

Література:

1. Parasuraman A.A., Zeithaml Valarie A., Berry Leonard L. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 1985. Vol. 49 (4). P. 41-50.
2. Cadotte E.R., Turgeon N. Dissatisfiers and Satisfiers: Suggestions from Consumer Complaints and Compliments. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. 1988. Vol. 1. P. 74-79. URL: <http://lilt.ilstu.edu/staylor/csdcdb/articles/Volume1/Cadotte%20et%20al%201988.pdf> (date of request: 11.10.2019).
3. Криворучко О.Н. Интегрированные процессы транспортно-логистического обслуживания потребителей. *Економіка транспортного комплексу*. 2017. Вип. 29. С. 86-99.

РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БІЗНЕСУ В ЙОГО ЕФЕКТИВНОМУ ФУНКЦІОНУВАННІ

Лисанова А.М., старший викладач,

Пахомова Л.В., асистент

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Бізнес як система відкритого типу характеризується взаємодією і взаємозалежністю його складових, а саме всіх видів ресурсів, що постійно перебувають у динаміці. Як відомо, сюди відносять матеріальні, фінансові, трудові та, звичайно ж, інформаційні ресурси. При цьому одним з найбільш динамічних ресурсів бізнесу є інформація, яка виступає як стратегічний ресурс, що забезпечує успішну реалізацію функції менеджменту – цілепокладання, а значить, дозволяє в кінцевому підсумку моделювати довгострокову перспективу розвитку бізнесу. Саме наявність техніко-економічної програми функціонування бізнесу на довгострокову перспективу його розвитку сприяє найбільш раціональному і перспективному використанню інших вищеозначених ресурсів обов'язково в плані їх розширеного відтворення. Інформація як предмет і продукт праці працівників керуючої системи бізнесу є елементом зворотного зв'язку між суб'єктом і об'єктом управління. Саме інформація як елемент зворотного зв'язку повинна забезпечити можливість зіставлення параметрів фактичного стану бізнесу з очікуваними параметрами функціонування виробничо-господарської діяльності бізнесу.

Вся інформація, яка виникає всередині конкретного бізнесу (внутрішня) і за межами цього бізнесу (зовнішня) залежить, звичайно, від обсягів виробництва, галузевої приналежності (специфіки функціонування бізнесу) і, звичайно ж, від складності виробничих процесів конкретного бізнесу, а так само від організаційної структури бізнесу. З точки зору менеджменту всі інформаційні процеси в бізнесі складаються в отриманні, переробки, накопиченні інформації для її подальшого аналізу, синтезу за результатами проведеного аналізу для виявлення причин відхилень в конкретному бізнесі.

Інформація як атрибут будь-якого матеріального процесу, що реалізує в конкретному бізнесі в певному проміжку часу, відображена в такій категорії, яка має назву носії інформації. До них відносять: пам'ять працівника (ліве і праве півкулі головного мозку), документи (на паперовій основі і на технічних засобах заощадження інформації). Вся інформація в бізнесі фіксується у вигляді абстрактних символів – реквізитів – це набір цифрових, буквених і буквено-цифрових, що мають закінчене смислове визначення.

При цьому важливим моментом інформаційного забезпечення бізнесу є щільність потоку інформації, яка трактується як обсяг документів, що проходять через будь-який функціональний відділ бізнесу за одиницю часу. При цьому важливо враховувати: сам обсяг інформації в кожному структурному підрозділі бізнесу; періодичність виникнення інформації і трудомісткість її обробки.

Раціональна організація інформаційного забезпечення бізнесу дозволить забезпечити своєчасність прийняття управлінських рішень і тим самим підвищити ефективне функціонування бізнесу.

ОЦІНКА ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БІЗНЕСУ

Лисанова А.М., старший викладач,

Пахомова Л.В., асистент

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Інформація є відображенням певного матеріального процесу в певний проміжок часу. При цьому матеріальний процес в бізнесі трактується як взаємодія засобів праці, предметів праці і робочої сили. Для оцінки стану бізнесу існує економічна інформація – сукупність техніко-економічних показників, що відображають стан виробничо-господарської діяльності підприємства в досліджуваній проміжок часу.

Інформаційне забезпечення бізнесу реалізується за допомогою інформаційних потоків, іменованих в практиці функціонування бізнесу, документообігом.

При формуванні інформаційного забезпечення бізнесу повинні бути враховані деякі вимоги, що пред'являються до якості використовуваної в конкретному бізнесі інформації.

Одна з основних вимог, що пред'являються до інформації, є достатність інформації – оптимальний обсяг техніко-економічних показників, достатній для прийняття управлінського рішення. Такі характеристики як недостатність інформації, а також надлишок інформації ускладнюють і роблять неможливим прийняття ефективного варіанту управлінського рішення. Достовірність інформації повинна забезпечити дійсний стан об'єкта управління і своєчасно виконати модерацію його функціонування. Своєчасність отриманої інформації дозволить оперативно прийняти потрібне управлінське рішення і реалізувати його у встановлений час.