошук і відбір комерційної інформації, зв'язуватися із діловими партнерами, продавати товари, надавати послуги, обмінюватися даними поміж декількома партнерами у режимі реального часу. Це потребує наявності або розробки інформаційних технологій комунікаційного забезпечення повсякденних контактів підприємства з об'єктами споживчого ринку, фінансового, ринку праці, структурами влади, інспекціями, засобами масової інформації, тобто потрібні різні комунікаційні технології у русі прийнятої стратегії. [5, 8] Інформація також потрібна на кожному кроці в процесі планування, реалізації та контролю виробничої діяльності, у цілому для прийняття рішень системою менеджменту як на операційному, так і на стратегічному рівні.

Аналіз останніх наукових досліджень. У сучасних економічних дослідженнях проблемам створення та використання підприємством інформаційних та комунікаційних технологій для реалізації своїх ділових контактів у процесі діяльності та подальшого розвитку за рахунок пошуку можливих напрямків бізнесу багато уваги приділяють вітчизняні вчені, таки як М. М. Єрмошенко, В.М. Білик, В.С. Костирко, В. А. Касьяненко,

Л.Г. Мельник, І.Ф. Рогач, М.А. Сендзюк та ін. Тем не менш існує проблема створення подальшої аналітичної обробки у єдиному комплексі з оцінкою достовірності інформації, яка використовується, тобто створення інформаційно-аналітичних технологій та систем для підвищення у першу чергу швидкості та ефективності прийняття рішень на різних рівнях менеджменту підприємства при вирішенні стратегічних задач.

Метою статті є розгляд процесу удосконалення процесу прийняття рішень по зовнішнім контактам підприємства на базі комунікаційної стратегії, що повинна адаптуватися стосовно результатам системного аналізу інформації про постійні зміни зовнішнього середовища.

Виклад основного матеріалу дослідження. В економіці України рухливість середовища зумовлена насамперед перехідним характером нашого господарства, стремлінням входження нашої країни в світовий інтеграційний процес, лібералізацією економіки, і, як наслідок, нестабільністю соціально-економічної, технологічної і політичної сфери. Для рішення задач стратегічного управління підприємством, що полягає в забезпеченні його ефективної адаптації до значимих змін середовища, необхідно проводити збір, моніторинг і аналіз інформації, що відбиває його стан. [3, 4] Різноманіття, велика кількість і динамічність факторів зовнішнього середовища веде до складності спостереження за їх змінами. Підприємство не має можливості контролювати зовнішнє середовище, але може і повинне ефективно пристосовуватися до неї, невпинно стежити за її змінами, прогнозувати їх і вчасно реагувати. [8]

Діяльність по управлінню підприємством охоплює такі основні етапи: формування окремих напрямків виробничої діяльності згідно зі стратегією розвитку, дослідження та врахування умов зовнішнього середовища та кон'юнктури ринку, пошук окремих об'єктів та оцінка відповідності напрямкам діяльності підприємства, забезпечення ефективності інвестицій, забезпечення мінімізації рівня ризиків, пов'язаних з діяльністю, визначення необхідного обсягу ресурсів та оптимізація структури їх джерел.

Керівництво підприємства звичайно прагне обмежити негативний вплив зовнішнього оточення в першу чергу тими факторами, від яких вирішальним образом залежить ефективність його діяльності на конкретному етапі. Прийняття рішень залежить від широти охоплення інформації про стан зовнішнього середовища та прогнозу впливу його змін. Також існує неефективний обмін інформацією між підрозділами підприємства, коли одна і та же задача вирішується різними виконавцями

декілька раз, що веде до фінансових втрат завдяки марних трат робочого часу. Рішення проблеми полягає в об'єднанні інформаційних технологій і систем в інтегрований інформаційний портал підприємства. [8]

Портал – це Інтернет-ресурс, інтегрований з різноманітними інформаційними технологіям на рівні робочих міст у структурі менеджменту, інформаційними системами на рівні предметних областей та додатками, тобто стандартними спеціалізованими прикладними програмами. Інформація розділена на тематичні каталоги та обновлюється у режимі реального часу. Портал дає можливість підприємству при допомозі веб-браузера забезпечити доступ до внутрішніх та зовнішніх мереж у прямому та зворотному зв'язку .

Розробка порталу полягає в аналізі ділових процесів підприємства, визначення основних цілей створення, визначення специфіки бізнесу та діяльності на галузевому ринку. Отримані у результаті інформаційно-аналітичної обробки даних знання, тобто зв'язки та закономірності предметної області у процесі практичної діяльності дозволяють у декілька разів підвищити швидкість прийняття рішень відносно реакції на зміни. Ефект від використання порталу полягає у зменшенні накладних витрат, оптимізації розподілу ресурсів, підвищення якості управління та продуктивності роботи працівників.

Аналіз зовнішнього середовища являє собою один з інструментів, завдяки якому керівництво підприємства може проектувати систему контролю за життєво важливими зовнішніми процесами і ресурсами; здійснювати заходи щодо зниження ризиків, причинами яких виступають зовнішні фактори стосовно фірми впливу; впливати на дії конкурентів і постачальників, на попит споживачів.

Результат аналізу зовнішнього середовища – це оцінка стану і перспектив розвитку найважливіших контактних суб'єктів і визначення трендів факторів навколишнього середовища: галузі, ринків, постачальників і сукупності об'єктів зовнішнього середовища, на які організація не може безпосередньо впливати. Найсильніший негативний вплив має політико-законодавчий фактор та природне середовище, податковий тиск вітчизняних підприємств, нестабільна законодавча база і, як наслідок, небажання інвесторів вкладати кошти у розвиток вітчизняних підприємств. [6] Держава в ринковій економіці здійснює на організації як непрямий вплив, насамперед через податкову систему, державну власність і бюджет, так і прямий – через законодавчі акти і діяльність місцевих

органів влади. Високі ставки податків істотно обмежують активність фірм, їхні інвестиційні можливості і штовхають до приховання доходів. Високі бюрократичні бар'єри перешкоджають підприємницькій активності, відкриттю малих і середніх підприємств.

Невизначеність зовнішнього середовища є функцією кількості інформації, яку використає організація із приводу конкретного фактору, а також функцією впевненості в цій інформації. [2] Якщо інформації мало або є сумніву в її точності, середовище стає більше невизначеною, чим у ситуації, коли є адекватна інформація і є підстави вважати її високо надійною. Оскільки бізнес усе більш стає глобальним заняттям, потрібно більш і більш інформації, але впевненість у її точності знижується. Таким чином, чим невизначене зовнішнє оточення, тим суужніше приймати ефективні рішення.

Найбільш швидкі зміни в зовнішнім середовищі торкаються насамперед фармацевтичної, хімічної, електронної, авіаційно-космічну галузі, виробництва програмних продуктів, біотехнології, а також телекомунікації. Зміни в цих галузях настільки стрімкі, що експертні прогнози розвитку навіть на 5-7 років опиняються нереальними. У перерахованих галузях на підприємства роблять вплив такі фактори, як зміни технологій і методів конкурентної боротьби. Менш помітні зміни в зовнішнім середовищі відбуваються в машинобудуванні, виробництві запасних частин до автомобілів, у кондитерській, меблевій промисловості. Сфера послуг, до якій відносяться підприємства будівництва, вирішує головну соціально-економічну задачу розвитку нашого суспільства – задоволення матеріального і культурного рівня життя населення. [1]

Відсутність надійної і достовірної інформації про стан ринку будівельних послуг ще більше погіршує стан будівельного господарства. Гостро стоїть проблема збору інформації про конкурентів. Виходячи з даних щодо стану будівельної галузі, можна окреслити коло наступних проблем: відсутність джерел фінансування будівництва (скорочення обсягів державних централізованих капітальних вкладень, зменшення інвестиційних можливостей домінуючої частини суб'єктів господарювання, зубожіння значної кількості людей); високий ступінь зносу основних фондів, їх занедбаність через відсутність інвестиційного попиту; недосконала система ціноутворення; бюрократичні перешкоди на шляху реалізації інвестиційних проектів; відсутність рівних правових умов діяльності всім учасникам інвестиційного процесу; недосконала система механізмів нормативно-правового регулювання економічних,

соціальних і правових відносин у житловій сфері (законодавчо врегульованого механізму майнової відповідальності за порушення умов договору підяду); відставання у техніко-технологічному плані; неефективне використання наявних виробничих площ; поповнення та оновлення кадрів. Несвоечасність розрахунків замовників за виконані роботи негативно впливає на фінансовий стан будівельних підприємств і організацій, зумовлює зростання дебіторської та кредиторської заборгованостей. Велика текучість кадрів унеможлиблює підвищення кваліфікації, значним недоліком саме у бригад є їх невідповідальність, що зараз спостерігається у цілому на ринку праці цієї професії.

Однак для будівельних підприємств найлегше отримувати первинну інформацію, що збирається від споживачів, посередників та з інших джерел. Велика роль і неформальних методів збору даних, що здійснюються найчастіше шляхом проведення технічної, комерційної, маркетингової розвідки. Серед проаналізованих факторів впливу найбільш позитивно впливовими є технологічний фактор і фактор конкуренції. Оцінка результатів праці здійснюється в вигляді подання звітів по роботі кожного підрозділу, кожного менеджера. При будівельних роботах значну роль відіграють технології робіт, їх якість, зручність, швидкість. Щоб бути конкурентоздатним в області технологічних розробок, потрібно мати свої "Ноу-хау", що мають збиратися у інформаційному порталі.

Будівництво – це одноразові "покупки" з довгим терміном використання. І звичайно говорити про пробну чи повторну покупку тут неможливо. Так само споживача, який зробив замовлення у будівельного підприємства, важко назвати постійним клієнтом, оскільки його замовлення може бути першим і останнім. Необхідно доводити до головної контактної аудиторії – потенційних споживачів про послуги підприємства, а саме виділити унікальні вигоди, також порівняти їх економічність з роботами фірм-конкурентів з традиційними технологіями. Вихід на ринок будівництва з новою будівельною технологією ставить перед підприємством значні перспективи зміцнення свого економічного становища. [1]

Пропонується визначити можливі напрями вирішення проблем удосконалення контактів підприємства за допомогою інтегрованих інформаційних технологій, які використовуються у рамках систем забезпечення кожного рівня управління інформацією, необхідною для прийняття рішень що до асортиментної структури послуг, впровадження

нової технології для зниження технологічних витрат, пошук кращих пропозицій по поставках ресурсів, аксесуарів та комплектуючих, матеріально-технічному постачанню. Також необхідні заходи по управлінню: вдосконалення планів, здійснення контролю за співвідношенням змінних та постійних витрат; підсилення заходів, спрямованих на створення моніторингу попиту.

Для вивчення стану факторів зовнішнього середовища створюється спеціальна система відстеження у вигляді системи стратегічного аналізу середовища для визначення найбільш перспективного напрямку стратегічного розвитку, а також для прийняття рішень по зміні ситуації. Практика різних організацій показує, що збором і первинним аналізом інформації про зовнішнє середовище необхідно займатися спеціально й системно, по напрямках основних функцій, тобто фінансові позиції зовнішнього середовища аналізує фінансова служба, маркетингові – відділ маркетингу, технології – технологічний відділ і т.д. [7]

Запропоновані заходи в першу чергу спрямовані на рішення проблем впровадження автоматизації сучасного рівня, випробуваної в галузі; організації постачань нових виробів для вдосконалювання структури асортименту, і як слідство – зменшення технологічного браку та скорочення персоналу. Головне – впровадження сучасних інформаційних технологій для модифікації проектів, дизайну, що дуже важливо для невеликих підприємств. Ці заходи щодо самої мінімальної розрахункової зміни показників ефективності й оборотності приводять до підвищення їхньої величини.

Основою розвитку в відповідності з сучасними умовами також становляться виробничі горизонтальні контакти з партнерами, забезпеченість доступу к ресурсам усіх видів, визначення того, що доцільно виробляти в більшому масштабі, які напрямки фінансувати.

Зміни, які відбуваються на всесвітніх товарних ринках і у світовому господарстві в цілому, безпосереднім образом позначається на господарській діяльності підприємств, що використовують різні засоби, форми і методи пристосування до зовнішнього середовища. Вони багатоваріантні, що залежить від конкретних економічних умов, традицій, ступеня орієнтації на зовнішній ринок і багатьох інших факторів. Саме аналіз впливу змін зовнішнього середовища за допомогою інформаційних технологій, результатом якого є варіанти розрахунків кінцевих оціночних показників рентабельності та ефективності виробництва і

діяльності підприємства в цілому, дає можливість урахувати конкретні умови зовнішнього середовища шляхом застосування гнучких форм зв'язків між всіма функціями управління, отриманих у результаті накопленого знання, і впливати безпосередньо на весь господарський цикл наука – виробництво – збут.

Висновки. Таким чином, ефективність діяльності підприємства залежить від комунікації з численними об'єктами зовнішнього і внутрішнього середовища, ретельного обліку множини факторів та їх подальшому використанню у інтегрованої інформаційної системі підприємства – у інформаційному порталі. Завдяки аналітичній обробки формується знання підприємства, тобто причинно-наслідкове зв'язки, необхідні для прийняття рішень як на операційному, так й на стратегічному рівні управління підприємством. Важливими показниками на підприємстві являються: виручка з розподілом на конкретні види робіт згідно замовлень, рентабельність операцій на ринку та діяльності у цілому; асортимент замовлень.

У зовнішньому середовищу виділяються три головних процесу впливу на зміни середі бізнесу. Це глобалізація економіки, її тотальна інформатизація та перетворення діяльності підприємства. Останнє може бути реалізовано через інтегровану інформаційну систему, яка поєднує технології виробництва, інформаційні технології, у тому числі сіткові різного рівня та менеджмент, головними стратегічними задачами якого є пошук нових можливостей і розробка планів поширення бізнесу.

Також з огляду на спроможність функціонування в умовах високо рухливій середі підприємство та його підрозділи повинні опиратися на більше різноманітну інформацію, щоб приймати ефективні рішення щодо своїх внутрішніх змінних. Це робить прийняття рішень більш важким процесом. Допомогою є створення інформаційного порталу підприємства, який дозволяє удосконалювати здійснення двохсторонніх контактів зі зовнішньою середою у режимі реального часу.

Ефективне комунікаційне забезпечення зовнішніх контактів підприємства передбачає розробку для кожної контактної аудиторії своєї конкретної комунікаційної стратегії, орієнтованої на об'єкти ділових інтересів. Удосконалення організації багатовекторних контактів підприємства формується на базі аналізу мікро- та макросередовища і є важливою умовою розвитку підприємства у відповідності з вибраною економічною та фінансовою стратегією та забезпечує ефективність його

політики ведення ділових контактів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Иванилова А., Тарянин Е.. Стратегия развития предприятий стройиндустрии на современном этапе // К.: Економіка, 2010. -231 с.
2. Білик В.М., Костирко В.С. Інформаційні технології та системи. Навч. Посіб. – К.:Центр навчальної літератури, 2006. – 232 с.
3. Компьютерное моделирование менеджмента: учебник / А.Ф.Горшков и др.// Под общ. ред. Н.П.Тихомирова. – М.: Изд-во "Экзамен", 2007.- 662 с.
4. Мауэргауз Ю.Е. Информационные системы промышленного менеджмента. – М.:2000. – 272 с.
5. Порохня В.М. Стратегічне управління [Електронний ресурс] / В.М. Порохня – К.: Центр учбової літератури. – 2012. – 224 с. – Режим доступу: <http://b-ko.com/>
6. Савицька Г. В. Економічний аналіз діяльності підприємства: навч. посібник. / Г.В. Савицька. – 3-тє вид., випр. і доп. – К. : Знання, 2007. – 668 с.
7. Тарнавський Ю.А.: Internet-технології. Київ, 2004. – 225 с.
8. Шевчук О.В. Інформаційно-технологічна революція: роль в розвитку світової економіки // Економіка і прогнозування. – 2011. – № 3. – 146 с.