

## Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности

### Природа информации

**Информация (от лат. Informatio – разъяснение, изложение) –самые различные сведения об объектах живой и неживой природы, процессах, отношениях между ними, которые воспринимаются их получателями, как ранее неизвестные**

**Информация в современной управленческой деятельности имеет чрезвычайно большое значение.**

**Во-первых**, она является непосредственным ресурсом, обеспечивающим принятие управленческих решений руководителями.

**Во-вторых**, она является не только исходным ресурсом для принятия решения, но и решение по своей сути – это тоже информация.

**В-третьих**, обмен на всех уровнях управления осуществляется только информацией, т. е. именно она является предметом коммуникаций.

**В-четвертых**, в социально-философском и экономическом измерении современные ученые относят информацию, как и время, к важнейшим факторам производства, роль которых выше традиционных факторов – земли, труда, капитала и предпринимательства.

**В-пятых**, только на основе информации осуществляется взаимодействие субъекта и объекта управления.

# Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности

## Управленческая информация

Под **управленческой информацией** принято понимать определенные новые сведения, совокупность некоторых знаний о фактах, событиях, процессах или состоянии управляемого объекта, которые используются в управлении или мотивируют руководителя к некоторым управленческим действиям

**Управленческая информация имеет следующие особенные свойства**

- 1. Она всегда адресна.*
- 2. Всегда передается посредством сигнала через канал связи, которые должны соответствовать друг другу.*
- 3. Должна иметь количественные и качественные параметры измерения и оценки.*
- 4. Является продуктом и предметом труда управленца.*
- 5. Не исчезает в процессе ее использования, она может использоваться многократно, что не уменьшает ее эффективности.*
- 6. Управленческая информация, если это необходимо, способна накапливаться беспредельно.*
- 7. Имеет ценность и полезность.*
- 8. Для управленческой информации характерно понятие эффективности, определяемое ее своевременностью, потерями в коммуникационных сетях, степенью использования и результативностью.*

## Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности

### Классификация

Управленческая информация может *классифицироваться* по разным признакам:

- по ее *носителю* (фиксированная и нефиксированная);
- по степени *дополнительной обработки* (исходная, промежуточная, конечная);
- по *масштабам применения* (универсальная, объектная, функциональная);
- по *взаимосвязи с реальным временем* (текущая, прогностическая или плановая);
- по *областям применения* (экономическая, политическая, научно-техническая и др.);
- по *направленности коммуникаций* (горизонтальная, вертикальная);
- по *направленности применения* (универсальная, специальная) и другим критериям.

## Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности

### Информационно-управленческие фильтры

*Информационно-управленческие фильтры – интеллектуально- физиологические системы восприятия, которые позволяют определенным образом селекционировать некоторые сведения и данные для того, чтобы они приобрели статус информации.*

- На уровне **физического восприятия** сведения или данные воспринимаются как определенные сигналы, т. е. могут быть видимы, услышаны, ощущены.
- **Смысловой** фильтр позволяет получателю данных определить их содержание, смысл, т. е. понимание в системе ценностей получателя сигнала, его профессионализма, общей культуры и опыта.
- **Полезностная оценка** полученных данных определяет необходимость и возможность их использования получателем для достижения определенных управленческих целей в тех или иных ситуациях.

*Таким образом, если данные – это различного рода сведения, сообщения, не оказывающие влияния на поведение их получателя, то информация – только новые знания, принятые, понятые и оцененные как полезные для решения актуальных управленческих задач, побуждающие органы управления и конкретных руководителей к принятию решений.*



## Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности

### Информационные системы

Обеспечение эффективного управления организацией осуществляется на основе современных информационных систем, которые должны обеспечить:

- **полноту** информации для каждого звена и уровня управления, которая определяется как отношение информации, полученной к запрошенной или необходимой для управления;
- **полезность и ценность** информации характеризуется ее важностью, т. е. значимостью для управленческой деятельности;
- **точность и достоверность** информации, которые прямым образом определяют качество управленческого решения;
- **своевременность** информации означает ее необходимость именно в тот момент, когда решается та или другая проблема;
- **решение актуальных управленческих проблем**, без которых дальнейшее развитие организации или невозможно, или проблемно;
- **экономичность и эффективность** информационных систем означает, во-первых, превышение результата над затратами и, во-вторых, минимизацию всех ресурсов для достижения поставленной цели.

## Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности

### Информационные системы

*Конкретными критериями эффективности информационных систем управления современной организации являются:*

- *производительность*, которая определяется количеством информационных единиц, обрабатываемых и выдаваемых пользователю в единицу времени;
- *пропускная способность системы*, определяемая объемом данных, которые информационная система может выдать за определенный период времени в пригодной для принятия решений форме;
- *мощность* системы, рассчитываемая как количество операций, совершаемых за определенный промежуток времени;
- *надежность*, т. е. бесперебойная работа системы в течение определенного временного интервала;
- *экономичность* информационной системы – цена единицы информации.

# Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности

## Информационный процесс и коммуникации

**Информационный процесс** включает операции поиска, сбора, хранения, накопления, обработки, преобразования, воспроизведения и передачи информации. В основе информационного процесса лежит обмен информацией. Система управления предприятием постоянно осуществляет обмен информацией с внешней средой, с объектом управления и внутри субъекта управления.

*Информационный обмен – важнейший процесс, устанавливаемый при проектировании информационной системы, организационной структуры управления предприятием и системы управления в целом. Обмен информацией в отличие от передачи данных получил в теории управления название коммуникации (от англ. communication – связь) или связующего процесса.*

*Коммуникационный процесс - это процесс обмена информацией. Элементами коммуникационного процесса являются: субъекты коммуникаций: отправитель и получатель, а также сообщение и канал связи. Коммуникационный процесс включает ряд последовательных этапов:*

- 1) выработка информации отправителем;*
- 2) кодирование информации и выбор канала связи;*
- 3) передача сигнала получателю;*
- 4) получение информации получателем.*

# Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности

## Модель коммуникационного процесса: его элементы и этапы

*Основная цель коммуникационного процесса – обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т. е. сообщений.*

*В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента.*

***Отправитель** – лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.*

***Сообщение**, собственно информация, закодированная с помощью символов.*

***Канал** – средство передачи информации.*

***Получатель** – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.*

*При обмене информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных **этапов**:*

- **Зарождение идеи.** Отправитель решает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена. **Лейтмотив** этапа – «не начинайте говорить, не начав думать».*
- **Кодирование и выбор канала.** Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, используя для этого слова, интонацию и жесты. Такое кодирование превращает идею в сообщение. Отправитель должен также выбрать канал, совместимый с типом символов, используемым для кодирования.*
- **Передача.** Используя канал для доставки сообщения получателю, отправитель осуществляет физическую передачу сообщения.*
- **Декодирование** – перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, коммуникация состоялась.*



## Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности

### Корпоративная информационная система

**Информационная система** управления предприятием – это совокупность средств и методов, обеспечивающих реализацию всего комплекса операций информационного процесса для выполнения управленческих функций. Она исполняет следующие **функции**:

- *определение потребности каждого конкретного руководителя и органа управления в необходимой информации;*
- *обслуживание информационного процесса управления предприятием;*
- *установление тенденций и направлений развития технологии обработки информации на предприятии.*

Информационная система управления предприятием **включает** субъекты коммуникации, каналы и носители информации, а также технические средства информационной работы.

Современное направление автоматизации информационного процесса – применение так называемых “корпоративных информационных систем”.

**Корпоративная информационная система (КИС)** – это совокупность специализированного программного обеспечения и вычислительной аппаратной платформы, на которой *инсталлировано и настроено программное обеспечение.*

Современные КИС имеют различные варианты построения, архитектуры и приложений. Среди них и их разработчиков наиболее известны на российском и белорусском рынках такие фирмы, как SAP, Baan, Oracle, Computer Associates, IFS, Columbus IT Partners, Maconomy, Robertson & Blums, АйТи, Атлант-Информ, Галактика, Парус, Интеллект-сервис, Интерфейс, Инфософт, 1С и др. Цена КИС зависит от ее функциональных возможностей и колеблется от 5 тыс. до 1 млн. и более долларов США.

## Тема 6. Информационное обеспечение организационной деятельности Коммуникационные помехи.

На уровне межличностных организационных коммуникаций выделяют следующие **барьеры**:

- *Барьеры, обусловленные восприятием.*
- *Семантические барьеры*
- *Невербальные преграды.*
- *Плохая обратная связь.*
- *Умышленное или непреднамеренное искажение информации.*
- *Информационные перегрузки.*
- *Неудовлетворительная структура организации.*

Повышение эффективности организационных коммуникаций. *В процессе управления руководителю важно знать, насколько эффективны его управленческие действия, т. е. как поняли его подчиненные.*