

# МІС

Лекція 2

Хамула О.Г.

# Інформаційний менеджмент

Управління інформацією - це управління інформаційними потоками і інформаційними ресурсами.

Інформаційний менеджмент - це процес надання потрібної інформації в потрібному вигляді і в потрібний час.

Виділяють три види інформаційного менеджменту:

- 1. Управління організацією.
- 2. Управління внутрішньою документацією (інформацією всередині організації).
- 3. Управління публікаціями.

Інформаційна система визначається як набір взаємозв'язаних компонентів, які збирають, обробляють, зберігають і розподілять інформацію, що використовується в процесі ухвалення рішень, координації і управління в організації. Окрім підтримки ухвалення рішень, координації і контролю інформаційна система може також допомагати менеджерам і службовцям аналізувати проблеми, виявляти і розглядати складні об'єкти і створювати нові продукти.

# Загальні принципи управління

Відзначаючи, що принципи управління є гнучкими, а не абсолютними, Файоль на підставі свого досвіду налічив їх чотирнадцять. Їх можна сформулювати таким чином:

- Розподіл праці. Це спеціалізація, яку економісти рахують необхідною для ефективного використання робочої сили. Файоль застосовує цей принцип до всіх видів праці, як управлінської, так і технічної.
- Влада і відповідальність. На думку Файоля, влада і відповідальність зв'язані між собою, причому остання є наслідком першої і виникає з неї. Він бачить у владі поєднання офіційних (заснованого на адміністратором посаді) і особових («що містить в собі сплав розумового розвитку, досвіду, морального рівня, навиків за родом колишньої служби і ін.») чинників.

- Дисципліна. Розуміючи дисципліну як «пошану угод, розрахованих на те, щоб забезпечити покору, старанність, енергійність і зовнішній прояв пошани», Файоль підкреслює, що для підтримки дисципліни необхідні хороші керівники на всіх рівнях.
- Єдиноначальність. Це означає, що співробітники повинні отримувати накази тільки від одного начальника.
- Єдність керівництва. Відповідно до цього принципу кожна сукупність видів діяльності, переслідуючих одну і ту ж мету, повинна мати одного керівника і один план. На відміну від четвертого принципу це положення відноситься більшою мірою до організації «самого підприємства», ніж до персоналу. (Файоль зовсім не мав на увазі, що всі рішення повинні ухвалюватися на вищих рівнях.)

- Підпорядкування індивідуальних інтересів загальним. Це зрозуміло само собою; якщо опиниться, що двоє розходяться в думках, то адміністрація повинна примирити їх.
- Винагорода. Винагорода і методи оплати повинні бути справедливими і доставляти максимально можливе задоволення співробітникам і працедавцям.
- Централізація. Не удаючись до терміну «централізація влади», Файоль говорить про ступінь концентрації або розосередження влади. Конкретні обставини визначатимуть, який варіант «дасть кращий загальний результат».

- Скалярний ланцюг. Файоль представляє її собі як «ланцюг начальників», від самого вищого до самого нижчого рангу, за яким не потрібно йти без потреби, але який слід скорочувати, якщо дуже ретельне проходження його може завдати шкоди.
- Порядок. Підрозділяючи його на «матеріальний» і «соціальний», Файоль слідує нехитрому вислову: «всьому (кожному) своє місце, і все (кожен) на своєму місці». Цей принцип застосовується в основному при організації речей і людей.
- Справедливість. Лояльність і відданість персоналу повинні забезпечуватися поєднанням доброти і справедливості з боку адміністраторів при спілкуванні з підлеглими.

- Стабільність перебування на посаді. Файоль вважав, що зайва текучість кадрів є одночасно і причиною, і наслідком поганого управління, і указував на пов'язані з цим небезпеки і витрати.
- Ініціатива. Під ініціативою розуміється обдумування і виконання плану. Оскільки це «надає дуже велике задоволення всякій мислячій людині», то Файоль закликає адміністраторів «поступитися особистою пихатістю», з тим, щоб підлеглі дістали можливість проявити особисту ініціативу.
- Корпоративний дух. Мається на увазі принцип «в єднанні - сила», і в той же час це подальший розвиток принципу єдиноначальності, причому підкреслюється необхідність взаємодії і важливість зв'язку для його підтримки.



Завершуючи розгляд цих принципів, Файоль вказує, що він не прагнув дати вичерпний їх виклад, а намагався описати лише ті з них, які йому доводилося найчастіше застосовувати, оскільки хоч якесь кодифікування принципів представляється необхідним у всякій справі.

### ***Основні функції управління.***

1. Аналіз (дослідження).
2. Планування.
3. Організація (організовиваніє).
4. Робота з кадрами (з персоналом).
5. Керівництво і лідерство (мотивація).
6. Контроль.
7. Координація.

# СУТНІСТІ ТА ВИДИ ІНФОРМАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ

## ■ 1.1. Сутність інформації

**Інформація** – це сукупність різних повідомлень про зміни, які проходять в системі й навколишньому середовищі.

Управління як інформаційний процес складається з обміну інформацією між органом управління, керованим об'єктом і зовнішнім середовищем.

В загальному розумінні Інформація – це задокументовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому середовищі. При цьому інформація відображає стан та його зміни в певній системі.

Стрижнем науково обґрунтованого управління є своєчасна і повна інформація про ситуацію, в якій приймається рішення, про шляхи її реалізації, про цілі управління та можливі наслідки.

В умовах сучасного складного виробництва, високих темпів науково-технічного розвитку та інтенсивних потоків інформації керувати по-старому просто неможливо. Ось чому управління стало наукою, а переробка інформації – галуззю індустрії, що базується на сучасній обчислювальній техніці і є однією із найважливіших складових ефективного управління.

Роль інформації неоднакова для різних стадій процесу управління. На одних стадіях управління важливий обсяг інформації, на других – її рух, на третіх – можливості її обробки.

Так, при визначенні мети управління важливий обсяг інформації, її новизна, цінність, повнота тощо. Чим більше відомостей про сучасні наукові дослідження використано при розробці мети управління, тим об'єктивніше формується ціль, тим значніша вона для процесу управління.

При оцінці ситуації найбільше значення мають види інформації, що визначають можливість комплексного та системного підходу до цієї оцінки, а в подальшому до розробки управлінських рішень. На стадії розробки управлінських рішень і аналітичної діяльності велику роль відіграють можливості обробки відібраної для одержаного рішення інформації, що залежить від форми її представлення.

Явища реального світу і процеси, що відбуваються у суспільному виробництві, об'єктивно відображуються за допомогою інформації, потоки якої реально існують поряд з потоками робочої сили, матеріалів і знарядь праці.

Інформація означає тлумачення, повідомлення, роз'яснення, викладення. Теорії управління до неї відносять такі сигнали (відомості, повідомлення), які несуть знання, зменшують невизначеність. Якщо повідомлення або його частина для даного одержувача не є інформацією, то воно називається пізнавальним шумом "метаінформація".

До інформації належать усі види відомостей, повідомлень (усні, письмові, графічні тощо) і знань, потрібних для реалізації функцій менеджменту.

Інформацію у формі повідомлень, відомостей не можна віднести ні до матерії, і до свідомості. Вона властива як живій, так і неживій природі. Якісна різноманітність об'єктивного світу зумовлює якісну багатогранність інформації. На відміну від неживої природи, яка може бути тільки джерелом інформації, жива природа, крім того, сприймає і переробляє її. Людина, як істота соціальна одержує, збирає, зберігає, свідомо переробляє і використовує у своїй цілеспрямованій діяльності. На практиці всі технологічні, організаційні, економічні і соціальні процеси породжуються, супроводжуються і спрямовуються інформаційними процесами, які відображають різні взаємовідносини між об'єктами живого світу і становлять суть та форми зв'язку між управлінськими системами.

Інформацію в сфері менеджменту часто образно порівнюють з нервовою системою, що забезпечує функціонування живого організму. Завдяки обміну інформації між цими системами, якою управляють, інформацію про стан заданих параметрів виробляє команда управління і знову передає їх до системи, якою управляють для виконання (прямий зв'язок). Надходження інформації про результати управління прийнято називати зворотнім зв'язком.

## *1.2. Класифікація інформації*

За характером, сферами виникнення, призначення та формами фіксації інформацію, що використовується в управлінні виробничо-господарськими організаціями, класифікують



Види класифікації	Види інформації
За джерелами виникнення	Зовнішня – надходить від різних організацій (вхідна) і до них (вихідна) Внутрішня – циркулює між підрозділами організації
За ступенем оброблення	Первинна Вторинна (похідна)
За ознакою стабільності	Постійна (умовно-постійна) – не змінюється протягом певного часу (нормативи, норми, розцінки, плани) Змінна – відображає кількісну та якісну характеристику, результати на певну дату чи час

За характером реєстрації (фіксації)	Фіксована (документована) – на паперових і технічних носіях Нефіксована – передається усно
За рівнем систематизації	Систематизована (бухгалтерська й статистична звітність) Несистематизована – листи, довідки тощо
За напрямом руху	Пряма Зворотна
За змістом даних	Науково-технічна, управлінська, обліково-статистична
Яку роль відіграє в процесі управління	Директивна, розпорядча, нормативна, прогностна, планова, облікова, звітна, контрольна, аналітична

Серед інших класифікаційних ознак інформації виокремлюють змістову та рівневу. Відповідно до змістової ознаки інформацію класифікують за об'єктами відображення (трудові, матеріальні ресурси, засоби виробництва, фінанси), галузями діяльності та за типами відносин (економічні, соціальні, технічні). За рівневою ознакою визначають спрямованість інформації: командна (надходить від суб'єкта до об'єкта управління), повідомна (надходить від об'єкта та суб'єкта), а також горизонтальна (забезпечує інформаційний обмін між партнерами одного рівня).

Класифікація інформації важлива як для аналізу існуючого в системі інформаційного обміну, так і для організації його в системі, що створюється. За допомогою класифікації можна виявити ділянки, де надмір або недостатньо інформації. Наприклад в організації управлінського циклу необхідно зафіксувати раціональне співвідношення між плановою, координаційною (постанови, накази, вказівки), контрольною (норми й нормативи, відхилення від планів) та обліковою (дані бухгалтерського та статистичного обліку) інформацією. За дефіциту облікової інформації органи управління розробляють планову, не знаючи реальної ситуації на конкретних ділянках об'єкта управління, що негативно позначається на обґрунтованості та ефективності планових рішень.

## *1.3. Класифікація основних джерел, носіїв і каналів передачі інформації*

- Основні джерела інформації класифікують за місцем виникнення: джерело зовнішньої інформації, що надходить від вищестоящих органів, а також підприємств, організацій і установ, які підтримують з об'єктом управління господарські зв'язки; джерело внутрішньої інформації, що виникає на підприємстві (в об'єднанні).
- Сукупність повідомлень (з однаковим або близькими властивостями), що розподілені у даній системі з метою здійснення управління, утворюють інформаційні потоки на підприємстві.

- Потоки інформації різноманітні: потоки висхідної інформації – основа для розробки рішень; низхідної інформації – це постанови, рішення, вказівки вищестоящих організацій; потоки регулюючої інформації – зазначені вище документи і деякі спеціальні нормативні положення.
- Специфічним джерелом управлінської інформації є чутки. Вони є продукт мистецтва колективу, який намагається пояснити складну емоційно значущу для нього ситуацію при відсутності або недостатці офіційних даних. При цьому вихідна версія, переходячи від одного члена колективу до іншого, доповнюється і корегується доти, поки не сформулюється варіант, який влаштовує більшість. Вірогідність цього варіанта залежить не тільки від істинності вихідного, але й від потреб і очікувань аудиторії, а тому може коливатися в діапазоні від 0 до 80-90%

- Оскільки люди в основному схильні вважати, що чутки виходять з джерел, які заслуговують на довіру, керівництво фірм часто використовує цю обставину, розповсюджуючи відомості, які з тих або інших причин не можуть бути розголошені офіційно. У той же час необхідно мати на увазі, що довірою до чуток користуються і учасники конфліктів, бажаючи схилити навколишніх на свій бік.
- Будь-яка за змістом інформація існує у формі різних її матеріальних носіїв. Для управління найбільше значення має інформація, зафіксована на постійних носіях, перш за все к вигляді різних паперових документів. Магнітних стрічок, барабанів, перфокарт і перфострічок

# Канали передачі інформації:

- Канал-тест: включає всю письмову інформацію, один зі стійких каналів. Перевага – можливість багаторазового звернення через будь-який проміжок часу, недолік – неможливість адекватного сприйняття явища, що описується різними користувачами.
- Канал-фірма: до нього відносяться всі носії інформації, пов'язані з цією організацією, та персонал. Уся інформація, яка виходить з фірми, поділяється на різні групи. Перша – конкуренти, ринок, ресурси; друга – технологія; третя – інформація про розвиток фірми;



- Канал-консультант: припускає, що фірма звертається по допомогу до консультуючої фірми, експерта, консультанта;
- Канал-бесіда: включає опитування, інтерв'ю, бесіди. Переваги – можливість передачі найбільшої кількості деталей про визначену проблему; недолік – складність доказу, що була повідомлена саме ця інформація;

- Канал-джокер: випадкове джерело інформації, яке з'являється при розв'язанні проблеми;
- Наради і збори це - форма колективного обміну інформацією, що закінчується прийняттям конкретних рішень.

Дякую за увагу