

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Тронь Станіслав Павлович

УДК [1005.93:339]:001.102

**ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРИ ПРОЦЕСНО-
ОРІЄНТОВАНОМУ УПРАВЛІННІ ТОРГОВЕЛЬНИМИ
ПІДПРИЄМСТВАМИ**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління
підприємствами (за видами економічної діяльності)

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Полтава – 2016

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано у Вищому навчальному закладі Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Науковий керівник – доктор економічних наук, професор
Рогоза Микола Єгорович,
Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», перший проректор, завідувач кафедри економічної кібернетики, заслужений діяч науки і техніки України.

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, професор
Роскладка Андрій Анатолійович,
Київський національний торговельно-економічний університет, завідувач кафедри економічної кібернетики;

кандидат економічних наук, доцент
Міщук Ігор Пилипович,
Львівський торговельно-економічний університет, професор кафедри комерційної діяльності і підприємництва.

Захист дисертації відбудеться 11 січня 2017 р. об 11⁰⁰ годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 44.877.01 у Вищому навчальному закладі Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» за адресою: 36014, м. Полтава, вул. Ковалю, 3.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» за адресою: 36014, м. Полтава, вул. Ковалю, 3.

Автореферат розісланий 9 грудня 2016 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

К. Ю. Вергал

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У сучасних умовах соціально-економічного розвитку та переходу світової економіки від індустріального до інформаційного укладу для досягнення цілей розвитку торговельного підприємства необхідно забезпечити ефективність обробки та використання інформації. Для торговельного підприємства, яке здійснює свою діяльність шляхом взаємодії з великою кількістю покупців і постачальників, інформація є основою забезпечення його розвитку й обумовлює успіх на ринку. Розвиток торговельного підприємства залежить від використання інформаційних ресурсів, які має підприємство, й обумовлює результативність реалізації не тільки його поточних завдань, а й стратегічних цілей розвитку, що реалізуються через створення нових підходів до інформаційного забезпечення усієї діяльності. Передумови розвитку підприємства виникають внаслідок впливу чинників зовнішнього та внутрішнього середовища та спонукають торговельне підприємство до збільшення обсягів інформаційних ресурсів, необхідних для прийняття управлінських рішень і вдосконалення методів їх обробки, тобто, до вдосконалення інформаційного забезпечення.

Ефективність інформаційного забезпечення залежить не лише від методів обробки інформації, що використовуються, але й від того, в якій парадигмі управління це відбувається. Більшість дослідників сходяться на думці, що найбільш ефективним для сучасних умов є процесно-орієнтоване управління. Використання інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами обумовлює зростання швидкості й адекватності процесу прийняття управлінських рішень, покращення показників ефективності підприємства й укріплення його положення на ринку.

Проблему дослідження процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами вирішували в своїх дослідженнях зарубіжні та вітчизняні науковці, такі як С. Андерсон, В. Апопій, М. Велмуруган, Г. Кокинс, І. Копич, О. Нестуля, В. Панченко, М. Портер, М. Рогоза, А. Роскладка, М. Хаммер, Дж. Чампи, де розглянуто різні підходи щодо здійснення переходу до процесно-орієнтованого управління. В Україні значну увагу теоретичним і практичним аспектам удосконалення інформаційного забезпечення торговельних підприємств приділено в дослідженнях М. Балабана, М. Безпарточного, С. Булла, Д. ДеГрегора, С. Левицького, П. Ли, І. Міщука, Б. Фулмера та інших, де запропоновано напрями вирішення питання вдосконалення інформаційного забезпечення торговельних підприємств.

Разом з тим проблема розробки інструментів для синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами в умовах вітчизняного економічного середовища є складною і далекою від остаточного вирішення. Наразі відсутні дослідження, що враховують специфіку вітчизняних торговельних підприємств та інформаційні потоки, що виникають під час здійснення управління цими підприємствами на процесно-орієнтованих засадах. Ця специфіка проявляється у таких чинниках: більш висока конкуренція, ніж в інших галузях; головними є три групи бізнес-

процесів (закупівля товарів, додання їм вартості або створення нових послуг, реалізація товарів і послуг); більша динамічність та постійне виникнення нових маркетингових методів, що обумовлено переходом до інформаційного суспільства; необхідність обробки значної кількості інформації про покупців та постачальників.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертацію виконано відповідно до тематики науково-дослідних робіт Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на кафедрі економіки підприємства та економічної кібернетики, а саме: «Процеси та їх моделі в управлінні вищим навчальним закладом» (номер державної реєстрації 0110U002213), де автором запропоновано підхід щодо оцінювання тенденцій і стану зрілості технологій інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні, визначено особливості інформатизації бізнес-процесів підприємства та обґрунтовано науково-методичний підхід до організації інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами; «Статистичний аналіз та інформаційне забезпечення систем моніторингу соціально-економічних процесів» (номер державної реєстрації 0112U001076), де автором розроблено підхід до діагностики ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління, запропоновано систему цільових показників ефективності інформаційного забезпечення.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є подальший розвиток науково-методичних положень і практичних рекомендацій щодо синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами. Для досягнення вказаної мети поставлено та вирішено такі завдання:

- проаналізовано розвиток наукових підходів до процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами;
- здійснено аналіз проблем і переваг підходів до впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами;
- розроблено концептуальні засади інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами;
- запропоновано систему синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами;
- запропоновано підхід до аналізу інформаційного забезпечення діяльності при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами;
- розроблено підхід щодо оцінювання тенденцій та стану зрілості технологій інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами;
- запропоновано науково-методичні підходи до організації інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами на основі теорій організаційних змін;
- розроблено модель організації внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління

торговельними підприємствами;

- розроблено науково-методичний підхід до діагностики ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами.

Об'єктом дослідження є процеси аналізу й удосконалення інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами.

Предмет дослідження – методичні та теоретичні підходи до синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами.

Методи дослідження. Теоретичну та методологічну основу дисертаційної роботи становлять фундаментальні положення економічної теорії, теорії інформації, економіко-математичного моделювання, теорії управління, що висвітлено в наукових працях вітчизняних і зарубіжних учених. У процесі дослідження використано комплекс загальнонаукових і прикладних методів: аналізу та синтезу, індукції та дедукції, економічного узагальнення – для дослідження теоретичних і методичних аспектів синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами; економіко-математичний аналіз і методи моніторингу та контролю – для розробки методів організації інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами на основі теорій організаційних змін і внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління; методи аналізу інформації та прийняття рішень – для оцінювання тенденцій і стану зрілості технологій інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні та діагностики ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління; методи процесно-орієнтованого управління – для обґрунтування синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами; статистичні методи – під час практичної реалізації розроблених інструментів.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі акти України, постанови Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, дані статистичної звітності українських підприємств, Державної служби статистики України, інформаційно-аналітичні матеріали, результати власних досліджень.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розробці теоретичних і методичних положень щодо синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами. До найбільш важливих результатів, що визначають наукову новизну дослідження, належать такі:

удосконалено:

концептуальний підхід до синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами, що, на відміну від існуючих, поєднує усі етапи розробки та впровадження інформаційного забезпечення торговельного підприємства з урахуванням специфіки процесно-орієнтованого управління та особливостей торговельних

бізнес-процесів, визначає склад методичних та організаційно-практичних інструментів для вирішення проблеми забезпечення необхідною інформацією процесу управління торговельним підприємством, надає змогу здійснити перехід до процесно-орієнтованої парадигми управління;

підхід до аналізу інформаційного забезпечення діяльності при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами, що, на відміну від існуючих, базується на поєднанні типових і допоміжних бізнес-процесів, характерних для кожного торговельного підприємства, та забезпечує визначення центрів відповідальності бізнес-процесів і інформаційних потоків торговельного підприємства;

науково-методичний підхід до організації інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами, що, на відміну від інших, базується на інструментарії організаційних змін і дозволяє здійснити реінжиніринг торговельного підприємства з метою забезпечення досягнення цільових показників його діяльності;

методичний підхід організації внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення торговельного підприємства на основі синтезу, особливістю якого є декомпозиція процесу впровадження нового інформаційного забезпечення на торговельному підприємстві, що дає можливість здійснювати регулярний контроль за підвищенням ефективності інформаційного забезпечення;

дістало подальшого розвитку:

підхід щодо оцінювання тенденцій розвитку та стану зрілості технологій інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні, що, на відміну від існуючих, базується на врахуванні особливостей інформатизації бізнес-процесів торговельного підприємства та дозволяє кількісно оцінити використання технологій інформаційного забезпечення торговельного підприємства та його відповідність потребам процесно-орієнтованого управління;

підхід до діагностики ефективності інформаційного забезпечення торговельного підприємства, що, на відміну від інших, базується на системі цільових показників ефективності інформаційного забезпечення та аналізі впливу на них нефінансових показників, що дозволяє постійно вдосконалювати інформаційне забезпечення відповідно до змін умов діяльності торговельного підприємства.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці практичних рекомендацій щодо формування синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами. Основні наукові положення дисертації доведені до рівня методичних рекомендацій, які можна використовувати у практиці господарювання вітчизняних торговельних підприємств.

До результатів, що мають найбільше практичне значення, належать пропозиції щодо синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами; розробка підходів щодо аналізу інформаційного забезпечення діяльності при процесно-

орієнтованому управлінні торговельними підприємствами й оцінювання тенденцій та стану зрілості технологій інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні; пропозиції щодо організації інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами на основі теорій організаційних змін і внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління.

Одержані наукові результати, концептуальні положення, розроблені методи та моделі використано в діяльності Полтавської райспоживспілки (довідка про впровадження № 103/09 від 29.01.2016 р.), Полтавської облспоживспілки (довідка про впровадження № 24/05-41 від 04.02.2016 р.), торговельних підприємств ТОВ «ІНТЕРЛІНК» (довідка про впровадження № 178 від 23.02.2016 р.), ТОВ «КОРТЕС» (довідка про впровадження № 203 від 29.02.2016 р.), ТОВ «БЕБІ ФУДЗ» (довідка про впровадження № 218 від 03.03.2016 р.).

Теоретичні, методичні та науково-прикладні результати дослідження використовуються у навчальному процесі ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» під час проведення лекцій, семінарських і практичних занять з дисциплін «Економіка підприємства», «Управління проектами», «Інформаційні системи та технології на підприємстві» (довідка № 45-15/101 від 08.09.2016 р.).

Особистий внесок здобувача. Дисертаційна робота є самостійно виконаним завершеним науковим дослідженням, у якому викладено авторське бачення обґрунтування підходів щодо синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами. Усі наукові результати, представлені в дисертаційній роботі, та ті, що оприлюднені у наукових виданнях, отримані автором самостійно. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, у дисертації використано лише ті ідеї та положення, що є результатом індивідуальної роботи здобувача.

Апробація результатів дисертації. Основні положення дисертаційної роботи доповідались і були схвалені на: підсумковій Міжнародній науково-практичній конференції «Економіка, фінанси та управління: проблеми та сучасні шляхи розвитку» (м. Львів, 2015 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Економіка в контексті інноваційного розвитку: стан та перспективи» (м. Ужгород, 2016 р.); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Інноваційні напрями розвитку менеджменту, обліку та аудиту» (м. Одеса, 2016 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Стабільність національної економіки: основні загрози та шляхи забезпечення» (м. Дніпро, 2016 р.); II Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні напрями забезпечення ефективності економіки країни» (м. Запоріжжя, 2016 р.).

Публікації. За результатами дисертації опубліковано 12 наукових праць, у тому числі: 6 – у фахових виданнях України (із них 1 включена до міжнародних наукометричних баз), 1 стаття – у закордонному науковому періодичному виданні та 5 тез доповідей науково-практичних конференцій. Загальний обсяг

опублікованих робіт становить 4,19 друк. арк., із них особисто автору належить 3,75 друк. арк.

Структура й обсяг роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Обсяг основного тексту дисертації становить 181 сторінку, містить 30 таблиць та 11 рисунків, з яких 7 таблиць та ілюстрацій повністю займають площу сторінки; 8 додатків на 12 сторінках. Список використаних джерел налічує 203 найменування і розміщується на 24 сторінках.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертації, визначено мету та завдання, об'єкт, предмет і методи дослідження, відображено наукову новизну та практичне значення одержаних результатів, особистий внесок здобувача, надано інформацію про апробації та публікації, структуру роботи.

У першому розділі «**Теоретичні аспекти інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами**» проаналізовано розвиток наукових підходів до процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами; здійснено аналіз проблем і переваг підходів до впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами; розроблено концептуальні засади інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами.

У результаті аналізу статистичних показників, що відображають динаміку функціонування торговельної галузі, зроблено висновок, що торговельні підприємства здійснюють суттєвий вплив на валовий внутрішній продукт України та мають темпи росту/падіння, що випереджають темпи росту/падіння ВВП. Українські торговельні підприємства становлять 16 % від усієї кількості активно працюючих підприємств, забезпечують робочими місцями більше 20 % працюючого населення та надають майже 14 % усього валового внутрішнього продукту. Існує негативна тенденція, що демонструє зменшення розриву у прибутковості між торговельними й іншими підприємствами. Якщо у 2009 р. частка прибуткових торговельних підприємств була на 3,6 процентних пунктів більшою за інші, то з кожним роком цей розрив скорочувався і в 2014 р. дійшов до 0,3 процентних пунктів (табл. 1). Тобто, існує негативна динаміка у прибутковості торговельних підприємств порівняно з прибутковістю українських підприємств взагалі.

Проаналізовані пропозиції інших дослідників щодо розробки інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами дозволили встановити, що основними недоліками альтернативних підходів є такі: ігнорування специфічних бізнес-процесів торговельного підприємства, перш за все, таких як збільшення додаткової вартості товарів, які закупає та реалізує підприємство; використання для оцінки ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні загальних методів, що не враховують

особливості торговельних підприємств; недоведеність запропонованих підходів і концепцій розробки інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні до рівня практичних методик; застарілість запропонованих інструментів розробки інформаційного забезпечення; надмірна суб'єктивність запропонованих механізмів, що виникає внаслідок недостатнього використання економіко-математичних методів для обґрунтування розроблених підходів.

Таблиця 1

Динаміка частки прибуткових підприємств

Рік	У цілому за усіма підприємствами, %	За торговельними підприємствами, %	Різниця відсоткових пунктів
2009	60,1	63,7	3,6
2010	59,0	62,5	3,5
2011	65,0	66,7	1,7
2012	64,5	66,0	1,5
2013	65,9	67,2	1,3
2014	66,3	66,6	0,3

Синтез інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами неможливий без попереднього обґрунтування, як саме мають бути реалізовані складові цього інформаційного забезпечення, тобто без відповідних концептуальних засад.

Завдання під час розробки концептуальних засад – сформулювати методичні рекомендації щодо організації процесів інформаційного забезпечення та вимоги до даних та інформації, що обробляються завдяки цим процесам. Причому ці рекомендації та вимоги мають бути спеціалізованими, тобто враховувати особливості процесно-орієнтованого управління на торговельних підприємствах та одночасно бути достатньо універсальними, щоб їх можна було використовувати на будь-яких торговельних підприємствах. Для вирішення типових проблем, що виникають під час розробки інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами, запропоновано концептуальні засади інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами, які складаються з чотирьох ієрархічних рівнів, що відображають відносини між теоріями, методологіями, методами, підходами та практичними інструментами, покладеними до базису вирішення проблеми інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами.

У другому розділі «Дослідження особливостей впровадження та переваг використання інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами» сформований концептуальний підхід до синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами; запропоновано підхід до аналізу інформаційного забезпечення економічної діяльності при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами; розроблено підхід щодо оцінювання тенденцій та стану зрілості технологій

інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні.

Вирішення проблеми синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами потребує наявності послідовності визначення проблем, обумовлених функціонуванням торговельного підприємства в умовах українського економічного середовища, та порядку вирішення цих проблем за допомогою інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні. Для синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами запропоновано три основні етапи реалізації (рис. 1).

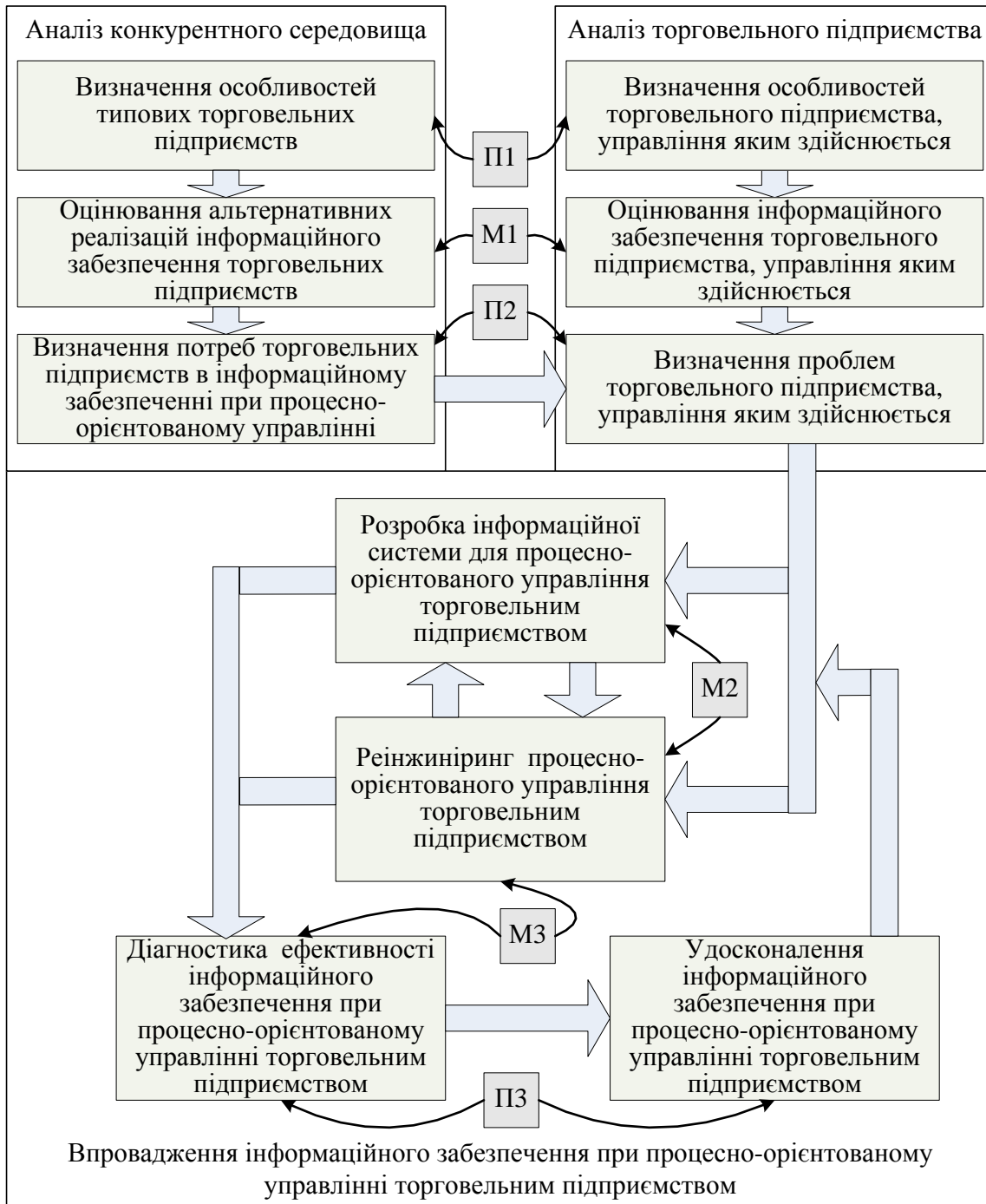


Рис. 1. Послідовність синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами

Реалізацію інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами пропонується здійснювати з використанням такого набору відповідних інструментів: П1 – підхід до аналізу інформаційного забезпечення економічної діяльності при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами; П2 – підхід до оцінювання тенденцій та стану зрілості технологій інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні; П3 – підхід до діагностики ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні; М1 – модель порівняння різних видів інформаційного забезпечення торговельних підприємств та їх реалізацій у вигляді комерційних інформаційних систем; М2 – модель організації інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами; М3 – модель організації внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні.

Запропоновано при порівнянні різновидів інформаційного забезпечення торговельних підприємств та їх реалізації розрізняти універсальні або типові торговельні бізнес-процеси та спеціалізовані бізнес-процеси. Усі типові торговельні бізнес-процеси запропоновано агрегувати у три групи: закупівля товарів, додання їм вартості (або створення послуги), реалізація товарів і послуг. Конкретний перелік спеціалізованих бізнес-процесів обумовлений особливостями торговельного підприємства.

Аналіз інформаційного забезпечення економічної діяльності при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами запропоновано здійснювати у три етапи: визначення торговельних бізнес-процесів; визначення центрів відповідальності торговельних бізнес-процесів; визначення інформаційних потоків, що супроводжують торговельні бізнес-процеси. Здійснене оцінювання ступеня покриття бізнес-процесів різними інформаційними системами та складності їх налаштування дозволило зробити висновок, що жодна з цих систем не відповідає усім потребам торговельного підприємства повністю. Тому для здійснення процесно-орієнтованого управління на торговельному підприємстві необхідне комбінування можливостей різних інформаційних систем і розробка додаткових модулів для повного задоволення потреб підприємств у інформаційному забезпеченні згідно з запропонованими змінами у торговельних бізнес-процесах.

Під час розробки інформаційного забезпечення торговельних підприємств для кожного окремого підприємства необхідно здійснити синтез забезпечення з уже існуючих інформаційних систем і методів обробки управлінської інформації, а також із відповідних елементів забезпечення, що розроблені саме для конкретного підприємства. Для цього має бути здійснено дослідження тенденцій та стану зрілості технологій інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні та визначено, які з існуючих технологій є сенс використати або модернізувати для задоволення потреб торговельного підприємства. Щоб здійснити порівняння різних видів інформаційного забезпечення торговельних підприємств та їх реалізацій у вигляді комерційних

інформаційних систем, запропоновано формалізовану систему оцінки такого забезпечення:

$$K^{Ef} = 0,25 \cdot K^{cvr} + 0,25 \cdot K^{avt} + 0,5 \cdot K^{scp}, \quad (1)$$

$$K^{cvr} = \frac{B^{frm} + B^{dgt}}{2 \cdot B^{all}}, \quad (2)$$

$$K^{avt} = \frac{\sum_{b=1}^{B^{all}} (T_b^0 - T_b^{avt})}{B^{all}}, \quad (3)$$

$$K^{scp} = \frac{\sum_{c=1}^{C^{all}} \left(\frac{W_c^{psb} \cdot W_c^{imp}}{6} \right)}{C^{all}}, \quad (4)$$

де K^{Ef} – інтегрований показник ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами; K^{cvr} – оцінка ступеня покриття інформаційним забезпеченням елементарних бізнес-процесів; K^{avt} – оцінка ефективності автоматизації елементарних бізнес-процесів; K^{scp} – оцінка ступеня охоплення інформаційним забезпеченням характеристик торговельного підприємства при складанні управлінських звітів; B^{frm} – кількість бізнес-процесів торговельного підприємства, які формалізовано; B^{dgt} – кількість бізнес-процесів торговельного підприємства, які оцифровано; B^{all} – загальна кількість бізнес-процесів торговельного підприємства; T_b^0 – кількість часу, яку потребує b -ий бізнес-процес торговельного підприємства без автоматизації; T_b^{avt} – кількість часу, яку потребує автоматизований b -ий бізнес-процес торговельного підприємства; C^{all} – кількість характеристик торговельного підприємства, що розглядається; W^{psb} – ваговий коефіцієнт можливостей отримання характеристик торговельного підприємства; W^{imp} – ваговий коефіцієнт важливості характеристики торговельного підприємства з погляду процесно-орієнтованого управління.

Аналіз отриманого інтегрованого показника ефективності інформаційного забезпечення, який було розраховано для різних типів торговельних підприємств (супермаркет, виробничо-торговельне підприємство, райспоживспілка, інтернет-магазин) у припущенні повного впровадження

базової комплектації розповсюджених в Україні інформаційних комплексів, дозволив зробити висновки щодо порівняльної ефективності систем, що пропонується на вітчизняному ринку.

У третьому розділі роботи **«Науково-методичні підходи до синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами»** запропоновано науково-методичний підхід до організації інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами на основі теорій організаційних змін; розроблено модель організації внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні; розроблено підхід до діагностики ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні.

Упровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами потребує здійснення організаційних змін у торговельних бізнес-процесах та у механізмах реалізації цих бізнес-процесів. Під час впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні запропоновано розрізняти глобальні та локальні зміни на торговельному підприємстві. У розробленій моделі організації інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами пропонується виходити з припущення, що глобальні організаційні зміни здійснюються у межах прийнятої стратегії розвитку підприємства, тому їх відміна є вкрай небажаною. Водночас існують альтернативні набори локальних організаційних змін, що можуть здійснюватись лише, якщо на них вистачає ресурсів і вони не заважають здійсненню глобальних організаційних змін. До глобальних організаційних змін при реінжинірингу торговельного підприємства з метою впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні віднесено такі найбільш актуальні для вітчизняних торговельних підприємств напрями: зміни у логістичній системі; зміни у системі обліку; зміни у маркетингових процесах; зміни у формах реалізації.

Розробка та впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельного підприємства є складним і тривалим у часі процесом. Протягом його здійснення виникають відхилення від плану, внаслідок чого не досягаються цільові показники. Для виявлення відхилень від запланованих показників необхідно проводити аудит ефективності інформаційного забезпечення. Під аудитом ефективності мається на увазі проведення незалежної перевірки процесу та результатів впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні на торговельному підприємстві. Незалежність перевірки має забезпечуватись здійсненням співробітниками, які не задіяні у впровадженні, а також не мають прямих вигод чи збитків від розвитку інформаційного забезпечення. Також незалежність забезпечується використанням формалізованих методів аудиту, що мають вигляд економіко-математичних моделей, що дає можливість мінімізувати суб'єктивні впливи працівників, які проводять аудит ефективності впровадження інформаційного забезпечення.

Обов'язковим етапом процесу розробки та впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельним підприємством є діагностика його ефективності. Для діагностики ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні запропоновано використовувати відповідну модель, яка пов'язує цільові показники торговельного підприємства з показниками, що характеризують виконання задач, що призводять до досягання поставлених цілей. Структуру цих показників наведено на рис. 2.



Рис. 2. Структура аналізу ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельним підприємством

Апробація запропонованого підходу на вітчизняних торговельних підприємствах дозволила підтвердити його придатність оцінювати результати реінжинірингу управлінських бізнес-процесів і діагностувати наявні проблеми під час впровадження інформаційного забезпечення.

ВИСНОВКИ

У дисертації здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано нові підходи до вирішення актуального та науково-практичного завдання подальшого розвитку науково-методичних положень і практичних рекомендацій щодо синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами. Результати дослідження дозволили сформулювати такі висновки:

1. Установлено, що торговельні підприємства є вкрай важливими для розвитку української економіки та роблять значний внесок до ВВП, забезпечення зайнятості населення, наповнення бюджету. Але існує тенденція погіршення стану торговельних підприємств, а особливо підприємств, що здійснюють оптову торгівлю. Це обумовлює важливість дослідження підходів до управління торговельними підприємствами, перш за все, до впровадження новітнього інформаційного забезпечення та сучасних підходів до процесно-орієнтованого управління. Дослідження в цьому напрямі надають можливість українським торговельним підприємствам інтегруватись до світового економічного середовища, що характеризується значною мінливістю та конкуренцією.

2. Унаслідок проведеного аналізу підходів інших дослідників до вирішення проблеми розробки інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами в Україні визначено типові напрями вирішення цієї проблеми та притаманні їм недоліки. Зроблено висновок, що для усунення типових недоліків необхідна розробка концептуальних засад, які дають змогу забезпечити спільне використання інструментів, що вирішують такі завдання: здійснення аналізу існуючого інформаційного забезпечення діяльності торговельного підприємства; оцінювання тенденцій та стану зрілості технологій інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні; діагностика ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління; розробка організаційної структури торговельного підприємства для використання інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління; організація внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління.

3. Установлено, що ефективна розробка та функціонування інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами неможливі без попереднього обґрунтування, як саме мають бути реалізовані складові цього інформаційного забезпечення. Обґрунтування здійснено у вигляді концептуальних засад, що є складовою концептуального підходу до синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами, що визначає склад інструментів методично-інструментального й організаційно-практичного рівнів для вирішення проблеми забезпечення необхідною інформацією процесу управління торговельним підприємством. Завдяки використанню запропонованих концептуальних засад можна визначити межі дослідження та набір первинних допущень для реалізації комплексу

інструментів інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління. Це підвищує ефективність практичної реалізації розроблених інструментів.

4. Установлено, що для ефективного виконання процесу управління торговельними підприємствами необхідно мати обґрунтування синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами, у якому передбачається можливість послідовного визначення проблем, обумовлених функціонуванням торговельного підприємства в умовах українського економічного середовища, та порядок вирішення цих проблем за допомогою інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління. Для вирішення цього завдання розроблена система синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами, яка дає можливість поєднати усі етапи розробки та впровадження інформаційного забезпечення торговельного підприємства, враховує специфіку процесно-орієнтованого управління та особливості торговельних бізнес-процесів. Використання розроблених інструментів при управлінні торговельними підприємствами надає змогу здійснити перехід до процесно-орієнтованої парадигми управління та підвищити якість управлінських рішень.

5. Аналіз процесу управління підприємствами з використанням принципів процесно-орієнтованого управління дозволив зробити висновок, що таке управління потребує більш широкого, ніж традиційно для вітчизняних торговельних підприємств, використання методів інформатизації. У свою чергу, це потребує визначення, які саме потрібні удосконалення інформаційного забезпечення вітчизняних торговельних підприємств з урахуванням специфіки їх діяльності. Для вирішення цієї проблеми розроблено науково-методичний підхід щодо аналізу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами, що базується на визначенні типових бізнес-процесів торговельного підприємства та встановленні, які центри відповідальності та інформаційні потоки необхідні для їх реалізації. Використання цього підходу дає змогу встановити цілі та завдання побудови інформаційного забезпечення торговельного підприємства.

6. Під час впровадження інформаційного забезпечення торговельних підприємств для кожного окремого підприємства необхідно здійснити синтез забезпечення з уже існуючих інформаційних систем і методів обробки управлінської інформації, а також із відповідних елементів забезпечення, які розроблені саме для конкретного підприємства. Для цього розроблена модель оцінювання ефективності інформаційного забезпечення торговельного підприємства, що базується на урахуванні особливостей інформатизації бізнес-процесів торговельного підприємства, що дає можливість здійснити аналіз тенденцій та стану зрілості технологій інформаційного забезпечення торговельного підприємства та його відповідності потребам процесно-орієнтованого управління. Аналіз отриманого інтегрованого показника ефективності інформаційного забезпечення, який було розраховано для різних типів торговельних підприємств у припущенні повного впровадження базової комплектації цих систем, дозволив зробити висновки щодо порівняльної

ефективності торговельних інформаційних систем. У цілому усі розглянуті комплексні інформаційні системи здебільшого задовольняють потреби торговельних підприємств, але деякі бізнес-процеси охоплені ними неповністю, або взагалі не охоплені, бо передбачається, що для кожного підприємства має бути здійснено доробку інформаційної системи відповідно до його особливостей. Практична значущість розрахованої оцінки інтегрованого показника ефективності інформаційного забезпечення полягає в тому, що під час розробки інформаційного забезпечення для конкретних торговельних підприємств може бути полегшено вибір, яка з систем, що існує на ринку в Україні, є найбільш придатною для подальшого удосконалення та налаштування на потреби й особливості того типу торговельного підприємства, управління яким удосконалюється.

7. Аналіз процесу впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні підприємствами дозволив зробити висновок, що перехід від функціонального до процесно-орієнтованого управління та впровадження відповідного інформаційного забезпечення потребує приділення особливої уваги організаційним змінам. Для формалізації процесу здійснення організаційних змін розроблено науково-методичні підходи до організації інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами, що дає можливість здійснити реінжиніринг торговельного підприємства з метою забезпечення досягнення цільових показників його діяльності. Модель є обов'язковою складовою циклу «визначення проблеми – вирішення проблеми», за якого торговельне підприємство здійснює адаптацію до зміни зовнішнього середовища в рамках парадигми процесно-орієнтованого управління.

8. Для організації внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами розроблено відповідну модель, в основу якої покладено декомпозицію процесу впровадження нового інформаційного забезпечення на торговельному підприємстві. Це дає можливість здійснювати регулярний контроль виконання плану з підвищення ефективності інформаційного забезпечення. У процесі здійснення впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами внутрішній аудит ефективності інформаційного забезпечення дозволив виявити відхилення у планах і забезпечив ефективність переходу райспоживспілки до нових методів управління згідно з раніше визначеними цілями та завданнями.

9. Розроблено підхід до діагностики ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні, що базується на побудові системи цільових показників та аналізі впливу на них нефінансових показників, що характеризують ефективність виконання інформаційним забезпеченням завдань з надання необхідної інформації центрам відповідальності бізнес-процесів. Використання цього підходу дає можливість постійно вдосконалювати інформаційне забезпечення відповідно до зміни зовнішнього середовища й умов діяльності торговельного підприємства.

Апробація підходу до діагностики ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні на вітчизняних підприємствах дозволила підтвердити його придатність до оцінювання результатів реінжинірингу управлінських бізнес-процесів і діагностування наявних проблем під час впровадження інформаційного забезпечення.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у наукових фахових виданнях України

1. Тронь С. П. Управління торговельними підприємствами: аналіз, проблеми, перспективи / С. П. Тронь // Економіка і управління. – 2015. – № 4 (68). – С. 60–65.

2. Тронь С. П. Особливості формування та вдосконалення інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами / С. П. Тронь, М. Є. Рогоза // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. – 2015. – Вип. 15. – Ч. 3. – С. 89–92.

Особистий внесок: установлено напрями удосконалення інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами.

3. Тронь С. П. Концептуальні засади інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами / С. П. Тронь, М. Є. Рогоза // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. – 2016. – Вип. 16. – Ч. 3. – С. 51–54.

Особистий внесок: визначено перелік концептуальних засад і здійснено їх опис.

4. Тронь С. П. Модель оцінювання ефективності технологій інформаційного забезпечення / С. П. Тронь // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. – 2016. – Вип. 18. – Ч. 2. – С. 104–106.

5. Тронь С. П. Аналіз інформаційного забезпечення торговельних підприємств / С. П. Тронь // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. – 2016. – Вип. 7. – Ч. 3. – С. 135–138.

Статті у виданнях, що включені до міжнародних наукометричних баз, та у наукових періодичних виданнях інших держав

6. Тронь С. П. Моделювання ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління торговельним підприємством / С. П. Тронь // Економічний простір : зб. наук. праць. – Дніпро: ПДАБА, 2016. – № 110. – С. 223–233.¹

¹ Міжнародні наукометричні бази: *Advanced Science Index, Index Copernicus, Google Scholar.*

7. Tron' S. The mechanism for synthesis of the informative providing for trading enterprises activity-based management / S. Tron' // Central European journal for science and research. – 2016. – № 16 (29). – С. 15–21.

Публікації за матеріалами конференцій

8. Тронь С. П. Аналіз підходів формування інформаційного забезпечення та особливостей управління торговельними підприємствами / С. П. Тронь // Економіка, фінанси та управління: проблеми та сучасні шляхи розвитку : матеріали підсумкової Міжнар. наук.-практ. конф., 25–26 грудня 2015 р. : у 3-х ч. – Львів: ЛЕФ, 2015. – Ч. II. – С. 59–61.

9. Тронь С. П. Концепція інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами / С. П. Тронь // Економіка в контексті інноваційного розвитку: стан та перспективи : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 12–13 лютого 2016 р. : у 2-х ч. – Ужгород: Видавничий дім «Гельветика», 2016. – Ч. I. – С. 130–132.

10. Тронь С. П. Оцінювання ефективності інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні / С. П. Тронь // Інноваційні напрями розвитку менеджменту, обліку та аудиту : зб. тез наук. робіт учасників Всеукр. наук.-практ. конф., 29–30 квітня 2016 р. – Одеса: ЦЕДР, 2016. – С. 46–50.

11. Тронь С. П. Організація інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління підприємствами на основі теорій організаційних змін / С. П. Тронь // Стабільність національної економіки: основні загрози та шляхи забезпечення : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 3–4 червня 2016 р. : у 2-х ч. – Дніпро: НО «Перспектива», 2016. – Ч. I. – С. 127–129.

12. Тронь С. П. Організація внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління / С. П. Тронь // Актуальні напрями забезпечення ефективності економіки країни : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 10–11 червня 2016 р. : у 2-х ч. – Запоріжжя: Східний інститут економіки та управління, 2016. – Ч. II. – С. 125–128.

АНОТАЦІЯ

Тронь С. П. Інформаційне забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка і управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі». – Полтава, 2016.

Дисертацію присвячено актуальним проблемам розробки та практичного застосування інструментів синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами.

У роботі проаналізовано розвиток наукових підходів до процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами та здійснено аналіз

проблем і переваг підходів до впровадження інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами. У результаті проведеного аналізу розроблено концептуальні засади інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами та запропоновано систему синтезу інформаційного забезпечення при процесно-орієнтованому управлінні торговельними підприємствами. Основними науковими результатами роботи є комплекс науково-методичних підходів: підхід до аналізу інформаційного забезпечення; підхід щодо оцінювання тенденцій та стану зрілості технологій інформаційного забезпечення; підходи до організації інформаційного забезпечення; модель організації внутрішнього аудиту ефективності інформаційного забезпечення; підхід до діагностики ефективності інформаційного забезпечення процесно-орієнтованого управління торговельними підприємствами.

Ключові слова: синтез інформаційного забезпечення, процесно-орієнтоване управління, торговельні підприємства, інформаційне забезпечення підприємств.

АННОТАЦИЯ

Тронь С. П. Информационное обеспечение при процессно-ориентированном управлении торговыми предприятиями. – Рукопись.

Диссертация на соискание научной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Высшее учебное заведение Укоопсоюза «Полтавский университет экономики и торговли». – Полтава, 2016.

Диссертация посвящена актуальным проблемам разработки и практического применения инструментов синтеза информационного обеспечения при процессно-ориентированном управлении торговыми предприятиями.

В современных условиях социально-экономического развития и перехода мировой экономики от индустриального к информационному укладу для достижения целей развития торгового предприятия необходимо обеспечить эффективность обработки и использования информации. Для торгового предприятия, которое осуществляет свою деятельность путем взаимодействия с большим количеством покупателей и поставщиков, информация является основой обеспечения его развития и обуславливает успех на рынке. Развитие торгового предприятия зависит от использования информационных ресурсов, которые имеет предприятие, и обуславливает результативность реализации не только его текущих заданий, но и стратегических целей развития, которые реализуются через создание новых подходов к информационному обеспечению всей деятельности. Предпосылки развития предприятия возникают в результате влияния факторов внешней и внутренней среды и побуждают торговое предприятие к увеличению объемов информационных ресурсов, необходимых для принятия управленческих решений, и совершенствованию методов их обработки, то есть, на совершенствование информационного обеспечения.

В работе осуществлено концептуальное обоснование синтеза информационного обеспечения при процессно-ориентированном управлении торговыми предприятиями, базирующегося на базовых методологиях и теориях, обеспечивающих согласование всех этапов разработки и внедрения информационного обеспечения торгового предприятия с учетом специфики процессно-ориентированного управления и особенностей торговых бизнес-процессов. Благодаря этому определяется состав методических и организационно практических инструментов для решения проблемы обеспечения необходимой информацией процесса управления торговым предприятием и предоставляется возможность осуществить переход к процессно-ориентированной парадигме управления.

Усовершенствован подход к анализу информационного обеспечения деятельности при процессно-ориентированном управлении торговыми предприятиями, базирующийся на сочетании типичных бизнес-процессов и определении вспомогательных бизнес-процессов, которые являются характерными для каждого торгового предприятия, что обеспечивает определение не только центров ответственности и информационные потоки, которые необходимы для реализации процессов, но и характеристики целей и задач построения информационного обеспечения торгового предприятия.

Разработан подход к оцениванию тенденций и состояния зрелости технологий информационного обеспечения при процессно-ориентированном управлении, который базируется на учете особенностей информатизации бизнес-процессов торгового предприятия и, в отличие от прочих, дает возможность количественно оценить использование технологий информационного обеспечения торгового предприятия и их соответствие потребностям процессно-ориентированного управления.

Получили дальнейшее развитие научно-методические подходы к организации информационного обеспечения при процессно-ориентированном управлении предприятиями, базирующиеся на инструментарии организационных изменений, что дает возможность осуществить реинжиниринг торгового предприятия с целью обеспечения достижения целевых показателей его деятельности.

Осуществлен синтез процесса организации внутреннего аудита эффективности информационного обеспечения процессно-ориентированного управления, в основу которого положена декомпозиция процесса внедрения нового информационного обеспечения на торговом предприятии, что дает возможность осуществлять регулярный контроль выполнения заданий по повышению эффективности информационного обеспечения.

Развит подход к диагностике эффективности информационного обеспечения процессно-ориентированного управления, базирующийся на построении системы целевых показателей и анализе влияния на них нефинансовых показателей, которые характеризуют эффективность информационного обеспечения заданий по предоставлению необходимой информации центрам ответственности бизнес-процессов, что дает возможность постоянно совершенствовать информационное обеспечение в соответствии с

изменением внешней среды и условиями деятельности торгового предприятия.

Ключевые слова: синтез информационного обеспечения, процессно-ориентированное управление, торговые предприятия, информационное обеспечение предприятий.

SUMMARY

Tron' S. P. Information support for the activity-based management of trade enterprise. – Manuscript.

Dissertation for the Candidate of Economics Science in specialty 08.00.04 – Economics and Management of Enterprises (by economic types of activity). – Higher Educational Institution of Ukoopspilka «Poltava University of Economics and Trade». – Poltava, 2016.

Dissertation work is devoted to the actual problems of development and practical application of instruments for information support for the activity-based management of trade enterprise.

Development of the scientific fittings is in-process analysed for activity-based management of trade enterprise and the analysis of problems and advantages of going is carried out near introduction of the information support for the activity-based management of trade enterprise. As a result of the conducted analysis conceptual principles of the information support for the activity-based management of trade enterprise and the offered system of synthesis of the information support for the activity-based management of trade enterprise. Basic scientific job performances is a complex scientifically methodical approaches: the analysis of the information support; the evaluation of tendencies and state of maturity of technologies of the information support; organization of the information support; diagnostics of efficiency of the information support.

Keywords: synthesis of the information support, activity-based management, trade enterprises, information support of enterprises.