

ТЕМА 6

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ КОНТРОЛЮ МІЖНАРОДНИХ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ

Мета: засвоєння ролі інформації та інформаційних систем у контролі бізнес-процесів, вимог до достовірності та своєчасності даних для управлінських рішень.

Основні поняття: інформаційне забезпечення, джерела інформації, своєчасність інформації, достовірність даних, інформаційні системи, цифровізація, обробка інформації, підтримка управлінських рішень, ризики інформації, контроль бізнес-процесів.

План

1. Інформація як ресурс системи контролю бізнес-процесів.
2. Джерела інформації у міжнародному бізнесі.
3. Вимоги до інформації для контролю бізнес-процесів.
4. Значення своєчасності інформації у міжнародній діяльності.

1. Інформація як ресурс системи контролю бізнес-процесів.

Інформація є ключовим ресурсом системи контролю бізнес-процесів, оскільки саме на її основі керівництво приймає стратегічні та оперативні рішення. У сучасних умовах міжнародного бізнесу обсяг і якість інформації прямо впливають на ефективність управління підприємством, своєчасність реагування на зміни ринку та здатність підтримувати конкурентні переваги.

Система контролю бізнес-процесів передбачає **збір, обробку та аналіз інформації про всі аспекти діяльності підприємства**: фінанси, виробництво, логістику, маркетинг, постачання та інші підрозділи. Ця інформація дозволяє оцінювати ефективність виконання планів, виявляти відхилення від стандартів і прогнозувати результати діяльності.

Інформація у системі контролю виконує кілька ключових функцій:

Оцінювальна функція – дозволяє вимірювати поточні результати бізнес-процесів і порівнювати їх з плановими показниками.

Аналітична функція – забезпечує виявлення причин відхилень, аналіз ризиків та прогнозування можливих наслідків управлінських рішень.

Комунікаційна функція – сприяє обміну даними між підрозділами та забезпечує доступ керівництва до актуальної інформації для прийняття рішень.

Регулююча функція – на основі інформації визначаються коригувальні заходи для підвищення ефективності бізнес-процесів.

Однією з важливих характеристик інформації є **достовірність та актуальність**. Неповна або застаріла інформація може призвести до неправильних управлінських рішень і зниження ефективності бізнес-процесів. Тому підприємства впроваджують сучасні інформаційні системи (ERP, CRM,

ВІ), які дозволяють збирати, обробляти та зберігати великі обсяги даних у режимі реального часу.

Інформація як ресурс контролю також забезпечує **підвищення прозорості діяльності компанії**, дозволяє проводити аудит, аналізувати фінансові та операційні потоки, оптимізувати витрати та підвищувати ефективність бізнес-процесів. Вона є основою для стратегічного планування та оцінки результативності підрозділів, що забезпечує стабільність і розвиток підприємства на міжнародних ринках.

Таблиця 6.1 - Функції інформації в системі контролю бізнес-процесів

Функція інформації	Суть функції	Вплив на контроль бізнес-процесів
Оцінювальна	Вимірювання фактичних результатів	Виявлення відхилень від планових показників
Аналітична	Аналіз причин відхилень, прогнозування	Підтримка прийняття управлінських рішень
Комунікаційна	Забезпечення обміну даними між підрозділами	Своєчасне інформування керівництва
Регулююча	Визначення коригувальних заходів	Підвищення ефективності бізнес-процесів

Отже, інформація виступає критично важливим ресурсом системи контролю бізнес-процесів, оскільки забезпечує оцінку ефективності, аналітику, комунікацію та регулювання діяльності підприємства, сприяє своєчасному прийняттю управлінських рішень та підвищує конкурентоспроможність на глобальних ринках.

2. Джерела інформації у міжнародному бізнесі.

У міжнародному бізнесі інформація є ключовим ресурсом для прийняття управлінських рішень, планування та контролю бізнес-процесів. Джерела інформації забезпечують керівництво актуальними даними про фінансовий стан компанії, ринкову кон'юнктуру, конкурентів, партнерів, постачальників, споживачів та макроекономічні умови. Від правильності та достовірності цих джерел залежить ефективність контролю та результативність діяльності на зовнішніх ринках.

Джерела інформації у міжнародному бізнесі можна класифікувати за кількома основними групами:

Внутрішні джерела інформації – дані, що формуються всередині компанії. До них належать фінансова звітність, внутрішні статистичні звіти, планові документи, інформація про витрати та доходи, виробничі та логістичні показники, а також дані з внутрішніх ERP та CRM-систем. Використання внутрішніх джерел дозволяє контролювати ефективність діяльності підрозділів і прогнозувати фінансові результати.

Зовнішні джерела інформації – дані, отримані ззовні компанії. Це статистика державних органів, інформація міжнародних організацій (ООН, Світовий банк, Міжнародний валютний фонд), аналітичні звіти та дослідження

ринку, дані конкурентів, партнерів та постачальників, а також новини та публікації у спеціалізованих ЗМІ. Зовнішні джерела забезпечують підприємство інформацією про умови ринку, тенденції попиту, ціни та конкурентне середовище.

Офіційні та нормативні джерела – закони, нормативно-правові акти, міжнародні угоди, стандарти та регламенти, що регулюють зовнішньоекономічну діяльність. Використання цих джерел дозволяє компанії дотримуватися вимог законодавства та уникати фінансових і юридичних ризиків.

Неофіційні джерела – інформація, отримана через професійні мережі, консультації експертів, конференції, форуми, бізнес-асоціації, а також соціальні медіа та спеціалізовані онлайн-платформи. Неофіційні джерела дають змогу отримувати оперативну інформацію про ринок та конкурентів, що важливо для швидкого прийняття управлінських рішень.

Таблиця 6.2 - Основні джерела інформації у міжнародному бізнесі

Тип джерела інформації	Приклади та складові	Значення для контролю бізнес-процесів
Внутрішні	Фінансова звітність, планові документи, ERP/CRM-системи	Контроль витрат, оцінка ефективності підрозділів
Зовнішні	Статистика державних органів, аналітичні звіти, конкуренти	Прогнозування ринку, аналіз попиту та конкуренції
Офіційні та нормативні	Закони, міжнародні угоди, стандарти	Дотримання законодавства, зниження фінансових ризиків
Неофіційні	Професійні мережі, конференції, соціальні медіа	Оперативна інформація для швидких управлінських рішень

Використання комплексних джерел інформації у міжнародному бізнесі дозволяє компанії забезпечити повноту, достовірність і актуальність даних, необхідних для контролю бізнес-процесів, планування та прийняття управлінських рішень.

3. Вимоги до інформації для контролю бізнес-процесів.

Інформація є основним ресурсом системи контролю бізнес-процесів, але її ефективність безпосередньо залежить від якості та відповідності певним вимогам. Неповна, застаріла або недостовірна інформація може призвести до неправильних управлінських рішень, що негативно вплине на ефективність міжнародної діяльності компанії. Тому для забезпечення результативності контролю бізнес-процесів необхідно дотримуватися основних вимог до інформації.

Основні вимоги до інформації:

Достовірність – інформація повинна бути правдивою, перевіреною та підтвердженою відповідними джерелами. Використання недостовірних даних може призвести до фінансових втрат і зниження конкурентоспроможності компанії на зовнішніх ринках.

Актуальність – дані повинні відповідати поточній ситуації та змінам у бізнес-середовищі. Застаріла інформація може стати причиною неправильних управлінських рішень і втрати ринкових можливостей.

Повнота – інформація повинна охоплювати всі необхідні аспекти діяльності підприємства: фінанси, виробництво, логістику, маркетинг, постачання та інші бізнес-процеси. Неповні дані ускладнюють оцінку результативності та прогнозування.

Своєчасність – інформація має надходити у встановлені терміни, щоб керівництво могло оперативного реагувати на відхилення від плану та приймати управлінські рішення.

Зрозумілість та доступність – дані повинні бути представлені у зручній для сприйняття формі, зрозумілій для користувачів на всіх рівнях управління. Це забезпечує ефективну комунікацію та підвищує якість прийняття рішень.

Системність та структурованість – інформація має бути організована у вигляді, що дозволяє швидко аналізувати показники, порівнювати фактичні результати з плановими та виявляти відхилення.

Таблиця 6.3 - Основні вимоги до інформації для контролю бізнес-процесів

Вимога	Суть вимоги	Вплив на контроль бізнес-процесів
Достовірність	Інформація правдива та перевірена	Мінімізація ризику неправильних рішень
Актуальність	Дані відповідають поточній ситуації	Оперативне реагування на зміни ринку
Повнота	Інформація охоплює всі ключові аспекти діяльності	Комплексна оцінка ефективності бізнес-процесів
Своєчасність	Дані надходять у визначені терміни	Забезпечення швидкого управлінського реагування
Зрозумілість та доступність	Дані представлені у зручній для користувачів формі	Підвищення якості прийняття рішень
Системність та структурованість	Інформація організована для аналізу	Легкість порівняння план-факт, виявлення відхилень

Дотримання цих вимог забезпечує **ефективність контролю бізнес-процесів**, підвищує прозорість фінансової та операційної діяльності, сприяє своєчасному виявленню проблем та прийняттю обґрунтованих управлінських рішень.

4. Значення своєчасності інформації у міжнародній діяльності.

Своєчасність інформації є одним із ключових чинників ефективного контролю бізнес-процесів у міжнародній діяльності. У глобальному бізнес-середовищі, де умови ринку змінюються швидко, а конкуренція є високою, від оперативності отримання та обробки даних залежить успіх компанії на зовнішніх ринках.

Своєчасна інформація дозволяє **швидко реагувати на зміни ринкових умов**, такі як коливання валютних курсів, зміни цін на сировину, динаміка попиту та пропозиції, логістичні затримки або політичні події. Чим раніше керівництво отримує точні дані, тим більш обґрунтованими є управлінські рішення і тим менший ризик фінансових втрат.

Своєчасність інформації забезпечує **оперативний контроль виконання планів та бюджетів**. Наприклад, порівняння фактичних витрат із плановими у режимі реального часу дозволяє виявляти перевитрати та вживати коригувальних заходів до завершення проекту або періоду звітності.

Крім того, своєчасна інформація сприяє **підвищенню конкурентоспроможності компанії**. Можливість швидко реагувати на зміни попиту, впроваджувати нові продукти, коригувати ціни або оптимізувати логістику дозволяє утримувати або зміцнювати позиції на міжнародних ринках.

Важливо також, що своєчасність інформації підвищує **точність прогнозування та планування**. Отримання актуальних даних про тенденції ринку, поведінку споживачів і дії конкурентів дозволяє розробляти стратегічні та тактичні плани, які відображають реальні умови зовнішньоекономічної діяльності.

Таблиця 6.4 - Значення своєчасності інформації у міжнародній діяльності

Аспект своєчасності інформації	Значення для контролю та управління	Приклад застосування
Оперативний контроль	Швидке виявлення відхилень від плану	План-факт аналіз бюджету проекту
Реакція на зміни ринку	Зниження фінансових ризиків	Коригування цін, управління запасами
Підвищення конкурентоспроможності	Можливість швидко впроваджувати зміни	Нові продукти, оптимізація логістики
Точність прогнозування та планування	Розробка стратегічних рішень на основі актуальних даних	Прогноз попиту на зовнішніх ринках

Своєчасність інформації є критично важливим чинником ефективного контролю бізнес-процесів у міжнародній діяльності. Вона забезпечує оперативність прийняття рішень, підвищує ефективність управління, знижує ризики та сприяє стабільності і розвитку компанії на глобальних ринках.

БАЗОВІ ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

Інформаційне забезпечення – надання даних для прийняття управлінських рішень.

Джерела інформації – внутрішні та зовнішні канали отримання даних.

Своєчасність інформації – отримання даних у потрібний момент.

Достовірність даних – точність і правильність інформації.

Інформаційні системи – програмні комплекси для збору та обробки інформації.

Цифровізація – впровадження сучасних цифрових технологій у контроль.

Обробка інформації – систематизація та аналіз даних.

Підтримка управлінських рішень – інформація як основа для дій керівництва.

Ризики інформації – загрози від неповної або неправдивої інформації.

Контроль бізнес-процесів – моніторинг ефективності та дотримання стандартів.