

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЮРИДИЧНИЙ  
ФАКУЛЬТЕТ

*Кафедра документознавства,  
Інформаційної діяльності та  
українознавства*

**РОЛЬ ІНФОРМАЦІЇ В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЄЮ**

Курсова робота з дисципліни  
«Документне забезпечення управління  
(за фаховим спрямуванням)»

студентки групи ДІД-32  
Далевська Люба Володимирівна

Науковий керівник:  
Кандидат історичних наук,  
старший викладач  
**Недошитко І.Р.**

Роботу допущено до захисту

---

Тернопіль - 2017

## Зміст

## Вступ

Розділ 1. Поняття інформації .....	5
1.1. Джерела інформації .....	8
1.2. Етапи обміну інформацією .....	11
Розділ 2. Види управлінської інформації .....	16
Розділ 3. Інформаційна система управління .....	23
Розділ 4. Захист інформації .....	27

## Висновки

## Список використаної літератури

## Вступ

Організація роботи з документами – це забезпечення руху документів в апараті управління, їх використання в довідкових цілях і зберігання.

Під діловодством розуміють діяльність, яка охоплює питання документування і організації роботи з документами в процесі здійснення управлінських дій. Діловодство впорядковує роботу з документами, носіями інформації на підприємстві, забезпечуючи економію ресурсів, управлінської ланки.

Документи мають правове значення, оскільки є засобом засвідчення та доведення певних фактів. Вони також використовуються як джерела та носії інформації. А в управлінській діяльності документ виступає як предмет і як результат праці [23].

У сучасних умовах для підвищення ефективності управління потрібне вдосконалення роботи з документами, оскільки всяке управлінське рішення завжди базується на інформації, на службовому документі. Організація роботи з документами впливає на якість роботи апарату управління, організацію і культуру праці управлінських працівників. Від того, наскільки професійно ведеться документація, залежить успіх управлінської діяльності в цілому [29, с. 384].

Інформація в управлінні соціальними системами — це відповідним чином задокументовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі і які використовуються в управлінській діяльності.

**Актуальність** даної теми полягає в необхідності дослідженні інформаційного середовища, структури інформації, що надходить до організації у зв'язку з її вирішальним впливом на розвиток та ефективне функціонування організації. Розкриваючи поняття системи управління, ми доводимо роль та важливість інформації, її обробки, збереження, обміну інформацією для повноцінної і ефективної роботи будь-якого підприємства.

**Мета дослідження** полягає у визначенні ролі інформації в управлінні.

**Завдання роботи:**

1. вивчити поняття інформації, її джерела та етапи обміну;
2. розглянути види управлінської інформації, інформаційні системи управління та способи захисту інформації.

Інформація - це дані, що несуть у собі новизну і корисність. Інформація - це основна умова конкурентної спроможності організації.

Інформація дозволяє організаціям:

- здійснювати контроль над поточним станом організації, її підрозділів і процесів у них;
- визначати стратегічні, тактичні й оперативні цілі та завдання організації;
- приймати обгрунтовані та своєчасні рішення;
- координувати дії підрозділів у досягненні цілей.

**Об'єктом дослідження** є інформаційне забезпечення як важливий компонент управлінської системи.

**Предмет дослідження:** особливості документування діяльності в організаціях.

## РОЗДІЛ I

### Поняття інформації

Слово інформація означає – виклад, роз’яснення, тлумачення, подання, поняття, просвіта. Поняття інформація неодноразово змінювалося, його межі то розширювалися, то звужувалися. Спочатку під інформацією розумілося – уявлення, поняття, потім – відомості, передачу повідомлень.

Поняття інформація трактується, як окрема самостійна субстанція, яка може передаватися та породжувати новий інформаційний простір.

**Інформація** – це сукупність різних повідомлень про зміни, які проходять в системі й навколишньому середовищі.

Інформаційний процес складається з обміну інформацією між органом управління, керованим об’єктом і зовнішнім середовищем.

У загальному розумінні **інформація** – це документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому середовищі. Інформація відображає стан та зміни в певній системі.

Інформація поділяється на чотири види:

1. Директивна (законодавча).
2. Науково-технічна.
3. Економічна.
4. Організаційно-нормативна.

**Директивна інформація** забезпечує єдність управління.

**Науково-технічна інформація** сприяє організації виробництва.

**Економічна інформація** характеризує зміни трудового процесу, витрати дієвої праці у кожному структурному підрозділі.

**Організаційно-нормативна інформація** – це засоби впливу на управляючу систему шляхом регламентування діяльності при виконанні завдань управління.

Інформація класифікується за такими ознаками:

- за напрямом руху: вихідна – потік інформації від суб'єкта до об'єкта управління і вхідна – потік від об'єкта до суб'єкта;
- за ознакою щодо середовища формування: на зовнішню і внутрішню;
- за джерелом виникнення: на первину і похідну;
- за способом вираження і фіксації: на усну і документальну;
- за ступенем стабільності: на постійну, змінну, періодичну, разову;
- за призначенням щодо процесу управління: на планову, звітну, облікову, контрольну;
- за підлеглистю до підсистеми керованої системи: на технічну, економічну, соціальну, організаційну, правову;
- за певним терміном: на інформацію про минулі, поточні та майбутні події (прогностична інформація);

Головною вимогою до інформації є її достовірність, подання суттєвих відомостей для виконання завдань управління.

Достатність інформації забезпечує можливість вибору рішення, підвищує ефективність управління за рахунок обґрунтованості рішень, скорочує час на їх розробку і прийняття, зменшення витрат на збір і обробку відомостей. Надлишкова інформація підвищує якість управлінських рішень, але вимагає великих витрат часу для її передачі й аналізу.

Цінність інформації може розглядатися з двох позицій : цінність для одержувача по відношенню до майбутньої прибутковості ( споживча цінність ) і цінність з огляду понесених витрат [17].

Насиченість інформації – це співвідношення корисної і фонові інформації. Фонова інформації необхідна для кращого сприйняття корисної інформації через поліпшення емоційного настрою, зосередження уваги, підкреслення цінності. Якщо фонові інформації немає, то інформація сприймається як “суха”.

Відкритість інформації характеризує можливість її надання різним групам людей. Секретна інформація надається тільки обмеженому колу працівників

підприємства. Конфіденційна інформація може бути передана досить широкому колу працюючих, але за умовою її збереження в секреті від працівників інших підприємств.

Обсяг інформації вимірюється числом знаків, букв, символів. При оцінці подібної інформації використовують якісні показники: інформація надлишкова, необхідного обсягу, інформація недостатня. Надлишкова інформація підвищує якість подальших управлінських рішень, але вимагає великих витрат часу для її передачі та аналізу. Недолік же інформації ускладнює вироблення правильного рішення[12].

Достовірність інформації - це показник відповідності отриманих відомостей реальним. Чим менше ланок бере участь у передачі інформації, тим вона більш достовірна. Спотворення може статися з об'єктивних і суб'єктивних причин.

Цінність інформації може розглядатися з двох позицій: цінність для одержувача по відношенню до майбутньої прибутковості (споживча цінність) і цінність з точки зору понесених витрат. Інформація, на відміну від товару, при передачі залишається у джерела (продавця).

Насиченість інформації - це співвідношення корисної і фонові інформації. Фонова інформація необхідна для кращого сприйняття корисної інформації через поліпшення емоційного настрою, настройки увагу, підкреслення цінності. Якщо фонові інформації немає, то інформація сприймається як «суха». При великій кількості фонові інформації говорять, що в ній багато «води».

Своєчасність надходження інформації важливе значення для ефективного функціонування системи управління. Часткова інформація, одержана своєчасно, значно корисніша для управління, ніж повна інформація за всією фірмою, яка одержана із запізненням [4].

Оперативна ж (або робоча) інформація циркулює між об'єктами матеріального світу та використовується в процесах управління в живій природі та суспільстві. Генетично структурна інформація неживої природи є необхідною передумовою появи оперативної інформації. Суб'єкт вилучає з об'єкта неживої чи живої природи інформацію і включає її у свій контур пізнання.

## 1.1. Джерела інформації

Ефективний збір інформації повинен спиратися на науковий підхід, що забезпечує об'єктивність і точність результату, бути систематичним, залучати у свою орбіту різні джерела і супроводжуватися аналізом. І, перш за все, необхідно чітко визначити заінтересований об'єкт, джерело, терміни та порядок отримання даних про неї; потрібний обсяг, методи збору; орієнтовні витрати.

**Джерела управлінської інформації** можуть бути внутрішні і зовнішні. До **внутрішніх** відносяться: бухгалтерська і статистична звітність, рахунки клієнтів, поточні спостереження, спеціальні дослідження (як планові, так і проводяться за особливим рішенням керівництва). Акти про ревізії та перевірки, підсумки аудиту, відомості про рух кадрів, постачання, обсягом виробництва і збуту [2].

**Зовнішні** джерела більш численні і різноманітні. Перш за все, тут потрібно виділити співробітників (це керівники та спеціалісти підрозділів постачання, збуту, маркетингу, інформаційних служб); вище керівництво; партнери - покупці, продавці, працівники фінансових, кредитних, страхових установ; засоби масової інформації, інформаційні системи, періодична преса, зразки техніки, технічна документація, довідники, журнали, каталоги, бізнес документи, фотознімки, мікрофільми, показання приладів та ін.

Особливо слід зупинитися на **усній інформації**. Для отримання оперативної інформації керівники часто застосовують практику усних доповідей.

Психологи вказують, що людина сприймає не всю що надходить до нього інформацію. Це залежить від безлічі причин суб'єктивного характеру: особистості передавального інформацію та особистості її сприймає; від фізичних можливостей органів почуттів обох; складу і рис їхніх характерів і ряду інших причин.



Слухаючи людини, слід уважно спостерігати за його поведінкою - жестами, мімікою, позою, поглядом, його одягом і взуттям, манерами та іншими формами зовнішнього вираження індивідуальності [11].

**Сприйняття людиною інформації** складається з двох взаємопов'язаних процесів - відбору і систематизації отриманих відомостей.

У процесі **відбору інформації** відбувається «відсіювання» не потребує уваги і непотрібної інформації. Тут важливим є досвід людини, знання проблем, за якими надійшла інформація, його психологічний стан, настроїв, здоров'я, ставлення до подій та ін [23].

У процесі **систематизації інформації** людина «обробляє» сприйняте, використовуючи при цьому свої почуття, переконання, уподобання, емоції (позитивні і негативні). Менеджер повинен знати, що люди швидше сприймають інформацію в спокійній невимушеній обстановці.

Крім офіційних усних доповідей, менеджери можуть отримувати та сприймати інформацію в ході ділових бесід: при прийомі співробітника на роботу або його звільнення, в ході зустрічей з партнерами і клієнтами, консультацій або спілкування зі співробітниками.

У практичній роботі менеджери часто стикаються і з таким явищем, як чутки і дезінформація [14].

**Чутки** виникають та поширюються дуже швидко внаслідок нестачі або несвоєчасності отримання офіційної інформації. Таким чином, люди прагнуть пояснити собі і оточуючим ситуацію, висловлюють припущення і висувають версії. Потім ці здогадки, як сніжний ком, обростають неіснуючими подробицями, повідомляються по «секрету» від однієї людини до іншої, а іноді збуджують цілі колективи, сіють безлади і невдоволення. Щоб припинити чутки, керівники повинні виступати з роз'ясненнями, інформувати працівників про дійсний стан справ, спростовувати домисли [15].

**Дезінформація** виникає, як правило, свідомо і цілеспрямовано. Нею користуються в конкурентній боротьбі для того, щоб приховати справжній стан

справ на підприємстві, для прикрашання непопулярних заходів і введення в оману громадськості. Дезінформація може спонукати керівників до дій, вигідним фірмі-конкуренту, і завдати економічної і моральної шкоди. Тому, отримавши інформацію з джерел, що не викликають довіри, важливо її перевірити [30].

До дезінформації вдаються зазвичай несумлінні співробітники, які прагнуть до морального розкладу колективу, падіння дисципліни і порядку на підприємстві. Боротися з дезінформацією можна тільки роз'яснювальною роботою та усуненням джерела, що породжує її. Працівники, задоволені своєю роботою і станом справ, не піддаються на чутки, домисли і дезінформацію. Таким чином, джерела інформації сьогодні настільки численні, а сама вона так різнопланова, що певна її частина може бути не цілком достовірною і тому повинна багаторазово перевіряти ще раз[12].

Тому у великих організаціях, акціонерних товариствах, підприємствах створюються спеціальні структурні підрозділи - *інформаційні служби*, що займаються її плануванням, збором, обробкою, аналізом, оцінкою, складанням рекомендацій для керівництва, а також створенням *баз стратегічних даних*. Інформаційні служби найчастіше включають в себе відділи науково-технічної інформації, технічні архіви та інші відділи. Вони пропускають через себе основні потоки інформації, що надходить на підприємство, проводять її первинну обробку і трансформують її до інших підрозділів підприємства [20].

З урахуванням швидкого наростання потоку маркетингової інформації функції інформаційної служби суттєво розширюються. Її завданнями стає також створення і ведення фондів так званої «фірмовою» інформації (інформації про фірми), підготовка аналітичних і рекламних матеріалів, участь у проведенні досліджень ринку збуту продукції підприємства та ін [18].

Сьогодні ситуація в діловій сфері, перш за все на ринку, змінюється настільки стрімко, що загальних спостережень і простого накопичення відомостей може бути недостатньо для яких-небудь певних висновків. У зв'язку

з цим виникає необхідність у цілеспрямованому і систематичному зборі та купівлі інформації. Така діяльність, що отримала назву **промислової розвідки** дозволяє передбачити майбутню політику конкурентів і відповідним чином підготуватися до неї.

Взагалі процес промислової розвідки включає в себе визначення потреб у **конфіденційних** відомостей, їх збір, аналіз і обробку отриманих даних, виділення необхідної інформації, її узагальнення і передачу зацікавленим особам. Потрібно мати на увазі, що, всупереч усталеній думці, велика частина такого роду роботи пов'язана зі збором і вивченням відкритих матеріалів, і лише в окремих випадках застосовуються прийоми, пов'язані з порушенням законів [19].

## **1.2. Етапи обміну інформацією**

При обміні інформацією відправник і одержувач проходять кілька взаємозалежних етапів. Їх завдання - скласти повідомлення і використовувати канал для його передачі таким чином, щоб обидві сторони зрозуміли і поділили вихідну ідею. Це важко, тому що кожен етап є одночасно крапкою, у якій зміст може бути пошкодженим або повністю втрачено. Хоча весь процес комунікацій часто завершується за кілька секунд, що утрудняє виділення його етапів, їх аналіз допоможе виявити проблеми, які можуть виникнути в різних його точках [5].

Етапи обміну інформацією:

**1 етап - зародження ідеї.** Обмін інформацією починається з формулювання ідеї або відбору інформації. Багато спроб обміну інформацією обриваються вже тут, на початку комунікації. На цьому етапі необхідно зрозуміти, яке саме повідомлення потрібно транслювати, а також оцінити адекватність і доречність ідей з урахуванням конкретної ситуації і мети комунікації [7].

**2 етап - кодування і вибір каналу.** Перш ніж передати ідею, відправник повинен за допомогою символів і смислових знаків закодувати її, використавши

для цього слова, інтонації, жести. Таке кодування перетворює ідею в повідомлення. Відправник має також вибрати канал, сумісний з типом символів, використаних для кодування. До деяких загальновідомих каналів відносяться передача мови і письмових матеріалів, а також електронні засоби зв'язку, включаючи комп'ютерні мережі, електронну пошту, відеострічки і відео-конференції. Часто бажано використовувати поєднання двох або більше каналів комунікації. Процес при цьому ускладнюється, оскільки відправнику доводиться встановлювати послідовність використання цих засобів комунікації і визначати тимчасові інтервали в послідовності передачі інформації. Проте дослідження показують, що одночасне використання комбінованих засобів обміну візуальної, усної і письмової інформацією зазвичай ефективніше, ніж обмін тільки письмової або візуальної інформації [10].

**3 етап - передача.** На третьому етапі відправник використовує канал для доставки повідомлення одержувачу. Мова йде про фізичну передачу повідомлення, технічної складової процесу взаємодії, яку багато людей помилково і приймають за сам процес комунікацій. У той же час передача є лише одним з етапів, через які необхідно пройти, щоб донести ідею до іншої особи.

**4 етап - декодування.** Після передачі повідомлення відправником одержувач декодує його. Декодування - це переведення символів відправника в думці одержувача. Якщо символи точно так само значення для одержувача, як і для відправника, то адресат буде знати, що саме мав на увазі відправник, коли формувалася його ідея. Якщо реакції на ідею не потрібно, процес обміну інформацією на цьому має завершитися. Проте з ряду причин одержувач може додати трохи інший, ніж в голові відправника, сенс повідомленню. З погляду ініціатора комунікації, обмін інформацією слід вважати ефективним, якщо одержувач продемонстрував розуміння ідеї, провівши дії, яких чекав від нього відправник [17].

В цілому передачу інформації від однієї людини до іншої прийнято називати комунікацією.

Комунікаційний процес - це процес обміну інформацією між двома або більше людьми. Його мета - забезпечити передачу і розуміння інформації, що є предметом обміну. Якщо взаємне розуміння не досягається, то комунікація не відбулася, з чого випливає, що обидві сторони грають у ній активну роль.

Передача інформації йде за трьома напрямками:

- зверху вниз (постановка завдань, інструктування);
- від низу до верху (повідомлення про результати перевірки, донесення про виконання завдань, про особисту думку співробітників і т.д.);
- по горизонталі (обмін думками, координація дій).

В ході управління обмін інформацією відбувається постійно і утворює, таким чином, комунікаційний процес. У цьому процесі виділяються чотири основних елементи:

- відправник - особа (керівник, виконавець), передає інформацію;
- повідомлення, тобто власне інформація;
- канал, тобто засіб передачі інформації;
- одержувач - особа (виконавець, керівник), якому призначена інформація.

У комунікаційному процесі відправник і одержувач інформації постійно міняються місцями [24].

Рух інформації від відправника до одержувача складається з декількох етапів.

На першому етапі відбувається її відбір. Він буває випадковим або цілеспрямованим, вибіркоким або суцільним, запропонованим або ініціативним.

На другому етапі відібрана інформація кодується, тобто вбирається в ту форму, в якій буде доступна і зрозуміла одержувачу, наприклад письмову, табличну, графічну, звукову, символічну. Підбирається і відповідний спосіб її трансляції: усний, письмовий, за допомогою різного роду штучних сигналів або умовних знаків [32].

На третьому етапі відбувається передача інформації. Якщо остання важлива, вважається, що не варто обмежуватися одним каналом, а потрібно по можливості дублювати цей процес по декількох, не зловживаючи, однак, укладанням по кожному приводу документів, інакше потік паперів може захлеснути.

На четвертому етапі одержувач сприймає, розшифровує і осмислює інформацію. Відправник ж чекає, щоб той якимось чином підтвердив факт отримання повідомлення, ступінь розуміння або нерозуміння його сенсу, іншими словами, встановив зворотний зв'язок. В ідеалі це повинно відбуватися без зволікання (по можливості обумовлюватися заздалегідь), перетворюватись в форму, відповідну ситуації, враховувати можливості сприйняття.

Сигналами зворотного зв'язку при усній передачі інформації бувають уточнення, узагальнення, вираження почуття. Оскільки вони можуть бути досить слабкими, за реакцією іноді потрібно спеціально спостерігати [34].

Таким чином, комунікаційний процес багато в чому залежить від наявності чітко функціонуючої зворотного зв'язку, якістю якої визначається, як повідомлення було почуто і зрозуміле. Для керівника обмін інформацією можна вважати ефективним, якщо одержувач зрозумів ідею і зробив дії, яких керівник чекав від нього.

Інформаційний обмін полегшують:

- ясність, недвозначність відомостей;
- постійний контроль над їх змістом, процесами передачі і прийому;
- координація процесів обробки інформації та ін.

Крім того існує ефективний спосіб регулювання кількості інформації, що спрямовується до керівника - це робота за методом відхилень, суть якого полягає в наступному: якщо виробничі процеси, господарські операції, трудова діяльність колективу проходять відповідно до встановленого режиму, графіком або іншими нормативними документами, то в цьому випадку не потрібно будь-яких управлінських дій, і інформація до керівника не надходить. Надходить вона лише тоді, коли відбулися ті чи інші відхилення від нормального ритму, і

використовується для прийняття необхідного рішення. Метод відхилень знижує обсяг інформації, що надходить в десятки разів [16].

Робота за методом відхилень:

- дозволяє економити час керівника і створює йому можливість займатися більш важливими проблемами;
- скорочує паперовий потік до керівника і направляє значну частину його по відповідних каналах до підлеглих;
- скорочує кількість рішень, які щодня доводиться приймати керівнику і тим самим зменшує навантаження на його нервову систему;
- підвищує обґрунтованість рішень і запобігає повторенню минулих помилок;
- забезпечує більш ефективне використання кваліфікованих кадрів;
- покращує зв'язки між окремими підрозділами підприємства.

Робота по методу відхилень може розвинути у керівника і формалізований підхід до справи. При відсутності значних відхилень від норми вона може породити у нього оманливе відчуття безпеки, а це в умовах конкуренції може привести до дуже серйозних наслідків, цей метод майже не дозволяє врахувати небезпечні коливання в такий чинник, як, наприклад, поведінка персоналу [21].

## РОЗДІЛ II

### Види управлінської інформації

Будь-яке управління пов'язане із інформацією та інформаційними процесами.

Інформація являє собою зв'язуючу основу процесу управління, оскільки вона сама містить відомості, необхідні для оцінки ситуації та прийняття управлінського рішення. Будь-яке управління передбачає вплив на об'єкт, який здійснюється видаванням управлінських команд розроблених на основі аналізу наявних інформаційних характеристик ситуації. Відсутність інформації не дозволяє керівникові здійснювати свідомі та аргументовані дії, оскільки вона служить вихідним матеріалом для теоретичної та практичної діяльності людини, розкриття механізму перетворення можливості в дійсність [27].

**Управління** - це процес сприйняття, перетворення та передавання інформації. Процес управління зводиться до роботи з інформацією, яка використовується для прийняття рішень, необхідних для підтримання системи в стані упорядкованості та реалізації завдань.

**Управлінська інформація** - це сукупність необхідних нових та інших сучасних та репрезентативних даних, які сприятимуть якісному вирішенню управлінських рішень та управлінської діяльності [31].

Не маючи щохвилинної інформації про стан системи та її підсистем, взаємозв'язки між собою та навколишнім середовищем, неможливо раціонально функціонувати системі, зберегти її цілісність та якісну специфіку. До того ж, відсутність надійної інформації є однією з передумов суб'єктивізму, суто вольових, необґрунтованих рішень та дій, несумісних з науковим управлінням.

Інформація відображає стан та зміни стану певної системи. Різноманітність станів системи, що відображається, породжує різноманітність інформації. У цьому розумінні рух інформації визначає рух системи [33].



Поняття інформації прийнято пов'язувати з певною системою у тому розумінні, що для її одержання та циркуляції необхідний об'єкт, який є джерелом інформації, та суб'єкт, зацікавлений у ній. Щодо складу інформації, то він визначається відповідно до конкретних завдань управління.

За характером, сферами виникнення, призначенням та формами закріплення (фіксації) інформацію, що використовується в управлінні, поділяють на три великі класи:

**Науково-технічна інформація** - джерелом її виникнення є результати наукових досліджень вчених та фахівців у різноманітних галузях діяльності. Ці відомості містяться в науково-технічній літературі, патентах, проектно-конструкторській та технологічній документації.

**Власне управлінська інформація** – виникає безпосередньо в процесі управління. Це планова, нормативна та інша інформація, необхідна для організації управління організацією. Така інформація міститься в господарських договорах, заявках та замовленнях, різноманітних розпорядчих документах.

**Обліково-статистична інформація** - її джерелом є результати діяльності адміністративно-господарських одиниць. Вона створюється як узагальнення даних про факти та явища, що сталися, відбуваються або можуть відбутися. Фіксується ця інформація у спеціально створених документах (формах), має періодичний характер. Обліково-статистична інформація призначена для використання, як вихідна для прийняття рішень, оскільки на її основі формується уявлення про фактичний стан виробничо - господарських та соціально-економічних процесів, про досягнуті темпи розвитку галузей діяльності, зростання прибутків та інше.

Серед інших класифікаційних ознак інформації можна виділити змістовну, організаційну, функціональну та рівневу.

**Відповідно до змістовної ознаки** інформацію класифікують:

- за об'єктами відображення:
  - трудові,

- матеріальні ресурси,
- засоби виробництва,
- фінанси;
- за галузями діяльності:
  - охорона здоров'я,
  - торгівля,
  - громадське харчування;
- за типами відносин:
  - економічні,
  - соціальні,
  - технічні.

**За організаційною ознакою** інформацію поділяють на:

- систематизовану, тобто регламентовану за складом показників, адресами, періодичністю, строками передавання, формами подання;
- несистематизовану.

**Відповідно до функціональної ознаки** розрізняють інформацію:

- планову;
- координаційну;
- облікову;
- контрольну;
- іншу.

**Рівнева ознака** дає змогу виділити спрямованість інформації:

- командна, що надходить від суб'єкта до об'єкта управління;
- повідомляюча, яка надходить від об'єкта до суб'єкта управління;
- горизонтальна, яка забезпечує інформаційний обмін між партнерами одного рангу.

Інформаційне забезпечення покликане задовольняти всі потреби управління процесами, які відбуваються у будь-якій соціально-

економічній системі. Для цього в багаторівневій системі управління для кожного її рівня встановлюють:

- загальну номенклатуру даних, що характеризують якісно та кількісно об'єкти управління;
- періодичність надходження даних, яка відображає динаміку соціально-економічних процесів;
- оперативність обробки даних з метою формування нової інформації, управляючих впливів;
- строки доведення прийнятих рішень до об'єктів управління.

Загальна номенклатура даних, що використовується в управлінні, може бути подана в розрізі таких її груп:

- чисельність та професійно-кваліфікаційний склад трудових ресурсів, які реалізують господарсько-фінансові процеси в системі;
- матеріальні ресурси, необхідні для функціонування галузей;
- стан основних засобів: споруд, механізмів та різноманітного устаткування, що забезпечують технологічні процеси в галузях;
- норми та нормативи використання ресурсів для здійснення господарської та виробничої діяльності об'єктів управління;
- стан предметів праці в галузях (кількість проведених операцій).

Зазначені групи даних виражаються в системі конкретних показників. Показник містить кількісну або якісну характеристику об'єкта управління, явища чи процесу, що в них відбуваються. Показник як інформаційна одиниця складається з найменування та кількісного значення. Найменування показника відображає його зміст та встановлює зв'язок із завданнями планування, обліку, контролю, аналізу відповідного об'єкта. Найменування показника, в свою чергу, складається з бази та конкретної частини. База показника відображає його основний зміст, а конкретна частина - реальний стан чи зміни об'єкта, явища чи процесу управління в просторі і часі, а також позначення їхніх одиниць [28].

База та конкретна частина показника використовується для здійснення пошуку, вибору та різноманітних угруповань соціально-економічних явищ чи процесів. Значення показника, як правило, підлягає обчислювальній обробці.

Для того, щоб інформація виконувала свою роль в управлінні, вона повинна відповідати певним вимогам.

### **Будь-яка управлінська інформація зазнає ряду операцій:**

**Передавання інформації** - це переміщення її якимось каналом зв'язку від джерела до споживача, основним принципом якого є проходження її найкоротшим шляхом з мінімальними витратами часу і праці. Зворотні переміщення повинні виключатися або обмежуватися, що багато в чому залежить від розміщення структурних елементів системи управління, окремих робочих місць [13].

**Перетворення інформації** передбачає аналітико-синтетичне виявлення її змісту та підготовку нової форми (вторинної) інформації. Її мета - надати інформації, зручного для використання вигляду.

**Обробка інформації** - сукупність різних дій, здійснюваних над наявною інформацією, які приводять до тої чи іншої зміни її виду або характеру подання.

**Зберігання інформації** полягає в передаванні її в часі забезпеченням незмінності станів матеріального носія інформації. Для зменшення часу пошуку інформації, що зберігається, доцільно її систематизувати, використовуючи розглянуті класифікаційні ознаки.

**Оцінка інформації** проводиться для виявлення її придатності в майбутньому використанні.

**Використання інформації** характеризується доцільністю, оптимальністю та адекватністю, що призводить до ефективного вирішення питання.

**Знищення інформації** проходить у випадку її застаріння чи забезпечення управління належала людині - працівнику апарату управління з його відносно обмеженими потенційними можливостями. Дальший шлях розвитку інформаційних систем полягає в комплексній,

інтегрованої системі організації обробки даних, використанні комп'ютерних технологій.

Інформаційна система - це система, елементами якої є не матеріальні об'єкти, а ті чи інші види інформації, які взаємодіють і перетворюються в процесі її функціонування, це сукупність ланок її накопичення, каналів пересування, технічних засобів збирання, обробки, зберігання інформації та її носіїв.

#### **Основні функції інформаційних систем:**

- збір інформації;
- зберігання;
- накопичення;
- пошук і передача даних;
- планування системи;
- організація системи.

В процесі діяльності виникає необхідність зафіксувати і зберегти інформацію про різні факти, події та явища. Для цього використовують різні носії інформації - папір, магнітні стрічки та диски, фотографії, кінофільми, тощо.

Серед носіїв інформації найпоширеніші в управлінській діяльності, текстові документи виконані на папері. Велика роль в організації та вдосконаленні управлінського процесу пояснюється тим, що в документи вносяться попередньо опрацьовані, суттєві дані; зафіксована в документах інформація надійно зберігається; документи виконують комунікаційну функцію, тобто є засобом зв'язку між різними закладами, організаціями і громадянами, служать засобом засвідчення, юридичного доказу інформації; містять дані результатів діяльності закладів.

Документ має значну практичну цінність і повинен бути максимально наглядним - правильно за формою та змістом складеним, а також придатним для тривалого зберігання [18].

За допомогою документів можна проаналізувати весь процес управлінської діяльності, бо в них містяться результати роботи закладів, це дозволяє контролювати їх діяльність, особливо там, де автоматизований весь процес створення і обробки документів.

Велике значення має уніфікація.

**Уніфікація** - це встановлення єдиного комплексу видів та різновидностей документів для аналогічних управлінських ситуацій, розробка єдиних форм документів і єдиних правил їх складання, оформлення, створення трафаретних текстів.

Робота по уніфікації документів полягає в їх стандартизації, скороченні числа видів та різновидів, встановленні кола документів за допомогою яких здійснюються функції управління, упорядкуванні елементів оформлення документів з внесенням трафаретизації в зміст тексту.

Трафаретизація зводиться до того, щоб більше постійної інформації входило в типовий бланк при обробці і складанні документів. Це дозволяє широко застосовувати засоби механізації і автоматизації, включаючи комп'ютеризацію [36].

Використання типових бланків значно спрощує весь процес підготовки і обробки документів в тому числі автоматизованої. Уніфікований і формалізований текст документів полегшує контроль за даними, які містяться в документах.

## РОЗДІЛ III

### Інформаційна система управління

Успішне функціонування інформаційних систем управління підприємством позитивно впливає на економіку підприємства в цілому за рахунок удосконалювання організаційної структури й автоматизації управлінських процесів, підвищення якості роботи й полегшення праці управлінського персоналу. Підвищуються кінцеві річні результати виробничо-комерційної діяльності підприємства.

**Інформаційна система управління** - сукупність інформації, економіко-математичних методів і моделей, технічних, програмних, інших технологічних засобів і фахівців, призначена для обробки інформації та прийняття управлінських рішень.

Інформаційна система (ІС) управління повинна вирішувати поточні завдання стратегічного, тактичного і оперативного планування, а також завдання оперативного обліку фірми.

Використовуючи оперативну інформацію, отриману в ході функціонування ІС, керівник може спланувати і збалансувати ресурси фірми (матеріальні, фінансові та кадрові), прорахувати і оцінити результати управлінських рішень, налагодити оперативне управління собівартістю продукції, ходом виконання плану, використанням ресурсів і т.д.

Інформаційні системи управління дозволяють:

- здійснювати збір, зберігання і оперативний доступ до облікової інформації фірми;
- за рахунок інформованості управлінського персоналу про поточний стан економічного об'єкта забезпечувати зростання продуктивності праці, скорочення невиробничих втрат;
- підвищувати ступінь обґрунтованості і своєчасність прийнятих рішень за рахунок оперативного збору, передачі і обробки інформації;

- домагатися зростання ефективності управління за рахунок своєчасного і повного уявлення необхідної інформації керівникам усіх рівнів управління з єдиного інформаційного фонду;
- погоджувати рішення, що приймаються на різних рівнях управління і в різних структурних підрозділах.

Інформаційна система складається з декількох підсистем, кожна з яких реалізує свою задачу і функцію, вона складається з інформаційного, технічного, математичного, програмного, методичного, організаційного, правового та інших видів забезпечення.

**Технічне забезпечення** - комплекс технічних засобів, призначених для роботи ІС, а також відповідна документація на ці засоби і технологічні процеси. У комплекс технічних засобів входять: комп'ютери; прилад збору, накопичення, обробки, передачі та виведення інформації; пристрою передачі даних і ліній зв'язку; оргтехніка й пристрої автоматичного знімання інформації; експлуатаційні матеріали та ін.

**Математичне забезпечення** - сукупність математичних методів, моделей, алгоритмів обробки інформації, використовуваних при вирішенні задач в ІС. До засобів математичного забезпечення відносяться: засоби моделювання процесів управління; типові завдання управління; методи математичного програмування, математичної статистики, теорії масового обслуговування та ін. Весь набір математичних алгоритмів, що використовуються для вирішення економічних завдань, прийнято називати економіко-математичними методами.

**Програмне забезпечення** - сукупність програм, призначених для реалізації цілей і завдань ІС, а також нормального функціонування комплексу технічних засобів.

До складу програмного забезпечення входять загальносистемні, спеціальні програмні продукти і технічна документація, такі, як операційна система, системи програмування, інструментальні засоби програміста, тестові і



діагностичні програми, програмні засоби телекомунікації, захисту інформації, функціональне програмне забезпечення [29].

Залежно від функцій, які виконуються програмним забезпеченням, виділяють загальносистемне (базове) та прикладне (спеціальне).

До загальносистемних (базових) програм можуть бути комплекси програм, призначені для вирішення типових завдань обробки інформації і службовці для розширення функціональних можливостей комп'ютерів, контролю та управління процесом обробки даних.

**Прикладне (спеціальне)** програмне забезпечення являє собою сукупність програм, розроблених при створенні конкретної ІС. До його складу входять пакети прикладних програм, що реалізують розроблені моделі різного ступеня адекватності, що відображають функціонування реального об'єкта.

**Інформаційне забезпечення** - сукупність проектних рішень за обсягами, розміщенню, формам організації інформації (єдиної системи класифікації та кодування інформації уніфікованих систем документації, схем інформаційних потоків), що циркулює в організації, а також методологія побудови баз даних. Воно включає в себе показники, довідкові дані, класифікатори та кодифікатори інформації, уніфіковані системи документації, інформацію на носіях [30].

**Організаційне забезпечення** - сукупність методів і засобів, що регламентують взаємодію працівників з технічними засобами, а також між собою в процесі розробки і експлуатації інформаційної системи.

**Правове забезпечення** - сукупність правових норм, що визначають створення, юридичний статус і функціонування інформаційних систем, що регламентують порядок отримання, перетворення і використання інформації. Головною метою правового забезпечення є зміцнення законності.

**Функціональна частина** інформаційної системи забезпечує виконання її завдань. Це модель системи управління організацією, яка виконує певні функції: але рівню управління (вищій, середній, нижчий); по виду керованого ресурсу (матеріальні, трудові, фінансові і т.п.); по сфері застосування (банківська, фондового ринку тощо); по функції і періоду управління.

Функціональна ознака визначає призначення підсистеми - її основні цілі, завдання та функції. Структура ІС може бути представлена як сукупність її функціональних підсистем, а функціональна ознака може бути використаний при їх класифікації. Наприклад, ІС виробничої фірми має підсистеми: управління запасами, управління виробничим процесом та ін.

У господарській практиці виробничих і комерційних об'єктів типовими видами діяльності, що визначають функціональну ознаку класифікації інформаційних систем, є: виробнича, маркетингова, фінансова, кадрова.

**Функціональна структура ІС** - це сукупність функціональних підсистем, комплексів задач і процедур обробки інформації, що реалізують функції системи управління.

Основними **класифікаційними ознаками** інформаційних систем вважаються: рівень в системі державного управління; область функціонування економічного об'єкта; види процесів управління; ступінь автоматизації інформаційних процесів.

Предметом розгляду ІС організаційного управління, що дозволяють автоматизувати функції управлінського персоналу виробничої та невиробничої сфер. Основними функціями таких ІС є оперативний облік і контроль, аналіз, перспективне і оперативне планування, бухгалтерський облік, управління збутом і постачанням і рішення інших економічних і організаційних завдань [12].

## РОЗДІЛ IV

### Засоби захисту інформації

Встановлено перелік відомостей, які не можуть бути віднесені до комерційної таємниці. До них відносяться: установчі документи (статут, установчий договір); документи, що дають право займатися підприємницькою діяльністю (ліцензії, патенти); документи про платоспроможність; відомості про чисельність, склад працівників, заробітної плати; документи про сплату податків; відомості про забруднення навколишнього середовища, недотриманні умов безпеки праці [8].

Вся інша інформація може бути віднесена до розряду закритою, що підлягає особливому захисту.

З точки зору захищеності всю управлінську інформацію ділять на сім класів:

- перший - наявність розвиненої служби безпеки;
- другий - наявність повного набору механізмів захисту на декількох щаблях;
- третій - захист при великій кількості суб'єктів і об'єктів, що мають доступ до інформації;
- четвертий - захист електронної передачі даних;
- п'ятий - захист розподілених інформаційних мереж;
- шостий - захист локальних інформаційних мереж;
- сьомий - мінімальні вимоги до захищеності.

Систему управління можна вважати захищеною, якщо всі операції виконуються у відповідності зі строго визначеними правилами, які забезпечують безпосередній захист об'єктів, ресурсів і операцій.

Політика безпеки - це конфіденційність, цілісність і готовність. Імовірні загрози для управлінської інформації пов'язані з несанкціонованим доступом, перехопленням інформації в каналах зв'язку, крадіжкою документації, знищенням інформації, помилками в роботі, руйнуванням інформації вірусами,

помилками в програмах обробки даних, технічними несправностями в комп'ютерних мережах, фальсифікацією повідомлень [16].

Спотворення інформації відбувається при випадкових помилках персоналу при первинному обліку, помилки при переробці інформації, пошкодженні інформації комп'ютерними вірусами.

Загроза розкриття полягає в доступності інформації конкурентам, що може призвести до економічних втрат організації. Розкриття може відбутися на всіх стадіях використання, переробки і передачі інформації [11].

Втрата цілісності полягає в порушенні частини інформації, що призводить до втрати корисності всього масиву даних.

Безпека інформації забезпечується комплексом спеціальних заходів за правилами використання, доступності з боку персоналу, процедур комп'ютерної обробки. Заходами захисту можуть бути перевірка дійсності інформації, застосування цифрового підпису на повідомленнях, використання біометричних характеристик для контролю, застосування електронних карт, використання антивірусного захисту, контроль цілісності інформації, резервування, регламентування правил і способів захисту документів, наявність інструкцій для користувачів інформації, обмеження доступу до архівів, скорочення привілеїв для користувачів інформації [35].

Для системи захисту інформації можна сформулювати типові вимоги:

- Система повинна забезпечувати захист від усіх реальних загроз.
- Система не повинна приводити до труднощів в управлінні підприємством.
- Система створюється і функціонує як комплексна і багаторівнева.
- Витрати на систему безпеки повинні бути значно менше, ніж можливий збиток від витоку інформації.
- Система повинна об'єднувати організаційні, технічні і законодавчі способи захисту.

## Висновок

Отже, інформація сьогодні перетворилася в найважливіший ресурс соціально - економічного, технічного, технологічного розвитку будь-якої організації, вона є каталізатором науково - технічного прогресу. Особливостями інформації як ресурсу є її невичерпність, збереженість, можливість паралельного використання, легкість передачі.

Швидке отримання всіх видів інформації є однією з передумов прискорення розвитку виробництва. Але одночасно при цьому зростає і роль самого менеджера, покликаного на основі одержуваної інформації своєчасно приймати відповідальні рішення в швидкоплинній обстановці.

Інформація потрібна для того, щоб керівник організував діяльність, створив певну виробничу структуру, він підбирає людей для конкретної роботи, делегуючи окремим людям завдання і повноваження, або право використовувати ресурси організації. Для цього потрібна інформація про працівників. Мотивуючи і контролюючи працівників, керівник обмінюється з ними певною інформацією.

Отже ми бачимо наявність інформації у виконанні кожної функції управління, а це вже показує на скільки інформація важлива в діяльності керівника. Діяльність керівника прямо залежить від інформації, яку він отримує ззовні і яка циркулює в організації.

Отже, інформація — це зміст повідомлення про сукупність явищ і подій, що представляють інтерес для зацікавлених осіб та організацій, підлягають реєстрації та обробці. А інформаційний шум представляє собою повідомлення непотрібне суб'єкту, незалежно від того, відоме воно йому чи ні. [27, с. 203].

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авдеев Р. Ф. Філософія інформаційної цивілізації. — М.: Владос, 1994. — 336 с.
2. Бабосов Є.М. Соціологія управління: Підручник. - Мн.: Тетра Системс, 2000. - 288 с. р>.
3. Басовский Л.Є. Менеджмент: Навчальний посібник. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 216 с.
4. Бевзенко С. П. Сучасна українська мова: Синтаксис : навч. посіб / С. П. Бевзенко, Л. П. Литвин, Г. В. Семеренко. – К. : Вища школа, 2008. – 270 с. 684 с.
5. Бибики С. Б. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди / С. Б. Бибики, Сютя Г. О. - Х.: Фолио, 2009. – С. 188-191
6. Большаков А.С. Сучасний менеджмент: Підручник. - СПб.: Пітер, 2002. - 416 с.
7. Бронніков М.К. Проблеми теорії та практики менеджменту. – 1999.
8. Вачугов Д.Д. Основи менеджменту: Підручник. - М.: Вища. Школа, 2001. - 367 с.
9. Веснін В.Р. Основи менеджменту. - М., - 1997.
10. Веснін В.Р. Менеджмент: Підручник. - М.: ТК Велбі, Вид-во Проспект, 2004. - 504 с.
11. Галькевич Р.С. Набоков В.І. Основи менеджменту. - М., - 1998.
12. Герчикова І.Н. Менеджмент. - М., ЮНІТІ "Банки і біржі", 1994.
13. Глухів В.В. Менеджмент: Підручник. - СПб.: Вид - во «Лань». 2002. - 528 с.
14. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: навч. посіб. – 4-те вид. – К. : Либідь, 2009. – 384 с. 11.
15. Діловодство і документація [Текст]: навч.-метод. посіб. / уклад. П. О. Добродумов. – Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. – 209 с. 12.
16. Длощинська В. А. Сучасне діловодство: навч. посіб / В. А. Блощинська. – К.: ЦНЛ, 2008. – 320 с.

17. Довгань Л.Є. Праця керівника або практичний менеджмент. – К., “ЕксОб” 2002.
18. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч.-метод. посіб. / уклад. О. В. Попчук. – Рівне, 2012. – 116 с.
19. Драчова Є.П., Юлік Л.І. Менеджмент: Підручник. - М.: Майстерність, 2002. - 288 с.
20. Єгорова Т.І. Основи менеджменту. - К.: НДЦ «Регулярна і хаотична динаміка», 2002. - 136 с.
21. Завадський Й.С. Менеджмент. – К., 1997.
22. Карпов О.В. Психологія менеджменту: Підручник. - М.: Гардарика, 2004. - 584 с.
23. Кондраков Н. П. Бухгалтерський облік [Текст] : навч. посіб / Н. П. Кондраков. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 560 с.
24. Кохно П.А., Мікрюков В.А., Коморов С.Е. Менеджмент. - М., Фінанси і статистика, 1993.
25. Ленд П.Е. Менеджмент - мистецтво управляти. - М., - 1995.
26. Майерс Д. Соціальна психологія. — СПб.: Питер, 1997. — 684 с.
27. Молдован М. І. Сучасний діловий документ / М. І. Молдованов, Г. М. Сидорова. – К.: ТООехніка, 2012. – 236 с.
28. Осовська Г.В. Основи менеджменту. – К., 2003.
29. Переверзєв М.П. Менеджмент: Підручник. - М.: ИНФРА - М, 2002. - 288 с.
30. Про інформацію: закон України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – Ст. 650.
31. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К. : Центр навчальної літератури, 2012. – 224 с.
32. Таукмач Г.Л. Хрестоматія “Наука управляти: з історії менеджменту” – К., 1997.
33. Твердохліб М. Інформаційне забезпечення менеджменту. – К., 2004.
34. Туленков Н.В. Введення в теорію та практику менеджменту. – К., 1998
35. Уткін Е.А. Менеджмент: Підручник. - М.: ТЕИС, 2003. - 447 с.

36. Федулова Л.І. – Актуальні проблеми менеджменту в Україні. – К.,2005
37. Федулова Л.І. – Менеджмент організації. – К.,2004.
38. Хміль Ф.І. Основи менеджменту.