

сприяти професійному розвитку працівників та розробити дієву систему мотивації праці; запроваджувати міжнародні стандарти управління якістю; створити умови для подальшої цифровізації адміністративних послуг, запровадження цифрових технологій у практику обслуговування клієнтів.

Висновки. Побудова ефективної системи управління якістю адміністративних послуг повинна базуватися на національних та міжнародних стандартах управління якістю, чинних нормах права із врахуванням потреб та очікувань споживачів, внутрішніх і зовнішніх викликів, сучасних тенденцій цифровізації. Побудова системи управління якістю адміністративних послуг на основі міжнародних стандартів дасть змогу створити дієву платформу для планування, безпосередньо надання послуг, моніторингу, оцінювання та покращення показників діяльності з управління якістю. Водночас якість адміністративних послуг впливає не лише на задоволеність споживачів, а формує суспільну довіру до державних та місцевих органів влади, що є запорукою успішного проведення реформ.

Список використаних джерел

4. Національний стандарт України. ДСТУ ISO 9000:2015. Основні положення та словник термінів, Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016, 45 с. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf> (Дата звернення: 01.09.2022).

5. Principles of Public Administration for EU candidate countries and potential candidates (2017). URL: <https://www.sigmaweb.org/publications/principles-public-administration-eu-candidate-countries-and-potential-candidates.htm> (Accessed: 01.10.2022)

6. Принципи державного управління, 2017, 111 с. URL: <https://www.sigmaweb.org/publications/Principles-of-Public-Administration-2017-Ukrainian.pdf> (Дата звернення: 01.09.2022)

Koroliuk T.O., PhD.,

Associate Professor of National Economy and Public Administration Department,
SHEE «Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman»

Korolyuk.Tetyana@gmail.com

PRINCIPLES OF QUALITY MANAGEMENT OF ADMINISTRATIVE SERVICES

Summary. The analysis of quality management principles was carried out, the necessity of building a quality management system for administrative services in Ukraine on the basis of the introduction of international quality management standards, taking into account the national specifics of public administration reform was substantiated

Key words: administrative services, public administration, public administration, principles, international standards

Кузьмін Д.В., к.ю.н.,

викладач, Класичний фаховий коледж Сумського державного університету,
kuzmind03@gmail.com

Весперіс С.З., к.е.н., доцент,

Конотопський інститут Сумського державного університету
svkonotop2015@ukr.net

ДЕЯКІ АСПЕКТИ РОЛІ ІНФОРМАЦІЇ У ПРОЦЕСАХ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ ТРАНСФОРМАЦІЄЮ МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ СТАНОВЛЕННЯ ІНДУСТРІЇ 4.0

Анотація. Сучасні цифрові технології передачі даних у світі отримали глобальний характер. На всі сфери суспільного життя людей та їх взаємодії між собою серйозний глобальний вплив здійснює сучасна Індустрія 4.0, яка тісно пов'язана із розвитком технологій передачі інформаційних даних через мережі. Одним із найважливіших напрямків сучасної організаційно-управлінської роботи є менеджмент. Робота менеджера є однією із передових

напрямків у плані використання сучасних цифрових технологій зазнає серйозних трансформаційних змін від ролі використання інформації у сучасному управлінні. Висвітлення деяких аспектів цих трансформаційних змін ставиться за мету у цій роботі.

Ключові слова: інформація, інформаційні процеси, менеджмент, управління, методи передачі збереження та відтворення інформації, Індустрія 4.0, цифровізація.

Актуальність. Вся історія становлення людської цивілізації тісно пов'язана із розвитком форм та методів передачі інформації. Цивілізаційні, державотворчі та управлінські процеси важко уявити без дієвої системи, яка дозволяє інформувати суспільство про провідні процеси, що є важливими для розвитку соціуму. У цьому аспекті управлінська діяльність завжди була тісно пов'язана із доведенням та доступом різних суб'єктів управління до інформаційних ресурсів. Сучасні успіхи електронних та програмних продуктів та сучасні методи передачі, відтворення, аналізу та збереження інформації сформували основу суспільних процесів, які об'єднуються у загальну назву – цифровізація. Успіхи людства, пов'язані із глобальним впровадженням цифрових технологій, здійснюють ключовий вплив на процеси трансформації менеджменту в умовах становлення Індустрії 4.0. Враховуючи вищезазначене, буде актуальним провести аналіз ключових напрямків зміни ролі інформації у процесах, пов'язаних із трансформацією менеджменту в умовах становлення Індустрії 4.0.

Постановка задачі (мета). Метою роботи є визначення ключових напрямків трансформації менеджменту за умов становлення технологій Індустрії 4.0.

Результати. Сучасні інформаційні процеси мають глобальний характер. В сучасних умовах розвитку технологій Індустрії 4.0. важко уявити можливість тотальної цензури інформації. Сучасна техніка та методи її використання побудовані за глобальним (всеохоплюючим) принципом донесення інформації до її споживачів. Функціонування сучасного людства тісно пов'язано із інформаційними процесами та характеризується правом доступу громадян до інформації. Технічний рівень інтеграції сучасних цифрових технологій до повсякденних потреб людей став настільки високим, що сформувало актуальну проблему цифрової та інформаційної безпеки. Так, якщо умовно змодельовати ситуацію відсутності доступу до сучасної електроніки та цифрових ресурсів у країнах, то цілком прогнозовано можна передбачити, що будуть запущені поступові процеси руйнації системи управління, які мають щільний зв'язок із методами передачі управлінської інформації на всіх рівнях державного управління та народного господарства, тобто факт важливості впливу інформаційних ресурсів та засобів їх передачі, збереження та відтворення на трансформацію менеджменту у сучасних умовах є очевидним.

Інформація в людському соціумі завжди відігравала важливу суспільну роль. Передача інформації надавала можливість людям розвинути важливі комунікативні функції. На основі інформаційно-комунікативних відносин людям вдалося сформувати практику та порядок основ управлінської діяльності. Були сформовані ідеї командно-розпорядчих та ієрархічних відносин в системі комунікації між людьми. З часом у процесі подальшого поділу праці збільшувалася роль та цінність інформації та методів її передачі. З'являлися нові професії, вдосконалювалася система освіти, розвивалася економічна взаємодія між різними суб'єктами ринку, з'являлися та розвивалися народи, які почали формувати держави. Всі вищезазначені процеси суспільного розвитку критично залежали від функціонування інформаційної складової та критично впливали на розвиток методів управління. Більше того, розвиток вищезазначених процесів сприяв зростанню розміру обсягу знань, збереження яких було критично необхідним для подальшого ефективного розвитку суспільства та країн. Саме ця проблема і поставила актуальну критичну проблему методів збереження інформації, її каталогізації та подальшого використання у системі управління. З'явилося розуміння цінності інформації. Людство навчилося комерціалізувати інформаційні дані та отримувати матеріальну вигоду від цінності доступу до інформаційних ресурсів.

Сьогодні мова вже йде про цілеспрямоване створення комерційних продуктів, які прямо орієнтовані на передачу управлінської інформації від керівництва (держави, компанії, підприємства, установи, організації, громади, партії, об'єднання) до суб'єктів, які залучені у систему виконання управлінських завдань. Сьогодні цінність інформаційних продуктів для сучасного менеджера полягає у швидких комунікативних можливостях з наявною функцією віддаленого управління за допомогою сучасних мереж. Такі важливі комунікативні функції надають такі спеціалізовані програмні продукти, як: Advanta, Basecamp, GanttPro, Easyprojects, Easy Redmine, MS Project, KanbanFlow, Todoist, OneSoft connect, Flowflu, Jira, Wrike. Отже, зростаючі потреби людства у ефективних системах управління є ключовим фактором сучасного сталого розвитку, що збільшує цінність інформації та формує розуміння ідеї потреб людей у збереженні інформації, а на сучасному технологічному рівні розвитку формує попит на необхідність створення комерційних продуктів, які в діяльності сучасного менеджера задовольняють його потреби на доступ, використання, збереження, каталогізацію та відтворення інформації.

Якісний менеджмент організацій забезпечує високі комерційні результати їх діяльності і стійку конкурентну позицію на ринку. Одним із факторів, який впливає на глобальну трансформацію процесів у сучасному менеджменті, є поступовий перехід на сучасні технології Індустрії 4.0. Але стрімкий розвиток сучасних електронних, цифрових, мобільних та мережових технологій несе в собі як позитивні зміни, які впливають на ефективність управління, так і негативні зміни, які представлені цілим рядом інформаційно-цифрових загроз при роботі з інформацією. Для подальшого розкриття позитивних та негативних впливів розвитку цифрових технологій при організації роботи сучасного менеджера потрібно визначитися із підходами до понять «Четверта промислова революція» та «Індустрія 4.0».

Ідея хронологічного виділення четвертої промислової революції у становленні сучасної промислової індустрії та споживчого ринку товарів та послуг належить провідному теоретику Клаусу Швабу. У своїй відомій роботі «Четверта промислова революція» Клаус Шваб відмічає, що революційні зміни (четвертої промислової революції) надали людству у першу чергу унікальні мобільні комунікативні можливості передачі інформаційних даних. Ці зміни дослідник пов'язує із появою мініатюрних виробничих пристроїв та розвитку сучасних технічних рішень, які дозволили людству зробити доступним для пересічних споживачів мобільний інтернет [1, с. 11]. Саме в основі цих технічних та програмних досягнень сучасний менеджмент на глобальному рівні отримав унікальну можливість на необмежений транскордонний рух інформації між різними суб'єктами прийняття та виконання управлінських рішень без врахування їх географічного розташування. Фактично результатом початку становлення четвертої промислової революції є активний розвиток технологій Індустрії 4.0. Саме успіхи у впровадженні нових технічних рішень, пов'язаних із Індустрією 4.0, дозволяють характеризувати сучасні комунікативні форми передачі інформації на глобальному рівні як нову систему соціальних відносин, які базуються на ідеї об'єднаної мережі.

Нові інформаційно-цифрові та комунікативні системи ґрунтуються на принципі соціальної взаємодії між членами об'єднаної мережі. У сучасного менеджера, який застосовує у своїй професійній діяльності сучасні технології, значно зменшується час, який він витрачає на свої повсякденні обов'язки. Основою його офісної діяльності все частіше стає не класична кабінетна робота, а мобільна робота переважно з мобільними програмними продуктами, приєднаними до глобальної мережі Інтернет. Основою даної інформаційної функції є те, що формується нова концепція соціалізації абсолютно різних учасників, які об'єднані у глобальну мережу. Виникають абсолютно нові форми спілкування, співпраці та етикету між учасниками мережі.

Інтернет, як найбільша глобальна мережа, надає керівнику унікальні переваги. Відмітимо деякі ключові моменти, пов'язані із цифровізацією. У першу чергу це пошук та прийняття на роботу персоналу, який найбільше підходить до потреб реалізації необхідних завдань для

менеджера. Традиційні відносини найманої праці очевидно все більше будуть відходити у минуле за таким сценарієм розвитку ринку праці. Мережа дає унікальну можливість підібрати фахівця-професіонала для виконання конкретної вузько направленої задачі. Саме у функціонуванні такої моделі підбору персоналу знаходить найбільшого розвитку відносини аутсорсингу та фрілансу. У цій моделі всі учасники об'єднані у єдину мережу, вони не знають про наявність та потенціал кожного, проте за умови виникнення потреби у їхніх професійних навичках, є можливість на інформаційному рівні їх відбору та найму для виконання робіт та послуг.

Сучасні програмні продукти дають унікальні можливості менеджеру по організації ним його класичної роботи. Так, планування роботи, проведення нарад, делегування повноважень та завдань, контроль за виконанням робіт та послуг можна здійснювати за допомогою сучасних програмних продуктів. Зародження ідей та функціоналу цих програм відбулося ще у період третьої промислової революції, проте максимально розкрити свій потенціал вони змогли лише із розвитком та загальною доступністю електронних технологій мобільного сегменту ринку. Переважно всі вищезгадані робочі моменти праці менеджера сьогодні можливо перенести у інформаційно-цифрову площу, де фактично буде відсутній фізичний контакт, що сьогодні дозволяє вести розмову про концепцію «мобільного офісу» та «розумного офісу». Саме можливість функціонування через об'єднану інформаційну мережу без фізичного контакту сприяє змінам у традиційному підході при роботі менеджера та веде до трансформаційних процесів на глобальному рівні.

Проте, підкреслюючи роль позитивних трансформаційних процесів у роботі сучасного менеджера від впровадження технічних засобів та програмних продуктів, пов'язаних із становленням Індустрії 4.0 та ролі інформації в ній, потрібно визначитися і із негативними наслідками використання сучасних методів передачі інформації.

Становлення сучасної Індустрії 4.0 та четверта промислова революція дозволила людству перейти на новий технологічний рівень, пов'язаний із створенням, збереженням, передачею та відтворенням «великих даних» (Big data) [2]. Проблема ефективної каталогізації інформації, яка постійно збільшується у обсязі, завжди була однією із ключових проблем людства. Виділення із великого масиву даних важливої, необхідної та цінної інформації завжди була нагальною потребою. Проте ці проблеми на сучасному етапі розвитку цифрових інформаційних технологій створюють загрози ефективного розвитку сучасного управління. Проблемою є те, що сучасний процес безперервного створення інформаційних даних відбувається щомиті і таким чином формується велика різноманітність масивів, що створює цілий ряд проблем, які можна розглянути на технічному, соціальному та управлінському рівнях.

На технічному рівні загрози представлені постійно зростаючою кількістю електронних засобів, за допомогою яких можна створити, поширити та відтворити інформацію. Сама кількість означених засобів веде до збільшення кількості загроз. Так, в силу низького технічного рівня знань наймані працівники підприємницьких структур створюють умови небажаного поширення інформації, які можуть містити питання комерційної таємниці, розкривати стан фінансових та нематеріальних активів, стан інфраструктурного середовища та кадровий потенціал.

На соціальному рівні у підприємницьких відносинах відбуваються серйозні зміни, що дозволило дослідникам І. С. Ткаченко та В. В. Шарко відмітити, що «за досягнення найбільш складних рівнів цифровізації в економіці відбувається кардинальна трансформація виробничих відносин учасників, результатом якої є об'єднання виробництва і послуг в єдину цифрову (кіберфізичну) систему» [3, с. 44]. Тобто наймані працівники, які навіть ознайомлені із сучасними цифровими технологіями, змушені адаптуватися до вимог користування інформаційними продуктами на новому робочому місці. Робота працівника у сучасному офісі

часто взагалі пов'язана з роботою з електронною формою інформації, що збільшує вимоги до вмінь персоналу, який наймається.

На управлінському рівні розмір «великих даних» (Big data) може призводити до цілого ряду проблем, коли конкретні важливі дані працівниками на фоні великого інформаційного масиву не сприймаються або трактуються не належним чином, або відносяться ними до малозначущих. Сучасні програмні продукти, які використовує у своїй роботі менеджер, можуть містити у своєму коді помилки і передавати не точну інформацію. Фактично проблеми розміру «великих даних» (Big data) при організації мобільного офісу може призвести до цілого ряду управлінських помилок, які при вербальному делегуванні повноважень від керівника до підлеглого допустити було не можливо.

Висновки. Отже, рівень розвитку сучасних технічних та програмних продуктів, пов'язаних із становленням Індустрії 4.0, розвивається у напрямку глобалізації та цифровізації інформаційного простору. Управлінські функціональні завдання сучасного менеджменту тісно пов'язані із передачею інформації. В умовах становлення Індустрії 4.0 функціонал менеджменту зазнає трансформаційних впливів. Інформаційна робота менеджера отримала як позитивні фактори (оптимізація наймання працівників, управління та контроль), так і негативні (феномен «великих даних» (Big data), цифрові атаки та проблеми можливого низького рівня знань найманих працівників щодо сучасних цифрових програмних продуктів). Саме тому очевидні переваги функціоналу «мобільного офісу» повинні впроваджуватися із розумінням можливих інформаційних загроз та розробки методології протистояння типовим загрозам, які можуть шкодити управлінському потенціалу.

Список використаних джерел

1. *Клаус Шваб.* Четвёртая промышленная революция. «Эксмо», 2016. 138 с.
2. *Shi, Yong.* Advances in big data analytics: theory, algorithms and practices. Springer Nature, 2022.
3. *Ткаченко І.С. та Шарко В.В.* Конкурентоспроможність підприємства в умовах цифрової економіки. *Вісник Хмельницького національного університету.* 2022. № 1. С. 43-48.

Kuzmin D.V., LL.D.,

lecturer, Classical professional College of Sumy State University,
kuzmind03@gmail.com

Vesperis S.Z., Ph.D.,

lecturer, Konotop Institute of Sumy State University,
svkonotop2015@ukr.net

ASPECTS OF THE ROLE OF INFORMATION IN THE PROCESSES RELATED TO THE TRANSFORMATION OF MANAGEMENT IN THE EMERGENCE OF INDUSTRY 4.0

Summary. Modern digital data transmission technologies in the world have acquired a global character. Modern Industry 4.0, which is closely related to the development of information data transfer technologies through networks, has a serious global impact on all spheres of people's social life and their interaction with each other. One of the most important areas of modern organizational and managerial work is management. The manager's work is one of the leading directions in terms of the use of modern digital technologies, undergoing serious transformational changes from the role of information use in modern management. Highlighting aspects of these transformational changes is the goal of this work.

Key words: information, information processes, management, control, methods of transmission, preservation and reproduction of information, Industry 4.0, digitalization.