

tehnologichnoho universytetu. Serii: Ekonomichni nauky, no.1(83), pp. 71-75.

8 Lysak H. H. (2015) *Upravlinnia komertsiiinoiu diialnistiu pidpriemstva optovoi torhivli na osnovi tsinnisnykh priorytetiv* [Management of commercial activity of a wholesale trade company on the basis of value priorities]. *Biznes-Inform*, no.5, pp. 146-151.

9 Maslova V.O., Sapiienko I.V. (2018) *Osnovni pidkhody do rozrobky marketynhovoii stratehii pidpriemstva* [Basic approaches to the development of enterprise marketing strategy]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, no.64, pp. 277-283.

10 Yancheva L.M., Lysak H. H., Kruhlova O.A. (2016) *Teoretyko-praktychni aspekty upravlinnia komertsiiinoiu diialnistiu* [Theoretical and practical aspects of the

management of commercial activity]. Kharkiv: Vydavnytstvo Ivanchenka I.S. (in Ukrainian)

11 Dykan V.L., Zubenko V.O., Makovoz O.V., Tokmakova I.V., Shramenko O.V. (2013) *Stratehichne upravlinnia* [Strategic management]. Kiev: Tsentr uchbovoi literatury. (in Ukrainian)

12 Dykan V. L. (2014) *Osnovy lohistychnoi intehratsii pry formuvanni lohistychnykh system cherez utvorennia terytorialno-promyslovoho klastera* [Fundamentals of logistics integration in the formation of logistics systems through the formation of a territorial-industrial cluster]. *Ukrainski zaliznytsi*, no.9(15), pp.22-26.

13 Savoshchenko A.S. (2005) *Infrastruktura tovarnoho rynku* [Commodity market infrastructure]. Kiev: KNEU. (in Ukrainian)

УДК 004.12.3

УПРАВЛІННЯ ПІДВИЩЕННЯМ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ ОПТИМІЗАЦІЇ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ

*Науменко М.О., д. філос. (екон.), професор,
Павлов Д.О., студент-магістр (НАНГУ)*

У даній статті подано методичні засади управління підвищенням якості послуг підприємства на основі оптимізації використання інформаційних ресурсів. Дані методичні засади ґрунтуються на визначенні інформації як сукупності матеріалів, даних, відомостей, повідомлень, які визначають ступінь потенційних знань менеджера про явища або процеси в їх взаємозв'язку. У дослідженні окремо проаналізовано визначення інформаційних ресурсів підприємства та розглянуто їх основні складові. Виконано обґрунтування основних цілей системи менеджменту організації при розробці ефективної політики підвищенням якості послуг підприємства на основі оптимізації використання інформаційних ресурсів.

Ключові слова: підприємство, інформаційні ресурси, управління, якість послуг, інформаційні системи

УПРАВЛЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ ОПТИМИЗАЦИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ

*Науменко М.А., д. фил. (эконом.), профессор,
Павлов Д.О., студент-магистр (НАНГУ)*

В данной статье представлены методические основы управления повышением качества услуг предприятия на основе оптимизации использования информационных ресурсов. Данные методические основы основываются на определении информации как совокупности материалов, данных, сведений, сообщений, которые определяют степень потенциальных знаний менеджера о явлениях или процессы в их взаимосвязи. В исследовании отдельно проанализированы определения информационных ресурсов предприятия и рассмотрены их основные составляющие. Выполнено обоснование основных целей системы менеджмента организации при разработке эффективной политики повышением качества услуг предприятия на основе оптимизации использования информационных ресурсов.

Ключевые слова: предприятие, информационные ресурсы, управление, качество услуг, информационные системы

MANAGEMENT OF INCREASING THE QUALITY OF ENTERPRISE SERVICES BASED ON THE OPTIMIZATION OF THE USE OF INFORMATION RESOURCES

*Naumenko M., PhD (Econ.), Professor,
Pavlov D., Master's Degree (NANGU)*

This article presents the methodological principles of managing the quality of enterprise services based on optimizing the use of information resources. These guidelines are based on the definition of information as a set of materials, data, information, messages that determine the degree of potential knowledge of the manager about the phenomena or processes in their relationship. The study also focuses on the fact that the transformation of information into a resource, together with financial, energy and other resources, makes it possible to define it as a direct product of human intellectual activity. The work separately identifies the definition of information resources of the enterprise and their main components. The article states that the information resources of the enterprise include the totality of information arrays in the information systems of the enterprise, the results of intellectual activity of scientists, specialists, managers and other employees of the enterprise, as well as knowledge about the enterprise in the external environment, expressed through image and brand, and potentially applicable immediately or after appropriate processing for use in the enterprise's reproduction processes. In addition, the paper takes into account the organizational information resource of the enterprise, the carrier of which are organizational units located outside the enterprise (scientific, industrial, management and other organizations) and have improvements in the field of methodological, scientific, technological, organizational and technical approaches to solving problems. in various spheres of activity of the enterprise. The substantiation of the main goals of the management system of the organization in the development of an effective policy by improving the quality of services of the enterprise based on the optimization of the use of information resources. The practical importance is to improve the process of managing the

quality of service of the enterprise. A further direction of this research may be the development of an organization's information services management strategy.

Keywords: *enterprise, information resources, management, quality of services, information systems*

Постановка проблеми. В умовах становлення економіки, заснованої на інформації й знаннях, для більшості сучасних підприємств ключовими стають ресурси, що мають інформаційну основу й похідні від них. Заміна цінностей споживання матеріальної продукції цінностями виробництва й споживання інформації, а також постійним інформаційним обміном, що виступає невід'ємним атрибутом в ході обміну ресурсами між різними соціально-економічними системами, ставить підприємства перед необхідністю постійно нарощувати свій інформаційний потенціал і збільшувати інформаційну ресурсну складову всіх без винятку бізнес-процесів.

Інформаційні системи та інші засоби генерації та збереження інформаційних ресурсів сучасних підприємств акумулюють величезну кількість інформації, потік якої постійно зростає. Існування корпоративної інформації переважно в електронному вигляді надає нових можливостей та альтернатив її використання в господарській діяльності бізнес-одиниць.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед вчених, що внесли безперечний внесок у розвиток теорії управління інформацією, необхідно відзначити таких вітчизняних дослідників як О. Колмогоров, Є. Глушков, В. Афанасьєв, О. Верьовченко, М. Мойсєєв, О. Соколов, В. Пономаренко, А. Ракитов, Г. Артамонов, О. Пушкар, Є. Грабовський та ін. Більшість із них дотримуються різних точок зору на визначення сутності інформації, від заперечення існування інформації як такової, до подання інформації у вигляді суб'єктивної реальності. Ці погляди висвітлені в роботах [1-7]. Але майже всі вони сходяться в тому, що розвиток сучасного

суспільства неможливий без ефективної організації суспільних інформаційних процесів.

Виділення невирішених частин загальної проблеми. У той же час у спеціалізованій літературі відсутні опис і обґрунтування ефективної політики підвищення якості послуг підприємства на основі оптимізації використання інформаційних ресурсів.

Метою даної статті є формування методичних засад управління підвищенням якості послуг підприємства на основі оптимізації використання інформаційних ресурсів.

Викладення основного матеріалу дослідження. З економічної точки зору інформацію можна визначити як сукупність матеріалів, даних, відомостей, повідомлень, які визначають ступінь потенційних знань менеджера про явища або процеси в їх взаємозв'язку. Сучасні трактування розглядають інформацію як сукупність відомостей, знань й існуючих між ними зв'язків. Перетворення інформації в ресурс, разом з фінансовими, енергетичними й ін., дає можливість визначити її як безпосередній продукт інтелектуальної діяльності людини [8].

Під інформаційним ресурсом (ІР) варто розуміти такий вид ресурсів підприємства, що має інформаційну основу, продукується на підприємстві або в зовнішньому середовищі, може існувати на носіях різної природи, якими є знання, уміння людей, інформаційні системи, бази знань, друковані матеріали, технології, програмні продукти і який лежить в основі виробничої й інтелектуальної діяльності як персоналу підприємства, так і агентів зовнішнього середовища, пов'язаних з підприємством для досягнення цілей економічної або соціальної діяльності [4].

Виходячи з даного визначення, ІР

підприємства включають всю сукупність інформаційних масивів в інформаційних системах підприємства, результати інтелектуальної діяльності вчених, фахівців, менеджерів і інших працівників підприємства, а також знання про підприємство в зовнішньому середовищі, що виражаються через імідж і бренд, і потенційно придатні відразу або після відповідної обробки для використання у відтворювальних процесах підприємства [9].

Виходячи з наведеного вище, ІР підприємства включають:

- 1) інформаційні ресурси, представлені у вигляді інформації в інформаційних системах (ІС) підприємства (ІР1);
- 2) знання й досвід діяльності персоналу підприємства (ІР2);
- 3) знання партнерів, споживачів і інших контрагентів підприємства в зовнішньому середовищі про підприємство (ІР3).

Також структура ІР підприємства містить у собі ще один специфічний вид ІР - організаційний ІР підприємства (ІР4), носієм якого є організаційні одиниці, що перебувають за межами підприємства (наукові, виробничі, управлінські й інші організації) та мають доробки в сфері методологічних, наукових, технологічних, організаційних і технічних підходів до рішення завдань у різних сферах діяльності підприємства [10].

В цілому при розробці ефективної політики підвищенням якості послуг підприємства на основі оптимізації використання інформаційних ресурсів має здійснюватися в наступній методичній послідовності.

1. Забезпечити конфіденційність інформаційного контенту мультимедійних ІР підприємства в процесі їх зберігання, обробки або при передачі по мережі. При цьому під конфіденційністю розуміється властивість інформації, що полягає в тому, що вона не може бути отримана неавторизованим користувачем під час її

зберігання, обробки й передачі.

2. Забезпечити цілісність даних в ході їх зберігання, обробки або при передачі по внутрішніх або зовнішніх каналах зв'язку. Цілісність розглядається в двох аспектах. По-перше, це цілісність інформаційного контенту мультимедійних ІР підприємства, що полягає в неможливості їх модифікації неавторизованим користувачем або процесом під час зберігання, обробки й передачі. По-друге, це цілісність апаратної платформи, що полягає в тому, що жоден її компонент не може бути неконтрольовано вилучено, модифіковано або додано.

3. Забезпечити доступність мультимедійних ІР, що зберігаються у глобальному мережному середовищі, а також можливість їх своєчасної обробки й передачі. Забезпечення доступності припускає, що користувач, що володіє відповідними правами, суб'єкт або процес може використовувати мультимедійний ІР підприємства, не очікуючи довше заданого проміжку часу. Доступність спрямована на підтримку апаратної компоненти в працездатному стані, забезпечуючи своєчасне й точне її функціонування.

4. Забезпечити спостережність. Спостережність спрямована на забезпечення можливості фіксувати будь-яку діяльність користувачів мультимедійних ІР під час надання послуг підприємства, а також однозначно встановлювати причетних до певних подій користувачів й процесів з метою запобігання зниження рівня надійності апаратної компоненти мультимедійних ІР.

5. Забезпечити гарантії. Гарантії являють собою сукупність вимог, що становлять деяку шкалу оцінки для визначення ступеня впевненості в тім, що:

- функціональні вимоги дійсно сформульовані й коректно реалізовані;
- вжиті заходи забезпечення апаратної надійності, як технічні, так і організаційні, забезпечують адекватну працездатність підприємства, інформаційних процесів і ресурсів;

- забезпечено достатній захист від навмисних помилок користувачів або помилок програмного забезпечення в процесі надання послуг замовникам;

- забезпечено достатню стійкість від навмисного проникнення й використання обхідних шляхів.

Висновок. Таким чином, у даному дослідженні подано методичні засади управління підвищенням якості послуг підприємства на основі оптимізації використання інформаційних ресурсів.

Наукова новизна даного дослідження визначається новизною запропонованої методики оптимізації використання інформаційних ресурсів.

Практичне значення полягає в удосконаленні процесу управління підвищенням якості послуг підприємства.

Подальшим напрямком даного дослідження може виступати розроблення стратегії управління інформаційними послугами організації.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Черкашина М. В. Розробка методики управління підготовкою персоналу для систем просування товарів в умовах постіндустріального суспільства. *ScienceRise*. 2019. -№ 2-3. -С. 28-31.

2. Hrabovskyi Y. Methods of Assessment and Diagnosis of the Quality of Knowledge in E-Learning. *Journal of Communication and Computer*. 2015. № 12. – P. 286-296.

3. Wan X., Dresner M. Losing the Loop: An Empirical Analysis of the Dynamic Decisions Affecting Product Variety. *Decision Sciences Journal*. 2015. № 46(6). P. 1141-1164.

4. Пушкарь А.И., Грабовский Е.Н., Пономаренко Е.В. Стратегическое управление развитием электронного бизнеса и информационных ресурсов предприятия Х.: Изд-во ХНЭУ, 2005. 480 с.

5. Zhou L., Zhang Y.Y., Rao L.L., Wang Z.J., Wang W. A Scanpath Analysis of

the Risky Decision-Making Process. *Journal of Behavioral Decision Making*. 2016. № 29(2-3). P.169-182.

6. Грабовський Є. М. Проектування інтелектуального користувацького інтерфейсу систем підтримки електронного навчання. *Scientific Journal «ScienceRise»*. № 11(52). 2018. С. 36-39

7. Kock A., Georg Gemünden H. Antecedents to Decision-Making Quality and Agility in Innovation Portfolio Management. *Journal of Product Innovation Management*. 2016. № 33(6). P. 670-686.

8. Каличева Н. Є. Вплив інформаційних технологій на ефективність функціонування вітчизняної транспортно-логістичної системи в сучасних умовах. *Актуальні проблеми та напрями розвитку потенціалу соціально-економічних систем в умовах конкуренції: монографія/ за заг. редакцією д-ра екон. наук, професора Л. Л. Калініченко. Харків: ФОП Панов А.М. Видав. ТОВ «В справі», 2017. С. 201-210.*

9. Каличева Н. Є. Проблеми та перспективи впровадження інформаційних технологій у вітчизняній транспортній сфері. *Сучасна економіка: актуальні проблеми та перспективи розвитку: колективна монографія /за заг. редакцією д-ра екон. наук, професора В. В. Прохорової. Харків: «НТМТ», 2014. С. 73-78.*

10. Каличева Н. Є. Роль інформаційних технологій у розвитку підприємств транспорту. *Проблеми міжнародних транспортних коридорів та корпоративної логістики: тези доповідей за матеріалами X Міжнар. наук.-прак. конф. (5-7 червня 2014 р, м. Харків). Харків: УкрДАЗТ. 2014. С. 100-101.*

REFERENCES

1. Cherkashina M. V. (2019) Rozrobka metody`ky` upravlinnya pidgotovkoou personalu dlya sy`stem prosuvannya tovariv v umovax postindustrial`nogo suspil`stva. [Development of methods of management training of personnel for systems of promotion

of goods in conditions of post-industrial society]. *ScienceRise*. Vol. 2-3, pp. 28-31.

2. Hrabovskyi Y. (2015). Methods of Assessment and Diagnosis of Knowledge Quality in E-Learning. *Journal of Communication and Computer*. No. 12, pp. 286-296.

3. Wan X., Dresner M. (2015). Losing the Loop: An Empirical Analysis of Dynamic Decisions Affecting Product Variety. *Decision Sciences Journal*. No. 46 (6), pp. 1141-1164.

4. Pushkar A.I., Grabovsky E.N., Ponomarenko E.V. (2005). Strategy`cheskoe upravleny`e rozvy`ty`em` elektronnoho by`znesa y` y`nformacy`onnix resursov predpry`aty`ya [Strategic Management of the Development of E-Business and Information Resources of Enterprise]/ Kharkiv: KhNPU Publishing House, 480 p. (in Ukrainian)

5. Zhou L., Zhang Y.Y., Rao L.L., Wang Z.J., Wang W. A (2016)/ Scanpath Analysis of the Risky Decision-Making Process. *Journal of Behavioral Decision Making*. No. 29 (2-3), pp.169-182.

6. Grabovsky E.M. (2018). Proektuvannya intelektual`nogo kory`stuvacz`kogo interfejsu sy`stem pidtry`mky` elektronnoho navchannya. [Designing the Intelligent User Interface of E-Learning Support Systems]. *Scientific Journal "ScienceRise"*. No. 11 (52), pp. 36-39.

7. Kock A., Georg Gemünden H. (2016). Antecedents to Decision-Making Quality and Agility in Innovation Portfolio Management. *Journal of Product Innovation Management*. No. 33 (6), pp. 670-686.

8. Kalicheva N. E. (2017). Vply`v informacijny`x texnologij na efekty`vnist` funkcionuvannya vitchy`znyanoi transportno-logisty`chnoyi sy`stemy` v suchasny`x umovax. [Influence of information technologies on efficiency of functioning of domestic transport-logistic system in modern conditions]. Aktual`ni problemy` ta napryamy` rozvy`tku potencialu social`no-ekonomichny`x sy`stem v umovax konkurenciyi: monografiya. [Actual problems and directions of development of potential of socio-economic systems in the conditions of competition: monograph]. Kharkiv: FOP Panov AM Issued. LLC In Business, pp. 201-210. . (in Ukrainian)

9. Kalicheva N.E. (2014). Problemy` ta perspekty`vy` vprovadzhennya informacijny`x texnologij u vitchy`znyanij transportnij sferi. [Problems and prospects of introduction of information technologies in the domestic transport sphere]. Suchasna ekonomika: aktual`ni problemy` ta perspekty`vy` rozvy`tku: kolekty`vna monografiya. [Modern Economics: Current Issues and Prospects for Development: A Collective Monograph]. Kharkiv: NTMT, pp. 73-78.

10. Kalicheva N. E. (2014). Rol` informacijny`x texnologij u rozvy`tku pidpny`emstv transportu. [The role of information technology in the development of transport enterprises]. Problems of International Transport Corridors and Corporate Logistics: Abstracts on X International. Research Assistant Conf. (June 5-7, 2014, Kharkiv). Kharkiv: UkrDAZT, pp. 100-101.