

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНЖЕНЕРНИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

ім.Ю.М.Потебні

МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА УПРАВЛІННЯ ПРОЕКТАМИ
(повна назва кафедри)

Кваліфікаційна робота(проект)

магістр
(рівень вищої освіти)

**НА ТЕМУ: «УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В
ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ»**

Виконав: студент другого курсу, групи 8.2810- з

Спеціальності 281 Державне управління
(код і назва спеціальності)

спеціалізації _____
(код і назва спеціалізації)

освітньої програми _____
(назва освітньої програми)

Сулова О.С.
(ініціали та прізвище)

Керівник: к.н.з держ.упр., доц.Фурсін О.О.
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Рецензент _____
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Запоріжжя 2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Інженерний навчально-науковий інститут ім.Ю.М.Потебні
Кафедра менеджменту організацій та управління проектами

Рівень вищої освіти магістр _____

Спеціальність 281 Державне управління _____
(код та назва)

Спеціалізація _____
(код та назва)

Освітня програма Державне управління

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри д.філос.н.,
проф.Воронкова В.Г. _____
«25» листопада 2021 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЄКТ) СТУДЕНТУ

Сусловій О.С.
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема роботи (проєкту) «Удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах»

керівник роботи Фурсін О.О. к.н.з держ.упр., доц.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від « » 2021 року №

Строк подання студентом роботи 01 грудня 2021 р.

Вихідні дані до роботи: формування плану, формування гіпотези дослідження, аналіз літературних джерел за останні п'ять років, методологія дослідження.

1. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): Методологія дослідження проблем. Аналіз наукових монографій, навчальних посібників, підручників зарубіжних і вітчизняних авторів.

Створення концепцій та висунення гіпотези щодо удосконалення механізмів корпоративної культури підприємства. Авторське вирішення проблеми та практичні рекомендації удосконалення організації проектування системи адміністративного управління в закладах охорони здоров'я. Практичне застосування пропонованих заходів.

2. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

3. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Фурсін О.О. к.н. з держ. упр., доц. кафедри менеджменту організацій та управління проектами		
Розділ 2	Фурсін О.О. к.н. з держ. упр., доц. кафедри менеджменту організацій та управління проектами		
Розділ 3	Фурсін О.О. к.н. з держ. упр., доц. кафедри менеджменту організацій та управління проектами		
Нормоконтроль	Венгер О.М., к.п.н., доц.кафедри менеджменту організацій та управління проектами		

Дата видачі завдання 25 травня 2021 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Здійснити аналіз теоретико-методогічних	10.06.21	

	засад удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах		
2	Проаналізувати понятійно-категоріальний апарат із заданої теми	25.06.21	
3	Визначити методологію удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах	10.07.21	
4	Охарактеризувати сучасний стан проблеми удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах	15.08.21	
5	Розглянути діагностику проблем і факторів, що стримують удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах	10.09.21	
6	Виявити атрибутивні характеристики удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах	01.10.21	
7	Розробити рекомендації щодо можливостей удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах	01.11.21	

Студент _____
(підпис)

Сулова О.
(ініціали та прізвище)

Керівник роботи (проєкту) _____
(підпис)

О. О. Фурсін
(ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____

О. М. Венгер

АНОТАЦІЯ

Сулова О.С. Удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах

Кваліфікаційна робота (проект) для здобуття ступеня вищої освіти магістр за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування», науковий керівник О.О.Фурсін. Запорізький національний університет. Інженерний навчально-науковий інститут ім.Ю.М.Потебні. Кафедра менеджменту організацій та управління проектами, 2021.

У кваліфікаційній роботі (проекті) сформовано концепцію удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах. Визначено основні методологічні підходи щодо визначення сутності удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах. Досліджено основні критерії щодо удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах. Проведено комплексне дослідження концепції удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах. Досліджено сучасні методики діагностики проблем удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах. Запропоновано шляхи удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах.

ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ, ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО, ЕФЕКТИВНЕ УПРАВЛІННЯ, СОЦІАЛЬНІ СИСТЕМИ, УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ, ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.

SUMMARY

Suslova O. Improvement of information support in local governments in modern conditions

Qualification work (project) for a master's degree in 281 "Public Administration", supervisor O.O. Fursin. Zaporizhzhia National University. Engineering Educational and Scientific Institute named after Y.M. Potebnya. Department of Organizational Management and Project Management, 2021.

The qualification work (project) formed the concept of improving information support in local governments in modern conditions. The main methodological approaches to determining the essence of improving information support in local governments in modern conditions are identified. The main criteria for improving information support in local governments in modern conditions are studied. A comprehensive study of the concept of improving information support in local governments in modern conditions is done. Modern methods of diagnosing the problems of improving information support in local governments in modern conditions have been studied. The ways to improve information support in local governments in modern conditions are proposed.

ACTIVITIES OF THE ORGANIZATION, INFORMATION AND COMMUNICATION SOCIETY, EFFECTIVE GOVERNANCE, SOCIAL SYSTEMS, MANAGEMENT OF ORGANIZATION. INFORMATION SUPPORT.

АННОТАЦИЯ

Сулова О.С. Совершенствование информационного обеспечения в органах местного самоуправления в современных условиях

Квалификационная работа (проект) для получения степени высшего образования магистр по специальности 281 «Публичное управление и администрирование», научный руководитель А.А.Фурсин. Запорожский Национальный университет. Инженерный учебно-научный институт им.Ю.М.Потебни. Кафедра менеджмента организаций и управления проектами, 2021.

В квалификационной работе (проекте) сформирована концепция усовершенствования информационного обеспечения в органах местного самоуправления в современных условиях. Определены основные методологические подходы к определению сущности усовершенствования информационного обеспечения в органах местного самоуправления в современных условиях. Исследованы основные критерии по усовершенствованию информационного обеспечения в органах местного самоуправления в современных условиях. Проведено комплексное исследование концепции усовершенствования информационного обеспечения в органах местного самоуправления в современных условиях. Исследованы современные методики диагностики проблем усовершенствования информационного обеспечения в органах местного самоуправления в современных условиях. Предложены пути усовершенствования информационного обеспечения в органах местного самоуправления в современных условиях.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ, ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО, ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ, СОЦИАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ, УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ, ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.

ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	17
1.1. Методологічні засади інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування у сучасних умовах	17
1.2. Поняттєво-категорійний апарат інформаційно-комунікативного менеджменту в організації в сучасних умовах	37
1.3. Зарубіжний досвід інформаційно-комунікативного управління в сучасних умовах	48
Висновки до першого розділу	55
РОЗДІЛ 2 АНАЛІТИКО-ДОСЛІДНИЦЬКІ ВИМІРИ ЗАСАД ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	58
2.1. Управлінська інформація як конструкт управління в контексті сучасного розвитку	58
2.2. Поняття інформаційної системи управління в сучасних умовах	69
Висновки до другого розділу	74
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	76
3.1. Фактори та критерії ефективності інформаційно-комунікативного менеджменту в організації в сучасних умовах	76
3.2. Засоби автоматизації обробки та передачі інформації як інструмент удосконалення інформаційного забезпечення	82
Висновки до третього розділу	98

ВИСНОВКИ

99

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

102

ВСТУП

Актуальність магістерського дослідження полягає в тому, що сучасне суспільство не випадково називають інформаційним. Інформація грає дедалі більшу роль життя людства, швидко перетворюючись на одну з найважливіших умов його виживання та розвитку. Особливо ця тенденція проявляється у сфері управлінської діяльності, де інформація сутнісно виступає єдиним предметом праці керівника. Ефективність адміністративно-управлінської діяльності багато в чому залежить від повноти, достовірності та актуальності отримання інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих рішень щодо тих чи інших проблем. В останні десять років істотно зріс обсяг взаємної інформації, а також потік управлінських документів і всього діловодства, причому нерідко це безсистемне зростання веде до того, що готуються різні документи і збираються відомості значно більше, ніж необхідно для управління. Принципово важливим є інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади, що відповідає сучасним вимогам. Органи, які здійснюють державне управління, більшою мірою, ніж інші організаційні структури, потребують інформаційного обслуговування, тому що адміністративно-управлінська діяльність багато в чому залежить від уніфікованості, повноти та якості інформаційних ресурсів, які вони мають. Специфіка державних органів у цій галузі полягає в тому, що вони, системно організовані, потребують комплексного, системного інформаційно-аналітичного забезпечення. Системність у разі поширюється як у зміст одержуваної інформації, і на методи її збирання, обробки та зберігання. Інформатизація органів державного управління повинна розглядатися як технологічний засіб, що забезпечує своєчасну обробку інформаційних запитів та сприяє виробленню та прийняттю оптимальних рішень. Саме загальнодержавна система інформаційного забезпечення, побудована на основі реалізації спільних цілей

та на єдиних принципах та стандартах, може стати дієвим засобом стабілізації та зміцнення української державності. Зрозуміло, система має бути відкритою для суспільства, достовірною та оперативною. Саме зазначені положення і зумовили вибір теми магістерського дослідження.

Об'єкт дослідження – процеси удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах.

Предмет дослідження – напрями інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах.

Мета роботи полягає у визначенні напрямів підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування в сучасних умовах шляхом удосконалення інформаційного забезпечення.

Для реалізації поставленої мети потрібно вирішити наступні **завдання**:

- з'ясувати методологічні засади інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних мовах;
- проаналізувати поняттєво категорійний апарат інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних мовах;
- вивчити зарубіжний досвід інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних мовах;
- розкрити проблеми інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних мовах;
- обґрунтувати механізми удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних мовах;
- розробити практичні рекомендації щодо удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних мовах.

Методологія магістерського дослідження. Відповідно до мети магістерської роботи та характеру поставлених завдань у дослідженні застосовуються як загальнонаукові, так і спеціальні методи та підходи, зокрема: методи аналізу, систематизації та узагальнення відповідних

наукових і нормативно-правових джерел інформації, що дають можливість розгляду категоріально-понятійного апарату, складових, форм, методів розвитку контролю; системний підхід, а також статистичний метод обробки та аналізу даних, що дозволяє проаналізувати стан та проблеми контролю; методи індукції та дедукції, які допомагають робити припущення на основі виявлених результатів та переходити від загального до конкретного в остаточних висновках досліджуваної теми.

Категоріальний апарат. Таким чином, визначено, що *процес інформаційного забезпечення* – це організація інформаційних потоків при формуванні, перетворенні, передачі та сприйнятті. А процес інформаційного забезпечення управлінських функцій є взаємопов’язаним і взаємозалежним інформаційним комплексом, формами та способами надання, які забезпечують успішне вирішення управлінських проблем.

Інформація в управлінських структурах характеризується певними властивостями, до числа яких належать:

- самостійність даних;
- можливість багатократного використання інформації, зберігання її у суб’єкта, який її передає або отримує;
- придатність інформації до обробки, інтеграції і скорочення обсягу;
- допустимість математичного аналізу;
- системність, комунікативність.

В ході дослідження було визначено, що до основних сфер застосування **інформаційної функції у державі** належать:

- 1) активне та всебічне використання електронного формату документообігу;
- 2) активне використання інформаційних мереж для доступу до баз даних;
- 3) надання всілякої підтримки з боку державних структур розвитку інформаційних ресурсів та інформаційних потоків в органах держави та органах місцевого самоврядування.

Інформаційний супровід державного управління передбачає розробку та всебічне використання **інформаційних технологій** в органах влади. Обов'язковими умовами впровадження даних технологій є такі:

- наявність висококваліфікованого персоналу відповідної кваліфікації та підготовки;
- належне фінансово-економічне та матеріально-технічне забезпечення;
- відкритість та публічність управлінської діяльності органів влади всіх рівнів;
- доступність інформаційно-комунікаційних технологій;
- сучасна інфраструктура інформаційних послуг;
- подолання надмірності та дублювання функціоналу державних управлінських структур;
- виконання фінансових планів щодо інформаційних проектів.

В ході дослідження було визначено, що **інформаційна функція** була остаточно визнана внаслідок таких процесів:

- було сформовано єдиний світовий інформаційний простір;
- підвищився рівень вільного доступу до інформаційних ресурсів;
- інформаційні ресурси набули реального технічного забезпечення;
- у суспільному виробництві було створено інформаційно-комунікаційну інфраструктуру;
- інноваційні технологічні уклади, що базувалися на масових інформаційних технологіях, засобах обчислювальної техніки та телекомунікації;
- зросли інформаційні обсяги застосування та використання у суспільстві;
- підвищився громадянський освітній, науково-технічний та культурний рівень через зростання всіх видів інформаційних обмінів;
- підвищення кваліфікаційних вимог до працівників, зростання компетенцій та професійних устремлінь громадян;

- поява проблематики безпеки інформаційного простору для громадянина, соціуму та державного устрою.

Проблеми інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в умовах кризи:

- Необхідність нормативно-правового забезпечення, згідно якого функціонує державний апарат. У сучасному інформаційному законодавстві існує ряд недоліків, а саме: відсутність чіткої ієрархічної єдності законів; велика кількість законів та підзаконних нормативних актів, нові правові акти в сфері суспільних відносин часто концептуально не узгоджені з раніше прийнятими, що призводить до правового хаосу;

- Існування дієвих і конкретних механізмів реалізації прав доступу громадян до інформації про діяльність державної влади. Однією із основних проблем у цій сфері є часткове відтворення у середовищі державних службовців історичних традицій закритості влади, культу секретності, відсутності усвідомлення необхідності налагодження та підтримання конструктивного діалогу з громадськістю;

- Найскладнішою та найсуперечливою залишається проблема питання розуміння відкритості влади не тільки серед державних службовців, так і у суспільства в цілому. Створення найкращого законодавства не дозволить забезпечити відкритості, поки не відбудеться певних змін у масовій свідомості не тільки державних службовців, а взагалі в суспільстві в цілому;

- Важливим інструментом забезпечення відкритості влади є засоби масової інформації (ЗМІ), які є посередником між державою та суспільством і здійснюють значний вплив на ефективність комунікації держава-суспільство. Від якості функціонування ЗМІ значним чином залежить реальний рівень відкритості влади. Необхідно наголосити, що забезпечення інформаційної відкритості державної влади є двостороннім процесом. З одного боку, є існування суспільного запиту на отримання об'єктивної та вичерпної інформації про діяльність владних органів, активна позиція

громадянського суспільства по відношенню до державної влади. З іншого боку, рівень відкритості визначається реальною діяльністю конкретних органів державної влади.

Напрями удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в умовах кризи:

1. Удосконалення нормативно-правового забезпечення. Цей напрям має передбачати реалізацію таких дій: уточнення положень законодавства про діяльність органів державної влади у частині визначення інформування громадян про поточну діяльність органу державної влади як важливого завдання; чітке визначення характеру інформації, обов'язкової до оприлюднення, та способів її опублікування з передбаченням відповідного фінансування;

2. Формування у державних службовців стійких внутрішніх переконань щодо їхньої відповідальності за інформування громадськості про діяльність державної влади та набуття ними необхідних знань та навичок. Важливим засобом цього має стати внесення відповідних змін до програм підготовки та перепідготовки державних службовців.

3. Інформування населення про його права щодо доступу до інформації про функціонування органів державної влади, зокрема через залучення до цієї діяльності громадських організацій, а також обґрунтування та роз'яснення причин прийняття урядових рішень;

4. Впровадження сучасних форм забезпечення відкритості влади, таких як громадські слухання, відкриті експертні обговорення тощо; 5. Підвищення правової та політичної культури громадян України;

6. Вживання комплексу конкретних та дієвих заходів щодо підвищення технологічної забезпеченості інформаційної відкритості (створення єдиної системи інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та органів місцевого самоврядування).

7. Створення ефективних механізмів контролю як державного, так і громадянського, насамперед за допомогою ЗМІ, за забезпеченням відкритості

органів державної влади та місцевого самоврядування;

8. Формування суспільного попиту на інформацію про діяльність державної влади, інтересу громадян щодо її отримання.

Висновки. По-перше, система інформаційного забезпечення має бути цілеспрямована на споживача інформаційних ресурсів; ця система особливо важлива при вирішенні складних завдань та подоланні складних організаційних управлінських проблем. Виправданням не може бути інформаційна невизначеність: тимчасовий дефіцит і незначимість інформаційних потоків.

По-друге, у межах інформаційного забезпечення особливо значущі аналітичні та прогностичні висновки, які адекватно відображають актуальність прийнятих рішень та результати від втілення цього рішення в життя. Тому для підготовки даних рішень слід використовувати перевірені та надійні методичні та довідкові бази. Розробники інформаційних масивів (баз даних) враховують комплекс кількісних та якісних показників та факторів, що характеризують сучасний етап розвитку держави, міжнародне становище та прогностичні оцінки фахівців.

Апробації результатів дослідження відбулися на міжнародних та всеукраїнських конференціях.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В
СУЧАСНИХ УМОВАХ

1.1. Методологічні засади інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування у сучасних умовах

Методологічні засади інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування у сучасних умовах являють собою складну систему категорій, принципів, норм, цінностей, парадигм, теорій і самих методів, яка забезпечує пізнавальну і практичну діяльність. Методологію нашого дослідження складають певні підходи, принципи та методи. У тлумачному словнику під «методом» розуміється сукупність взаємопов'язаних способів та прийомів доцільного проведення будь-якої роботи [19, 26]. Метод можна також охарактеризувати як форму теоретичного і практичного освоєння дійсності, яке впливає із закономірностей поведінки об'єкту, що вивчається. Метод наукового дослідження – це система розумових і (або) практичних операцій та процедур, які націлені на розв'язання певних пізнавальних завдань з урахуванням певної пізнавальної мети [27, 30]. У тлумачному словнику під методом розуміється сукупність взаємопов'язаних способів та прийомів доцільного проведення будь-якої роботи [1]. Метод можна також охарактеризувати як форму теоретичного і практичного освоєння дійсності, яке впливає із закономірностей поведінки об'єкту, що вивчається. А принцип – це те, що лежить в основі певної теорії, вчення, науки, світогляду тощо; першооснова [1, 2]. Перш за все, у нашому дослідженні використовуємо системний підхід, за допомогою якого аналізуються

внутрішні і зовнішні міждисциплінарні взаємозв'язки системи мотивації та підвищення професійної кваліфікації.

Між підходом і принципом існують тісні зв'язки. Будь-яке наукове дослідження потребує використання певної методології з метою уникнення помилок, що можуть виникнути під час проведення аналізу предмету, що вивчається. Під підходом слід розуміти певний погляд на об'єкт, особливу процедуру побудови дослідницького циклу. Методологи називають підхід «дослідницькою стратегією». У ширшому розумінні підхід – це органічне поєднання теорії (або концептуальних поглядів) з методами, які у сукупності дають те або інше відображення реальності.

Метод узагальнення – логічний процес і результат переходу від одиничного до загального, від менш загального до більш загального. Це не просто виокремлення і синтезування схожих ознак, а проникнення у сутність явища чи процесу, виокремлення єдиного в різноманітному, загального в одиничному, закономірного у випадковому, а також об'єднання за подібними властивостями або зв'язками в групи та класи. У процесі узагальнення відбувається перехід від одиничного поняття до загального, від одиничних суджень до загальних [26, 28].

У науковому пізнанні інформаційно-комунікативного менеджменту використовуються наступні види узагальнення: індуктивне, при якому дослідник рухається від окремих (одиничних) фактів, подій до їх узагальненого виразу; логічне, при якому суб'єкт пізнання переходить від однієї, менш загальної думки, до іншої, більш загальної. Логічною операцією, протилежною узагальненню, є обмеження, котре передбачає перехід від однієї загальної думки до іншої, менш загальної. Принципом називають вихідне теоретичне положення, керівну ідею, а підхід – це особливий синтез знання, що базується на певних принципах.

Системний підхід – один із головних напрямків методології спеціального наукового пізнання та соціальної практики, мета і завдання якого полягають у дослідженнях певних об'єктів як складних систем.

Системний підхід сприяє формуванню відповідного адекватного формулювання суті досліджуваних проблем у конкретних науках і вибору ефективних шляхів їх вирішення. Методологічна специфіка системного підходу полягає в тому, що метою дослідження є вивчення закономірностей і механізмів утворення складного об'єкта з певних складових. При цьому особлива увага звертається на різноманіття внутрішніх і зовнішніх зв'язків системи, на процес (процедуру) об'єднання основних понять у єдину теоретичну картину, що дає змогу виявити сутність цілісності системи.

Системний підхід для аналізу інформаційно-комунікативного менеджменту в організації в сучасних умовах – це категорія, що не має єдиного визначення, оскільки трактується надто широко і неоднозначно. У літературі наводяться наступні трактування або визначення системного підходу:

1. Інтеграція, синтез розгляду різних сторін явища або об'єкта (А. Холл).

2. Адекватний засіб дослідження і розробки не будь-яких об'єктів, що довільно називаються системою, а лише таких, котрі є органічним цілим (С. Оптнер).

3. Вираження процедур подання об'єкта як системи та способів їх розробки (В. Садовський).

4. Широкі можливості для одержання різноманітних тверджень та оцінок, які передбачають пошук різних варіантів виконання певної роботи з подальшим вибором оптимального варіанта (Д. Бурчфільд)[3-5].

У системному дослідженні об'єкт, що аналізується, розглядається як певна множина елементів, взаємозв'язок яких зумовлює цілісні властивості цієї множини. Основний акцент робиться на виявленні різноманітних зв'язків і відношень, що мають місце як усередині досліджуваного об'єкта, так і у його взаємодії із зовнішнім середовищем. Властивості об'єкта як цілісної системи визначаються не тільки і не стільки сумарними властивостями його окремих елементів чи підсистем, скільки специфікою його структури,

особливими системотворчими, інтегративними зв'язками досліджуваного об'єкта. За допомогою цього підходу, ми показуємо взаємозв'язок методів мотивування та розвитку персоналу, що проявляється в підвищенні професійної кваліфікації. Окрім того ми ще використовуємо структурно-функціональний підхід. Сутність структурно-функціонального підходу полягає у виділенні в системних об'єктах структурних елементів (компонентів, підсистем) і визначенні їхньої ролі (функцій) у системі. Елементи і зв'язки між ними створюють структуру системи. Кожний елемент виконує свої специфічні функції, які «працюють» на загальносистемні функції. Структура характеризує систему в статиці, функції – у динаміці. Між ними є певна залежність.

Структуризація об'єкта інформаційно-комунікативного менеджменту в організації в сучасних умовах – необхідна умова його вивчення. Вона дозволяє виділити, а потім описати суттєві складові об'єкта – елементи, підсистеми, компоненти, зв'язки, властивості, функції та інші. Опис структури об'єкта полягає в його поділі на складові та встановленні характеру взаємозв'язків між ними. Аналіз структури здійснюється за допомогою методу класифікації – багатоступінчатого, послідовного поділу досліджуваної системи з метою систематизації, поглиблення й отримання нових знань щодо її побудови, складу елементів, підсистем, компонентів, особливостей внутрішніх і зовнішніх зв'язків [6, 8-9]. Структуризація – засіб пізнання ступеня складності будь-якого об'єкта чи процесу на всіх рівнях (від макро- до мікро-), дослідження структури системи. Сутність процесу чи явища як системи виявляється в їхній структурі, однак реалізується в їхніх функціях (ролях, призначенні). Це дозволяє розглядати систему як структурно-функціональну цілісність, в якій кожний елемент (підсистема, компонент) має певне функціональне призначення, яке має узгоджуватися із загальними цілями системи в цілому. Рівень цілісності системи залежить від рівня відповідності її структури і функцій головній меті системи.

Розрізняють функціональну залежність (у математичному розумінні) і функціональне призначення (у соціальному розумінні) досліджуваних об'єктів. На основі другого аспекту формується уявлення про соціальні функції системи. Функція є конкретизацією призначення системи, доводить доцільність існування об'єкта або процесу в межах цієї системи. Функція – це спосіб практичної реалізації призначення (цілі) системи. У межах структурно-функціонального підходу досліджують сутнісно-функціональну, функціонально-генетичну та функціонально-логічну структуру системи. Перша з них виявляє субстанційні елементи, підсистеми та компоненти системи, їх сутнісні зв'язки та основні функції. Друга – розкриває внутрішні закономірності розвитку і функціонування системи (від простого до складного, від нижчого до вищого, від генетично вихідного до генетично похідного, включаючи у «знятому» вигляді моменти попереднього при відносній самостійності). Третя – виявляє логічно можливі відношення між функціями системи: відношення переваги, домінування, супідрядності (основна і допоміжні функції); відношення функціональної рівнозначності або еквівалентності; відношення сполучення (поєднання) (комбінована функція) та ін. У результаті структурно-функціонального підходу нами створюється бачення того які функцію повинно виконувати підвищення кваліфікації працівників, а також як на процес розвитку персоналу можна вплинути шляхом мотивації [6, 7].

Методологічні засади інформаційно-комунікативного менеджменту в організації в сучасних умовах акцентують увагу на синергетичному підході. Сутність синергетичного (синергійного) підходу полягає в дослідженні процесів самоорганізації та становлення нових упорядкованих структур. Він реалізується в дослідженні систем різної природи: фізичних, біологічних, соціальних, когнітивних, інформаційних, екологічних та інше. Предметом синергетики є механізми спонтанного формування і збереження складних систем, зокрема тих, які перебувають у стані стійкої нерівноваги із зовнішнім середовищем. У сферу його вивчення потрапляють нелінійні ефекти еволюції

систем будь-якого типу, кризи і біфуркації – нестійкої фази існування, які передбачають множинність сценаріїв подальшого розвитку. З позицій синергетичного підходу неможливо традиційними детерміністськими методами вивчати розвиток складноорганізованих систем. Як відомо, нестійкість системи розглядається як перешкода, що потребує обов'язкового подолання. Жорсткі причинно-наслідкові зв'язки поступального розвитку мають лінійний характер. Сучасне визначається минулим, а майбутнє – сьогочасним.

Синергетичний підхід передбачає ймовірне бачення світу, базується на дослідженні нелінійних систем. Образ світу постає як сукупність нелінійних процесів. Ідея нелінійності включає багатоваріантність, альтернативність шляхів еволюції та її незворотність. За допомогою синергетичного підходу вивчають дисипативні (нестійкі, слабоорганізовані) складні системи. Суть теорії нестабільності (теорії дисипативних структур) полягає в тому, що стан нерівноваги систем спричинює порядок та безпорядок, які тісно поєднані між собою. Нерівноважні системи забезпечують можливість виникнення унікальних подій, появу історії Універсуму. Час стає невід'ємною константою еволюції, оскільки в нелінійних системах у будь-який момент може виникнути новий тип рішення, який не зводиться до попереднього. Синергетичний підхід демонструє, яким чином і чому хаос може розглядатися як чинник творення, конструктивний механізм еволюції, як з хаосу власними силами може розвиватися нова організація [10, 15]. Даний підхід нами враховується при розробці практичних рекомендацій щодо мотивації персоналу до підвищення кваліфікації.

Окрім того, ми використовуємо діалектичний підхід, який дає змогу обґрунтувати причинно-наслідкові зв'язки, процеси диференціації та інтеграції, постійну суперечність між сутністю і явищем, змістом і формою, об'єктивність в оцінюванні дійсності. Досвід і факти є джерелом, основою пізнання дійсності, а практика – критерієм істинності теорії. Діалектика як фундаментальний принцип і метод пізнання має величезну пояснювальну

силу. Однак вона не підмінює конкретно наукові методи, пов'язані зі специфікою досліджуваної сфери. Діалектика виявляється в них і реалізується через них відповідно до вимог спадкоємності в методології [11, 14]. Даний підхід є визначальний при виокремленні критеріїв формування ефективної мотивації працівників до підвищення професійної кваліфікації.

Окрім даних підходів, наше дослідження ґрунтується на певних принципах. А принцип, в свою чергу, це те, що лежить в основі певної теорії, вчення, науки, світогляду тощо; першооснова [12, 24]. Принципи – це вихідні положення, правило, що виникло в результаті об'єктивно осмисленого досвіду. Вони є початковою формою систематизації знань [13]. Принцип об'єктивності. Дослідження повинно бути абсолютно безпристрасним. На його виконання не повинні впливати загальні враження про природу досліджуваного; симпатії або навпаки, антипатії, власний настрій чи стан. На жаль, цей принцип дуже часто порушується особами, не маючи спеціальної підготовки для проведення досліджень та відсутніми необхідними елементами самоповаги в своїй професійній самосвідомості і практичними навичками коректного. Ми його застосовуємо протягом усього дослідження, намагаючись, щоб наше особисте ставлення до того чи іншого явище чи процесу, що вивчаються не впливало на хід дослідження. Принцип сходження від абстрактного до конкретного. Рух від абстрактного до конкретного в пізнанні означає сходження від неповного, часткового, фрагментарного до більш повного, цілісного і всебічного знання. Термін сходження фіксує ту обставину, що всі попередні поняття в русі не втрачаються, а зберігаються, входять у знятому вигляді в наступні [16, 19].

Абстрактне є неповним, частковим, фрагментарним, нерозвиненим. На відміну від цього конкретне означає єдність різноманітного, синтез багатьох визначень і тому виступає як більш повне, всебічне, розвинене. Абстрактне і конкретне існують не тільки в мисленні, а становлять цілком реальний фрагмент, бік, форму дійсності. Якщо ми, наприклад, намалюємо м'яч у

вигляді кола, то коло являє собою абстракцію м'яча, проте коло в даному випадку не тільки уявний образ м'яча, перенесений на папір, але й цілком реальний обрис предмета, його справжня форма. Якщо ж спробуємо за допомогою інших абстракцій відобразити обсяг, колір м'яча тощо, то будемо переходити від абстрактного до більш конкретного відтворення. Абстрактне відображення дійсності може бути представлене в моделі, тобто в теоретичних положеннях, математичних рівняннях, графіках тощо, які адекватно відбивають найсуттєвіші властивості об'єкта. Побудова моделей називається моделюванням і є важливим засобом пізнання економічної дійсності. Даним принципом ми керуємося під час формування ефективної мотивації працівників до підвищення професійної кваліфікації, оскільки уявлення про методи мотивації персоналу та підвищення професійної кваліфікації ми поєднуємо в одне ціле.

Загальнодіалектичний принцип загального зв'язку й взаємодії, звичайно, є основним. У цьому принципі виражається матеріальність світу, що обумовлює зв'язок усього з усім, у тому числі й між різними формами руху матерії; в основу цього принципу поставлена матеріальна єдність світу. Під зв'язком А.Спіркін розуміє загальне вираження залежності між явищами, відбиття взаємозумовленості й існування, а також їхнього розвитку. Застосування принципу загального зв'язку й взаємодії дозволяє пізнавати предмет однієї науки у взаємозв'язках і взаємодії із предметами інших наук, і в той же час є можливість відокремити його від суміжних предметів, досліджувати відносно обумовлено й конкретно [17–19]. Даний принцип ми використовуємо при діагностиці проблем сучасного стану мотивації працівників до підвищення професійної кваліфікації (на прикладі приватної фірми), оскільки ми повинні враховувати взаємодію даної підсистеми з іншими, і з системою управління персоналом в цілому. Також, при розробці конкретних рекомендацій ми враховуємо взаємозв'язок основ управління персоналом з менеджментом організацій, психологією управління тощо.

Зупинимося й на принципі причинності. Він пов'язаний із принципами загального зв'язку й розвитку, проявляється в одному з найважливіших видів зв'язку, зокрема генетичного зв'язку явищ, у якій одне (причина) за певних умов породжує інше (наслідок). Причинність як принцип пізнання дозволяє побачити загальність явищ, неминучість породження одних іншими й так – нескінченно. Принцип причинності означає, що психічні явища, процеси й стани людини, психологія соціальних груп у певній сфері, є вторинними утвореннями, причинно-обумовленими об'єктивною дійсністю, і відбиттям цієї дійсності [20, 23]. Даний принцип ми використовуємо, коли виокремлюємо критерії формування ефективної мотивації підвищення кваліфікації, оскільки встановлюємо на основі застосування яких методів та заходів причинний зв'язок проявиться у бажанні працівників розвиватися.

Термінологічний принцип передбачає вивчення історії термінів і позначуваних ними понять, розробку або уточнення змісту та обсягу понять, встановлення взаємозв'язку і субординації понять, їх місця в понятійному апараті теорії, на базі якої базується дослідження. Вирішити це завдання допомагає метод термінологічного аналізу і метод операціоналізації понять.

Визначення понять слід формулювати, базуючись на тлумачних та професійних словниках. Визначення обсягу і змісту поняття дають через родову ознаку і найближчу видову відмінність. Як правило, спочатку називають родові поняття, до якого поняття, що визначається, входить як складова. Потім указують на ту ознаку поняття, яка відрізняє його від усіх подібних, причому ця ознака має бути найважливішою і найсуттєвішою [21, 25]. Є певні правила визначення понять. Правило розмірності вимагає, щоб обсяг поняття, що визначається, відповідав обсягу поняття, яке визначає, тобто ці поняття мають бути тотожними. Друге: нове поняття не повинне бути тавтологічним. Третє: поняття має бути чітким і однозначним. Якщо при визначенні поняття важко зазначити одну ознаку, називають декілька ознак, достатніх для розкриття специфіки його обсягу і змісту. Дійсно наукове визначення складних явищ і фактів не може обмежуватися

формально-логічними вимогами. Воно має містити оцінку фактів, об'єктів, явищ, що визначаються, органічно увійти в чинну терміносистему науки. Даним принципом ми керувалися при створенні категоріального апарату дослідження та уточнення основних понять з метою уникнення плутанини [22, 24].

Також в нашому дослідженні ми використовуємо наступні методи наукового пізнання. Індуктивне узагальнення ми використовуємо при аналізі проблеми, які виступали одиничними фактами в системі мотивації працівників щодо підвищення професійної кваліфікації. Потім до індуктивного узагальнення додається логічна, оскільки ми виділяли певні закономірності, робили узагальнюючі висновки щодо системи мотивації працівників до розвитку в цілому [29]. Метод аналізу, тобто метод наукового пізнання, який дає змогу поділяти об'єкт дослідження на складові елементи і частини з метою вивчення його структури, окремих ознак, властивостей, внутрішніх зв'язків, відносин. Цей метод дає змогу виявляти сутність досліджуваних явищ і процесів шляхом їх розчленування на складові елементи і виявляти головне, суттєве. Він передбачає перехід від цілісного сприйняття об'єкта дослідження до виявлення його будови, складу, а також властивостей, зв'язків. Даний метод ми використовуємо при написанні кожного розділу бакалаврської роботи, оскільки в першому розділі розбиваємо на пункти методологічні засади дослідження, в другому виокремлюємо окремо дослідження мотивації та підвищення професійної кваліфікації, в третьому розділі – робимо поділ на аналіз підприємства та розробку рекомендацій [31–34].

Також ми а даній роботі використовуємо метод синтезу – метод наукового пізнання, котрий передбачає з'єднання окремих сторін, елементів, властивостей, зв'язків досліджуваного об'єкта та його вивчення як єдиного цілого. Це не довільне, еkleктичне поєднання частин, елементів цілого, а діалектичне ціле з виокремленням його суті. Результатом синтезу є якісно нове утворення, властивості якого обумовлюються внутрішнім

взаємозв'язком і взаємозалежністю елементів [35]. Отже, аналіз фіксує те специфічне, особливе, що відрізняє частини одного цілого, а синтез виявляє те загальне і суттєве, що пов'язує частини в єдине ціле. Вони перебувають у діалектичній єдності, і наукове пізнання є як аналітичним, так і синтетичним. Даний метод ми використовуємо, роблячи висновки до кожного розділу та загальних до всієї роботи.

Застосовується нами і метод індукції. Під індукцією розуміють перехід від часткового до загального, коли на підставі знання про частину робиться висновок про об'єкт загалом. При цьому думка дослідника рухається від часткового, одиничного через особливе до загального. Індукція пов'язана з узагальненням результатів спостереження та експерименту, з рухом думки від одиничного до загального. Індуктивні узагальнення завжди мають проблемний, вони, зазвичай, розглядаються як емпіричні закони та дослідні істини. У сучасній науці індукція розглядається як метод логічного висновку, тому робляться спроби формалізації цього методу на основі теорії ймовірностей, що дає змогу чіткіше виокремити його логічні проблеми та евристичну цінність [36, 40]. Даний метод ми використовуємо, оскільки на основі часткових відомостей про мотивацію та особливості підвищення кваліфікації ми рухаємося до розробки критеріїв ефективної системи мотивації працівників до підвищення професійної кваліфікації.

Дедукція – це процес, в якому висновок щодо якогось елементу робиться на підставі знання загальних властивостей усієї множини. Отже, думка дослідника рухається від загального до часткового, (одиничного). Дедуктивний висновок дає змогу краще пізнати одиничне, оскільки з його допомогою отримується нове (виведене) знання, що певний предмет або явище має ознаки, які властиві усьому класу. Об'єктивною основою дедукції є те, що кожний предмет або явище сполучають у собі єдність загального та одиничного, і це дає змогу пізнавати одиничне на базі знання про загальне. Даний метод ми використовуємо під час аналізу мотивації працівників до підвищення професійної діяльності на конкретному прикладі, оскільки ми

рухаємося від загального (теоретичних даних) до часткового (конкретної організації) [36, 38]. Варто пам'ятати, що дедукція та індукція тісно пов'язані між собою і доповнюють одна одну. Індуктивне дослідження передбачає використання загальних теорій, законів, принципів, тобто охоплює момент дедукції, а дедукція, відповідно, неможлива без загальних положень, отриманих шляхом індукції. Отже, індукція і дедукція зв'язані між собою, як аналіз і синтез.

Оскільки дана робота містить праксеологічну частину, то не можливо уникнути застосування методів емпіричного пізнання. Зокрема, метод порівняння – це процес встановлення подібності або відмінності предметів та явищ дійсності, а також знаходження загального, властивого двом або кільком об'єктам. За допомогою цього методу виявляються кількісні та якісні характеристики досліджуваного об'єкта, класифікується, впорядковується та оцінюється зміст явищ і процесів. Шляхом порівняння встановлюються відносини рівності та відмінності. Для коректності порівняння необхідно дотримуватися певних вимог. По-перше, порівняння має здійснюватися за наявності об'єктивної спільності між об'єктами, явищами та процесами, а по-друге – за найважливішими, суттєвими ознаками [37, 39]. Даний метод ми використовуємо під час порівняння на основі теоретичної основи другого розділу роботи основ мотивації працівників до підвищення професійної кваліфікації з тим, як це відбувається на практиці на конкретному підприємстві. Очевидно, що нам це допомагає робити метод вимірювання, тобто визначення числового значення певної величини за допомогою одиниць виміру, система фіксації та реєстрації кількісних характеристик досліджуваного об'єкта. Його результати виражаються числами, що дає змогу проводити їхню статистичну та математичну обробку.

Вимірювання передбачає наявність таких основних елементів, як об'єкт вимірювання, одиниця виміру, спосіб вимірювання, суб'єкт вимірювання – спостерігач. Розрізняють пряме та опосередковане вимірювання, причому останнє вимагає використання математичних

методів [41]. Даний метод ми використовуємо під час оцінки активності участі в системі безперервного підвищення професійної майстерності працівника. Отже, під час проведення дослідження ми керувалися системним, структурно-функціональним, синергетичним та діалектичним підходами, певними принципами наукового пізнання, а також методами, що застосовуються як на теоретичному, так і на емпіричному етапі дослідження. За допомогою дотримання вище зазначених підходів та принципів, а також, використовуючи, описані методи, ми зможемо провести дослідження, яке відповідає сучасним вимогам певної наукової спільноти, про які говорив ще Т. Кун.

Для дослідження теоретико-методологічних основ створення проекту щодо використання моделей формування лояльності клієнтів були використані наступні підходи, принципи і методи.

Підхід - сукупність основних способів отримання нових знань і методів вирішення завдань в рамках будь-якої науки.

Відносно новим загальнонауковим методом є інформаційний підхід, суть якого полягає в тому, що при вивченні будь-якого об'єкта, процесу чи явища в природі чи суспільстві перш за все, виявляються найхарактерніші для нього інформаційні аспекти.

В основі інформаційного підходу лежить принцип інформаційності, згідно з яким: інформація є універсальною, фундаментальною категорією; практично всі процеси та явища мають інформаційну основу; інформація є носієм смислу (змісту) всіх процесів, що відбуваються в природі та суспільстві; всі існуючі в природі та суспільстві взаємозв'язки мають інформаційний характер.

Інформаційний підхід простежується протягом усього дослідження, адже інформаційні технології та інформаційне забезпечення займають важливе місце у даній роботі.

Аксіологічний (ціннісний) підхід базується на понятті цінності і дає можливість з'ясувати якості і властивості предметів, явищ, процесів, здатних

задовольнити потреби окремої особистості і певного суспільства, а також ідеї і спонукання у вигляді норми та ідеалу.

Аксіологічному осмисленню підлягають матеріальні і духовні цінності. Будь-який соціальний інститут, спираючись на цінності більш загального рівня, формує власні специфічні цінності: культурні, педагогічні, професійні та ін.

Аксіологічний підхід стосується специфіки практичного розділу дослідження, та частково теоретичного, а саме формування лояльності клієнтів страхової компанії і використовується для визначення системи цінностей клієнтів.

Сутність структурно-функціонального підходу полягає у виділенні в системних об'єктах структурних елементів (компонентів, підсистем) і визначенні їхньої ролі (функцій) у системі. Елементи і зв'язки між ними створюють структуру системи. Кожний елемент виконує свої специфічні функції, які «працюють» на загальносистемні функції. Структура характеризує систему в статиці, функції – у динаміці. Між ними є певна залежність.

Структурно-функціональний підхід прослідковується у всіх розділах при описі функцій процесу управління лояльністю клієнтів та структури системи її управління.

Загальнонауковою методологією вивчення об'єкта дослідження є системно-діяльнісний підхід, який набув значного поширення в сучасних наукових розробках. Зазначений підхід указує на певний компонентний склад людської діяльності. Серед найсуттєвіших її компонентів: потреба – суб'єкт – об'єкт – процеси – умови – результат. Це створює можливість комплексно дослідити будь-яку сферу людської діяльності.

Діяльнісний підхід – це методологічний принцип, основою якого є категорія предметної діяльності людини (групи людей, соціуму в цілому).

Діяльнісний підхід у даній роботі виходить перш за все з потреб людини, які й формують запит на страхові послуги і створюють лояльність клієнтів до даної організації. Найбільше проявляється у розділі 3.

Принцип — це твердження, яке сприймається як головне, важливе, суттєве, неодмінне або, принаймні, бажане.

Принцип об'єктивності забезпечує неупередженість думки одного або декількох суб'єктів з приводу питань, що будуть розглядатись та аналізуватись. Він використовується нами впродовж розробки рекомендацій щодо оптимізації управління лояльністю клієнтів на підприємстві.

Принцип загального зв'язку та розвитку дозволяє пізнавати предмет однієї науки у взаємозв'язках і взаємодії із предметами інших наук, і в той же час є можливість відокремити його від суміжних предметів, досліджувати відносно обособлено й конкретно. Даний принцип відображений на усіх етапах і розділах дослідження особливостей формування моделей управління лояльністю клієнтів.

Принцип причинності пов'язаний із принципом загального зв'язку й розвитку, проявляється у формі породження причини – наслідком. Він відображений при розкритті терміну «лояльність клієнтів» як основного поняття дослідження у методологічному розділі.

Пізнавальний, або когнітивний, принцип пов'язаний із загальнофілософською теорією пізнання і є методологічною базою для багатьох наук; особливо ефективний у вивченні динаміки науки та її співвідношення з суспільством, в обґрунтуванні провідного значення знання в поведінці індивіда.

Слід мати на увазі, що для аналізу формування знання необхідне вивчення практичної і теоретичної діяльності людини у співвідношенні з її соціальним аспектом. У центрі досліджуваних проблем знаходиться людина як член соціуму, представник етносу, психологічний суб'єкт, мовна особа, комунікант.

Пізнавальний принцип застосований у теоретичному та практичному розділах при аналізі формування лояльності клієнтів та дослідженні управління лояльністю клієнтів на прикладі організації.

Принцип системності в пізнанні дозволяє розглянути певне питання, підходячи до предмета як до системи.

Сутність його полягає у комплексному дослідженні великих і складних об'єктів (систем), дослідженні їх як єдиного цілого з узгодженим функціонуванням усіх елементів і частин.

Згідно з системним підходом, система – це цілісність, яка становить єдність закономірно розташованих і взаємопов'язаних частин.

До загальних характеристик системи відносять цілісність, структурність, функціональність, взаємозв'язок із зовнішнім середовищем, ієрархічність, цілеспрямованість, самоорганізацію.

Системний принцип дає змогу визначити стратегію наукового дослідження. В його межах розрізняють такі види підходів: структурно-функціональний; системно-діяльнісний; системно-генетичний та інші підходи.

Цей принцип присутній у всіх розділах при розгляді управління лояльністю клієнтів як системного процесу.

Термінологічний принцип передбачає вивчення історії термінів і позначуваних ними понять, розробку або уточнення змісту та обсягу понять, встановлення взаємозв'язку, їх місця в понятійному апараті теорії, на базі якої базується дослідження.

Визначення обсягу і змісту поняття дають через родову ознаку і найближчу видову відмінність. Як правило, спочатку називають родові поняття, до якого поняття, що визначається, входить як складова. Потім указують на ту ознаку поняття, яка відрізняє його від усіх подібних, причому ця ознака має бути найважливішою і найсуттєвішою.

Використаний у методологічному розділі та у теоретичному при визначенні основних категорій дослідження.

Метод – систематизована сукупність кроків, які потрібно здійснити для виконання певної задачі, досягнення мети.

У межах історичного підходу активно застосовується порівняльно-історичний метод – сукупність пізнавальних засобів, процедур, які дозволяють виявити схожість і відмінність між явищами, що вивчаються, визначити їхню генетичну спорідненість (зв'язок за походженням), загальне й специфічне в їхньому розвитку.

У кожному порівняльно-історичному дослідженні ставляться конкретні пізнавальні цілі, які визначають коло джерел та особливості застосування способів зіставлень і порівнянь об'єктів дослідження і встановлення ознак схожості і відмінності між ними.

Цей метод використаний у теоретичному розділі при дослідженні та порівнянні теорій та моделей, виведених різними вченими.

Спостереження – це систематичне і цілеспрямоване сприйняття об'єкту, коли дослідник не втручається в поведінку об'єкта, а фіксує його властивості. У ході спостереження отримуються знання не тільки про зовнішні сторони об'єкта пізнання, але – в якості кінцевої мети – про його істотні властивості і відносини. Цей метод застосовувався у теоретичному розділі, методологічному при описі стану розробки процесу управління лояльністю клієнтів та практичному при розгляді процесу оптимізації управління лояльністю клієнтів на підприємстві.

Формалізація – це відображення змістовного знання в знаково-символічному вигляді. Формалізація базується на розрізненні природних і штучних мов. Вираз мислення в природній мові можна вважати першим кроком формалізації. Природні мови як засіб спілкування характеризуються багатозначністю, багатогранністю, гнучкістю, неточністю, образністю та ін. Це відкрита, безперервно змінювана система, яка постійно набуває новий зміст і значення. За допомогою даного методу оформлені додатки роботи.

Описом є фіксація результатів дослідження на основі певної системи визначень. Найповніше він проявляється у практичному розділі при розгляді процесу оптимізації управління лояльністю клієнтів на підприємстві.

Порівняння – це встановлення подібностей чи розбіжностей об'єктів та властивостей, що здійснюється як за допомогою органів чуття, так і з використанням спеціальних пристроїв. За допомогою порівняння виявляються якісні та кількісні характеристики предметів. Найпростіший і важливий тип відносин, що виявляються шляхом порівняння, - це відносини тотожності і відмінності. Порівняння є основою такого логічного прийому, як аналогія, і служить вихідним пунктом порівняльно-історичного методу.

Порівняння присутнє у теоретичному та практичному розділах, коли управління лояльністю порівнюється зі звичайним управлінням.

Аксиоматичний метод передбачає виділення знань за певними логічними правилами, виходячи з ряду тверджень, що приймаються без доказів. При даному методі формулюється система основних термінів науки; з цих термінів утвориться деяка безліч аксіом (постулатів) - положень, які не потребують доказів і є вихідними, з яких виводяться всі інші твердження цієї теорії за певними правилами; формулюється система правил виводу, що дозволяє перетворювати вихідні положення і переходити від одних положень до інших, а також вводити нові терміни (поняття) в теорію; здійснюється перетворення постулатів за правилами, що дає можливість з обмеженого числа аксіом отримувати безліч доказових положень – теорем.

Він використаний у теоретичному та методологічному розділах при визначенні сутності управління лояльністю клієнтів, дослідженні стану розробки, виокремленні особливостей, базуючись на попередніх розробках учених.

Під абстрагуванням розуміють відхилення несуттєвих думок, властивостей, зв'язків і відносин реальних об'єктів і, одночасно, виділення однієї з декількох сторін. Найповніше даний метод використаний у

методологічному розділі, особливо при розкритті терміну «лояльність клієнтів» та описі стану розробки даного питання.

Аналіз і синтез – комплексний метод дослідження, що базується на послідовному розчленуванні об'єкту на елементи чи властивості (аналіз) та з'єднанні окремих його частин в єдине ціле (синтез). Метод був застосований при визначенні понять у методологічному розділі.

Індукція і дедукція спрямовує процес пізнання від окремого до загального (індукція) і від загального до конкретного (дедукція). Використовується у методологічному та практичному розділах при дослідженні процесу управління лояльністю клієнтів та його особливостей із застосуванням інформаційних технологій.

Гіпотетико-дедуктивний метод. Його сутність полягає в створенні системи дедуктивно пов'язаних між собою гіпотез, з яких в кінцевому рахунку виводяться твердження про емпіричні факти.

Цей метод тим самим заснований на виведенні (дедукції) висновків з гіпотез та інших посилок, справжнє значення яких невідомо. Тому висновки тут носять імовірнісний характер.

Даний метод використовується у практичному та методологічному розділах при визначенні заходів з оптимізації управління лояльністю клієнтів та при дослідженні стану розробки питання управління лояльністю клієнтів.

Під визначенням розуміють формулювання особливостей об'єкту дослідження, специфічних способів його пошуку. Даний метод проявляється при розкритті основних понять дослідження у теоретичному розділі.

Сходження від абстрактного до конкретного – це метод пізнання в русі думки від абстрактних визначень конкретного об'єкту, отриманих в результаті його розчленування і опису, до конкретного цілісного знання про об'єкт. Цей метод присутній у методологічному та теоретичному розділах при визначенні специфіки управління лояльністю клієнтів.

Застосовані наукові підходи, принципи та методи дослідження допомогли провести системний аналіз у визначенні управлінського аспекту

використання моделей формування лояльності клієнтів та розкрити його суть, зміст, форми, принципи та особливості, визначити роль інформаційних технологій у формуванні лояльності клієнтів, прослідкувати історію розвитку та дослідження лояльності клієнтів і показати застосування на практиці.

Можемо припустити, що становлення і розвиток інформаційно-комунікативного менеджменту розвивається в контексті нелінійної методології, що включає: поліваріантність, зворотність, кризовість, закономірність хаотичних етапів, неоднозначність прогресивного і регресивного, невизначеність майбутнього. Постнеокласичний чи нелінійний розвиток включає в себе уявлення про мультистабільність, аттрактори, біфуркації, кризи, самоорганізацію, хаос, фрактальні траєкторії. Нелінійний розвиток виявляє онтологічні і категорійні засади постнеокласичної інтерпретації її законів, пов'язані зі складністю і багатоманітністю процесів нелінійного розвитку та адихотомічністю постнеокласичних уявлень про розвиток інформаційного суспільства.

Синергетичний підхід у повній мірі поєднує класику та інституціоналізм, так як відкриває світ квантової природи історичного розвитку та адекватні форми системної еволюції. Її приватним випадком слід вважати перехід від соціалізму до ринку, який спирається на соціалістичний ринковий потенціал, перехідні структури та соціальну енергію, яка накопичується у ході спонтанних ринкових перетворень; 3) якщо мова йде про глобальну тенденцію, то вона не може бути доведена без вивчення системних властивостей суспільства, що охоплюють у єдності розвиток ринку, держави і суспільства у сторону лібералізму

Таким чином, методологічні засади інформаційно-комунікативного менеджменту в організації в сучасних умовах дозволяють адекватно описати складні соціальні, економічні і культурні процеси у категоріях «самоорганізація», «соціоаттрактор», «біфуркація», «детрімновний хаос», «фрактальність» і передбачають можливість вибору благоприємного напрямку розвитку, означають обмеженість лінійних і циклічних моделей

соціального та економічного розвитку та сприяють використанню всього багатства методології, яку розробила сучасна соціально-гуманітарна наука.

1.2 Поняттєво-категорійний апарат удосконалення інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах

Інформаційне суспільство, в основі якого розвиток Інтернет, представляє собою не вузькофункціональну технологію, а глобальний системний феномен, що володіє властивістю саморозвитку і створює широкий спектр соціокультурних ефектів. З однієї сторони, Інтернет викликає значні соціокультурні зміни, а з іншої сторони, – самі тенденції суспільного розвитку останніх десятиріч стимулювали проникнення Інтернет та інших інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ) у всіх сферах людської життєдіяльності.

Дискурси, побудовані з обговоренням концепцій та політики побудови інформаційного суспільства, «суспільства знань» та smart-суспільства повинні включати розуміння того, що ІКТ є хоч і невід’ємним, проте лише одним з компонентів конвергованих нано-біо-інформаційно-когнітивних (НБІК) технологій, що мають безперечно велике значення у сучасному технологічному розвитку і великий потенціал впливу на соціокультурні процеси у глобальному масштабі.

Розвиток інформаційного суспільства та Інтернет у рамках нової макроеволюційної динаміки культури визначає нові процеси і форми медіатизації культури. Інтернет та нові медіа виступають основним простором групової та міжособистої комунікації, що генерують нові смисли і способи взаємодії. Зокрема, Інтернет створює базове середовище соціалізації нових поколінь, змінюючи спосіб мислення та ціннісні орієнтації. У результаті посилюється культурний розрив між поколіннями: старше покоління внаслідок відставання в освоєнні нових технологій втрачає

свій статус носія цінного культурного досвіду, а молоде покоління перебуває у динаміці віртуально-онлайн-соціалізації.

В умовах інформаційного суспільства виникає феномен нового ескапізму: втечі у віртуальний простір від проблем реального світу та формування нової он-онлайн-віртуальної молодіжної культури і субкультури. В умовах інформаційного суспільства втрачається домінування логоцентричного, наративного типу мислення, що доповнюється «кліповим мисленням», яке характеризується меншою мірою логічності, критичності, системності, а занурена в кіберострів молодь, втрачає здатність до надситуативної активності та критичного мислення.

Розвиток Інтернету є частиною глобального виклику національним культурам і національним мовам, так як у цих умовах формуються нові компетенції, пов'язані з інформаційно-медійною грамотністю, що розвивається у рамках використання мереж та вільного доступу до інформації, тому головною проблемою виступає – яким бути спеціалісту епохи Інтернет та інформаційного суспільства.

Традиційні інститути і принципи захисту авторського права потребують значного перегляду правових констант з врахуванням особливостей цифрового середовища для забезпечення вільного доступу до інформації, необхідної для життєзабезпечення і отримання якісної освіти, а також для розвитку науки, боротьби з плагіатом.

Виявлення цих проблем вимагало від дослідників концептуалізованого підходу до понятійно-категорійного апарату теми дослідження. Аналіз поняттєво-категорійного апарату теми дослідження ми знайли у роботах нижче перерахованих авторів.

До першого блоку робіт, присвяченим питанням розвитку інформаційно-комунікативного розвитку соціуму як цивілізаційної парадигми XXI століття, що характеризуються дослідженнями А. Гідденса, Г. Лассвела, Н. Лумана, М. Маклюена, Ю. Габермаса.

До другого блоку робіт відносяться дослідження, направлені на осмислення різних сторін процесу глобалізації, у тому числі, роботи Б. Бербера, Д. Гольдблатта, С. Леша, Е. Макгрю, Д. Перратана, Р. Робертсона, М. Фезерстоуна, Д. Хелда.

До третього блоку робіт слід віднести роботи, присвячені вивченню істотних характеристик інформаційного суспільства, а саме роботи М. Кастельса, Д. Тапскотта, Е. Тоффлера, Ф. Уебстера

До четвертого блоку робіт, що аналізують істотні характеристики Інтернет з позицій нелінійно-синергетичного підходу, відносяться роботи таких вчених, як В. Буданова, В. Василькової, В. Воронкової, А. Зеленкова, І. Олійника, А. Лазаревича, О. Пунченка.

Згідно з А. Бардом і Я. Зодерквістом, сьогодні в інформаціональному суспільстві формується нова соціальна верства суспільства, яку слід назвати нетократами, основою яких є вміння «створювати зв'язки», контролювати інформаційну сферу.

Автори солідаризуються з думками Д. Свириденка, А. Зеленкова, І. Олійника, М. Кириченка, О. Кивлюк, О. Пунченка, О. Сосніна, які вважають, що сучасний етап розвитку цивілізації характеризується зростанням ролі інформації в житті суспільства, яке в науковому світі отримало назву інформаціональне або мережеве суспільство.

Поняттєво-категорійний апарат інформаційного забезпечення сформований у результаті синтезу і узагальнення ряду наук (екології, соціології, економіки, демографії, медицини, антропології тощо), філософії, політології, соціології, культурології.

Перші розробки з вказаної проблематики належать таким авторам, як Д. Х. Медоуз і Д. Л. Медоуз, в контексті праць яких були закладені антропогенні навантаження на глобалізоване людство.

Генеza індустріальної цивілізації (світу модерну), її культурні трансформації та еволюція, культурні метаморфози і феномени відчуження майже два століття вивчали і осмислювали такі визнані філософи і мислителі,

як Х. Арендт, Р. Арон, Ф. Бродель М. Вебер, Р. Гвардіні, Е. Гідденс, В. Гуріан, В. Зомбарт, А. Камю, Г. Маркузе, К. Мангейм, Е. Нольте, Т. Парсонс, К. Поланьї, Е. Фромм, А. Дж. Тойнбі, А. де Токвіль, Ю. Габермас, Ф. Хайек та багато інших.

В роботах таких відомих авторів, як Ю. Габермас, Е. Гідденс, У. Бек, моделюється становлення і розвиток інформаційного суспільства. Серед українських вчених, які тією чи іншою мірою торкалися означеної проблематики, слід назвати роботи В. Андрущенка, В. Аксьонової, В. Бебика, Л. Губернського, О. Кивлюк, В. Кременя, В. Ляха, В. Огнев'юка, В. Пазенка, Г. Почепцова, К. Райда.

Стан розробки інформаційного забезпечення управління знайшов своє відображення у підходах:

- 1) герменевтичний (Х.Г.Гадамер, В.Дільтей, П.Рікер);
- 2) кібернетичний (Н.Вінер, К.Шеннон, У.Уівер);
- 3) структуралістський (Р.Барт);
- 4) лінгвістичний (Ф. де Соссюр, Е.Бенвеніст, Т.ван Дейк);
- 5) семіотичний (Ч.Пірс);
- 6) культурологічний (Х.Маклюен, А.Моль);
- 7) структурно-функціональний (Т.Парсонс, Р.Мертон, Н.Луман);
- 8) символічний інтеракціонізм (Дж.Мід);
- 9) комунікативно-практичний (Ю. Габермас, К.Апель, Г.Дебор);
- 10) аналітико-мовленнєвий (Л.Вітгенштейн, М.Дамміт) [2].

Інформаційне забезпечення розвивається в інформаційному суспільстві як суспільстві нового типу, що має низку особливостей у порівнянні з попередніми типами суспільств. Відбувається різке збільшення кількості інформаційних потоків і технічних засобів, що не тільки забезпечує циркуляцію інформації в суспільстві, але й забезпечує життєздатність інформаційного суспільства, виявляє нові проблеми і труднощі у взаємодії різних соціальних груп. Соціальні комунікації і соціальна взаємодія в цілому відбуваються тепер по-іншому, аніж двадцять або тридцять років тому. У

різних сферах людської діяльності спостерігаються процеси інтеграції, що спричиняють процес глобалізації. З'являється єдина глобальна комунікаційна система, що забезпечує людство великими обсягами досяжної інформації [8-9]. Зміни у сфері виробництва, у культурному середовищі, у мовному середовищі спричиняють зміну в моделях поведінки людини. І ці моделі повинні бути осмислені й прийняті людиною.

Відповідно, при переході до інформаційного суспільства, змінюються соціальні відносини у цьому суспільстві. Так, наприклад, для сучасного суспільства характерні тенденції до концентрації, бюрократизації й монополізації у сфері масово-інформаційних процесів [4, 7]. Це примушує по-новому поглянути на певні зміни у структурі соціальної системи. З'являються нові форми комунікації, викликані розвитком глобальної комунікаційної системи. Важливою умовою для функціонування особистості в сучасному інформаційному середовищі стають процеси соціальної комунікації, які стали можливими завдяки віртуалізації сучасного суспільства [10-12]. Перенесення процесів фізичної соціальної взаємодії в середовище симуляції актуалізує появу нового погляду на розвиток особистості.

Поняття «соціуму» сьогодні означає комунікаційну систему, де постійно здійснюється обмін інформацією та думками, і де кожен член суспільства має право на доступ до інформації, на відстоювання власної позиції. Як зазначає С.Куцепал, комунікація пронизує всі соціальні процеси, проте має не лише позитивні, а й тривожні наслідки, оскільки призводить до віртуалізації реальності, уможливорює маніпуляцію свідомістю, перетворює людину у «розірваного» «часткового» суб'єкта, який перетворюється на «ретранслятора» повідомлень, наслідком чого стає втрата власного «Я», втрата особистості [13, с. 531].

Людина є однією з ланок, що об'єднує всю суспільну систему. Вона водночас виступає як суб'єктом, так і об'єктом соціальних інтересів, потреб та духовно-моральних цінностей, ідеалів, переконань і прагнень.

Безпосередньо пов'язані з інформаційною сферою моральні цінності істотно впливають на поведінку й діяльність людини, формують всю систему її індивідуально-суспільних відносин.

Саме людина як найвища соціальна цінність акумулює в основних формах своєї життєдіяльності й інформаційно фіксує взаємозв'язок матеріального й духовного, відображаючи в цілісному вигляді життя як об'єктивну реальність, де виявляються внутрішньо взаємозалежні її інтереси, моральні цінності, ідеали, її культура, релігійні вподобання та суб'єктивне розуміння сенсу життя. Суспільство стає тією універсальною матеріально-духовною сферою, в якій особистість реалізує себе цілісно. З іншого боку, разом із соціально-економічними та політичними трансформаціями інформаційного суспільства відбувається процес переоцінки духовних цінностей, формування принципово нових засад моралі. Все це ускладнює процес формування особистості в нинішніх інформаційних умовах.

Поняття «віртуальної реальності» у сучасній філософії, особливо останніми роками, розглядається як концептуалізація революційного рівня розвитку техніки й технологій, що дозволяють відкривати й створювати нові виміри суспільства. Суб'єкти взаємодії в умовах віртуальної реальності також одержують нові виміри свого буття. Множення контекстів для взаємодії, майданчиків для комунікації і додавання нових вимірів цим майданчикам для комунікації, робить вірогідною можливість появи багатовимірних суб'єктів соціальних відносин. Це дозволяє припускати можливість конструювання багатовимірної особистості в умовах віртуальності.

В умовах віртуалізації соціуму інтенсивне застосування наукових знань більше, ніж коли-небудь, починає впливати на положення самої людини у світі, формування її як особистості, змінює сам характер людської діяльності. Людина повинна відповідати всім строгим запитам сучасного суспільства, знаходитися в гармонії з сучасними технологіями і науковими відкриттями. Змінюється і сама наукова діяльність, специфіка наукових досліджень. На

перший план починають висуватися міждисциплінарні дослідження, широко застосовуватися комплексні дослідницькі програми, в яких беруть участь фахівці різних напрямів.

Поняттєво-категорійний апарат дослідження починає носити все більш соціальний характер, картини реальності окремих сфер дослідження стають взаємозалежними, у зв'язку з чим особливо гостро ставиться питання про історичність, еволюційність наукового знання. У сучасній науці все більше усвідомлюється той факт, що неможливо побудувати таку картину світу, яка буде незалежною від людини, природи; така картина світу є ілюзією. Наукове знання складається не тільки з об'єктивних фактів, воно має і суб'єктивну складову, сучасна наукова картина світу є людиною розмірною [14].

Для нас важливим є поняття «інформації». Сьогодні динамічно експоненційно зростає кількість наукової інформації, котра зумовлює для людини можливість творчого вибору закономірних способів зміни або створення нових технологічних варіантів. І нарешті, це динамічний канал самоврівноважування різних форм соціального життя: управління та самоуправління суспільними об'єктами, процесами і системами всіх рівнів; поділу та інтеграції в опосередковано складних системах праці, науки і культури; регулювання економічного життя через фінансово-грошову систему; управління політичною, соціально-психологічною й екологічною сферами тощо.

Відповідно, буттєва вкоріненість сучасної людини в інформаційно-технічні детермінанти цивілізаційного розвитку, без сумніву, сьогодні стає актуальною та злободенною проблемою. У контексті цього Н.Лазарович слушно зауважує, що соціокультурні виміри інформаційного суспільства також зумовлені виникненням особливого типу автономії особистості: людина може змінювати свої корпоративні зв'язки, не будучи до них жорстко прив'язаною; вона може і здатна дуже гнучко будувати відносини з іншими людьми, долучатися до різних соціальних спільнот і різних культурних традицій. Світ, який постійно змінюється, обриває численні

коріння минулого, змушуючи людину одночасно жити у різних традиціях, культурах, пристосовуватись до перманентно змінних соціокультурних та технічно зумовлених обставин [15].

Перехід від індустріального до постіндустріального, а далі – до інформаційного суспільства вимагає якісного переосмислення тих життєвих реалій, які були визначальними в масовому суспільстві. Новий тип суспільства – це своєрідний поворот від всіх наших звичок, початкових посилок. Сучасна людина спрямована до активності, а розвиток інформаційних технологій веде до створення відкритого суспільства. Комунікативні процеси обумовлюють прояв нових якостей людської особистості, що розвиваються в епоху «третьої хвилі»: ініціативності, комунікабельності, різностороннього розвитку.

Багато філософів ведуть мову про антропологічну катастрофу, яка безпосередньо пов'язана з руйнуванням і розпадом достовірно людського в людині, з негативними змінами в її природі й духовному світі, з глибокою і тотальною кризою людини. Ця криза, яка багато в чому стала наслідком віртуалізації людського життя, веде до втрати людиною підстав свого існування – природних, соціальних, культурних та інших, до зникнення самої перспективи до існування.

Чому виникла проблема пошуку нових вимірів людини? Перш за все, тому, що в традиційних вимірах (біологічний, соціальний, психологічний, синергетичний) не вдається створити про неї адекватного уявлення, яке дозволило б ефективно вирішувати життєво важливі для соціуму проблеми і забезпечити нормальний гармонійний розвиток суспільства в нових інформаційних умовах. Б.Юдін упевнений, що «безпосередня причина сьогоденішнього звернення до питання про природу людини – це перспективи, деколи зовсім близькі, але частіше віддаленіші, таких дій на людину, які здатні викликати в ній глибокі й радикальні зміни» [19, с. 113].

У численній наукових працях, присвячених інформаційній ері, здебільшого підкреслюється, що змінюється не тільки технологічна база й

інформаційно-технологічні можливості людини, але й сама людина, її самосвідомість. Сучасна людина стає немислимою без інформаційних технологій, які здійснюють величезний вплив на все її існування – як біологічне, так і соціальне. Предметом дискусій стає лише те, що несуть ці зміни і при всій суперечності точок зору практично всі вчені погоджуються в одному: особливу роль у сучасному світі й становленні нової людини відіграє інформація.

Відомий теоретик інформаційного суспільства Е.Тоффлер розглядає «особистість майбутнього», яка глибоко вкорінена в динаміку соціокультурних перетворень. Він неодноразово зазначає, що третя хвиля є продуктом драматичних змін рис, нав'язаних суспільством, – не нова людина, а новий соціальний характер. А це означає, що відповідно до різноманітності, поліваріативності, багатоцентровості інформаційної соціальної системи особистість теж являтиме собою розмаїтість ролевих моделей і життєвих стилів. Зрештою, поява «конфігуративного» чи «модулятивного Я» – це необхідність в умовах інформаційного суспільства.

«Модульна людина» – це людина, яка здатна змінювати типи діяльності, може потенційно вписуватись у будь-які сфери соціальної системи: організації, угруповання, співтовариства, а також легко їх полишати, змінювати власні переконання. «Третя хвиля змінює природу ідентичності...

Перехід до гетерогеннішого, диференційованішого суспільства передбачає те, що індивід все менше зв'язаний контекстом свого народження і володіє великим вибором у самовизначенні. Прихід Третьої хвилі пов'язаний також із помітним прискоренням темпів соціальних та культурних змін, так що ідентифікації, які обираються, стають короткочаснішими, а люди приймають чи відмовляються від якихось компонентів своїх ідентичностей швидше, аніж будь-коли» [20, с. 281-282]. Тому «Третя хвиля найбільше винагороджує за пізнавальні здібності та освіти, а також людей, які здатні до швидкого пристосування, до змін... Вона

винагороджуватиме людей допитливих, цікавих, які прагнуть з'ясувати, що відбувається, і впливати на те, що відбувається, людей, які здатні володіти собою в умовах хаосу та незрозумілості. Їй знадобляться люди, які...можуть не мати навиків у якійсь одній спеціальності, але володіють досвідом у деяких різних сферах і здатністю екстраполювати ідеї з однієї сфери в іншу. Вона буде винагороджувати індивідуальність та підприємливість» [20, с. 287].

В інформаційному суспільстві, що формується, відбувається не тільки кількісне розширення застосування інформаційних технологій, але і з'являються якісно нові форми комунікації. Інформація і знання, розміщені в мережі Інтернет, стають вирішальним ресурсом індивідуального розвитку, що дозволяє одержувати результати в різних галузях знання.

Постмодерн – термін, вперше введений у науковий обіг А.Тойнбі у 1947 р. для визначення нового періоду еволюції західного цивілізаційного комплексу. З точки зору прихильників постсучасності, вона являє собою нову епоху, а з позицій опонентів постмодерну, – свідчення кризи Модерну. Постмодерн – проблематичне і багатозначне поняття, яке претендує на роль вербального символу кінця епохи Великого Модерну, у деяких варіантах – еквівалента концепту «постіндустріального суспільства», але незмінно – як розгортання процесу тотального оновлення соціуму, його руху до якісно нового стану чи навіть його досягнення. Ця течія включає багато версій: широко розповсюдженою є амплітуда коливань між поміркованими і радикальними варіантами постмодерну, і тексти його adeptів мають неусвідомлені протиріччя і свідомий епатаж.

Невизначеність сучасного розвитку приходить на зміну класичній раціональності, характерній для індустріального суспільства. Постіндустріальне суспільство наука оцінює як постмодерн, на відміну від модерну (кінець ХІХ- середина ХХ століття) – індустріального етапу історії. Держава епохи постмодерну стає центром суспільних інституцій, пов'язуючи воєдино особистість, суспільні преференції та їх реалізацію. У всьому світі

укріплюються позиції держави як у економіці (ринковій), так і у суспільстві. Історична панорама ринкової сучасної економіки ще тільки формується, так як відбувається зіткнення властивостей модерну і постмодерну.

У цьому зіткненні, з однієї сторони, приймають участь старі «індустріальні» титани: атеїзм у різних виявах монополізму і тоталітаризму; раціоналізм у вигляді примату економіки на всіх рівнях світової спільноти; матеріалізм у формах антропоморфізму. З іншої сторони, в ньому приймають у участь не тільки набираючи силу молоді титани постіндустріального світу:

- релігійність у формах самоідентифікації християнської цивілізації і розвитку конвергентних механізмів спілкування всіх рівнів і типів, виходячи із моделі діалогу;

- інституціоналізм у вигляді занурення раціональних ринкових структур у синергетичний синтез об'єктивного і суб'єктивного, який тільки почав своєстановлення;

- глобалізація особистості з пріоритетом духовної сфери індивідуального існування і пріоритетом особистості у розвитку суспільства.

Для умов постмодерністської глобалізації характерні певні проблеми:

- 1) держава не може проводити ринкові ліберальні перетворення, якщо вона залишається тільки суб'єктом раціоналізації економіки та суспільства. Для сучасної держави потрібна її власна трансформація в інституціональний центр, яка б об'єднувала ліберально-демократичні інститути, які формують і реалізують суспільні преференції, виходячи із примату духовних потреб людини;

- 2) ідеологія ринкової трансформації і глобалізації зводиться до концепції ринку вільної конкуренції. Саме в контексті цих реформ українська держава повинна знайти міру правильності перетворень, які відбуваються.

Для нас важливим є факт обговорення такої наукової постановки питання, яка дозволяє підходити до суспільства як цілісності у сферах свідомості, де пріоритет особистості є безсумнівним. З однієї сторони, гіпотеза про соціальну інтегрованість потрібна хоча б тому, що економіка не

може розвиватися у деградованому суспільстві. З іншої сторони, поглиблюючись у чисто економічну сферу стимулів та ініціатив, необхідно мати певні уявлення про діалектику об'єктивного і суб'єктивного, яка в сучасну епоху повинна бути розгорнута у ланцюг переходів «об'єктивне-об'єктивне-суб'єктивне-суб'єктивне».

Не менше значення має співвіднесеність об'єктивного з системою суспільних інститутів, що інтегрують компактні спільності індивідів і перетворюють їх у суб'єктивне. У цих умовах повернення до суб'єктивного, індивідуального передбачає професіоналізацію суспільства і формування самодіяльної колективності, вектор якої направлений не на примітивізацію культури, а на розвиток її у складному історичному контексті.

1.3 Зарубіжний досвід удосконалення інформаційного забезпечення

Зарубіжний досвід удосконалення інформаційного забезпечення доводить, що інформаційне суспільство відрізняється від індустріального найширшим доступом громадян до різноманітної інформації, високим рівнем розвитку засобів створення, збирання, перероблення, доставляння і розповсюдження інформації, всезагальною комп'ютеризацією, вибухоподібним зростанням комунікацій всіх видів. Громадянин інформаційного суспільства не може жити і працювати без доступу до засобів створення і розповсюдження інформації, тому в ньому народжується нова соціальна верства (прошарок) – «нетократія» (від англ. Net – мережа і грец. kratos – влада) – тип суспільного устрою, при якому влада і вплив на громадян переходять від офіційних урядових структур до лідерів неформальних мережеских товариств в («нетократах»), правлячий шар (верства, прошарок) в інформаційному суспільстві. В інформаційному суспільстві рівень знань, а не приватна власність стає головним фактором та джерелом соціальних відмінностей. Джерела соціальних конфліктів

зміщуються з економічної сфери у сферу культури і знання, а інформаційне суспільство представляє собою мережну систему. Нетократія і є владою інформаційних мереж.

У якості найбільш важливої риси соціо-техногенного суспільства слід виділити його «мережний характер», що заміняє його попередню стратифікаційну структуру, у якій домінуючі функції і процеси все більше здійснюються за принципом мереж. Нова соціальна морфологія суспільства формується саме за принципом мереж, а розповсюдження «мережної логіки» у значній мірі відбивається на результатах цих процесів. Належність до певних мереж, а також динаміка одних мереж по відношенню до інших стає найважливішим джерелом влади.

Сьогодні вертикальна ієрархія втрачає свою ефективність, так як зникають дві основних умови її функціонування:

- 1) керівники стикаються з все більшою кількістю різноманітних проблем, при вирішенні яких слід враховувати у значній мірі економічні, політичні, культурні і соціальні аспекти;
- 2) у той же час зворотний зв'язок стає все більш неадекватним (О. Тоффлер).

Новий тип інформаційного суспільства як виклик глобалізації та його мережевий характер детермінується мережевим принципом глобальної інформатизації. Мережевий принцип є характерним для структуризації глобальної спільноти, яка представляє сьогодні багатополосну систему, у якій не існує домінуючого центра сили, а характеризується стохастичною рівновагою. При цьому функції основних вузлів переходять від одних суб'єктів глобальної комунікації до інших, але при цьому сама мережа перетворюється на «метамережу» (М. Кастельс) і починає проявляти здатність до відключення другорядних функцій, підпорядкування цілих соціальних груп – нетократів, які стають домінуючою силою в інформаційному суспільстві. При цьому конфігурація домінуючих процесів і

функцій у суспільстві визначається конфігурацією відносин між мережами, а також включенням у мережні структури чи виключенням з них.

Зарубіжний досвід становлення удосконалення інформаційного забезпечення доводить, що принцип інформаційної ефективності цієї соціальної системи відображає закон мережних структур, сформульований М. Кастельсом, згідно з яким відстань (чи інтенсивність і частота взаємодій) між двома точками (чи соціальними станами), посилюється, так як вони обидві виступають у якості вузлів тієї чи іншої мережної структури, чим коли вони не належать до однієї і тієї ж мережі.

Мережна культура виявляється повністю детермінованою способом кодифікації інформації, де саме повідомлення виступає як «розкодування середовища», постільки медіа система настільки є гнучкою, що адаптована до посилення будь-якого повідомлення будь-якої аудиторії.

Мережна інформація, основним втіленням якої є гіпертекст, базується на принципах плюральності, ризоматичності, індетермінізму, аксіологічної антиєрархічності. Якщо письмовий текст існував як формалізоване знання, то у медіа сфері домінує інформація, яка представляє собою семантичний образ. Якщо раніше культурний простір виступав як сегментований, радіальний, центробіжний, то тепер провідними стають недиференційовані структури з принциповою відсутністю ієрархічності і лінійної детермінованості процесів і явищ. У новій ситуації межі між центром і периферією стають прозорими, розмитими, а також основоположні для культури модернізації поняття, як «культурне ядро» і «культурна матриця», втрачають свій смисл.

Якщо класична наукова культура структурувалася навколо понять «єдиного», «буття», «першооснови», то посткласична демонструє відсутність генетичної вісі як глибини структури і визначально передбачає гетерогенність, антигенеалогічність, темпоральну плінність. Провідними стали принципи плюральності і нелінійності, які пролонгуються на науку, мистецтво, політику, філософію. Але саме знання істини як відповідності

знання об'єктивному стану світу виступає розмитим, неактуальним, несвоєчасним.

Проаналізувавши тенденції розвитку сучасного суспільства в Україні, можемо засвідчити, що саме інформаційна революція у поєднанні з новими напрямками розвитку – біотехнології, робототехніки, створення автоматизованих систем, нових засобів пересування - привела до появи суми знань про новий тип суспільства – інформаційного. Становлення глобальної економіки не було просто результатом сліпої гри ринкових сил. «Глобальна економіка була створена не ринками, а взаємодією між ринками, урядами і міжнародними фінансовими інституціями», – стверджує М. Кастельс.

Фундаментальні зсуви у господарській діяльності, викликані появою інформаційних технологій, отримали титул «нової економіки», яка була покликана стати фундаментом мегасуспільства, що формується. «Нову економіку» не випадково називають «суспільством знань», акцентуючи особливу роль науки та освіти у розвитку сучасного виробництва. Згідно з давними ОЕСР, у середині 90-х років минулого століття лідером у світовій гонці за знаннями називають не США.

Проаналізувавши прояви інформаційного суспільства у залежності від критеріїв, які використовуються для визначення інтелектуального рівня суспільства, до яких відноситься питома вага високотехнологічних галузей, частка доходів на дослідження і розробку, програмне забезпечення і освіту у ВВП, відсоток висококваліфікованої робочої сили, засвідчимо, що на перше місце виходять такі країни, як Японія, Швеція, Німеччина. Відповідно до проблеми нашого дослідження суперництво на межі науково-технічного прогресу передвіщає загострення конкуренції всередині групи країн-лідерів – між США, Євросоюзом та Японією.

Інформаційна революція (ІР), що базується на поєднанні комп'ютера з телекомунікаційними мережами, провістила людству не менше, чим у свій час парова машина чи електродвигун. Досягнута на початку ХХ століття комунікаційна єдність світу набуває якісно нового змісту: швидкість

розповсюдження великих об'ємів інформації набагато перевершує пересування людей і товарів. Створюється глобальний інформаційний простір, який швидко освоюється людською спільнотою. Важливою передумовою пізнання взагалі та соціального пізнання зокрема є теза про те, що інформаційна революція докорінним чином перетворює людське і суспільне буття. Втім, глибоке розуміння інструментальних важелів інформаційного суспільства свідчить, що у процесі його розвитку відбувається стиснення часу і простору, завдяки важелям якого встановлюються контакти у будь-якій точці земної кулі, змінюється зміст різних видів діяльності, індивіди перетворюються на громадян планети.

Зарубіжний досвід становлення інформаційного забезпечення доводить, що під впливом інформаційної революції форми просторово-часової організації соціальні зв'язки і відносини, а втім і сама людина відчують глибоку трансформацію. Рефлектуючи з нагоди концептуалізації сучасних досягнень про інформаційне суспільство, зазначимо, що процеси соціальної взаємодії інтенсифікуються і набувають небаченої динаміки, тому слушно ставити питання про його спрямованість, тенденції та пріоритети. Втілюючись в об'єктивну дійсність, інформаційне суспільство проявляється у нових формах комунікацій, у нових формах взаємодії, у нових творчих можливостях, а глобалізаційні тенденції, як з'ясовується при детальному розгляді, сприяють формуванню економічних засад інформаційного суспільства. Інтернет як глобальна тенденція розвитку інформаціоналізму і мережевого суспільства володіє єдиним адресним простором і складається з багатьох взаємопов'язаних комп'ютерних мереж, урамках яких здійснюється обмін цифровою інформацією.

Новий тип інформаційного суспільства як виклик глобалізації та його мережевий характер за своїми властивостями проявляється у нових формах комунікацій, у нових формах взаємодії, у нових творчих можливостях формування інформаційної економіки, що носить глобальний характер і є основою формування і розвитку інформаційного суспільства. В умовах

інформаційного суспільства, детермінованого глобальними тенденціями розвитку, процеси кодування і декодування науково-технічної інформації досягають такого рівня, при якому спостерігається щорічне подвоєння об'єму інформації. Новий тип інформаційного суспільства як виклик глобалізації та його мережевий характер, щоб засвоїти зростаючий об'єм інформації і не відстати від темпів сучасного науково-технологічного і економічного розвитку, індивіду, спеціалісту і персоналу необхідна можливість безперервного оновлення своїх знань. Така можливість перетворюється на реальність, якщо будуть проведені у життя основні принципи інформатизації, буде сформована достатньо висока інформаційна культура та буде діяти розгалужений ринок інформаційних послуг.

Автори постіндустріального і інформаційного суспільства виробили категорію «когнітивна праця», в якій виокремлюють три головні ознаки:

1) робота із сукупністю різноманітної соціально значущої інформації у більшості випадків потребує комбінації стандартної освіти і підвищення професійної кваліфікації;

2) робота носить креативний і рефлексивний характер і її результатом часто є виробництво нового знання;

3) зайняті у цій сфері намагаються знайти нетрадиційні рішення вже відомих задач чи звертаються до невирішених проблем; передумовою успіху тут є високий рівень компетентності при вирішенні проблем в умовах підвищеної складності.

Когнітивна праця має місце переважно у сферах виробництва нового знання та його практичного застосування. Когнітивний працівник є «інженером знання» (knowledge engineer), своєрідним посередником технологій (у першу чергу інформаційних), забезпечує інтелектуальний і організаційний процес, складовою частиною якого є визначення проблеми, пошук рішення, концептуалізація і упровадження в життя. При цьому на основі інтеграції різних дисциплінарних підходів створюється нове знання і пропонуються інноваційні рішення.

Зарубіжний досвід становлення інформаційного забезпечення в управлінні доводить, що новий тип інформаційного суспільства як виклик глобалізації та його мережевий характер потребує управління знаннями, що означає взаємодію між людьми: обмін ідеями, рішеннями чи актуальною інформацією у процесі створення нових рішень. Основні технології, які підтримують управління знаннями:

- 1) бізнес-орієнтування (business intelligence);
- 2) співпраця (collaboration);
- 3) передача знань (knowledge transfer);
- 4) виявлення знань (knowledgediscovery);
- 5) визначення експертів (expertise location).

Знання – це результат пізнавальної діяльності людини. На нашу думку, знання – це більше, чим інформація; знання як структурована система виступають одним із факторів виробництва інформаційних продуктів; це інформація, перетворена свідомістю і структурована у відповідності з прийнятими в культурі критеріями загальнозначущості; згорнута схема діяльності, культури; це цінність, що поєднує техніку, економіку, менеджмент, підприємництво, інноватику, технології.

Новий тип інформаційного суспільства як виклик глобалізації та його мережевий характер свідчать про його еволюцію в «суспільство знань», що направлене на культивування знання – селективного, упорядкованого, певним методом (способом), отриманого у відповідності з будь-якими критеріями (нормами), оформленого, що включає інформацію, направлену на впровадження у розробку технологій роботи зі знаннями, що може бути проаналізованим тільки в контексті системного, структурно-функціонального, синергетичного принципів і підходів.

Висновки до першого розділу

1. Отже, методологія аналізу інформаційного забезпечення в органах управління в сучасних умовах дозволяє проникнути в цей складний соціальний, економічний і культурний організм, проаналізувати всі його позитивні і негативні сторони, розкрити вплив інформаційного забезпечення на діяльність організації в сучасних умовах. Як свідчить аналіз, кінець ХХ-початок ХХІ ст. засвідчили розробкою нових засобів комп'ютерної обробки інформації і засобів зв'язку, що привело до революційного етапу інформатизації суспільства. Відбувається цілеспрямована інтеграція систем обробки і передач інформації. Цьому сприяли в основному три технічних досягнення, що привели до розвитку сучасних інформаційних технологій: 1) поява нових технологій в середовищі накопичення і збереження інформації у тому числі за допомогою лазерної техніки); 2) розробка і широке повсюдне розповсюдження засобів зв'язку безобмежень у часі і просторі за допомогою різних ліній зв'язку (у тому числі оптоволоконні, супутникові та ін.) з переходом на цифрові технології; 3) автоматизована обробка інформації за допомогою комп'ютерних і мікропроцесорних засобів по заданим алгоритмам.

2. Поняттєво-категоріальний апарат дослідження дозволив розширити уявлення про інформаційне суспільство, що потребує упровадження удосконалення інформаційного забезпечення. На цьому етапі виникла інформаційна індустріалізація, що випередила і по зайнятості працівників, пропиту, попиту і обміну інформаційним продуктами промислову індустріалізацію. Рушійною силою суспільства виступає виробництво у першу чергу інформаційного продукту, що дозволяє виробляти матеріальні продукти з інформаційної точки зору більш місткі, використовуючи при цьому більш широкі знання у сфері інноваційних рішень, у виробничо-технологічній і економічній сферах, а також у ринкових відносинах. Таке суспільство, у якому більшість працівників займається

виробництвом, збереженням, переробкою і реалізацією інформації, отримало назву інформаційного суспільства. Процес інформатизації суспільства направлений на забезпечення всім його членам можливості доступу до надійних джерел інформації. Коли говорять про феномен інформаційного суспільства, то у якості його символів виділяють Інтернет, який перетворив нашу планету у «світове село», тимчасові переміщення багатомільярдних «гарячих грошей» із країни в країну, з континенту на континент і появу повсюдних транснаціональних корпорацій (ТНК).

3. Зарубіжний досвід удосконалення інформаційного забезпечення в сучасних умовах доводить, що сучасний світ ми розглядаємо як самоорганізуючу систему, ключовою характеристикою якого є глобалізація, яка детермінується бурхливим розвитком інформаційних технологій останньої третини ХХ ст. Для дослідження феномена глобальної інформатизації використовується метасистемний підхід, який дозволяє враховувати динамічність середовища, можливість уявити сучасний світ у динаміці становлення і розвитку, тобто як метасистему. Акцент у метасистемному дослідженні переноситься з функціонального рівня (різні функції в системі) на рівень принципу організації (різні принципи організації систем у метасистемі).

Для забезпечення економічної конкурентоспроможності і політичної стабільності держави та розвитку мережного суспільства слід дотримуватися концепції інформатизації України, постільки сучасний розвиток і упровадження інформаційних технологій на рівні держави відкриває широкі горизонти для країн, що розвиваються. Більше того, що відсутність уваги до змін, що відбуваються, неминуче приведе до більшого відставання країни щодо традиційних показників – економіки, військової сили, політики, культурної самобутності. Тобто дослідження феномена глобальної інформатизації та її можливих позитивних і негативних наслідків сьогодні необхідно здійснювати для забезпечення гідного місця України у світовій політиці. Тому слід зазначити, що глобальна інформатизація активізує не

тільки соціальноекономічну та інші сторони цивілізаційного прогресу, але й посилює техногенний розвиток соціуму, посилює нові й загострює існуючі проблеми техногенної цивілізації.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІТИКО-ДОСЛІДНИЦЬКІ ВИМІРИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ОРГАНА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

2.1. Управлінська інформація як конструкт державного управління в контексті сучасного розвитку

Інформатизація охоплює не тільки соціум, але й сферу його взаємодії з природою, тобто стає важливим фактором стійкого розвитку. У рамках концепції стійкого розвитку процеси інформатизації, як тенденція світового розвитку, набувають нових функцій, які у першу чергу пов'язані з вирішенням найгостріших глобальних і регіональних проблем. З ростом інформатизації відбувається все більша раціоналізація сукупної соціально-природної діяльності. Одним з ключових моментів переходу до стійкого розвитку відбувається широкомасштабна гуманно-цільова інформатизація суспільства. Все це дозволяє М. Кастельсу схарактеризувати сучасне суспільство як суспільство мережних структур, характерною ознакою якого являється домінування соціальної морфології над соціальною дією. Соціальні структури у суспільстві технологій підпорядковуються не ієрархічним принципам, вони засновані не на лінійному підпорядкуванні, але здійснюються як сукупність вузлів, розташованих на самих різних рівнях влади і як таких, що виконують функції центру.

Сьогодні у всьому світі визнано, що інформація є найважливішим засобом організації та регулювання приватної та суспільної життєдіяльності, однією з форм закріплення та розподілу наявних та придбаних знань.

Світова суспільствознавча думка другої половини двадцятого століття розглядає все, що відбувається у світі в рамках парадигми: аграрне суспільство – індустріальне суспільство – інформаційне суспільство

(постиндустріальне). Можна сказати, що ми живемо зараз в інформаційному суспільстві, де цінність інформації важко переоцінити, а точніше, вона є однією з базисних засад, що цементують суспільство. «Хто володіє інформацією, той володіє світом» – це аксіома. Особливо важливого значення вона набуває в органах державного управління, забезпечуючи його раціональність та ефективність. Інформаційне забезпечення є базою, де будується управлінська діяльність державного апарату. Інформацію тут слід розглядати як певну сукупність різних повідомлень, відомостей, даних про відповідні предмети, явища, процеси, відносини і т.д. Ці відомості, будучи зібраними, систематизованими та перетвореними на придатну для використання форму, відіграють в управлінні виняткову роль. Інформація, що циркулює в органах державного управління, різноманітна. Вона може відноситися до зовнішньополітичної, економічної, соціально-політичної та екологічної обстановки. Інформація цих видів має самостійну цінність також для відповідних регіональних управлінських структур, коли вони виступають як органи, які приймають рішення у межах своєї компетенції. Крім того, вона служить основою для нормативних документів. Інформацію в органах державного управління можна класифікувати з різних підстав та ознак. У літературі вже робилися спроби класифікації соціально-управлінської інформації щодо проблем інформатизації та технологізації соціального простору (Г. Атаманчук, М. Рассолов, Ю. Батурін та ін.). Оскільки управлінська інформація є певним відображенням соціальної дійсності (а також природною в тій мірі, якою вона залучена в орбіту суспільної людської діяльності), визнано, що її слід класифікувати насамперед залежно від ступеня співвіднесення з цією дійсністю, реальними процесами, що протікають в ній. Інформація може бути як офіційна, так і неофіційна, загальна та галузева, горизонтальна та вертикальна. При розподілі інформації всередині органу управління перше місце ставиться інформація керівника, друге – посадових осіб.

Спробуємо визначити головну мету державного управління. Така полягає в тому, щоб на базі зібраних вихідних даних отримати вторинну, оброблену інформацію, яка є основою для ухвалення управлінських рішень. Досягнення цієї мети складається з вирішення низки приватних завдань, таких, як збір первинної інформації, її зберігання, розподіл між структурними підрозділами органу управління та їх працівниками, підготовка до переробки, власне переробка, надання органу управління у переробленому вигляді, забезпечення прямих та зворотних зв'язків у її циркуляцію.

Говорячи про класифікацію інформації в органах державного управління, доцільно скористатися класифікацією, даною дуже кваліфікованим фахівцем у галузі управлінської інформації Т. Закупень. Звісно ж, що інформацію, циркулюючу органів державного управління, треба класифікувати спочатку лише на рівні структурних підрозділів. Потім слід виділити та розглянути специфічні види соціальних відомостей, даних, повідомлень та фактів, що характеризують інформацію, що проходить через органи управління. Далі, ґрунтуючись на про конкретних, приватних класифікаціях, можна порушувати питання класифікації інформації лише на рівні всіх управлінських структур.

Інформацію у структурних підрозділах органу управління можна класифікувати за такими основними ознаками:

- функціональне призначення та характеру діяльності структурних підрозділів;
- відношення повідомлення до суб'єкта, який керує структурним підрозділом;
- типу зв'язку структурного підрозділу та зовнішнього середовища (здійснюється прямий та зворотний зв'язок щодо обміну інформацією шляхом налагодження постійних контактів, проведення прес-конференцій, брифінгів, інформаційних зустрічей);
- стосовно цільової функції структурного підрозділу;

- логічний зміст. Інформація структурного підрозділу може підрозділятися на три самостійні підмножини – про суб'єктів органу управління, об'єкти його управлінського впливу (регіони, підприємства та організації, громадяни) і властиві їм властивості та відносини;
- фізичної форми подання;
- процедур перетворення (імовірнісні, соціологічні, моделюючі, аналітичні, обчислювальні і т.д.);
- ступеня перетворення (основна, або знову вступає; оброблена в аналітичні та прогностичні записки, теле-радіо-фотоматеріали; згрупована в інформаційні тижневики та бюлетені).

Дана класифікація є аж ніяк не безперечною, але представляється найбільш повною. Слід зупинитися на іншому важливому моменті, пов'язаному із класифікацією інформації – це її необхідність. Загалом класифікація дозволяє отримувати дуже цінні відомості про інформацію, що міститься у структурних підрозділах держапарату, сприяє вирішенню багатьох важливих питань проектування інформаційної системи держуправління та аналізу відповідного забезпечення структурних підрозділів. Не маючи вичерпних даних про найважливіші властивості і характеристики інформації, не можна оптимізувати її, забезпечувати задану точність, надійність і ефективність використання.

Вимоги до інформації як засобу підвищення ефективності державного управління:

1. Інформація – це стратегічний ресурс. Вона має бути повною, актуальною, достовірною, охоплювати весь спектр проблем, що цікавлять держструктуру, збиратися регулярно, з певною періодичністю та в необхідних обсягах.

2. Інформація повинна відповідати комбінації цілей, які ставить управлінська структура, з тими засобами, якими вона має намір їх досягати. Її якість та достатність дозволяють держструктурі мати перед собою дієвий план, визначати реальні та точні цілі управлінських впливів.

3. Систематизація, обробка, акумулювання та експертиза. Організацію цієї роботи, а також аналіз інформації, що надходить, її обсягів, якості та актуальності можна покласти на відповідний орган, наприклад інформаційно-аналітичний відділ або аналітичну групу. Такий підрозділ поряд з визначенням результативності інформації, що надходить, має прогнозувати її вплив на діяльність органу управління. Говорячи про функціональні обов'язки цієї служби можна виділити такі побажання: відстеження інформації, узагальнення інформації щодо конкретного питання та систематизацію оцінок конкретної проблеми формулювання висновків.

Як пріоритетний напрям в організації цієї служби має бути правове регулювання питання, що стосується відповідальності за інформаційне забезпечення в органах державного управління. В іншому випадку велика ймовірність, що інформація, яка надсилається в управлінську структуру, буде спотворена. Оскільки від достовірності, своєчасності та повноти інформації залежить якість прийнятих рішень, ці акти повинні також передбачати конкретну жорстку відповідальність за інформацію, що надається. Введення таких заходів дозволить суттєво підвищити якість інформаційного забезпечення та керуючого впливу органів державної влади.

4. Крім офіційної інформаційної системи, повинна використовуватися і неформальна система. Неформальна система на відміну формальної не пов'язана структурними обмеженнями і послідовністю окремих операцій.

5. Аксіомою є той факт, що інформація має лише потенційну можливість стати важливою для користувача. Дійсна ціна інформації виявляється після її використання часто через кілька років. Отже, принцип, якого дотримуються японські менеджери, є єдино вірним - не ділити первинну інформацію на необхідну і непотрібну, а збирати всю. В органах державного управління цей висновок набуває особливо глибокого змісту.

6. Серед технологічних нововведень, що обіцяють зростання продуктивності праці як рядових співробітників, і керівної ланки, хотілося б відзначити таке нововведення - розширення можливості управління базами

даних. Система управління базами даних – це пакет програм, призначений для того, щоб забезпечити системний та гнучкий підхід до організації даних та доступ до них. Існує технологія, що дозволяє накопичувати дані в одній центральній базі та забезпечувати доступ співробітників-фахівців до відомостей, що належать до їхньої компетенції.

На жаль, поряд з рецептом підвищення ефективності інформаційних потоків виникають проблемні моменти, пов'язані з інформацією:

- Деякі види інформації насилу піддаються кількісній оцінці (наприклад, мотивація)
- Інформаційна система здатна враховувати тільки формальні інформаційні зв'язки (у той же час велике значення мають неформальні контакти).
- Незважаючи на підвищення гнучкості інформаційних систем шляхом децентралізації, як і раніше, сфера їх застосування обмежена певними внутрішніми та зовнішніми умовами. Безумовним є той факт, що інформаційні системи, інформаційні технології можуть призвести до підвищення продуктивності державного управління. Однак, технологія - це не сам успіх, необхідне компетентне, енергійне, відповідальне керівництво. Важливо оцінити варіанти передбачуваного використання інформаційної технології з погляду організаційної системи загалом. У свою чергу, відповідальність та ефективність управління перебувають у тісному зв'язку та взаємозалежності. Відповідальність – це суб'єктна складова ефективності управлінської діяльності. Фіксуючи цю взаємозалежність, можна дати таке її визначення: відповідальність – це націленість і здатність суб'єкта до ефективного (результативного) виконання обов'язків і досягнення цілей його діяльності відповідно до суспільних цінностей, що поділяються ним.

Визначення, сутність та значення інформації

Термін «інформація» означає як «деякі відомості, сукупність будь-яких даних, знань». Наукове поняття інформації багато в чому відволікається від змістовної сторони повідомлення, беручи їх кількісний аспект. Так

запроваджується поняття кількості інформації. Вироблення наукового поняття інформації дозволило підійти з єдиної точки зору до багатьох раніше здавалися абсолютно різних процесів: передачі повідомлень по технічних каналах зв'язку, функціонування нервової системи, роботи обчислювальних машин, різноманітних процесів управління і т.д. Все це пов'язано з процесами передачі, зберігання та переробки інформації.

У понятті інформації слід розрізняти два аспекти. По-перше, інформація є мірою організації системи. Математичний вираз для інформації тотожний для ентропії, взятої зі зворотним знаком. Як ентропія системи виражає ступінь її невпорядкованості, так інформація дає міру її організації.

У тому числі можна сказати, що інформація є засобом організації та регулювання приватної та суспільної життєдіяльності, однією з форм закріплення та розподілу наявних та набутих знань.

Під інформацією розуміється будь-яке повідомлення, що містить будь-які відомості про предмети, явища, події і т.д.

Проте з позиції кібернетики, як науки про загальні принципи управління, під інформацією розуміється не кожне повідомлення, а лише таке, що містить невідомі раніше його одержувачу факти, що доповнюють його уявлення про об'єкт (процес, що вивчається або аналізується).

Інформація є одним із основних елементів соціального управління. «...Вона виступає сполучною ланкою між об'єктом і суб'єктом управління, характеризуючи стан об'єкта управління у статиці та динаміці, та забезпечуючи підготовку керуючого впливу у вигляді управлінського рішення та характеристику результату його реалізації. Чим повніша і об'єктивніша інформація, тим ефективніші управлінські рішення, що приймаються, і, отже, результати від їх реалізації».

Інформація як сукупність будь-яких відомостей, даних, факторів, характеристик про відповідні предмети, процеси, явища, відносини, події і т.д., зібраних і систематизованих у придатну для використання форму, складають основу муніципального управління. Управлінські процеси – це ні

що інше, як пошук, фіксація, аналіз, оцінка, поширення соціальної інформації, тобто. тієї інформації, що з відображенням і перетворенням різних форм життєдіяльності людей.

Інформаційне забезпечення органів місцевого самоврядування нині є одним із найнагальніших у той же час одним із найскладніших завдань. Пов'язано це з кількома причинами. По-перше, останнім часом різко збільшився потік інформації, як зовнішньої, і внутрішньогалузевої. По-друге, у зв'язку з постійною потребою поліпшення ефективності управління, зростає необхідність якіснішої обробки інформації. Все це разом узятє та змушує шукати нові шляхи та методи організації обробки інформаційних потоків, її складових її процесів, процедур. Пояснюється це тим, що хоча функції та компетенція конкретних владних органів визначені Конституцією, законами та іншими нормативними правовими актами, але сформульовані вони, як правило, досить загальною мовою концептуального рівня. Концепція інформаційного забезпечення органів муніципальної влади та управління заснована на ідеї представлення їх як операційних систем, що розвиваються.

Діяльність цих органів є сукупність логічно взаємопов'язаних масових дій – операцій, вкладених у здійснення покладених ними функцій. Отже, це справді своєрідні операційні системи, що реалізують клас операцій, що календарно розвиваються, семантика яких визначається компетенцією відповідних органів. Операції завжди націлені досягнення як стратегічних цілей муніципального освіти загалом, і забезпечують вирішення стратегічних завдань цілей нижчих рівнів. Операції мають бути упорядковані у часі, послідовності їх виконання та складу учасників - владних органів, інших юридичних та фізичних осіб. Муніципальне управління - процес виконання комплексу операцій, орієнтованих досягнення певних цілей. Цілі описуються в алфавіті, що відображає бажані стани муніципального органу та його складових частин. Саме для реалізації операцій муніципального управління та необхідна відповідна інформація та підтримка її в актуальному стані. Звідси випливає важливий висновок, що ефективність інформаційного

забезпечення органів муніципальної влади та управління необхідно визначати через показники якості муніципального управління.

У країні створено значні обсяги інформаційних ресурсів різних видів та класів. Так було в розрізі галузей, підгалузей, підприємств і закупівельних організацій, видів діяльності налічується близько 800 тис. баз даних різного призначення. Однак, що стосується інформаційного забезпечення ланок державного управління, то цим проблемам приділяється недостатня увага. Саме розробка цих напрямів здатна, як нам видається, дати значний ефект і справді покращити стан справ.

Проблеми інформаційного забезпечення органів влади та управління можна розглядати в розрізі різних етапів та напрямів створення, використання, організації та розвитку.

Сфера правового регулювання інформаційного забезпечення державного управління повинна охоплювати весь його життєвий цикл «проекування – створення – експлуатація – заміна». Останній етап заміни характеризується процесами підтримки їх у актуальному стані. Можливі стратегії заміни систем за критерієм інтегральних експлуатаційних витрат або за принципом переоцінки.

Політика з інформаційного забезпечення має проводитися за багатьма взаємопов'язаними напрямами, передусім Уряд зобов'язаний розробляти програми у сфері інформаційного забезпечення громадян, держави, суспільства.

Слід законодавчо закріпити низку прав органів муніципальної влади та управління у розглянутій сфері, одне з них — право на формування програм інформаційного забезпечення на основі виявлення та узагальнення інформаційних потреб користувачів (споживачів) інформації, які мають містити прогнозовані довгострокові, середньострокові, короткострокові та оперативні вимоги до змісту, виду, обсягу, джерел, регламенту та порядку подання необхідної користувачам (споживачам) інформації.

Перш ніж формувати такі програми, органи муніципальної влади та управління повинні мати право на отримання відомостей про інформаційні системи, мережі, ресурси, послуги, а право на їхню діяльність зі створення інформаційного забезпечення, поширення інформації та інформаційних послуг має визначатися законодавчо. Реалізація цього права здійснюється в порядку, визначеному законом «Про інформацію, інформатизацію та захист інформації».

Обов'язки органів влади та управління доцільно викласти у вигляді ряду законодавчих норм, саме вони зобов'язані:

- формувати інформаційні ресурси відповідно до їх компетенції;
- видавати інформацію з місцевого самоврядування ресурсів іншим органам, організаціям та фізичним особам у встановлені терміни та за встановлену вартість, ефективно використовувати інформаційні ресурси в процесі муніципального управління;
- зберігати і підтримувати інформаційні ресурси в актуальному стані;
- забезпечувати збереження державної, комерційної, службової та особистої таємниці при формування та використання інформаційних ресурсів.

У зв'язку з цим необхідно також законодавчо закріпити відповідальність за такі порушення:

- відсутність повноти та несвоєчасність формування інформаційних ресурсів відповідно до компетенції органу муніципального управління,
- несвоєчасність подання або відмова від надання інформації іншим законно зацікавленим органам влади, а також організаціям та фізичним особам;
- надання органам місцевого управління недостовірної та неякісної інформації,
- порушення державної, комерційної, службової та особистої таємниці; псування чи втрата документів;

- приховування, навмисне спотворення інформації про джерела загроз,
- недостовірність та хибність інформації, що створюється та розповсюджується ЗМІ,
- порушення прав інтелектуальної власності на інформацію,
- невстановлення правил надання інформації, порушення правил отримання та споживання інформації, незаконне отримання та використання інформації з обмеженим доступом,
- створення неякісних інформаційних технологій та засобів їх забезпечення,
- порушення прав і свобод особи, пов'язаних з інформацією, незаконне використання персональних даних, комп'ютерні злочини,
- порушення заборони віднесення відкритої інформації до інформації з обмеженим доступом,
- порушення правил ліцензування та сертифікації в інформаційній сфері;
- порушення у користуванні глобальними інформаційними мережами та системами, у тому числі мережею Інтернет.

Фінансування та економічне регулювання діяльності у цій галузі слід здійснювати з обласного та місцевих бюджетів за статтею витрат "Інформатика" ("Інформаційне забезпечення"), якщо йдеться про органи муніципального управління. Але системи інформаційного забезпечення, мережі та технології можуть бути об'єктами власності фізичних та юридичних осіб, держави. Права власності та авторства в цьому випадку регулюються законом «Про інформацію, інформатизацію та захист інформації».

У процесі діяльності використовуються сучасні електронні системи та засоби для колективного аналізу та обговорення прийнятих рішень. Це стосується, наприклад, до засідань органів влади, суб'єктів та місцевого

самоврядування з використанням засобів відображення результатів голосування. Тому і тут необхідно передбачити такі норми:

- інформація, що надається користувачам у режимах їхнього колективного та індивідуального інформування із застосуванням ситуаційних центрів, ситуаційних кімнат, засобів відображення та оперативної передачі даних (відеоконференцій, екранів, табло, засобів проведення селекторних нарад), підлягає обов'язковому електронному протоколюванню та документуванню;
- інформаційне забезпечення оперативної діяльності органів муніципального управління з використанням електронних систем для перекладу з однієї мови на іншу має сертифікуватися та ліцензуватися відповідно до законодавства.

Для забезпечення необхідної оперативності та достовірності прийому, передачі та подання інформації органам муніципального управління повинні застосовуватись електронний цифровий підпис та електронне візування документів.

2.2 Поняття інформаційної системи державного управління в сучасних умовах

Якщо говорити, загалом, то інформаційна система муніципального управління призначена для задоволення потреб користувачів в інформації, яка потрібна на здійснення діяльності муніципальної органів влади та управління у сферах, визначених актами законодавства або іншими нормативними правовими актами. А правовий режим визначається системою прав, обов'язків та відповідальності у сфері його створення, використання та актуалізації (супроводу).

Інформаційне забезпечення управління - це система концепцій, методів та засобів, призначених для забезпечення користувачів (споживачів) інформацією. До користувачів інформацією відносяться будь-які суб'єкти, які звертаються до засобів інформаційного забезпечення за необхідною ним фактографічною, документальною, аналітичною та іншою інформацією та користуються нею. Такими загальновизнаними засобами є системи інформаційного забезпечення різних класів та видів, засоби телерадіокомпаній, масової інформації.

Місцеве самоврядування та управління реалізуються муніципальними органами. Як у замовника, так і у розробників систем інформаційного забезпечення найбільші методологічні труднощі виникають при деталізації самого цього поняття для конкретного того чи іншого органу муніципальної влади та визначено інформаційному забезпеченню управлінської діяльності віднесено такі елементи:

- інформаційна підтримка управлінських процесів;
- інформаційні джерела та суб'єкти споживання інформаційних ресурсів;
- розрахунок складових елементів інформаційних ресурсів, періодичності циркуляції та форматів надання інформації;
- технічні засоби для роботи з інформацією;
- наявність кваліфікованого кадрового потенціалу, здатного працювати з інформаційними ресурсами;
- інформаційна відкритість та прозорість державного рішення, гарантії права громадянина на вільний доступ до інформації щодо прийняття управлінського рішення від муніципального до федерального рівня;
- сучасна телекомунікаційна інфраструктура держави;
- інформаційна безпека в усіх галузях.

Інформаційна діяльність, як складовий елемент державного управління, об'ємна та багатогранна, оскільки від ступеня інтеграції інформаційного

забезпечення до управлінських процесів залежить, наскільки високою буде ефективність діяльності органів державної влади.

Інформаційний супровід державного управління передбачає розробку та всебічне використання інформаційних технологій в органах влади. Обов'язковими умовами впровадження даних технологій є такі:

- Наявність висококваліфікованого персоналу відповідної кваліфікації та підготовки;
- Належне фінансово-економічне та матеріально-технічне забезпечення;
- Відкритість та публічність управлінської діяльності органів влади всіх рівнів;
- Доступність інформаційно-комунікаційних технологій;
- Сучасна інфраструктура інформаційних послуг;
- Подолання надмірності та дублювання функціоналу державних управлінських структур;
- Виконання фінансових планів щодо інформаційних проектів.

Інформаційне забезпечення державного управління неможливе без програмних продуктів, які обробляють, систематизують та аналізують величезні інформаційні потоки, організують повноцінні пошукові процеси та надають доступ до інформаційних ресурсів. Освоювати дані програми, навчати персонал має відповідний державний орган, який реалізує інформаційне забезпечення та інформаційний супровід власної управлінської діяльності.

Величезні можливості інформаційного забезпечення надають Інтернет-технології. На етапі кожна владна структура має власний сайт, у якому висвітлюється і аналізується робота цієї структури, розкривається обов'язково нормативно-правова інформація.

Іншим важливим складовим елементом інформатизації процесів управління є процес інформаційної підтримки, який, як показує практика останніх років, знаходиться на невисокому рівні, що призводить до

недостатнього аналітичного опрацювання, економічного та правового обґрунтування прийнятих управлінських рішень на всіх рівнях державного управління.

Насамперед, система інформаційної підтримки має бути цілеспрямована на споживача інформаційних ресурсів; ця система особливо важлива при вирішенні складних завдань та подоланні складних організаційних управлінських проблем. Виправданням не може бути інформаційна невизначеність: тимчасовий дефіцит і незначимість інформаційних потоків.

У межах інформаційної підтримки особливо значущі аналітичні та прогностичні висновки, які адекватно відображають актуальність прийнятих рішень та результати від втілення цього рішення в життя. Тому для підготовки даних рішень слід використовувати перевірені та надійні методичні та довідкові бази. Розробники інформаційних масивів (баз даних) враховують комплекс кількісних та якісних показників та факторів, що характеризують сучасний етап розвитку держави, міжнародне становище та прогностичні оцінки фахівців. Сучасні реалії вимагають уникнути предметних, тематичних принципів побудови баз до проблемним структурам масивів. Безперечно, це створює додаткові труднощі для користувачів, які ще неповністю навчилися працювати з предметними областями, не освоїли принципів, методів та управлінських цілей у системі інформаційної підтримки. Це призводить до формування спеціальних служб (агентств, центрів), які орієнтуються на сучасні інформаційні управлінські системи, на надання інформаційної підтримки під час вирішення стратегічних проблем, де ціна помилки незрівнянно велика.

Таким чином, процес інформаційного забезпечення – це організація інформаційних потоків при формуванні, перетворенні, передачі та сприйнятті. А процес інформаційного забезпечення управлінських функцій є взаємопов'язаним і взаємозалежним інформаційним комплексом, формами та

способами надання, які забезпечують успішне вирішення управлінських проблем.

Формування цілісного інформаційного простору нашої держави, яке має першорядне значення для діяльності всіх управлінських структур, відбувається вертикально. Його формування у нашій державі відбувається з використанням принципів об'ємно-орієнтованих підходів, коли основні інформаційні ресурси розміщені у форматі кадастрів та реєстрів відповідних муніципалітетів.

Функція інформаційної підтримки управлінських процесів стала виділятися вченими як самостійна функція сучасного менеджменту нещодавно (у 90-х роках ХХ століття), чого не було раніше. У промисловості інформаційна підтримка не використовувалася, інформаційні процеси займали допоміжне у процесах управління. Наприкінці 90-х років це питання почало підніматися та інформаційну функцію стали відносити до функцій держави. Однак ця теза не отримала на той період детального розвитку.

Інформаційна функція була остаточно визнана внаслідок таких процесів:

- було сформовано єдиний світовий інформаційний простір;
- підвищився рівень вільного доступу до інформаційних ресурсів;
- інформаційні ресурси набули реального технічного забезпечення;
- у суспільному виробництві було створено інформаційно-комунікаційну інфраструктуру;
- інноваційні технологічні уклади, що базувалися на масових інформаційних технологіях, засобах обчислювальної техніки та телекомунікації;
- зросли інформаційні обсяги застосування та використання у суспільстві;
- підвищився громадянський освітній, науково-технічний та культурний рівень через зростання всіх видів інформаційних обмінів;
- підвищення кваліфікаційних вимог до працівників, зростання

компетенцій та професійних устремлінь громадян;

- поява проблематики безпеки інформаційного простору для громадянина, соціуму та державного устрою.

Розвиток світового інформаційного простору відбувався з допомогою зростання значимості інформаційної функції, реалізація якої охоплювала економічну, правову, наукову, освітню, управлінську діяльність.

До основних сфер застосування інформаційної функції у державі належать:

а) активне та всебічне використання електронного формату документообігу;

б) активне використання інформаційних мереж для доступу до баз даних;

в) надання всілякої підтримки з боку державних структур розвитку інформаційних ресурсів та інформаційних потоків в органах держави та органах місцевого самоврядування.

На закінчення відзначимо, що зростаюча важливість інформаційної взаємодії призводить до вбудовування інформаційної функції у всі види управлінської діяльності, що свідчить про те, що інформаційне забезпечення перетворюється на умову ефективності діяльності державних та муніципальних органів. Реалізація цієї функції також дозволить прояснити цілі суспільства та розробити державну політику у контексті появи якісно нової соціальної системи, головною цінністю якої є інформація та знання, а також підвищити ефективність державного управління.

Висновки до другого розділу

В умовах соціальної та економічної кризи, в умовах пандемії посилюються невизначеність та нестабільність середовища державного управління.

Розвиток світового інформаційного простору відбувався з допомогою зростання значимості інформаційної функції, реалізація якої охоплювала економічну, правову, наукову, освітню, управлінську діяльність.

До основних сфер застосування інформаційної функції у державі належать:

а) активне та всебічне використання електронного формату документообігу;

б) активне використання інформаційних мереж для доступу до баз даних;

в) надання всілякої підтримки з боку державних структур розвитку інформаційних ресурсів та інформаційних потоків в органах держави та органах місцевого самоврядування.

На закінчення відзначимо, що зростаюча важливість інформаційної взаємодії призводить до вбудовування інформаційної функції у всі види управлінської діяльності, що свідчить про те, що інформаційне забезпечення перетворюється на умову ефективності діяльності державних та муніципальних органів. Реалізація цієї функції також дозволить прояснити цілі суспільства та розробити державну політику у контексті появи якісно нової соціальної системи, головною цінністю якої є інформація та знання, а також підвищити ефективність державного управління.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

3.1 Фактори та критерії ефективності інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування в сучасних умовах

Поняття «фактор» співпадає з поняттям «ресурс» і входить у поняття «умова». Критерієм оцінки управлінської праці є ефективність управлінської праці. При цьому потрібно пам'ятати, що результат управлінської праці виражається не тільки економічним, але й соціальним ефектом. Що ж стосується витрат, то вони являють собою живу й уречевлену управлінську працю. На практиці при оцінці ефективності праці управлінських працівників широко застосовуване поняття "економічна ефективність управлінської праці" є більш вузьким поняттям, тому що являє собою тільки економію живої й уречевленої праці, яку ми отримуємо у сфері управління матеріальним виробництвом за рахунок оптимізації та раціоналізації управлінської діяльності. Критерієм оцінки ефективності праці працівників апарату управління є також соціальна ефективність, що через відсутність кількісних вимірників визначається, головним чином, якісними показниками. Критерій же економічної ефективності управлінської праці дає можливість кількісно виміряти ефективність праці в апараті управління. Тому він знайшов, більш практичне застосування. Для визначення ефективності праці управлінського персоналу необхідно встановити критерії та показники, з яких здійснюється оцінка.

Під критеріями розуміють найбільш загальну кількісну характеристику результатів управлінської праці. Окремі результати діяльності апарату управління є показниками управлінської праці. Вони носять підлеглий характер стосовно критерію і є основою при його визначенні. Таким чином,

сукупність показників праці і буде виражати критерій оцінки. Для визначення економічної ефективності управлінської праці використовуються різні способи: за показниками підприємства; організації і функціонуванню праці управлінського персоналу; обсягу переданої інформації; за якістю і швидкістю прийнятих рішень; за виконанням функцій управлінських ланок. До показників, що характеризують працю у сфері управління, відносяться: зниження трудомісткості обробки управлінської інформації; скорочення управлінського персоналу; термінів обробки інформації; скорочення втрат робочого часу управлінського персоналу за рахунок поліпшення організації праці; механізації й автоматизації трудомістких операцій у сфері управління.

Це показники, які кількісно вимірюються. Такі показники у сфері управління, як підвищення кваліфікації управлінського персоналу, якості роботи, поліпшення умов праці, обґрунтованість управлінських рішень, культура управління й інші, не вимірюються або вимірюються неповно. У сфері впливу управлінської праці на виробництво показники, які можна кількісно виміряти, є такі: приріст прибутку; збільшення обсягів реалізації продукції; ріст продуктивності праці; зниження фондомісткості; збільшення фондівіддачі; прискорення оборотності оборотних коштів; збільшення рентабельності виробництва; зменшення невиробничих витрат; зниження трудомісткості продукції; зменшення обсягів незавершеного виробництва; зниження собівартості продукції; економія заробітної плати; зменшення втрат робочого часу; підвищення культури виробництва; підвищення рівня організаційної роботи; поліпшення умов праці; підвищення якості продукції; підвищення кваліфікації виробничого персоналу; ріст технічного рівня оснащення виробництва.

Хоча управлінська праця належить до продуктивної, але вона безпосередньо не створює певних матеріальних цінностей і бере участь у процесі виробництва опосередковано, забезпечуючи своєчасне та якісне виконання технологічних операцій. Тому правомірно визначати вплив певних змін в управлінні на кінцеві результати виробничо-фінансової

діяльності підприємств. Тільки працю обмеженої кількості працівників у сфері управління можна оцінити за безпосередніми результатами їх роботи (облікові працівники, друкарки тощо). Ефективність - це оціночний критерій діяльності колективу працівників у будь-якій сфері, включаючи управління. Тому забезпечення високої ефективності управління є складовою частиною загальної проблеми підвищення економічної ефективності виробництва. Визначають її на основі загальних методологічних принципів, прийнятих в економіці.

Для оцінки ефективності управління використовують критерії: трудові, вартісні, інформаційні, технічні (технологічні) показники. Найбільш загальні із них - оперативність роботи апарату управління, надійність і оптимальність систем управління. Оперативність роботи апарату управління відображає своєчасність виконання постанов, наказів і розпоряджень вищих організацій, керівників і головних спеціалістів підприємства. Надійність системи управління виявляється у безпосередньому її функціонуванні, яка забезпечує досягнення цілей виробництва.

Показники надійності системи такі: безвідмовність (безперервне збереження працездатності), готовність (ефективне збереження працездатності), відновлюваність (швидке усунення збоїв у роботі та відтворення здатності функціонувати у заданому режимі). Оптимальність системи управління характеризується рівнем застосування сучасних економіко-математичних методів для розробки управлінських рішень, обґрунтованістю співвідношення централізації і децентралізації управління, керованістю підприємства тощо.

Керованість структурного підрозділу показує рівень забезпечення заданої організаційної стійкості підприємства (цеху, бригади) і своєчасність переведення його з одного кількісного (якісного) стану в інший, що відповідає поставленій меті. Для визначення ефективності роботи кожного структурного підрозділу використовують критерії виконання конкретних завдань і рівень досягнення поставлених перед ними цілей. Практичним

результатом удосконалення системи управління може бути зниження витрат на управління, яке досягається за рахунок скорочення чисельності працівників апарату управління і підвищення продуктивності праці. Проте не будь-яке вдосконалення управління призводить до зниження питомих витрат на управління.

Оскільки управління є складовою частиною виробничо-фінансової діяльності підприємств, то свідченням підвищення його ефективності може бути зростання економічних показників господарювання за незмінних або навіть дещо зростаючих витратах на управління. При розробці організаційної стратегії, яка забезпечує високу ефективність, для публічних організацій слід враховувати особливості для них факторів зовнішнього середовища (тип зовнішнього середовища, ринкові особливості, політичний вплив), взаємодії (“примусовість” послуг, вплив на зовнішнє середовище, суспільна увага, правовласність) і організаційні (цілі, обмеженість повноважень, критерії ефективності, стимули).

Виходячи з цього, найбільш прийнятними для організацій будуть такі типи стратегій: пливучий за течєю і бюрократ для спокійного зовнішнього середовища, позер і пристосованець для кластерного спокійного середовища, домінатор і директор для неспокійного середовища, угодовець і мутуаліст для турбулентного середовища. Публічні організації в різні періоди можуть реалізовувати різні стратегії, переходити від однієї стратегії до іншої залежно від зміни характеру зовнішнього середовища.

Однак, через те, що організації значною мірою здатні самостійно формувати характер зовнішнього середовища, організація, котра змінюється, за рахунок активності дій і високої реактивності, без яких зміни неможливі, буде створювати турбулентне зовнішнє середовище, що вимагає переходу до стратегії мутуаліста. Саме дана стратегія необхідна для здійснення широкомасштабних організаційних змін. До найбільш діючих технологій, які забезпечують створення високоефективних організацій, здійснення широкомасштабних організаційних змін і реалізацію найбільш прийнятної

стратегії, належать суцільно-якісне управління, реінжиніринг і маркетинг, що хоча й були створені для приватних організацій, за умови певної адаптації успішно використовуються в публічних організаціях. Відповідно до запропонованої моделі ефективність діяльності публічних організацій варто оцінювати подвійно: з одного боку, через оцінку наявних можливостей і того, наскільки повно вони використовуються для досягнення організаційних результатів (внутрішня ефективність); з іншого боку, через оцінку кінцевих результатів (зовнішня ефективність).

Критерії ефективності та результативності інформаційного забезпечення в сучасних умовах.

На сучасному етапі найбільшого розвитку отримав критерій економічної ефективності управлінської праці, оскільки він дозволяє кількісно виміряти ефективність в сфері праці. Основою для діяльності економічної ефективності публічного адміністрування відношення суми витрат на управління до об'єму виробництва або до вартості одиниці продукції. При цьому дуже важливо враховувати такі характеристики: співвідношення темпів росту витрат на управління та обсягу приросту продукції або продуктивності праці; співвідношення між приростом витрат на технічне переозброєння та приростом витрат на управління. Економічна ефективність оцінюється за рівнем та динамікою витрат на той чи інший вид управлінської діяльності. Однак саме факт економії грошей, часу або чисельності кадрів управління буде показником ефективності лише в тому випадку, коли якість управління не погіршиться.

Про дійсну економічну ефективність управління можна говорити тоді, коли витрати на управління не змінились, а якість управління покращилась; витрати на управління збільшились, але ще в більшій мірі покращилась якість управління. Найбільш поширеним показником визначення ефективності управління є відношення загального або кінцевого результату виробництва до сукупних витрат по управлінню. Іншим поширеним показником оцінки ефективності управління є відношення загального

результату виробництва до чисельності робітників апарату управління. Ефективність публічного адміністрування – категорія соціально-економічна, вона розкриває взаємозв'язок результатів управлінської діяльності, виражена техніко-економічним та соціальним результатом, з витратами на їх досягнення. За загальним критерієм економічної ефективності публічного адміністрування приймають максимальний результат на одиницю витрат або мінімальні витрати на одиницю результату.

Конкретне кількісне вираження критерій набуває завдяки системі показників, завдяки яким порівнюються витрати та отримані результати. Дві величини – результат та витрати – мають реальну цінність при визначенні ефективності управління, тільки будучи зіставленими одна до другої. Високий результат знецінюється, якщо для його мети витрачені непропорційно великі суми та засоби. Але бувають і протилежні випадки, коли потрібно витрачати великі засоби, щоб отримати потрібний ефект. Прикладом може слугувати втілення електронно-обчислювальної техніки. Значні капіталовкладення на її закупівлю виправдані, так як в підсумку дійсно покращились соціально-економічні результати, знизився відносний відсоток управлінських витрат на одиницю продукції. Сформульований критерій одночасний, абсолютний та відносний. Абсолютність його виражається в тому, що немає іншої можливості об'єктивно, без особистої пристрасті оцінити реальний вклад системи управління в цілому та працюючих в ній людей при досягненні отриманих економічних та інших результатів. Треба наголосити, що повної відповідності витрат результатам немає та не може бути. Тут завжди буде присутній елемент відносності та ймовірності. Відхилення в позитивну або негативну сторону можливе в силу того, що будь-який соціальний процес є неповторним, кожний процес розвивається в своєрідних умовах, тому кількісний еквівалент оцінки лише приблизно вірно відображає реально виконану роботу.

Результати емпіричних досліджень свідчать, що основними чинниками, які негативно впливають на ефективність діяльності інформаційно-

комунікативного менеджменту в організації, з точки зору зовнішньої ефективності є такі: використання старих механізмів управління; невміння максимально використати всі свої потенційні можливості; відсутність чіткого розмежування повноважень між структурними підрозділами; відсутність “прозорості” власної діяльності.

3.2. Засоби автоматизації обробки та передачі інформації як інструмент удосконалення інформаційного забезпечення

Швидке зростання кількості інформації, особливо починаючи з другої половини 20 століття, стало призводити до помітного уповільнення та погіршення роботи з нею. Виникла необхідність якіснішої обробки, передачі та швидшого пошуку інформації. У цей час відбувається бурхливий розвиток науково-технічного прогресу як і з його складових, інформаційних наук і технологій.

Це дало змогу принципово по-новому підійти до проблеми зберігання, обробки та передачі, особливо її великих масивів з допомогою електронно-обчислювальних пристроїв.

В даний час ці технології дуже широко використовуються, у тому числі, і при обробці інформації, яка використовується в муніципальному управлінні.

В адміністраціях міст автоматизацію обробки, зберігання та передачі даних почали впроваджувати близько 6 років тому. Спочатку завдання зводилося до друку та зберігання розпорядчих документів. Сьогодні це величезні масиви даних з різних напрямків.

Опис засобів автоматизації обробки інформації.

Введення та виведення інформації. Обробка.

Основний засіб введення інформації – персональний комп'ютер з урахуванням IBM PC. Зараз у структурних підрозділах адміністрації міст та

муниципальних установах використовується величезна кількість одиниць техніки. Також для більш швидкого введення додатково використовують пристрої оптичного введення інформації – сканери та цифрові фотокамери. Нині їх використовують у міському архіві та управлінні архітектури та містобудування.

Як пристрої виведення використовують принтери (матричні, струменеві, лазерні), плоттери. Окремо треба сказати про програмне забезпечення, що використовується. Спочатку робота з інформацією здійснювалася лише за допомогою стандартних програм: текстових редакторів, електронних таблиць та систем баз даних. Зі збільшенням та ускладненням завдань виникла необхідність створення спеціалізованих програмних комплексів, так званих автоматизованих систем обробки інформації (АСОІ), систем управління баз даних (СУБД) та автоматизованих робочих місць (АРМ).

Розробкою та впровадженням таких комплексів у рамках апарату адміністрації займається департамент інформаційно-аналітичної роботи.

Це такі комплекси, як «Неповнолітні», «Облік житла», «Скарги»; АІС «Штатний розклад», «Реформування житла», «Старий фонд», «Контроль», «Кадри» і т.д.

Зберігання та передача інформації.

Спочатку інформація зберігалася на персональних машинах, а передавалася за допомогою малоємних носіїв типу гнучких дисків. Зі збільшенням її обсягу виникла потреба у швидшому доступі, і у централізованому зберіганні.

В даний час в будинках адміністрацій міст та районних адміністрацій комп'ютери з'єднані в локальні обчислювальні мережі (ЛОС), а основна маса інформації зберігається на виділених серверах - спеціальних комп'ютерах, призначених для цих цілей. Доступ до інформаційних ресурсів здійснюється через ЛОМ, що помітно зменшує час доступу до даних, заощаджує ресурси персональних комп'ютерів і, що важливо, запобігає дублюванню інформації.

На нинішньому етапі розвитку телекомунікаційних систем адміністрації лише деякі віддалені підрозділи (тобто перебувають у різних будинках, такі, наприклад, як адміністрації районів, департаменти транспорту, соціального захисту, освіти деякі інші) з'єднані високошвидкісними інформаційними лініями. Інші здійснюють передачу та прийом інформації через Інтернет по комутованих каналах.

Інформаційне забезпечення населення.

Паралельно з вирішенням завдань інформаційного забезпечення структурних підрозділів адміністрації розпочато роботу і з населенням.

Звичайно, населення отримувало та отримує інформацію (відповіді на листи, скарги, звернення) на паперових носіях і зараз, але потреба в отриманні інформації постійно зростає. Як перший етап, у будівлі адміністрації Серпухова відкрито безкоштовний доступ для населення до мережі Інтернет, що дозволяє громадянам швидко отримувати, зокрема, законодавчі акти та інші нормативні документи.

Інший приклад ефективної роботи з населенням - це введення в дію так званого "Іменного пейджера". Люди отримали можливість інформувати владу про свої проблеми безпосередньо, минаючи довгий канцелярський шлях.

Таким чином, успішність функціонування будь якої системи управління (поза залежністю від її форм, методів та сфер застосування) визначається тим, щоб об'єктом управління під час його діяльності виконувалися лише тільки "правильні справи", при цьому ці справи мають робитися "правильно" (в правильний спосіб) та "економно" (з мінімальними витратами). Тобто, узагальнюючий показник ступеня успішності функціонування системи управління (незалежно від її моделі та використовуваних методів та інструментів) в цілому розподілено на три його основні складові:

- результативність ("effectiveness") – розглядається як ступінь досягнення поставлених цілей та вирішення поставлених завдань межах

запланованих обсягів (наприклад, державних послуг) та являє собою визначальний показник, що характеризує діяльність об'єкта управління в цілому та його керуючої системи зокрема.

- продуктивність (“efficiency”) – відображає ступінь ефективності використання ресурсів відповідно до отриманих результатів і, як правило, оцінюються витрати ресурсів на одиницю отриманого результату (наприклад, найбільш продуктивною можна вважати ту конкретну програму, на яку виділено / витрачено мінімум бюджетних коштів при досягненні необхідного результату). Даний показник можна застосовувати, зокрема, для оцінки успішності діяльності тих груп управлінського персоналу, результати праці яких можливо чітко визначити, кількісно виміряти і відсутня необхідність у додатковій якійс оцінці. Так, наприклад, продуктивність праці конструкторів можна виміряти кількістю розроблених однакових за складністю креслень; технологів – трудомісткістю проектування типового технологічного процесу, економістів – кількістю переробленої і видаваної звітної інформації і таке інше.

- економічність (“economy”) – показник, що відображає відносну економію ресурсів, отриману за рахунок застосування різних способів (методів та засобів) надання послуг і виробництва продуктів за умови досягнення заданих їх обсягів. Даний показник виражає відносну вартість альтернативних способів (методів та засобів) досягнення результатів, що визначені за необхідні (при цьому загальний обсяг робіт / послуг залишається незмінним і відповідає поставленій меті).

З огляду на те, що мета керованого об'єкта одночасно є і смисловий завданням і головним напрямком діяльності керуючої системи, можна стверджувати, що оцінка ефективності управління неможлива без визначення ступеня її результативності та досягнення поставлених результатів об'єктом управління в цілому. Інтегральним показником, що характеризує загальну оцінку ефективності функціонування керуючої системи об'єкта управління, повинен бути показник, що враховує як ступінь досягнення поставленої

мети (результативність системи), так і ефективність використання не тільки спожитого ресурсу, а й усього функціонуючого.

З точки зору оцінювання ефективності функціонування системи управління, буде доцільним застосування виправданого на практиці підходу, який передбачає диференціацію показників ефективності управління на[5, с.135]:

- показники, що відображують кінцевий ефект функціонування об'єкта управління в цілому через показники діяльності об'єкту управління – тобто дати оцінку результативності системи управління з використанням узагальнюючих оцінювальних (кількісних та якісних) показників роботи об'єкту управління в цілому та аналітичних характеристик виконання цільових настанов

- показники, що характеризують ефективність функціонування окремих підсистем (відділів, управлінь, департаментів, тощо) загальної системи управління поза залежністю від якісних характеристик конкретних управлінців, які працюють в системі – тобто необхідно провести оцінку, так званої “системної ефективності управління”, яка залежить від складу і кількості управлінських ланок, їх підпорядкованості, збалансованості в розподілі функцій між ними, а також обов'язків, прав та відповідальності, від того, наскільки раціонально організовані комунікаційні зв'язки в процесі управління, тощо;

- показники, які оцінюють ділові якості управлінського персоналу та їх потенціал з точки зору ефективності здійснення процесів, що відбуваються у системі управління – тобто необхідно провести оцінку, так званої “операційна ефективності управління” у вигляді характеристики практичного втілення працюючим в управлінських структурах персоналом настанов, що поставлені перед ними, вирішення завдань, дотримання регламентів, тощо.

Ефективність функціонування окремих елементів системи управління (“системну ефективність управління”) доцільно було боцінювати виходячи з наступних критеріїв:

- якою мірою діяльність кожного елементу системи управління підвищує загальну ефективність функціонування керованого об'єкта;
- з якою ефективністю функціонує безпосередньо даний елемент системи управління;
- які умови створює даний елемент системи управління для майбутнього зростання ефективності керованого ним об'єкта або для того, щоб ступінь приросту загальної ефективності відповідала приросту локальної ефективності керованого об'єкта.

До показників, що характеризують “системну ефективність управління”, крім вище наведених показників “продуктивність” та “економічність”, які є узагальнюючими критеріями оцінки як функціонування управлінської системи в цілому, так і окремих її складових зокрема, можна віднести наступні показники: [6, с.258-262]

- адаптивність – показник, який визначається здатністю системи управління ефективно виконувати поставлені перед нею функції в певному діапазоні зміни умов;
- гнучкість – показник, що характеризує властивість органів апарату управління змінювати, відповідно до виникаючих завдань, свої ролі в процесі прийняття рішень та налагоджувати нові зв'язки, не порушуючи властивою даній структурі впорядкованості відносин;
- оперативність – показник, що характеризує сучасність виявлення управлінських проблем і таку швидкість їх вирішення, яка забезпечує максимальне досягнення поставлених цілей при збереженні стійкості налагоджених виробничих і забезпечуючих процесів;
- надійність - показник, який характеризується безвідмовним функціонуванням апарату управління при змінних умовах роботи.

До факторів, що визначають ефективність праці органів місцевого самоврядування як безпосередніх виконавців процесу управління (управлінського персоналу) та бездоганного виконання ними процесів управління (операційна ефективність управління), можна віднести основні

елементи, що складають цей процес та без взаємодії яких неможливе отримання певного результату, а саме:

- особистісні фактори – якісні характеристики робочої сили, від яких залежить її успішне функціонування;
- речові фактори – наскільки ефективно використовується наявне технічне оснащення робочих місць, удосконалюються технологія управління, її методи, способи, інструменти;
- організаційні фактори – рівень дотримання регламентів управлінської діяльності, взаємовідносини та дисципліна, тощо.

Визначаючи критерії та показники ефективності управління, необхідно враховувати, що: [7, с.86-89]

- до критеріїв ефективності управління відносяться такі ознаки та сторони прояви управлінської діяльності, за допомогою аналізу яких можна визначити якість формування та реалізації управлінських функцій відповідно до потреб та інтересів, як окремих груп, так та суспільства в цілому;
- показниками ефективності функціонування системи управління є певна міра, що дозволяє порівняти діяльність різних органів управління (владних структур) з точки зору фактичних результатів їх діяльності відносно бажаних або необхідних (запланованих) результатів, характеру та результатів їх діяльності в різні часові періоди, а також результатів та характеру їх діяльності порівняно з діяльністю інших органів управління (владних структур).
- вони повинні охоплювати всі сторони діяльності (в першу чергу виявлені проблеми) і бути націлені на реалізацію цілей і завдань, які стоять перед тими, хто оцінює цю діяльність;
- мають бути достатньо конкретними для того, щоб можна було реально здійснити оцінку діяльності на практиці;
- бути узгоджені між собою, а також з тими критеріями та показниками, що використовувалися при попередніх оцінках;
- надходити з авторитетних джерел і / або підкріплюватися

відповідними доказами їх об'єктивності та актуальності.

Оцінка результативності та ефективності органів місцевого самоврядування базується на тому, що управлінська діяльність, яка орієнтована на досягнення визначених стратегічних цілей, шляхом вирішення тактичних завдань, з точки зору публічного управління переорієнтовується на кінцевий результат у вигляді задоволеності окремими громадянами та суспільством в цілому обсягами та якістю товарів та послуг, що ними споживаються, наслідками їх діяльності, а також обсягами та якістю публічних послуг, які надаються суб'єктами публічного управління та адміністрування, що забезпечують поліпшення умов існування і життєдіяльності громадян. Крім того, оцінка ефективності системи органів місцевого самоврядування має окремі специфічні відмінності від визначення відповідних оцінок стосовно управління господарюючими суб'єктами підприємницької діяльності:

- наявність монополії державних установ на виробництво/надання деяких окремих видів товарів / послуг, що виключає можливість більш-менш широкого використання ринкових важелів при оцінці керуючих дій;

- складнощі в питаннях конкретизації характеру і результатів діяльності ряду окремих об'єктів публічного управління, що, відповідно, ускладнює визначення кількісних і якісних характеристик цієї діяльності, а також критеріїв і показників її ефективності;

- суперечливість між цільовими установками діяльності ряду окремих об'єктів публічного управління та ресурсними забезпеченням для їх реалізації суб'єктам споживання результатів цієї діяльності;

- наявність ряду, невіршених протягом тривалого періоду, проблем в питаннях регламентації і стандартизації окремих видів діяльності суб'єктів публічного управління (як правило, що включають велику частку, так званого, «творчого» початку), а також проблем, пов'язаних з мотивацією управлінського персоналу, зайнятого в системі публічного управління і адміністрування.

Таким чином, здійснюючи оцінку ефективності функціонування органів місцевого самоврядування та оцінюючи їх результативність необхідно зробити висновки щодо того, як управлінські процеси повинні враховувати якість життя громадян певної адміністративно-територіальної одиниці чи держави в цілому та / або відповідних бізнесових структур шляхом врахування та задоволення суспільного інтересу, в тому числі і за рахунок створення робочих місць та забезпечення гідного рівня життя працюючим, найраціональнішого використання публічної інфраструктури для виробництва та надання публічних благ, тощо.

Безумовно, у системі органів місцевого самоврядування визначальну роль відіграє саме управління, яке здійснює управлінський вплив на усі сфери суспільного життя. Але цей вплив здійснюється у поєднанні з одночасним впливом на ці сфери суспільного життя також і завдяки функціонуванню у суспільстві місцевого самоврядування та громадських й громадсько-політичних об'єднань, управлінням якими, доповнюючи державне управління і створює цілісну систему публічного управління та адміністрування. Водночас, в умовах розгортання демократичних перетворень, значно зростає також активність і роль у розв'язанні суспільних проблем громадських структур шляхом їх впливу на управління не тільки громадськими і державними справами, а також і на бізнесову діяльність. [9, с.73 – 74] Тобто, розглядаючи ефективність управління об'єктами підприємницької діяльності, “бізнесовий” управлінець, який своєю діяльністю прямо впливає на отримання прибутку певної підприємницької одиниці, також має враховувати вплив на прийняття та реалізацію управлінських рішень “публічних аспектів” – позицію громадських структур та суспільні інтереси.

Таким чином, формулюючи основні характеристики сучасної парадигми державного управління, можна, зокрема, виділити наступні аспекти [10, с.97 – 98]:

- розвиток демократичних засад в управлінні та, в зв'язку з цим,

врахування громадської думки при виробленні та реалізації як державної політики і політики органів місцевого самоврядування, так і соціальної політики суб'єктів підприємницької діяльності;

- вплив на систему державного адміністрування механізмів громадського управління;

- співвіднесення інтересів загальнодержавних та місцевих, громадських та особистісних інтересів, та врахування їх впливу;

- забезпечення загальнодоступності, максимально можливої об'єктивності та повноти, а також оперативності управлінської інформації, яка торкається публічної сфери та суспільних інтересів;

- раціоналізація механізмів вироблення та реалізації управлінських процесів та організації роботи апарату управління, з урахування вимог до професіоналізму управлінських кадрів;

- забезпечення здійснення громадського контролю виконання управлінських рішень та дотримання відповідних законів.

Найбільш вживаною оцінкою ефективності публічного управління (в першу чергу саме державного управління, місцевого самоврядування та управління громадськими організаціями) є громадська оцінка ефективності діяльності цих форм управління, яка включає оцінку і контроль, зокрема з таких питань, наприклад, як:

- законотворчість в частині забезпечення та захисту прав і свобод громадян та їх об'єднань;

- прийняття органами публічної влади тих чи інших управлінських рішень, а також хід їх реалізації;

- цільове та економне витрачання ресурсів та публічних фінансових коштів;

- забезпечення екологічної безпеки, а також збереження життя і здоров'я людей;

- якість та обсяг публічних послуг, що надаються, реалізація пріоритетних національних програм і проектів, тощо.

Громадська оцінка ефективності органів місцевого самоврядування являє собою сукупність встановлених процедур, що здійснюються інститутами громадянського суспільства та окремими громадянами (їх об'єднаннями) щодо перевірки якості здійснення управлінських функцій, а також дотримання відповідності їх результатів і наслідків інтересам особистості, сім'ї та суспільства. Врахування впливу громадської думки та її оцінка в процесі визначення ефективності публічного управління здійснюється шляхом впровадження системи її моніторингу та врахування її впливів й їх наслідків.

Вплив суспільства в цілому і його громадян (їх громадських об'єднань), зокрема, на органи публічного управління та адміністрування, як через вплив на процеси управління громадської думки так і через вплив на них громадської оцінки ефективності діяльності, перетворюють форму відносин між ними в таку, яка повинна базуватися на принципах громадянської злагоди, співпраці і забезпечувати соціальну справедливість. Така форма відносин вимагає використання під час визначення ефективності публічного управління, в якості критеріїв, показників, що характеризують соціальну ефективність функціонування суб'єктів управління у вигляді оцінки [11, с.394]:

- загальної соціальної ефективності, яка розкриває узагальнені результати функціонування системи управління і керованих нею об'єктів в цілому;
- спеціальної соціальної ефективності – характеристики стану організації та функціонування самого механізму керуючої підсистеми, як окремих суб'єктів загальної системи управління суспільними процесами;
- конкретної соціальної ефективності, що відображає діяльність окремих управлінських органів і посадових осіб, поодиноких управлінських рішень, дій, відносин.

Аналізуючи ефективність процесів органів місцевого самоврядування особливу увагу необхідно приділити ефективності функціонування окремих

підрозділів з точки зору ефективності діючої адміністративно-правової нормативної бази, так і щодо ефективності діяльності цих органів відповідно до діючих норм права.

Магістерська робота присвячена за своєю тематикою присвячена широкому колу питань, які мають значну актуальність через поширення нових ідей у суспільстві: від історії формування інформаційних цінностей креативних управлінців в умовах глобальних викликів та трендів розвитку сучасного світу до закономірностей розвитку цього міждисциплінарного напрямку.

У монографії автор намагався створити концепцію формування повноцінного інформаційного забезпечення та світоглядних цінностей організації в умовах глобальних викликів та трендів розвитку сучасного світу, розуміючи під нею систему теоретичних поглядів, об'єднаних науковою ідеєю (креативності, творчості, інформативності), в результаті чого представлено широке висвітлення даної теми, включаючи аналіз наступних компонентів та напрямів:

1. Підвищення якості освіти управлінців, професійної підготовки, виробничої культури й етики як основи підготовки успішного креативного менеджера як основи формування соціального капіталу нації.

2. Homo economicus як основа формування творчо-інформаційного підприємництва та його трансформації в соціальний капітал нації.

4 Культура як головна домінанта та ключовий фактор формування світоглядних цінностей конкурентоспроможних фахівців.

5 Від «homo economicus» до «homo creativus» в умовах глобалізації та глобальних рейтингах креативної економіки.

Відмітимо, що вирішення даної наукової задачі у такій постановці ніколи не вирішувалась і на даний час майже не розробляється.

Основними висновками проведеного дослідження формування інформаційних цінностей креативних управлінців в умовах глобальних викликів та трендів розвитку сучасного світу слід вважати наступні.

1. Підвищення якості освіти, професійної підготовки, виробничої культури й етики як основи підготовки успішного креативного підприємця та формування соціального капіталу нації.

В сучасних умовах еволюції суспільства від постіндустріального до інформаційного і «суспільства знань» збільшується інформаційна компетентність, якою повинні володіти випускники ВНЗ. Загальновизнані визначення сучасного суспільства як інформаційного, «суспільства мережеских структур» вказують на зростання саме інформаційної компетентності як однієї з ключових компетенцій, що забезпечує соціальну мобільність індивіда.

Під інформаційною компетентністю, яка так необхідна для соціального підприємництва, розуміється здатність (вміння) особистості знаходити, зберігати, перетворювати різноманітну інформацію і приймати необхідні альтернативні креативні рішення. Розвиток освіти базується на якості освіти, інноваційній освіті та креативній особистості, яку повинна сформувати вища школа.

Якщо в країні вдасться сформувати правильно вибудовану інноваційну систему, то почнуть спрацьовувати креативно-творчі ідеї і проекти, з'являться успішні інноваційні компанії, що вимагає формування нового інноваційного мислення. Саме курс на інноваційно-креативний розвиток дає можливість у подальшому створювати продукти з глобальним ринком.

Прикладом можуть слугувати Apple, Microsoft та інші компанії, продукція яких витребувана у всьому світі і приносить зверхприбуток, забезпечуючи економічне процвітання та соціально-політичну стабільність своїм країнам. Тому необхідна інноваційна концепція розвитку інноваційного соціального підприємництва, для чого повинні готувати інноваційних держслужбовців.

Саме тому сьогодні суспільство повинне базуватися на:

- принципах безперервності і комплексності профорієнтаційного прогресу;

- його випереджаючого і превентивного характеру; принципу персоналізації;
- принципу інноваційної спрямованості на створення нового особистісно-значимого освітнього продукту; п
- принципу соціокультурної орієнтації навчального процесу;
- принципу контекстуального включення, тобто орієнтації на розроблення конкретних освітньо-профорієнтаційних проєктів всередині освітньої системи;
- принципу варіативності предметно-змістовного наповнення освіти у відповідності з профорієнтаційними орієнтаціями студентів.

2. Homo economicus як основа формування творчого підприємництва та його трансформації в соціальний капітал нації.

Ми акцентуємо увагу на тому, що слід розвивати концепт інформаційно-комунікативного менеджменту, в основі якого будуть працювати люди як Homo economicus - креативні особистості в усіх сферах підприємництва:

буде розвиватися бізнес, який створює додану вартість у підприємстві;

Homo economicus будуть створювати культурно-креативні продукти; буде розвиватися мережеве підприємництво, де концентрується творчо-культурна діяльність інформаційного суспільства;

Будуть створюватися координаційні центри для розвитку творчого підприємництва, що буде сприяти розвитку креативної економіки.

Інформаційно-комунікативний менеджмент є концепцією, що постійно змінюється та ґрунтується на творчо-креативних началах, здатних генерувати вплив на економічне зростання та інтелектуальний розвиток особистості.

Інформаційно-комунікативний менеджмент є концепцією, яка повинна стати джерелом високого доходу, створення нових робочих місць, в яких витребуваним є інтелектуальний (соціальний) капітал, сприяти соціально-

культурній інтеграції та ідентичності, культурному розмаїттю та розвитку людського потенціалу.

Інформаційно-комунікативний менеджмент готовим до того, щоб долати можливі негативні наслідки глобальних зсувів, що характеризують сучасну освіту як соціокультурний феномен у цілому. У сучасному світі глобальної інформатизації та комп'ютеризації свідомості проблема удосконалення змісту освіти набуває першочергового значення.

Сучасне суспільство стає більш прагматичним, технократичним, а освіта економічно доцільною.

Інформаційно-комунікативний менеджмент як головна домінанта та ключовий фактор формування цінностей конкурентоспроможних фахівців. Поняття інформаційно-комунікативного менеджменту виступає як соціальний, культурний та економічний фактор, що сприяє підвищенню ефективності організації.

Інформаційно-комунікативний менеджмент включає в себе не тільки економічні, соціальні, але й культурні чинники, які пов'язані із завданнями технологій, завданнями інтелектуальної власності, розвитку знаннєвої економіки, яка має вимір інтелектуально-культурного розвитку. Креативні індустрії виступають серцем креативного підприємництва.

Сучасне розуміння інформаційно-комунікативного менеджменту являється на міждисциплінарному синтезі економіки, бізнесу, підприємництва, культури і техніки, де домінування сфери послуг і творчого контенту є пріоритетними.

Саме вища школа повинна формувати культуру особистості, культуру цивілізації, тому що ситуація, що склалася, характеризується часто культурою «неоварварства» (агресивною, ксенофобською) культурою, архаїзацією свідомості (реанімації оккультизму, містики). Саме людство (розумна цивілізація) потребує формування культури як головної домінанти та ключового фактору формування світоглядних цінностей

конкурентоспроможних фахівців, яка не бажає трансформації людини розумної в людину споживача.

Суспільство майбутнього як «суспільство знань» базується на інформації та знаннях, тому в такому суспільстві зростає потреба у висококваліфікованих, грамотних, освічених спеціалістах, які володіють гуманітарними компетентностями:

- ефективна організація діяльності;
- готовність приймати самостійні рішення; критичне мислення;
- побудова відносин співробітництва;
- висока міра відповідальності; ініціативність;
- соціальна зрілість;
- культура і грамотність мови і мовлення;
- економічна та управлінська грамотність;
- знання мов;
- вміння працювати в команді;
- робота на результат.

Зміни ідеалу освіти від «людини знання» до «людини культури» (В. Біблер) свідчить про необхідність зміни змісту освіти, націленої на культуру як широку інклюзивну концепцію буття людини у світі через творчі культурні, соціальні, інноваційні практики.

В умовах прискорення і стиснення часу в умовах інформаційного суспільства зростає роль освіти як виду духовно-культурної практики, що транслює і відтворює соціальний досвід людства.

Не випадково інститут освіти пройшов чотири стадії: 1) катехізічна (настаницька); 2) епістемологічна (знанєєва); 3) інструментально-технологічна (технократична); 4) миследіяльнісна (перехід від емпіричного способу навчання до концептуального).

Висновки до третього розділу

У роботі доведено, що майбутнє за інформаційним забезпеченням органів місцевого самоврядування, а так:

Інформаційно-комунікативний менеджмент в органах місцевого самоврядування – це якісно новий рівень формування інноваційного типу мислення, що базується на інформаційних ресурсах і сприяє на основі креативної методології і досягнень сучасної науки становленню нового типу соціального та суспільного інтелекту як особистості, так і країни.

Інформаційно-комунікативне управління об'єднує інформаційну, інтелектуальну та інноваційну парадигми і забезпечує умови для матеріального, соціального, культурного та інтелектуального розвитку як кожної людини, так і соціуму в цілому, а також для органів місцевого самоврядування в умовах сьогодення.

ВИСНОВКИ

У запропонованому магістерському дослідженні здійснено аналіз теоретико-методологічних засад інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в сучасних умовах. Це наступні методи і підходи дослідження:

1) синергетичний метод дозволяє проаналізувати інформаційне суспільство як нелінійну систему, яка розвивається в нелінійному просторі;

2) метод системного та структурного аналізу дозволяє розглянути суспільство як складну соціальну систему, яка має декілька підсистем, що постійно взаємодіють з навколишнім середовищем;

3) поєднання синергетичного та системного методів дозволяє пояснити особливості розвитку інформаційного суспільства в нормальному і катастрофічному режимах;

4) структурно-функціональний та інституціональний методи дозволяють розкрити зміст політичних та економічних зрушень в інформаційному суспільстві;

5) антропологічний та соціоаксіологічний підходи дозволяють проаналізувати соціо-антропологічні, соціо-економічні та соціокультурні виміри інформаційного суспільства та інформаційної культури за умов глобалізації.

Головною ідеєю є ідея «інформаціологічного суспільства», що здійснює свою еволюцію до «суспільства знань».

Отже, методологія аналізу інформаційно-комунікативного менеджменту в організації в сучасних умовах дозволяє проникнути в цей складний соціальний, економічний і культурний організм, проаналізувати всі його позитивні і негативні сторони, розкрити вплив інформаційного забезпечення на діяльність організації в сучасних умовах. Як свідчить аналіз, кінець ХХ-початок ХХІ ст. засвідчили розробкою нових засобів

комп'ютерної обробки інформації і засобів зв'язку, що привело до революційного етапу інформатизації суспільства. Відбувається цілеспрямована інтеграція систем обробки і передач інформації. Цьому сприяли в основному три технічних досягнення, що привели до розвитку сучасних інформаційних технологій: 1) поява нових технологій в середовищі накопичення і збереження інформації у тому числі за допомогою лазерної техніки; 2) розробка і широке повсюдне розповсюдження засобів зв'язку без обмежень у часі і просторі за допомогою різних ліній зв'язку (у тому числі оптоволоконні, супутникові та ін.) з переходом на цифрові технології; 3) автоматизована обробка інформації за допомогою комп'ютерних і мікропроцесорних засобів по заданим алгоритмам.

Поняттєво-категоріальний апарат дослідження дозволив розширити уявлення про інформаційне суспільство, що потребує упровадження інформаційно-комунікативного менеджменту в організації. На цьому етапі виникла інформаційна індустріалізація, що випередила і по зайнятості працівників, пропиту, попиту і обміну інформаційним продуктами промислову індустріалізацію. Русійною силою суспільства виступає виробництво у першу чергу інформаційного продукту, що дозволяє виробляти матеріальні продукти з інформаційної точки зору більш місткі, використовуючи при цьому більш широкі знання у сфері інноваційних рішень, у виробничо-технологічній і економічній сферах, а також у ринкових відносинах. Таке суспільство, у якому більшість працівників займається виробництвом, збереженням, переробкою і реалізацією інформації, отримало назву інформаційного суспільства. Процес інформатизації суспільства направлений на забезпечення всім його членам можливості доступу до надійних джерел інформації. Коли говорять про феномен інформаційного суспільства, то у якості його символів виділяють Інтернет, який перетворив нашу планету у «світове село», тимчасові переміщення багатомільярдних «гарячих грошей» із країни в країну, з континенту на континент і появу повсюдних транснаціональних корпорацій (ТНК).

Зарубіжний досвід інформаційного забезпечення в організації в сучасних умовах доводить, що сучасний світ ми розглядаємо як самоорганізуючу систему, ключовою характеристикою якого є глобалізація, яка детермінується бурхливим розвитком інформаційних технологій останньої третини ХХ ст. Для дослідження феномена глобальної інформатизації використовується метасистемний підхід, який дозволяє враховувати динамічність середовища, можливість уявити сучасний світ у динаміці становлення і розвитку, тобто як метасистему. Акцент у метасистемному дослідженні переноситься з функціонального рівня (різні функції в системі) на рівень принципу організації (різні принципи організації систем у метасистемі).

Для забезпечення економічної конкурентоспроможності і політичної стабільності держави та розвитку мережного суспільства слід дотримуватися концепції інформатизації України, постільки сучасний розвиток і упровадження інформаційних технологій на рівні держави відкриває широкі горизонти для країн, що розвиваються. Більше того, що відсутність уваги до змін, що відбуваються, неминуче приведе до більшого відставання країни щодо традиційних показників – економіки, військової сили, політики, культурної самобутності. Тобто дослідження феномена глобальної інформатизації та її можливих позитивних і негативних наслідків сьогодні необхідно здійснювати для забезпечення гідного місця України у світовій політиці. Тому слід зазначити, що глобальна інформатизація активізує не тільки соціально-економічну та інші сторони цивілізаційного прогресу, але й посилює техногенний розвиток соціуму, посилює нові й загострює існуючі проблеми техногенної цивілізації.

В умовах соціальної та економічної кризи, в умовах пандемії посилюється невизначеність та нестабільність середовища господарювання для багатьох організацій і державних установ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Анненкова І. П. Інноваційні підходи до управління якістю освіти у ВНЗ / І. П. Анненкова. – Київ: Освіта, 2010. – 254 с.
2. Афанасьєв І. Діловий етикет : 2-е вид., перероб. і доп / І. Афанасьєв. – К. : “Альтерпрес”, 2001. – 352 с. – рос. мовою.
3. Возный Т. С. Этика деловых отношений / Т. С. Возный – Київ:УкрИНТЭИ, 2001. – 106 с.
4. Воронкова В.Г. Кадровий менеджмент / В.Г.Воронкова: Навч. посіб. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 192с.
5. Воронкова В.Г. Управління людськими ресурсами: філософські засади / В.Г. Воронкова А.Г.Беліченко, О.М. Попов: Навчальний посібник – Київ: ВД «Професіонал», 2006 – 576с.
6. Воронкова В.Г. Філософія управління персоналом: Монографія / Під ред.. В.Г.Воронкової. – Запоріжжя: Вид-во ЗДІА, 2005. – 472с.
7. Гаркавенко С. С. Маркетинг : підручник / С. С. Гаркавенко – Київ: Лібра, 2002. – 712 с.
8. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Й. М. Гах – Київ: Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
9. Герасименко Н. Н.Антикризисное управление: информационно-аналитические системы поддержки принятия решений / Н. Н. Герасименко //Проблемы теории и практики управления. - 2007. - № 3. - С. 68 – 79.
10. Герасіна Л. М. Конфліктологія: підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
11. Герчанівська П. Е. Культура управління: навч. посібник / П. Е. Герчанівська – Київ: ІВЦ Видавництво “Політехніка”, 2005. – 152 с.
12. Гончаров В. Н. Культура менеджмента (социально-психологические аспекты): монография / В. Н. Гончаров, С. И. Радомский, М. С. Радомская, О. В. Додонов и др. – Донецк : СПД Куприянов В. С., 2007. – 210 с.

13. ГОСТ 12.0.003-74*ССБТ Опасные и вредные производственные факторы. Классификация. // Библиогр – Введ. 01.01.76, измен. 1987г.
14. ГОСТ 12.1.005.88 ССБТ. Библиографическая запис. Библиографическое описание. Санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны.// Библиогр. – 1989. – С. 41.
15. ДБН В.2.5-8-2006. Библиографическая запис. Библиографическое описание. Державні будівельні норми. Природне і штучне освітлення. – Київ : Мін буд України, 2006. – 80с.
16. Дерлоу Дес Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень : пер. з англ. / Дерлоу Дес. – Київ: Наукова думка, 2001. – 242 с.
17. Дослідження природного освітлення. Методичні вказівки до виконання лабораторних робіт з дисципліни “Охорона праці в галузі”/ Укл. Ю.К, Френзе, Д.П.Іванчук та ін. – К.: НТУУ»КПІ»,2010. – 12с.13. Правила улаштування електроустановок. Розділ 1 Загальні правила. Гл.1.7 Заземлення і захисні заходи електробезпеки. – Київ:ОЕП «ГРІФЕ», 2008.– 77с.
18. ДСТ 12.1004-91 Библиографическая запис. Библиографическое описание. Система стандартов безопасности труда. // Библиогр. – 1990. – С. 88.
19. Дулуб Л. Н. Соціально-економічна сутність категорії «трудовий потенціал» / Л. Н. Дулуб // Економіка розвитку. - 2003. - №3 (27). - С. 99-102.
20. Дунаєв І. Теоретичні аспекти системного пізнання розвитку людського капіталу / І.Дунаєв // Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. ОРІДУ. – Вип. 3 (27). -О., 2006. - с. 283-291.
21. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник / Т. В. Дуткевич– Київ: Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
22. Жидецький В.Ц. Практикум із охорони праці: Навчальний посібник / В.Ц Жидецький., В.С. Джигерей, В.М Сторожук. та ін. - Львів: Афіша, 2000. – 352 с.

23. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення : професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко, І. Г. Данилюк. – Донецьк : ТОВ ВКФ “БАО”, 2004. – 480 с.
24. Закон України “Про охорону праці”. – Київ, Держстандарт, 2002. – 46 с.
25. Залюбівська О. Б. Практикум з риторики: методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни “Основи риторики” / О. Б. Залюбівська – Вінниця: ВНТУ, 2007. – 74 с.
26. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посібник / Л. Г. Зубенко, В. О. Немцов. – Київ: “Екс Об”, 2000. – 200 с.
27. Ипполитова Н.В. Система профессиональной подготовки студентов педагогического вуза: личностный аспект: Монография [Текст] / Н.В. Ипполитова, М.А. Колесников, Е.А. Соколова. – Шадринск: Исеть, 2006. – 236 с.
28. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник / Г. М. Калашник – Київ: Знання, 2007. – 143 с.
29. Клочков А. К. КРІ и мотивация персонала. Полный сборник практических инструментов / А. К. Клочков. — Эксмо, 2010. — 160 с.
30. Клюев Э. В. Риторика : учебн. пособие / Э. В. Клюев – М. : “Издательство ПРИОР”, 2001. – 272 с.
31. Коваленко О. Е. Методика професійного навчання: Підруч. для студ. вищ. навч. закл. / О. Е. Коваленко. – Х. : Вид – во НУА, 2005. - 360 с.
32. Кузин Ф. А. Культура делового общения : практич. пособие : 6-е изд., перераб. и доп. / Ф. А. Кузин – М. : Ось – 89, 2002. – 320 с.
33. Кузнецов И. Н. Корпоративная этика : учебн. пособие / И. Н. Кузнецов – М. : Изд. деловой и учебной литературы, 2003. – 480 с.
34. Кукушин В. С. Деловой этикет : учебн. пособие / В. С. Кукушин – Москва : ИКЦ “МарТ”; Ростов н/Д : Издательский центр “МарТ”, 2003. – 224 с.

35. Лебедева Т. Ю. Паблик рилейшнз. Корпоративная и политическая режиссура /Т. Ю. Лебедева.– Москва : Издательство МГУ, 1999. – 350 с.
36. Малахов В. Г. Етика : курс лекцій : навч. посібник / В. Г. Малахов– Київ: Либідь, 2000. – 304 с.
37. Маличевский В. Переговоры: психология, стратегия, аргументы / В.Маличевский – Харьков : Центр “Консульт”, 2007. – 128 с.
38. Мартиненко М. М. Основи менеджменту : підручник / М. М. Мартиненко – Київ: Каравела, 2005. – 496 с.
39. Морозов А. В. Деловая психология : учебник : изд. 3-е доп. и пере- раб. / А. В. Морозов– М. : Академический Проект, 2005. – 1040 с.
40. Наукові дослідження. Навчально-методичний посібник для магістрів ЗДІА спеціальності 8.050201 «Менеджмент організацій» / Укл.: В.Г. Воронкова, А.Г. Беліченко, В.О. Зуєва, М.А. Ажажа. – Запоріжжя, 2008. – 172с.
41. Носков В. И. Психолого-педагогические проблемы профессионального становления личности в корпоративном вузе // Корпоративная культура и подготовка специалистов гуманитарного профиля: Материалы юбилейной научно-методической конференции, 12 – 15 октября / Донецк: ДИУ; Юго-Восток, 2001. - С. 194 – 207.
42. Носков В.И. Инновационные технологии в гуманитарном вузе / В. И. Носков, А. В. Кальянов, О. В. Мирошниченко и другие / Под ред. профессора В. И. Носкова. – Донецк: Лебедь, 2002. – 288 с.
43. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик– Київ: Академвидав, 2003. – 568 с.
44. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій / Г. В. Осовська – Київ: “Кондор”. – 2003. – 218 с.
45. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Ю. І. Палеха– Київ: Кондор, 2008. – 356 с.

46. Палкін В. А. Етикет підприємницької діяльності (у схемах, таблицях, малюнках, завданнях для самостійної та індивідуальної роботи) : навч. посібник / В. А. Палкін– Донецьк : ТОВ “Юго-Восток, Лтд”, 2003. – 60 с.
47. Планування та прогнозування в умовах ринку. Навчальний посібник/ Під ред. д.ф.н., проф. Воронкової В.Г. – Київ : ВД «Професіонал», 2006. – 608с.
48. Побудова систем управління якістю освітнених навчальних закладів : посіб. для студ. вищ. навч. закл. : у 2 кн. /Л. М. Віткін, С. М. Лаптев, Т. В.Фініков, С. М. Піддубна. – Київ: Таксон, 2009. – 564 с.
49. Пост П. Энциклопедия этикета от Эмили Пост. Правила хорошего тона и изысканных манер на все случаи жизни : пер с англ. / П. Пост– М. : Эксмо, 2008. – 672 с.
50. Про охорону праці: Закон України // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992.- № 49, ст. 668, зі змінами від 02.06.2011 № 3458-VI.
51. Про пріоритетні напрями розвитку науки і техніки: Закон України // Відомості Верховної Ради України, 11.07.2001.- № 2623-III.– 2001. – № 48. – С. 253.
52. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посібник / Я.Радевич-Винницький – Київ: Знання, 2006. – 291 с.
53. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум : навч. посібник / С. Г. Радченко – Київ: КНТУ, 2006. – 192 с.
54. Регіонально-адміністративний менеджмент: Навчальний посібник / Під ред. д.філос.н., проф. В.Г. Воронкової. – К: ВД „Професіонал”, Центр учбової літератури, 2010. – 352 с.
55. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ “ХП”, 2006. – 364 с.
56. Сабат Э. М. Бизнес-этикет : пер. с англ. / Э. М. Сабат – М. : ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 240 с.
57. Савчук Л., Бурлакова А. Развитие корпоративной культуры в Украине / Л. Савчук, А.Бурлакова //Персонал. - 2005. - №5. – С. 86 – 89.

58. Сагач Г. Риторика : навч. посібник / Г. Сагач – Київ: Вид. дім “ІнЮре”, 2000. – 568 с.
59. Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту : навч. посібник / О. Д. Сердюк– Київ: Професіонал, 2004. – 432 с.
60. Сунець О.М. Операційний менеджмент: теоретичний аспект і практичні завдання: Підручник./О.М. Сунець- Київ: ВД «Професіонал», 2006. – 480 с.
61. СНиП 2.04.05-91 Нормы проектирования. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. - Москва: Стройиздат, 1991.
62. ДБН В. 2.5 – 28 – 2006 Природне і штучне освітлення. К. : Мінбуд. України, 2006. – 74с.
63. Столяренко Л. Д. Основы психологии / Л. Д. Столяренко– Ростов н/Д : “Феникс”, 1997. – 736 с.
64. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посібник / Н. Л. Тимошенко– Київ : Знання, 2006. – 391 с.
65. Управление персоналом: Учебник для вузов / Под ред. Т.Ю.Базарова, Б.Л.Еремина. – Москва: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2002. – 423 с.
66. Фомичев С. К. Основы управления качеством / С. К.Фомичев, А. А. Старостина, Н. И. Скрыбина . – Київ: Освіта,2002. – 192 с.
67. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Ф. І. Хміль– Київ: Академвидав, 2004. – 280 с.
68. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г. Л. Чайка– Київ: Знання, 2005. – 442 с.
69. Честара Дж. Деловой этикет : паблик рилейшнз для всех и для каждого : пер. с англ. / Дж. Честара– Москва: ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 336 с.
70. Шевчук С. В. Діловомовлення для державних службовців / С. В. Шевчук– Київ: Літера ЛТД, 2004. – 400 с.