

Глушенкова А.А., канд.географ.наук,
Мельничук Л.В., канд. істор. наук
Державний університет телекомунікацій

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В БІЗНЕСІ

Процес прийняття ефективних управлінських рішень в бізнес-середовищі значною мірою залежить від правильного та оперативного аналізу величезного масиву даних, які мають бути достовірними та актуальними, що не можливо сьогодні уявити без використання інформаційних технологій. В статті визначено особливості процесу прийняття управлінських рішень на сучасних підприємствах, сформульовано переваги використання прикладних програмних рішень для удосконалення процесу прийняття управлінських рішень, виділено перешкоди, які можуть стати на шляху їх впровадження на підприємстві.

Ключові слова: управлінські рішення, прийняття рішень, прийняття управлінських рішень, управлінські рішення в бізнесі, інформаційні технології в бізнесі.

Постановка проблеми. У всіх сферах бізнесу прийняття рішень є природною і невід'ємною частиною процесу управління будь-якою компанією. Неважливо, чи це невеликий сімейний бізнес чи величезна багатонаціональна корпорація. У той чи інший момент усі вони повинні прийняти рішення, щоб забезпечити безперервну ефективну роботу. І це саме те, до чого зводиться робота менеджера в бізнесі – постійний процес прийняття рішень для забезпечення постійного зростання та досягнення цілей організації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Значний внесок у розвиток теорії та практики прийняття управлінських рішень, досліджували А.С. Алексєєва, В.В. Глушенко, І.І. Глушенко, А.П. Курносів. Інформаційне забезпечення в системах управління вивчалось в наукових роботах М.Я. Клепцова і О.П. Ільїної. Бусленко Н.П., Вітлінський В.В., Глушкова В.М., Гужви В.М., Жалдак М.І., Івахненко О.І., Павлова А.А., Пономаренко В.С., Поспелова Д.С., Сопко В.В., Томашевського О.М., Черняк О.І., Цвіркун А.Д. та ін.

Невирішена раніше частина загальної проблеми. Незважаючи на значний інтерес вчених до проблематики застосування інформаційних технологій і процесі прийняття управлінських рішень, ці питання потребують уточнення та актуалізації в зв'язку з швидко зростаючими об'ємами інформації та бурхливим розвитком технологій в інформаційній сфері.

Сьогодні технології відіграють все більшу роль у прийнятті рішень. Величезна кількість даних, з якими менеджери повинні працювати щодня, вражає в порівнянні з тим, з чим їм доводилося працювати всього кілька десятиліть тому. І хоча на перший погляд може здатися, що чим більше інформації ми маємо в своєму розпорядженні, тим кращі наші рішення, дослідження показують, що часто відбувається навпаки.

Мета статті – систематизувати дані щодо інструментів, систем і стратегій в інформаційних технологіях, призначених для оптимізації процесу прийняття рішень, доступних сьогодні.

Викладення основного матеріалу. Відповідно до Oxford Advanced Learner's Dictionary, термін прийняття рішень означає - процес прийняття рішення про щось важливе, особливо в групі людей або в організації.

Trewatha & Newport визначає процес прийняття рішень наступним чином: «Прийняття рішення включає вибір курсу дій із двох або більше можливих альтернатив, щоб знайти рішення для даної проблеми».

Як свідчать наведені вище визначення, процес прийняття рішень — це консультативна справа, яку виконує команда професіоналів для покращення функціонування будь-якої організації. Таким чином, це безперервна і динамічна діяльність, яка пронизує всі інші види діяльності організації. Оскільки це постійна діяльність, процес прийняття рішень відіграє життєво важливе значення для функціонування організації. Цей процес вимагає солідних науково обґрунтованих знань у поєднанні з навичками, досвідом та використання сучасних інструментів.

Крім того, процес прийняття рішень можна розглядати як систему стримувань і рівноваги, яка підтримує розвиток організації як у вертикальному, так і в лінійному напрямках. Це означає, що процес прийняття рішень прагне до мети. Цілі – це заздалегідь встановлені бізнес-цілі, місії компанії та її бачення. Для досягнення цих цілей компанія може зіткнутися з багатьма перешкодами в адміністративних, операційних, маркетингових та операційних сферах. Такі проблеми вирішуються шляхом прийняття комплексних рішень. Жодне рішення не є самоціллю, коли одна проблема вирішується, виникає інша і так далі, так що процес прийняття рішень є безперервним і динамічним. [1]

На прийняття рішень витрачається багато часу. В управлінській системі рішення не можна приймати раптово. Етапи процесу прийняття управлінських рішень в бізнесі зображені на рисунку 1.



Рис. 1. Етапи процесу прийняття управлінських рішень

Оскільки процес прийняття рішень відбувається за послідовними кроками, зображеними вище, на цей процес витрачається багато часу. Це стосується кожного рішення, прийнятого для вирішення управлінських та адміністративних проблем у бізнес-середовищі. Що в свою чергу потребує використання сучасних інформаційних технологій для підвищення оперативності.

Прийняття рішень – це важлива бізнес-навичка, яка сприяє продуктивності організації. Опитування понад 750 компаній, проведене консалтинговою компанією Bain, виявило 95-відсоткову кореляцію між ефективністю прийняття рішень і фінансовими результатами. Дані також показали, що компанії, які досягають успіху в прийнятті та виконанні рішень, отримують майже на шість відсотків більше, ніж їхні конкуренти. [2]

У багатьох організаціях менеджери повинні приймати ключові рішення, які впливають на бізнес-стратегію. Однак дослідження показують, що 61% з них вважають, що принаймні половина часу, який вони витрачають на це, є неефективним.

Основними напрямками удосконалення процесу прийняття управлінських рішень в бізнесі є: використання процесно-орієнтованого підходу, залучення команди до процесу прийняття рішень, використання інформаційних технологій.

Одним із основних обов'язків менеджера є виконання завдань з іншими та через інших, що передбачає використання організаційних процесів для досягнення цілей і результатів. За словами професора Гарвардської школи бізнесу Лена Шлезінгера, прийняття рішень є одним із процесів, які можна використовувати на свою користь.

«Більшість людей думають про прийняття рішень як про подію», — каже Шлезінгер. «Дуже рідко можна знайти єдиний момент часу, коли приймається «важливе рішення» і звідти все йде вперед. Те, про що ми насправді говоримо, це процес. Роль менеджера в керуванні цим процесом проста, але водночас надзвичайно складна». [2]

Першим етапом в процесі прийняття рішень має бути формулювання проблеми, щоб гарантувати, що поставлені правильні запитання, і всі згодні з тим, що потрібно вирішити. Дотримуючись структурованого багатоетапного процесу менеджер досягає бажаного результату.

Також необхідно залучати членів команди, персонал підприємства до процесу прийняття рішень, щоб включити в розмову різні точки зору та стимулювати творче вирішення проблем.

Дослідження показують, що прийняття командних рішень є високоефективним, оскільки воно об'єднує колективні знання та досвід окремих людей, що веде до більш інноваційних рішень і допомагає виявити та подолати приховані упередження серед групи. Розглядаючи точки зору інших щодо того, як підійти до певного завдання та подолати його, менеджер може краще усвідомлювати власні неявні упередження та керувати своєю командою з більшим рівнем емоційного інтелекту.

Досвід успішних компаній показує, що для того, щоб члени команди відчували себе комфортно, обмінюючись своїми поглядами та співпрацюючи, важливо створити й підтримувати на підприємстві середовище психологічної безпеки. Згідно з дослідженнями Google, психологічна безпека є важливим компонентом, притаманним високопродуктивним командам.

Досягнення комп'ютерних інформаційних технологій останніх років привели до появи широкого спектру систем, які зараз використовують менеджери для прийняття та реалізації рішень (рис. 2.). Загалом, ці системи були розроблені з нуля для певних цілей і суттєво відрізняються від стандартних систем електронної обробки даних. Занадто часто, на жаль, менеджери мають опосередковане відношення до розробки цих систем підтримки прийняття рішень; в той же час не управлінці, які їх розробляють, мають обмежене уявлення про те, як їх можна використовувати.

Програми розробляються та використовуються для підтримки менеджера, відповідального за прийняття та виконання рішень, а не для його заміни. Іншими словами, люди у все більшій кількості організацій використовують те, що часто називають системами підтримки прийняття рішень, щоб підвищити свою управлінську ефективність.

В той же час як все більше і більше практичних програмних додатків розробляються для використання тих, хто приймає рішення, можна виділити три значні перешкоди у широкому використанні інформаційних технологій для прийняття управлінських рішень.

По-перше, менеджери та користувачі комп'ютерів у багатьох організаціях знайомі лише з деякими типами систем, які зараз використовуються. Як наслідок, різні типи інноваційних систем часто замислювалися та розвивалися внутрішніми чи зовнішніми «підприємцями», а не користувачами системи чи їх начальством.

По-друге, ці підприємці, як правило, зосереджуються на технічних характеристиках. Дуже часто ця короткозорість означає, що вони не можуть передбачити шляхи, за допомогою яких такі системи можуть бути використані для підвищення ефективності окремих осіб в організаціях.

По-третє, інноваційні системи — саме ті, які керівництво має вважати найкориснішими — мають високий ризик ніколи не бути запровадженими, особливо коли поштовх до змін надходить з іншого джерела, а не від потенційного користувача.



Рис. 2. Основні напрями використання інформаційних технологій при прийнятті управлінських рішень

Проте, не зважаючи на вище зазначене, впровадження інформаційних технологій для підтримки прийняття управлінських рішень в бізнесі мають і низку переваг.

1. Можливості обробки даних. Інформаційні технології надають величезну кількість даних, щоб зробити бізнес-рішення більш обґрунтованими та точними. Розширені інструменти, такі як збір даних, аналіз даних тощо, автоматично обробляють дані споживачів і на основі цих даних приймають комп'ютеризовані рішення. Сьогодні за допомогою ІТ бізнес-рішення приймаються не на основі інтуїції чи порад знайомих. Бізнес-рішення приймаються виключно на основі даних.

2. Швидший процес прийняття рішень. За допомогою інформаційних технологій велика кількість даних обробляється та узагальнюється протягом кількох секунд. Вони надають правильні дані в потрібному місці в потрібний час, що робить процес прийняття бізнес-рішень набагато швидшим та ефективним. Менеджер, який приймає рішення або власник бізнесу повинні знати, як використовувати дані та як їх обробляти, щоб прийняти правильне рішення.

3. Можливість миттєво ділитися інформацією. Сьогодні світ взаємопов'язаний за допомогою технологій, не зважаючи на географічні кордони та відстані. Менеджер та команда може легко приєднатися до онлайн-курсу, конференції або звернутися за порадою до бізнес-експертів щодо бізнес-проблеми.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Таким чином, Прийняття рішення - це розумовий процес вибору з набору альтернатив. Кожен процес прийняття рішень дає результат, який може бути дією, рекомендацією чи думкою. На сьогодні в бізнес-середовищі впроваджено величезну кількість прикладних програм для підвищення ефективності прийняття управлінських рішень. Проте, інформаційні технології самі по собі не гарантують кращих або точніших рішень. Подальшого уточнення потребую оцінка ефективності прийняття управлінських рішень, заснованих на використанні інформаційних технологій в бізнесі.

Список використаної літератури

1. Гевко І.Б. Методи прийняття управлінських рішень: Підручник. К: Кондор, 2009. 187с.
2. 5 key decision-making techniques for managers. Harvard Business School. URL: <https://online.hbs.edu/blog/post/decision-making-techniques>
3. Клепікова О.А. Сучасний стан і місце інформаційних технологій в управлінні підприємством. *Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент.* 2013. № 5. С. 74-77.

REFERENCES

1. Ghevko I.B. (2009). *Metody pryjnattja upravlinsjkykh rishenj: Pidruchnyk*. [Methods of making managerial decisions: Textbook]. Kyiv: Kondor.
2. 5 key decision-making techniques for managers (2019). Harvard Business School. Retrieved from: <http://www.nkrzi.gov.ua/index.php?r=site/index&pg=99&id=1446&language=uk>.
3. Klepikova O.A. (2013). *Suchasnyj stan i misce informacijnykh tekhnologij v upravlinni pidpryjemstvom* [The current state and place of information technology in enterprise management]. *Naukovyj visnyk mizhnarodnogho ghumanitarnogho universytetu: Ekonomika i menedzhment*, № 5, 74-77.

ГЛУШЕНКОВА АНАСТАСИЯ АНАТОЛЬЕВНА, МЕЛЬНИЧУК ЛИНА ВЛАДИМИРОВНА. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В БИЗНЕСЕ. *Процесс принятия эффективных управленческих решений в бизнес-среде в значительной степени зависит от правильного и оперативного анализа огромного массива данных, которые должны быть достоверными и актуальными, что невозможно сегодня представить без использования информационных технологий. В статье определены особенности процесса принятия управленческих решений на современных предприятиях, сформулированы преимущества использования прикладных программных решений для усовершенствования процесса принятия управленческих решений, выделены препятствия, которые могут оказаться на пути их внедрения на предприятии.*

Ключевые слова: управленческие решения, принятие решений, принятие управленческих решений, управленческие решения в бизнесе, информационные технологии в бизнесе.

HLUSHENKOVA ANASTASIA, MELNICHUK LINA. THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY FOR MANAGEMENT DECISIONS IN BUSINESS. *The process of making effective management decisions in the business environment largely depends on the correct and efficient analysis of a huge array of data that must be reliable and relevant, which cannot be imagined today without the use of information technology. The article identifies the features of the management decision-making process in modern enterprises, formulates the benefits of using applied software solutions to improve the management decision-making process, identifies obstacles that may arise in the way of their implementation in the enterprise.*

Key words: management decisions, decision-making, managerial decision making, managerial decisions in business, information technologies in business.