

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-114>

УДК 330.47

# ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ СУБ'ЄКТІВ МАЛОГО ПІДПРИЄМНИЦТВА

## THEORETICAL ASPECTS OF INFORMATION AND COMMUNICATION SECURITY OF BUSINESS PROCESSES OF SMALL ENTERPRISES

**Валінкевич Наталія Василівна**  
доктор економічних наук, професор,  
Поліський національний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8804-868X>

**Чигир Андрій Михайлович**  
аспірант,  
Поліський національний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5704-1745>

**Valinkevych Nataliia, Chyhyr Andrii**  
Polissia National University

Актуальність теми статті визначається тим, що інформаційно-комунікаційне забезпечення суб'єктів підприємницької діяльності будь-якої форми власності є життєво важливим для організації бізнес-процесів. Завдяки використанню цих технологій представники бізнес-структур отримують додаткові можливості для економічного та соціального розвитку. Це особливо стосується представників малого бізнесу. Узагальнено теоретичні аспекти інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва. З'ясовано, що малий бізнес у більшості країн світу є основою конкурентоспроможного ринкового господарства. Надано авторське визначення інформаційно-комунікаційного забезпечення, під яким слід розуміти сукупність даних, інформації і сучасних каналів комунікацій, які необхідні для формування, прийняття та реалізації ефективних управлінських рішень, спрямованих на досягнення певного рівня економічного або соціального результату. Узагальнення теоретичних аспектів інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва дозволило зробити висновок про необхідність його ефективного використання й поширення, оскільки цей ресурс є найважливішим для підвищення ефективності їх функціонування та економічного і соціального розвитку.

**Ключові слова:** інформаційно-комунікаційне забезпечення, бізнес-процеси, суб'єкти малого підприємництва, теоретичні аспекти.

The relevance of the topic of the article is determined by the fact that the information - communication support of the subjects of entrepreneurial activity of any form of ownership is vital for the organization of business processes. Thanks to the use of these technologies, representatives of business structures receive additional opportunities for economic and social development. This especially applies to representatives of small. The theoretical aspects of information and communication support of business processes of small enterprises are generalized. It was found that small in most countries of the world are the basis of a competitive market economy. The main characteristics of the financial and economic interests of small enterprises are defined. The definition of information and communication support is given by the author, under which a set of data, information and modern channels of communication, which are necessary for the formation, adoption and implementation of effective management decisions aimed at achieving a certain level of economic or social result, should be understood. It is noted that information and communication support of business processes is the process of providing stakeholders, both internal and external, the necessary information by means of modern effective channels of communication. The peculiarity of information and communication support of business processes of small enterprises during the war is that certain aspects of their financial and economic activities often make it impossible for any attempts by the management of companies to expand their information and communications support. It was noted that information and communication provision of small business entities has a decisive role in the development of business processes and provides additional

possibilities in terms of preserving their own financial and economic interests. Generalization of the theoretical aspects of information and communication support of business processes of small enterprises has made it possible to conclude on the need for its effective use and dissemination, since this resource is the most important for increasing the efficiency of their functioning and economic and social development.

**Keywords:** information and communication support, business processes, small business entities, theoretical aspects.

**Постановка проблеми.** Інформаційно-комунікаційне забезпечення суб'єктів підприємницької діяльності будь-якої форми власності сьогодні відіграє вирішальну роль в організації бізнес-процесів, оскільки цифровізація всіх сфер національної економіки неможлива без впровадження новітніх інформаційних технологій, завдяки яким у представників бізнес-структур з'явилися додаткові потенційні можливості для економічного та соціального розвитку. Особливо це актуально для представників малого бізнесу. Тому, формування системи інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва є надзвичайно важливим в умовах зниження підприємницької активності, пов'язані з воєнною агресією Росії.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання інформаційного та комунікаційного забезпечення фінансово-економічної діяльності суб'єктів господарювання завжди були у центрі уваги багатьох вчених-економістів та практиків. Серед них: В. Бебик [1], І. Маковецька [2], А. Рамський [3], Т. Рибачук-Ярова [4], Т. Писаренко [5], В. Пожуєв [6] та багато ін.

Дослідженню проблем та перспектив розвитку суб'єктів малого бізнесу в Україні присвячені праці багатьох науковців та практиків, таких як В. Виговська [7], Г. Кампо [8], О. Сідун [9], К. Юрій [10] та ін.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на значну роботу вказаних авторів, необхідно узагальнити теоретичні аспекти інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва, оскільки ці аспекти ще не були повністю досліджені та потребують ретельного опрацювання.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Метою статті є узагальнення теоретичних аспектів інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Введення воєнного стану та бойові дії в Україні відкрили невирішені проблеми розвитку суб'єктів малого підприємництва, які сьогодні є важливою частиною перемоги нашої країни.

Сфера малого бізнесу – це найбільш гнучкий, динамічний та масовий вид ділового життя, що має свої специфічні переваги, недоліки та закономірності розвитку. Так, наприклад, відносно не значний капітал для створення малого бізнесу звужує межі виробництва і можливість використання додаткових ресурсів: виробничих, фінансових, науково-технічних, трудових та інвестиційних [11].

Малий бізнес у більшості країн світу є основою конкурентоспроможного ринкового господарства. Підприємства малого бізнесу вирішують важливі соціальні проблеми, мобілізують виробничі, фінансові та трудові ресурси та надають ринковій економіці гнучкість. У той же час малий бізнес може бути найбільш уразливим сектором, але середні та великі підприємства зазвичай мають більшу здатність адаптуватися до нових викликів.

Основними характеристиками фінансово-економічних інтересів суб'єктів малого підприємництва є наступні:

- орієнтованість на забезпечення достатніх матеріальних, робочих і фінансових ресурсів для ефективного ведення бізнесу;
- об'єкт, на який спрямований інтерес, а також суб'єкт інтересів входять до їхньої структури;
- вони проявляються в діяльності суб'єкта та забезпечуються певними фінансовими інструментами або технологіями;
- зміст фінансово-економічного інтересу суб'єкта визначається метою діяльності та засобами її досягнення (набір інструментів, методів чи моделей реалізації).

Інформаційно-комунікаційне забезпечення суб'єктів малого бізнесу має визначальну роль у розвитку бізнес-процесів та надає додаткові можливості у плані збереження власних фінансово-економічних інтересів. Отже, вирішення проблем інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва є актуальним на сучасному етапі розвитку економічних відносин в країні.

Узагальнюючи різні визначення «інформації», ми погоджуємося з наступним. Інформація – це сукупність даних (відомостей), які отримуються з навколишнього середо-

вища (вхідна інформація), видаються з нього (вихідна інформація) або зберігаються в системі. Він є важливим ресурсом для розвитку соціальних, економічних, технологічних і культурних сфер [12].

Основним нормативним документом в Україні, що визначає правовий статус інформації та її роль у суспільстві є Закон України «Про інформацію», відповідно до якого інформація являє собою «будь-які відомості та чи/або дані, які можуть зберігатися на матеріальних носіях або відображаються в електронному вигляді» [13].

Отже, у рамках дослідження теоретичних аспектів інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва, під інформацією будемо розуміти сукупність даних, які носять інформативний характер, представлені в електронному вигляді, надані в певний період часу, необхідні для створення продукту, або послуги, можуть бути використані в діяльності для досягнення запланованих результатів.

У сучасному суспільстві роль комунікації неухильно зростає. Багато досліджень науковців у різних галузях знань свідчать про це. Термін «комунікація» охоплює кілька науко-

вих досліджень. Загальновідомо, що «комунікація» у широкому значенні означає спілкування та зв'язок, і це охоплює всі процеси людської діяльності. Але, на думку багатьох вчених, ставлення до комунікації в сучасному світі постійно змінюється та змінюється, оскільки концепція єдиного інформаційного простору зумовлює певні відносини між учасниками комунікаційного процесу [14].

Пропонується розглядати комунікації з точки зору загальнонаукового, соціально-психологічного та управлінського підходів на основі проведеного дослідження теоретичних підходів до визначення поняття «комунікація» та його узагальнення та групування (рис. 1).

Загальнонауковий підхід ґрунтується на лінгвістичних, філософських, універсальних і біологічних підходах і розглядає комунікацію в основному як спосіб зв'язку між різними об'єктами.

Як видно з назви, соціально-психологічний підхід базується на соціальних і психологічних підходах. Він розглядає комунікацію як акт спілкування, у якому відбувається передача інформації між людьми та формування зв'язків і відносин між ними, а також здійснюється взаємодія.

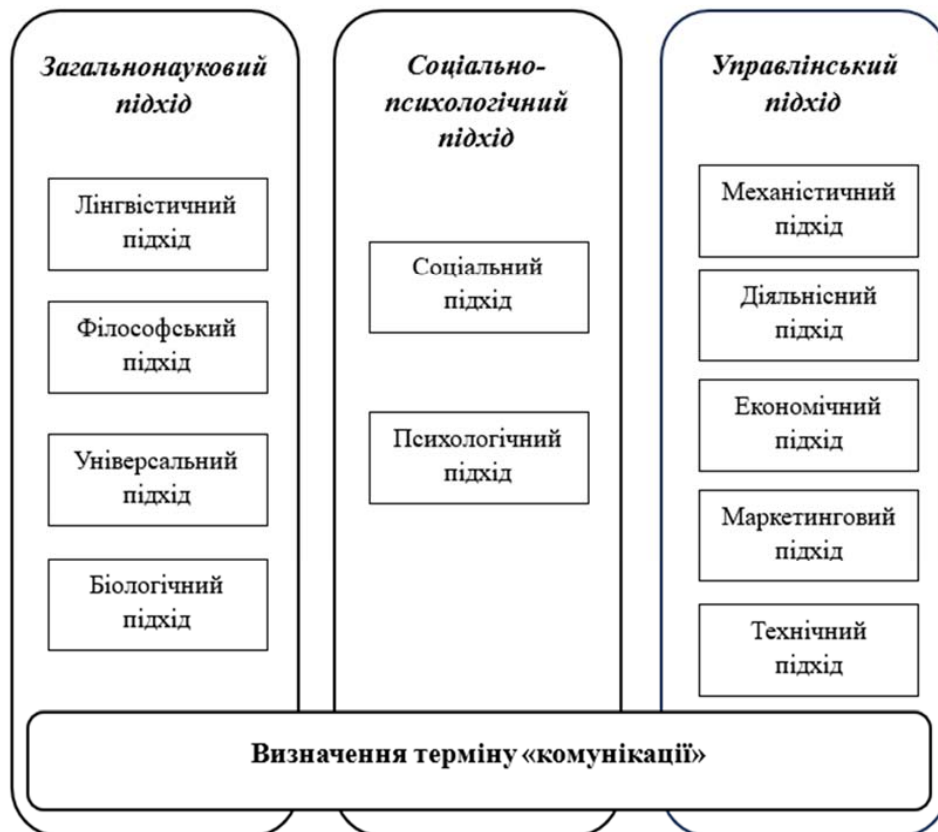


Рис. 1. Основні підходи до визначення терміну «комунікації»

Джерело: [15]

Управлінський підхід визначає «комунікацію» як узагальнення механістичних, діяльнісних, економічних, маркетингових і технічних підходів. Він також розглядає комунікацію як об'єкт управлінського впливу, через який відбувається обмін інформацією, створюються зв'язки та формуються відносини з метою досягнення цілей.

На думку авторів, під інформаційно-комунікаційним забезпеченням слід розуміти сукупність даних, інформації і сучасних каналів комунікацій, які необхідні для формування, прийняття та реалізації ефективних управлінських рішень, спрямованих на досягнення певного рівня економічного або соціального результату.

Для того, щоб суб'єкт господарювання був змозі ефективно виконувати свої бізнес-процеси, він повинен організувати своє інформаційно-комунікаційне забезпечення. Це забезпечення передбачає об'єднання інформації з різних джерел і використання різних засобів і каналів комунікації для отримання, аналізу, використання, передавання та зберігання необхідних даних для подальших операцій.

Загальновідомо, що бізнес-процеси є ланцюжком дій, які включають аналіз діяльності кожного працівника або створення нового продукту чи послуги. Для суб'єктів малого підприємництва бізнес-процеси обумовлюються системою управління та можливістю досягнення головних цілей їх діяльності, отже, особливу увагу слід звертати на ув'язування цілей і завдань за окремими напрямками зі стратегічними планами підприємства.

Інформаційно-комунікаційне забезпечення бізнес-процесів – це процес надання стейкхолдерам, як внутрішнім, так і зовнішнім, необхідної інформації за допомогою сучасних ефективних каналів комунікації. Цей ресурс є найважливішим, оскільки він містить дані, які зменшують невизначеність у діяльності підприємств і сприяють економічному та соціальному розвитку.

Всі комунікаційні процеси передбачають створення вертикальних і горизонтальних взаємозв'язків між всіма людьми, які беруть участь у бізнес-процесі. З іншого боку, всі канали комунікації пов'язані між

собою, що полегшує передачу інформації та забезпечує інтеграцію всіх підсистем управління. Це досягається шляхом ретельного спрямування інформаційних потоків на конкретні бізнес-процеси. Інформаційні потоки забезпечують:

– по-перше, отримати інформацію відповідного рівня цінності, щоб відповідати запитам усіх зацікавлених осіб;

– по-друге, інтеграція між рівнями координації (горизонтальні зв'язки) і субординуючих (вертикальні зв'язки).

До основних елементів інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва слід віднести: цілі та завдання; об'єкти та суб'єкти; функції управління; показники результативності; принципи; методи; інструменти; механізм; умови забезпечення; культура використання; вимоги внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів суб'єктів господарювання.

Особливість інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва під час воєнного стану полягає в тому, що певні аспекти їх фінансової та економічної діяльності часто унеможливають будь-які спроби керівництва компаній розширити своє інформаційно-комунікаційне забезпечення. З іншого боку, через нестачу коштів і нестабільне зовнішнє та внутрішнє середовище малого підприємства вони повинні більше спілкуватися для реклами свого бізнесу, отримання нових замовлень і пошуку можливостей надання додаткових послуг.

**Висновки.** Узагальнення теоретичних аспектів інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва дозволило зробити висновок про необхідність його ефективного використання й поширення, оскільки цей ресурс є найважливішим для підвищення ефективності їх функціонування та економічного і соціального розвитку.

Перспективою подальших досліджень у даному напрямку має стати визначення особливостей формування інформаційно-комунікаційного забезпечення бізнес-процесів суб'єктів малого підприємництва.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз : монографія. Київ : МАУП, 2005. 440 с.
2. Маковецька І.М. Управління комунікаціями в підприємствах: дис. ... канд. екон. наук: спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)» / Державний університет

телекомунікацій. Київ, 2021. 253 с. URL: [https://dut.edu.ua/uploads/p\\_1537\\_91584165.pdf](https://dut.edu.ua/uploads/p_1537_91584165.pdf) (дата звернення: 12 січня 2022).

3. Рамський А. Ю. Сутність асиметричної інформації та її місце у міжсекторальних відносинах. *Міжнародний науковий журнал*. 2015. № 7. С. 77–86.

4. Рибачук-Ярова Т., Савенко А. Комунікації як засіб підвищення ефективності підприємств. *Наукові праці Національного університету харчових технологій*. Київ : НУХТ, 2010. № 36. С. 42–45.

5. Писаренко Т. В. Кваш Т. К., Березняк Н. В., Прудка О. В. Інформаційне забезпечення інноваційного розвитку: світовий та вітчизняний досвід: монографія. Київ : УКРІНТЕІ, 2015. 239 с.

6. Пожуєв В. І. Осмислення місця і ролі інформації у сучасному суспільстві. *Гуманітарний вісник ЗДІА*. 2010. Вип. 42. С. 4–13.

7. Виговська В. В. Малий бізнес України: сучасний стан і тенденції розвитку. *Актуальні проблеми економіки*. 2014. № 1 (91). С. 59–63.

8. Кампо Г. М. Управління розвитком малого бізнесу регіону: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.05. Ужгородський національний університет. Ужгород, 2009. 21 с.

9. Сідун О. Я. Регіональні механізми розвитку малого підприємництва (на матеріалах Закарпатської області): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.06.01. Ужгород, 2004. 22 с.

10. Юрій К. К. Особливості фінансового забезпечення розвитку малого підприємництва в Україні. *Вісник ХНУ*. № 4. Т. 2. 2016. С. 243–246.

11. Кондратенко Н. О., Запорожець Г. В., Догадіна В. Ю. Проблеми та перспективи управління інвестиційною діяльністю підприємств малого бізнесу. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Економіка» : науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, вересень 2022. № 26(54). С. 24–29.

12. Різун В. В. Теорія масової комунікації. URL: <http://journal.univ.kiev.ua>

13. Про інформацію : Закон України 02.10.92 № 2657-12. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 48. Ст. 650. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 11.01.2024).

14. Ковальчук В. М. Теоретичні засади формування стратегії управління комунікаціями у закладах вищої освіти. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Економіка» : науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, вересень 2020. № 19(47). С. 43–50. DOI: 10.25264/2311-5149-2020-19(47)-43-50

15. Боровик М. В. Управління інформаційно-комунікаційним забезпеченням сталого розвитку закладів вищої освіти на засадах економіки знань: теорія та методологія : монографія. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : Друкарня Мадрид, 2019. 440 с.

#### REFERENCES:

1. Bebyk V. M. (2005) Informatsiyno-komunikatsiynyy menedzhment u hlobal'nomu suspil'stvi: psykholohiya, tekhnolohiyi, tekhnika pablik ryleyshnz [Information and communication management in global society: psychology, technologies, public relations technique]: monohrafiya [monograph]. Kyiv: MAUP. P. 440.

2. Makovetska I. M. (2005) Upravlinnya komunikatsiyamy v pidpryyemstvakh [Management of communications in enterprises. dysertatsiya [dissertation]. Derzhavnyy Universytet Telekomunikatsiy. P. 253. Available at: [https://dut.edu.ua/uploads/p\\_1537\\_91584165.pdf](https://dut.edu.ua/uploads/p_1537_91584165.pdf) (accessed December 25, 2023).

3. Ramskyy A. (2015) Sutnist asymetrychnoyi informatsiyi ta yiyi mistse u mizhsektoralnykh vidnosynakh [The essence of asymmetric information and its place in intersectoral relations]. *Mizhnarodnyy naukovyy zhurnal*. № 7, pp. 77–86.

4. Rybachuk-Yarova T., Savenko A. (2010) Komunikatsiyi yak zasib pidvyshchennya efektyvnosti pidpryyemstv [Communications as a means of increasing the efficiency of enterprises]. *Naukovi pratsi Natsionalnoho universytetu kharchovykh tekhnolohiy*. № 36, pp. 42–45.

5. Pysarenko T. V. Kvash T. K., Bereznyak N. V., Prudka O. V. (2015) Informatsiyne zabezpechennya innovatsiynoho rozvytku: svitovyy ta vitchyznyanyy dosvid [Information provision of innovative development: global and domestic experience]: monohrafiya [monograph]. Kyiv: UKRINTEI. P. 239.

6. Pozhuyev V.I. (2010) Osmyslennya mistysya i roli informatsiyi u suchasnomu suspil'stvi [Understanding the place and role of information in modern society] *Humanitarnyy visnyk ZDIA*. № 42, pp. 4–13.

7. Vyhovska V. V. (2014) Malyy biznes Ukrainy: suchasnyy stan i tendentsiyi rozvytku [Small business of Ukraine: current state and development trends]. *Aktualni problemy ekonomiky*. № 1 (91), pp. 59–63.

8. Kampo H. M. (2009) Upravlinnya rozvytkom maloho biznesu rehionu [Management of small business development in the region] dysertatsiya [dissertation]. Uzhhorodskyy Natsionalnyy Universytet. P. 21.

9. Sidun O. (2004) Rehional'ni mekhanizmy rozvytku maloho pidpryyemnytstva [Regional mechanisms of small business development] dysertatsiya [dissertation]. Uzhhorodskyy Natsionalnyy Universytet. P. 22.
10. Yuriy K. K. (2016) Osoblyvosti finansovoho zabezpechennya rozvytku maloho pidpryyemnytstva v Ukraini [Peculiarities of financial support for the development of small businesses in Ukraine]. *Visnyk KHNU*. № 4. Vol. 2, pp. 243–246.
11. Kondratenko N. O., Zaporozhets' H. V., Dohadina V. Yu. (2022) Problemy ta perspektyvy upravlinnya investytsiynoyu diyal'nistyu pidpryyemstv maloho biznesu [Problems and prospects of management of investment activities of small business enterprises]. *Naukovi zapysky Natsional'noho universytetu «Ostroz'ka akademiya»*. Seriya «*Ekonomika*», № 26(54), pp. 24–29.
12. Rizun V. V. Teoriya masovoyi komunikatsiyi [Theory of mass communication]. Available at: <http://journalib.univ.kiev.ua> (accessed December 18, 2023).
13. Zakon Ukrainy Pro informatsiyu (1992). [Law of Ukraine about information]. *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrainy*. № 48, pp. 650. Available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (accessed December 22, 2023).
14. Koval'chuk V. M. (2020). Teoretychni zasady formuvannya stratehiyi upravlinnya komunikatsiyamy u zakladakh vyshchoyi osvity [Theoretical foundations of communication management strategy formation in institutions of higher education]. *Naukovi zapysky Natsional'noho universytetu «Ostroz'ka akademiya»*. Seriya «*Ekonomika*». № 19(47), pp. 43–50.
15. Borovyk M. V. (2019) Upravlinnya informatsiyno-komunikatsiynym zabezpechennyam staloho rozvytku zakladiv vyshchoyi osvity na zasadakh ekonomiky znan': teoriya ta metodolohiya [Management of information and communication support for the sustainable development of higher education institutions on the basis of the knowledge economy: theory and methodology] monohrafiya [monograph]. O.M. Beketov NUUE, p. 440.