

ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА

Самые разнообразные по характеру своей деятельности организации производственной и непроизводственной сферы представляют собой сложные системы, эффективность функционирования, которых существенно зависит от качества управления этими системами. Чтобы добиться высокого качества управления такого рода системами современному руководителю далеко не всегда бывает достаточно личного опыта, интуиции и организаторских способностей в их традиционном понимании. При формировании как стратегических, так и многих тактических решений руководитель вынужден учитывать многочисленные, нередко взаимно противоречащие соображения и опираться на сложные критерии эффективности путей достижения конечных целей.

1. Для современного руководителя существует несколько вариантов получения необходимой информации:

1) Внутренняя информация — метод “мозгового штурма”, творчество, памяти, анализ, суждения.

2) Внешняя информация — рыночная информация, опыт других руководителей.

3) Случайное получение информации — от друзей, как результат изучения совершенно другой проблемы.

В реальной жизни руководитель в процессе принятия решений, как правило, пользуется преимущественно информацией из пункта 1. Привычка, лёгкость получения такого рода информации, наряду с дешёвизной получения, делают личные файлы руководителя, материалы докладов, памяти, данные статистики и внутриорганизационного планирования наиболее ценными источниками информации в процессе принятия решений.

Так как функции управления имеют общие характеристики, все

* Соискатель кафедры экономики и управления экономико-правового факультета ОНУ им. И. Мечникова.

они требуют принятия решений. И для всех необходима коммуникация, обмен информацией, во-первых, для получения данных, во-вторых, для того, чтобы сделать это решение понятным для других членов организации.

Из-за этого и в связи с тем, что эти две характеристики связывают все четыре управленческие функции, обеспечивая их взаимозависимость, принятие решений и телекоммуникации часто называют связующими процессами.

Учитывая вышеизложенное, положение в управлении на пороге XXI века коренным образом изменяется, что связано с размахом внедрения информационных технологий и методов получения информации в режиме он-лайн.

Это открывает возможности по-новому взглянуть на всю проблему управления и говорить о новой информационной эре менеджмента, соответствующей уровню управления нового века, когда такие глобальные информационные системы, каковой является Internet, превращают весь земной шар в единое гуманитарное гражданское общество, коммуникации которого не имеют политических границ, в общество, погруженное в единую информационную среду.

Технической и методологической основой новой информационной концепции менеджмента является наличие нового инструмента работы руководителя, каковым является компьютер, оснащённый соответствующими программными средствами, а также комплекс методов и моделей принятия решений.

В частности, информационная революция значительно ускоряет глобальный процесс политической демократизации: свободный информационный поток подрывает основы диктатур. Способствует децентрализации политической и экономической власти, лишает власть монополии на умы и души людей.

Децентрализующая и интерактивная природа информационных технологий ставит под угрозу существующие недемократические общества, заставляя их выбирать между сохранением изолированности (что неизбежно обрекает их на усиление отсталости и прозябания) или приспособлением к “правилам игры” и потребностям стремительно развивающейся информационной гонки (что с неизбежностью стимулирует открытие во внешний мир).

Необходимо отметить, что источником информационных ресур-

сов, используемых для структурирования и организации информационных потоков, является отдельно взятый компьютер, осуществляющий процедуры обработки информации. Для обмена же информации с другими ПК при таком подходе используются дискеты, на которых эта информация переносится от компьютера к компьютеру (в том числе и пересылкой дискет к удалённым компьютерам).

Вместе с тем существует множество задач, нуждающихся в централизованных общих данных, удалённом доступе к базам данных, передаче данных на расстояние и их распределённой обработке (на различных компьютерах).

Примерами являются задачи:

- обработки информации в банковских и других финансовых структурах,

- в организациях, отражающих состояние рынка — например, различные биржи. Сюда же можно отнести задачи дистанционного компьютерного обучения,

- резервирования авиабилетов;

- задачи сбора и обработки информации в различных контролирующих и распределяющих органах (налоговые службы, системы социального обеспечения, службы занятости и, как показал последний террористический акт в США, для спецслужб, ведущих расследование в других странах мира).

Такое единое информационное пространство для многих пользователей обеспечивается современными сетевыми технологиями, которые в настоящее время все шире внедряются в мир пользователей ПК.

Основным назначением сети является обеспечение простого, удобного и надёжного доступа пользователя к распределённым общесетевым ресурсам и организация их коллективного использования при надёжной защите от несанкционированного доступа, а также обеспечение удобных и надёжных средств передачи данных между пользователями сети. По степени территориальной распределённости различают локальные, региональные и глобальные сети.

2. **Локальные сети** ПК связывают пользователей (абонентов) одного или нескольких близлежащих помещений (в одном здании) или зданий одного предприятия, учреждения. Локальные сети получили очень широкое распространение, поскольку обычно около 80-90% информации циркулирует вблизи источника её создания, и лишь

10-20% перерабатываемой информации связано с удалёнными взаимодействиями.

Чаще всего компьютеры в локальной сети связаны единым высокоскоростным каналом передачи данных. В качестве канала может использоваться, в частности, коаксиальный или оптический кабель. Расстояния между ПК в локальной сети небольшие — до 10 км, а при использовании радиоканалов связи — до 20 км. Обычно в локальных сетях каналы являются собственностью организации, что упрощает их эксплуатацию.

В локальных сетях большинства организаций широкое распространение получили так называемые **одноранговые сети**. Такие сети просто объединяют возможности всех ПК, нетерные при этом абсолютно равноценны, то есть имеют одинаковый ранг. При использовании современной операционной системы WINDOWS 95 одноранговая сеть оказывается экономически наиболее оправданной при небольшом числе ПК. В зависимости от направленности потока информации в одноранговой компьютерной сети любой компьютер может быть или сервером (предоставляющим ресурсы) или клиентом (потребляющим ресурсы). Работа с одноранговой сетью чрезвычайно проста. При работе на любом ПК пользователю доступны файловые системы всех других компьютеров, владельцы которых пожелали сделать эти системы доступными. Доступными становятся и подключенные к ПК периферийные устройства.

Массовое развитие получили модемные сети, в которых для связи ПК с обычной телефонной сетью использовались так называемые модемы. Эти устройства названы так от слов МОДуляция и ДЕМОдуляция. Связь обычно бывает двусторонней, что позволяет ПК взаимно обмениваться информацией.

Региональные сети объединяют пользователей города, области, небольших стран. В качестве каналов связи чаще всего используют телефонные линии. Расстояния между узлами сети составляют 10-100 км.

Глобальные сети объединяют пользователей, расположенных по всему миру, и часто используют спутниковые каналы связи, позволяющие соединять узлы сетей связи и ПК, находящихся практически на любом расстоянии друг от друга.

Если локальные сети дают возможность организовать совместное использование ресурсов, а также общение нескольких десятков

или сотен пользователей, расположенных сравнительно недалеко друг от друга, то на больших расстояниях компьютеры связываются друг с другом через телекоммуникационные (или глобальные) сети, представляющие собой системы каналов передачи данных и средств коммутации (переключения), обеспечивающих соединение пользовательских коммуникационных систем и обмен данных между ними.

Среди мировых телекоммуникационных сетей особое место занимает INTERNET, являющаяся сегодня крупнейшей и наиболее динамично развивающейся глобальной информационной системой. Отличительной особенностью INTERNET является высокая надёжность: при выходе из строя части компьютеров и линий связи сеть будет продолжать функционировать. Такая надёжность обеспечивается тем, что в INTERNET нет единого центра управления, и поэтому, если выходят из строя некоторые линии связи или компьютеры, то сообщения могут быть переданы по другим линиям связи.

Телекоммуникационными услугами INTERNET являются:

- Электронная почта (E-mail)
- Передача файлов
- Телеконференции — эта служба работает примерно так же, как и электронная почта, но получаемые письма доступны для общего обозрения. Для удобства дискуссий образованы различные группы, участники которых посылают и принимают сообщения по определённой тематике. Телеконференции позволяют обмениваться мнениями с единомышленниками, живущими в любой точке земного шара.

3. К новейшим возможностям Интернета можно отнести “выход” мобильного телефона на провайдера (от английского слова provide), что значительно ускоряет процесс получения необходимой в данный момент информации.

Многие фирмы, приобретая в последние 5–7 лет сканеры, надеясь избавиться от библиотек файлов, содержащих информацию на бумаге, полностью разрешить эту проблему не смогли. Такие проблемы как: стоимость сканера, быстрый моральный износ и невозможность найти нужный документ в необходимое время оставались. Однако в 2001 году фирма HEWLETT PACKARD разработала новый тип сканеров SENDER, возможности которого позволяют думать о возможности появления безбумажного офиса в ближайшем будущем.

Очевидно, что в последнее время аналитики, предприниматели, организации различных уровней государственной власти полагаются и надеются на возможности INTERNET, как будто только недавно осознали истинные его возможности.

Интеллектуальная мирная революция Internet бросила вызов сложившимся представлениям по всем отраслям и сферам человеческого общества (экономика становится компьютерной, общество — цифровым, индустриальная цивилизация — информационной, средства коммуникации — глобальным “суперхайвеем”). Совершенно ясно, что новому обществу должны соответствовать и новые принципы управления, основывающиеся на современных достижениях информационных технологий.

В соответствии с изложенным, новая методология управления состоит в том, что менеджмент должен рассматриваться как процесс принятия решений в среде информационных технологий.

Внедрение и использование новых управленческих технологий связано с освоением систем управления проектами. Любая информационная система предполагает автоматизацию тех или иных функций. В системе управления проектами в качестве объекта автоматизации могут выступать функции разработки календарно-сетевых графиков работ, отслеживание фактического выполнения работ и т. д.

4. Внедрение информационной системы управления включает:

- Подготовку функций управления проектами к вводу информационной системы в действие. Проводятся работы по организационной подготовке подразделений, участвующих в выполнении функций;
- Подготовку персонала. Проводится обучение персонала и проверка его способности обеспечить функционирование информационной системы управления;
- Комплектацию информационной системы программным обеспечением и техническими средствами;
- Проведение опытной эксплуатации информационной системы и её доработку;
- Проведение приёмочных испытаний;

Масштабы использования систем управления в различных организациях могут существенно варьироваться. Сложность задач по внедрению зависит от масштабов организации, имеющейся структуры управления и степени автоматизации, масштабов и типа реали-

зусмых проектов, степени вовлечённости в управление проектами внешних организаций. Однако даже в относительно простых ситуациях план внедрения системы может сыграть решающую роль для её ввода в реальную эксплуатацию. Ещё на стадии проектирования важно вовлечь потенциальных пользователей в процессе разработки, сформировать их требования к информационной системе управления проектами.

В общем случае внедрить информационную систему, использующую “большие” и сложные программные средства, оказывается гораздо труднее, чем использующую небольшие программные пакеты. Это связано и с высокой стоимостью такого решения, и с определёнными организационными трудностями, и со сложностью настройки конкретного рабочего места и т. п.

Наиболее типичные проблемы при внедрении информационных систем управления состоят в том, что:

- Верхний уровень управления не “хочет” видеть реальную картину проекта. Из информации о ходе выполнения проекта может следовать то, что необходимо большее количество времени и ресурсов для выполнения работ, чем первоначально планировалось. С другой стороны, эта же информация требуется проект-менеджеру для соблюдения жестких ресурсных ограничений;

- Верхний уровень управления может и не использовать программное обеспечение для планирования, бюджетирования и принятия решений. Персонал верхнего уровня управления в большей степени использует традиционные методы или отказывается воспринимать реальное положение вещей. В результате разрабатываемые ими планы оказываются необоснованными и далёкими от реальности;

- Проект-менеджеры могут и не использовать ежедневно программное обеспечение для своих проектов. Они часто полагаются на другие методы и инструменты планирования из опыта предыдущих проектов;

- организация может не иметь внутрифирменных стандартов в части управления проектами. Это может выражаться в недостаточно разработанной структуре разбивки работ, невозможности описать фазы жизненного цикла, нечётком понимании зависимостей между работами;

- внедрение информационной системы имеет мало шансов на успех, если у руководства отсутствует желание её изучать.

Литература:

1. *The Business information Maze* / Edited by Jo Haythornthwaite. Aslib and contributors, 1990.
2. *Информационные системы менеджмента (новая эра управления)* / Бакин И. И. — М.: ГУ-ВШЭ, 2000.
3. *Nick Denton. E-mail from the valley* // *Modern Management*. — 2001. — P. 35.
4. *Проектирование экономических информационных систем* / Под редакцией Тельнова Ю. Ф. — М.: Финансы и статистика. — 2001.