

ІНФОРМАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯК ЕФЕКТИВНА ТЕХНОЛОГІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Підготувала
студентка заочного відділення
група ДМ – 06
Андрієвська Ю. Ю.

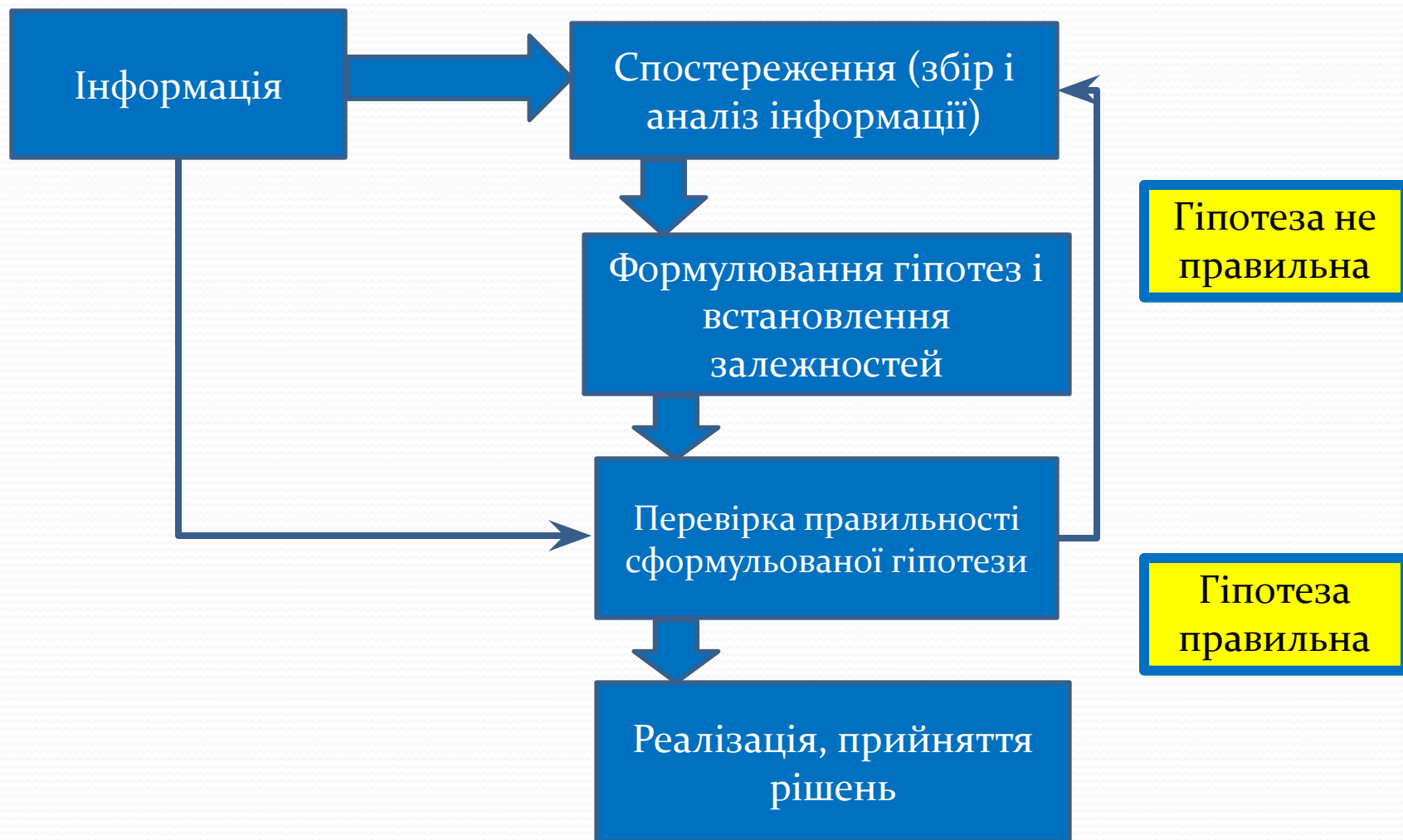
1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ.

1.1. Розвиток науки управління і методи його пізнання.

- Для повноцінного і гармонійного розвитку будь-якої сфери діяльності необхідний системний підхід до управління її персоналом і діяльністю. Менеджмент, як система управління і її теорія зародилися в XIX віці в тому вигляді, в якому вони функціонують зараз. Існують різні школи управління зі своїми принципами і тактикою.
- У кожній з шкіл існують свої підходи до управління, кожна з них дає своє визначення системі управління і стоячими перед нею задачами. У кожній з них свої принципи управління.
- Наука управління розробляє свою теорію, змістом якої є закони і закономірності, принципи, функції, форми і методи цілеспрямованої діяльності людей у процесі управління.
- Безліч негативних прикладів нераціонального впровадження і подальшого використання інформаційних систем у різних сферах соціальної практики, і як результат не ефективна взаємодія людини з інформаційним середовищем, є каталізатором досліджень як теоретичного так і прикладного характеру, спрямованих на подолання внутрішніх протиріч і труднощів у розвитку інформаційного простору

ШКОЛА	ВНЕСОК У РОЗВИТОК НАУКИ	ВИДАТНІ ПРЕДСТАВНИКИ
Класична школа 1860-по нинішній час	1. Наукове управління. 2. Хронометраж. 3. Функції управління. 4. Адміністративне управління.	Гант - 1900 Давіс - 1935 Тейлор - 1911 Гилберт - 1911 Урвік - 1943 Черч - 1914 Файоль - 1916 Рейлі - 1931
Поведінчеська школа (біхевіотристська) Японія 1940 - по н. час	1. Прикладна мотивація. 2. Професійні менеджери. 3. Управління загалом.	Мойо - 1945 Барнард - 1940 Пітер Друкер - 1954 Макгрєнер - 1960 Чермен - 1957 Форрестор - 1961
Школа управлінської науки. Європа.	1. Дослідження операцій. 2. Моделювання. 3. Теорія Грі. 4. Теорія рішень. 5. Математика моделей.	Райфа - 1911 Маслоу - 1965 Тейлор - 1911

Жодна організація ніяк не може здійснювати свою діяльність без інформації. В процесі нормального функціонування організації, управління нею в різноманітному роді інформації потребують всі її робітники, від простого робітника до директора.



- З давніх часів життя людини залежало від здатності як швидко и повно вона отримувала інформацію, а також як реагувала на неї. Тому будь-який процес у людському суспільстві нерозривно пов'язаний з швидким та ефективним прийомом та опрацюванням інформації.
- Процес пізнання описується двоконтурною моделлю інформаційний потік “об’єкт – суб’єкт” урівноважується
- інформаційним потоком “суб’єкт – об’єкт”.



Підприємство кероване, якщо вироблення і прийняття всіх управлінських рішень здійсняться раніше, ніж закінчатся виникаючі в даний момент процеси, що реалізують раніше прийняті управлінські рішення.

1.2. Концепція менеджменту інформаційних систем. Стадії розвитку.

- Предметом наукового дослідження менеджменту інформаційних систем є розвиток його теоретичних, методологічних та практичних принципів і положень, а також фундаментальних завдань, що належать до проблемного кола питань інформатизації суспільства.
- Головними елементами системи управління є: апарат управління; механізм управління; процес управління; засоби, що забезпечують процес управління; шляхи вдосконалення управління. Оптимальне співвідношення керуючої і керованої систем досягається в процесі науково обґрунтованого проектування їх і одночасної зміни основних елементів системи управління в процесі їхнього вдосконалення



Автоматизована інформаційна система

це система, що реалізована на базі обчислювальної техніки та інших організаційно-технічних засобів.

Загальна структура інформаційної системи

Інформаційне
забезпечення

Сукупність єдиної системи кваліфікації та кодування інформації, уніфікованих систем документації, систем інформаційних потоків, які циркулюють в організації, а також методологія побудови бази даних.

Технічне
забезпечення

Комплекс технічних засобів, призначених для роботи інформаційної системи, а також відповідна документація на ці засоби і технологічні процеси.

Математичне і
програмне
забезпечення

Сукупність математичних методів, моделей, алгоритмів і програм для реалізації цілей і завдань інформаційної системи і нормального функціонування комплексу технічних засобів.

Організаційне
забезпечення

Сукупність методів і засобів, які регламентують взаємодію працівників з технічними засобами і поміж собою у процесі розробки та експлуатації інформаційної системи.

Правове
забезпечення

Сукупність правових норм, які визначають створення, юридичний статус і функціонування інформаційних систем, регламентують порядок одержання, переробки та використання інформації.

Управлінська діяльність самостійно виділилася в результаті поділу праці. Найглибшим поділом праці у рамках співробітництва було те, що відокремило керівника від виконавця, розумові зусилля від фізичних. Робота керівника — це управління і контроль; робота виконавця — фізичний вплив на об'єкт праці.

Інформація має економічну природу і є похідною від мети, завдань, функцій управління, а її раціональність насамперед визначається тим, якою мірою вона сприяє досягненню кінцевої мети.

~~Багато людей знає, що роблять, але небагато з них роблять те, що~~

Вимоги до інформації у системі управління

Відповідність і
своєчасність

Здатність впливати на прийняття рішення користувачем і задовольнити його інтереси у потрібний момент, або у певний термін

Достовірність

Гарантія об'єктивності і правдивості наданих даних; передбачає необхідність зазначення методів, процедур одержання, щоб

Моделі стадій розвитку інформаційних систем є вихідною базою досліджень про використання інформаційних технологій, розвиток інформаційних систем і закономірності їх впровадження на підприємствах і в організаціях, таким чином, визначити фактори успіху при впровадженні інформаційних систем і є основним з підходів, який дозволяє здійснити планування їх розвитку.

2. ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Документообіг в системі управління.

Процес передачі інформації.

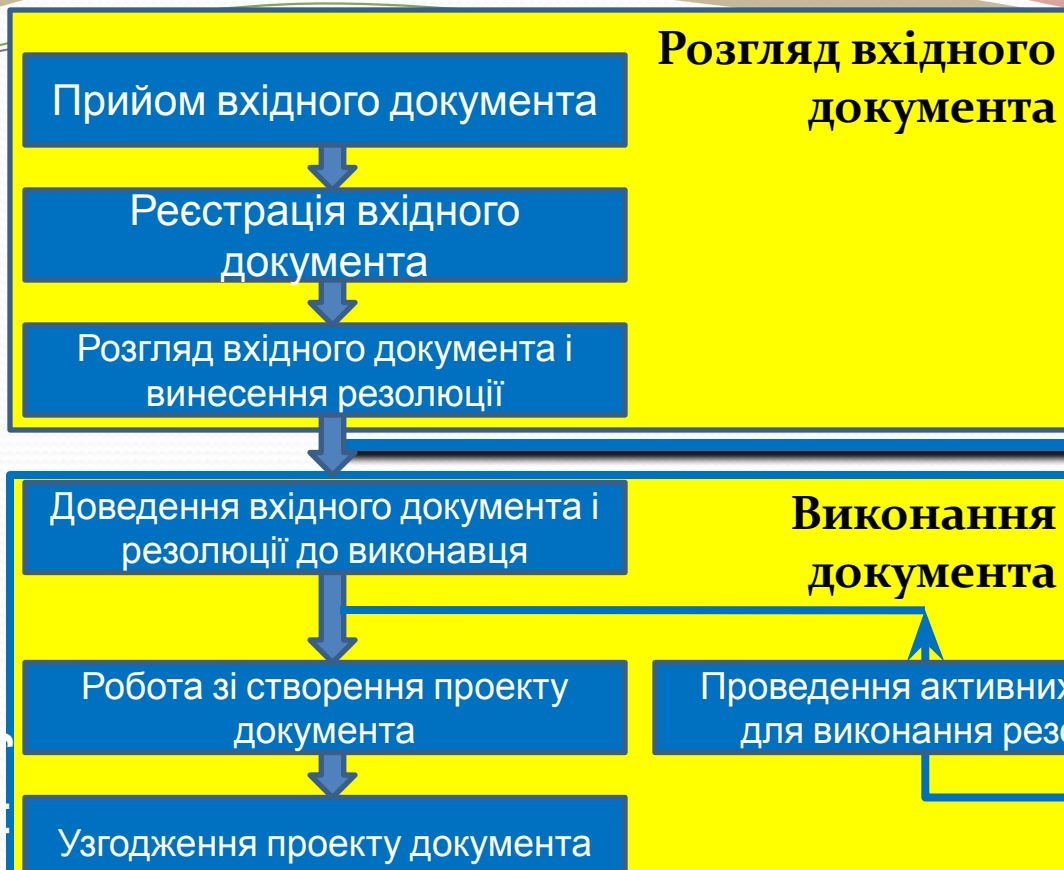
- У загальному обсязі управлінської роботи до 60–70 % займають операції з документами. Інформація, яка в них міститься, може бути використана тільки після проведення ряду ділових операцій (фіксації, обробки, систематизації тощо).
- Дослідження показують, що від 50 до 90% робітничого часу сучасний менеджер витрачає на обмін інформацією, що відбувається в процесі нарад, зібрань, зустрічей, бесід, переговорів, прийому відвідувачів, складання і читання різноманітних документів і т. п.
- Рух інформації від відправника до одержувача складається з декількох етапів.



Цикл документообігу

Рух документа

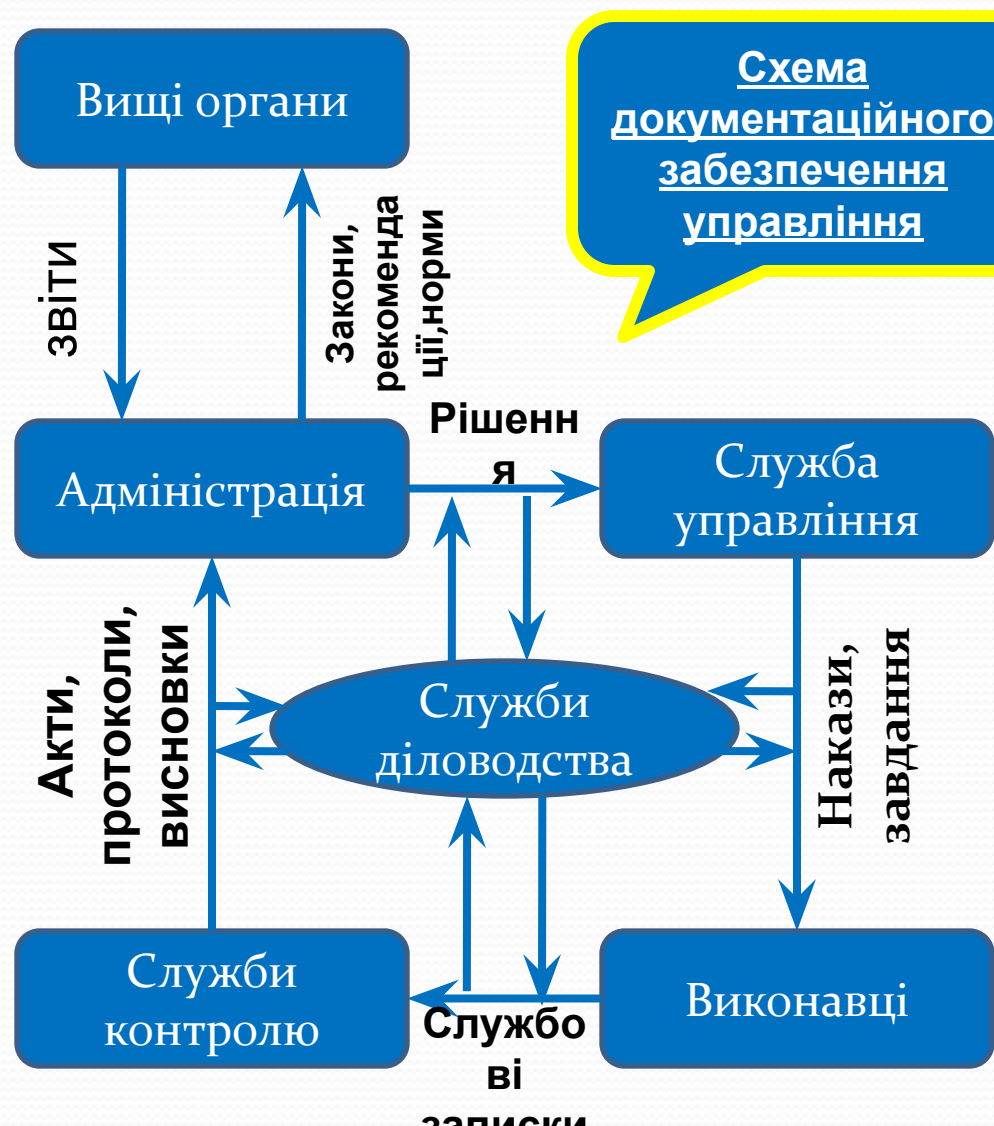
контроль виконання



Організація роботи з документами є важливою складовою частиною процесів управління і прийняття управлінських рішень, яка істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління установи, культуру праці управлінського персоналу і якість управління.

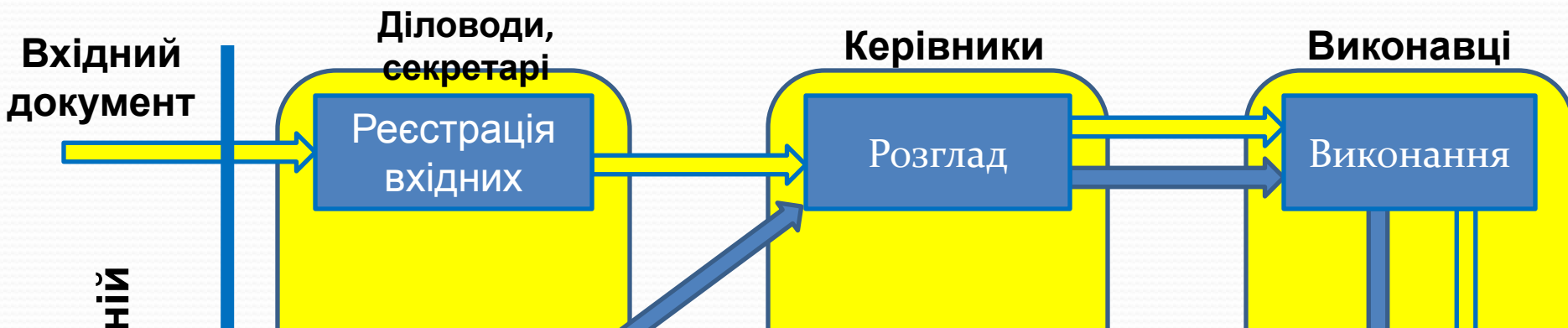
2.2. Загальна структура документаційного забезпечення управління

- Документаційне забезпечення управління це діяльність спеціальних працівників, підрозділів щодо створення документаційно-інформаційної бази на різних носіях для використання управлінським апаратом у процесі реалізації його функцій.
- Суб'єктами документаційного забезпечення управління є органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації не залежно від форми власності, об'єднання громадян, фізичні особи, які здійснюють документування



- **Документаційне забезпечення управління** – галузь діяльності, яка забезпечує документування і організацію роботи з офіційними документами.

- **Етапи документообігу в організації.**



Організація документообігу різнорідних потоків у спільному середовищі дає змогу відображати зв'язки між технічними, адміністративними, нормативними, фінансовими та іншими документами. Кожен з документів рухається у власному потоці, розробляється і маршрутизується різними користувачами. Спільне середовище лише відображає зв'язки і дає змогу (за наявності прав) одержати інформацію не тільки про технічні дані виробу, а й про маркетингові, фінансові, адміністративні документи щодо нього.

2.3. Документальні потоки у системі управління.

Документопотік це потік документів, які циркулюють між пунктами опрацювання і створення інформації (керівниками організації і структурних підрозділів, спеціалістами) і пунктами технічного опрацювання документів (експедицією, секретаріатом, канцелярією та ін.)

Структура документопотоку описується ознаками, відповідно до яких документи можуть бути класифіковані, індексовані, сформована система довідкового апарату за документами організації.

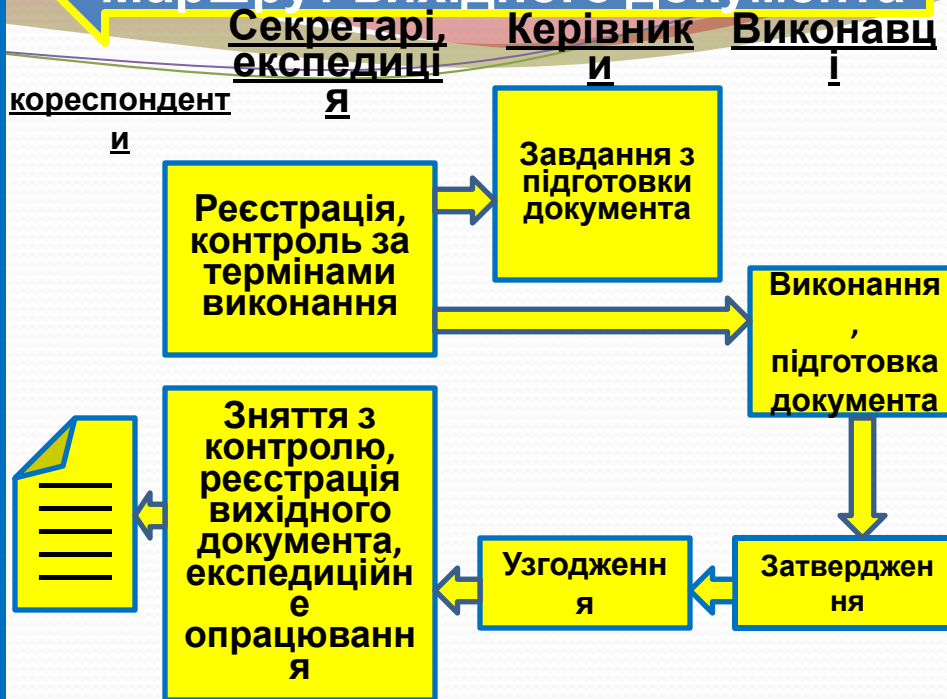


Класифікація джерел інформації

Маршрут вхідного документа



Маршрут вихідного документа



Маршрут внутрішнього документа

Секретарі, експедиція

Керівники

Виконавці

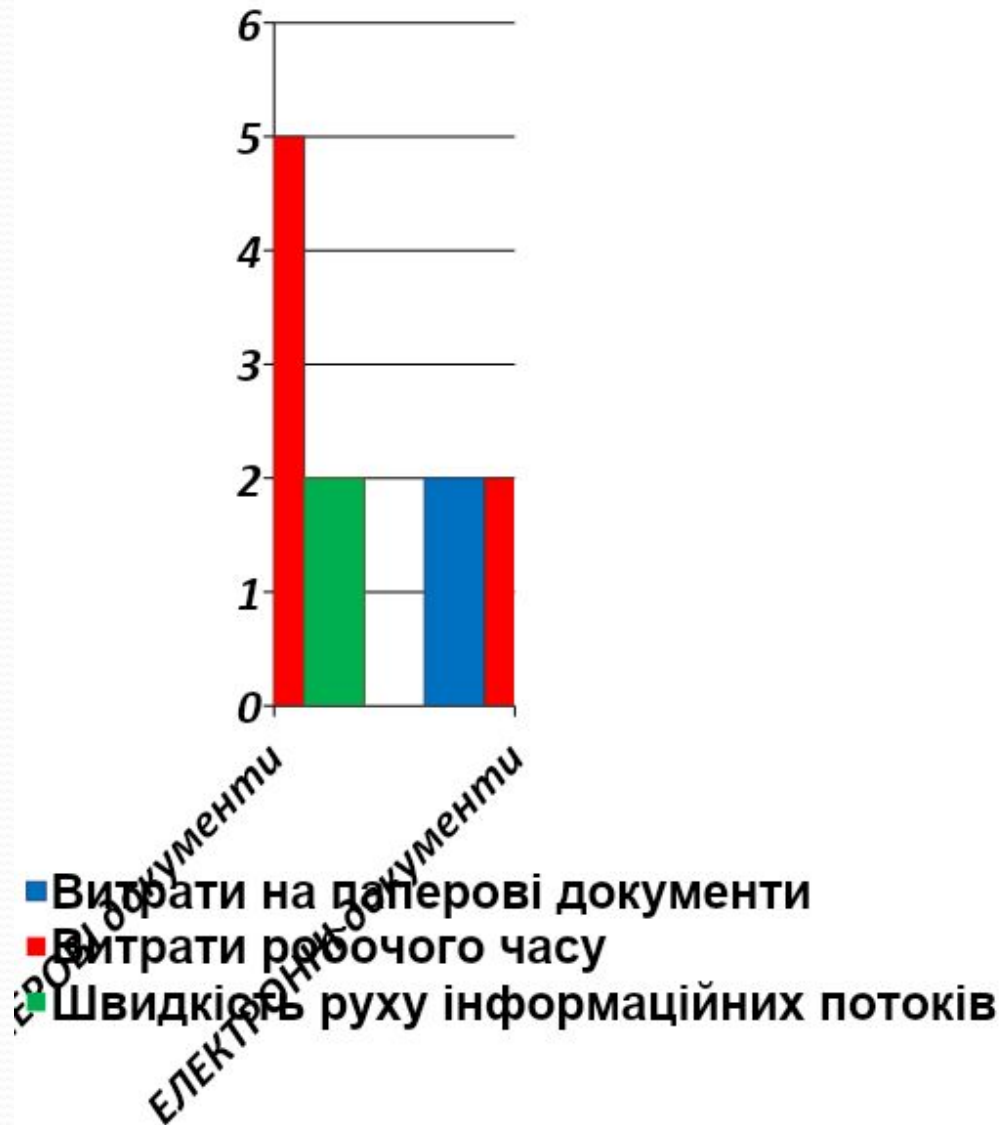
Завдання з підготовки документа

Виконання, підготовка документа

Для будь-якої організації життєво важливо постійно вдосконалювати документаційне забезпечення управління. На жаль, сьогодні воно часто здійснюється стихійно, без урахування існуючої нормативної бази і досвіду вдосконалення.

2.4. Організаційна структура документаційного забезпечення управління

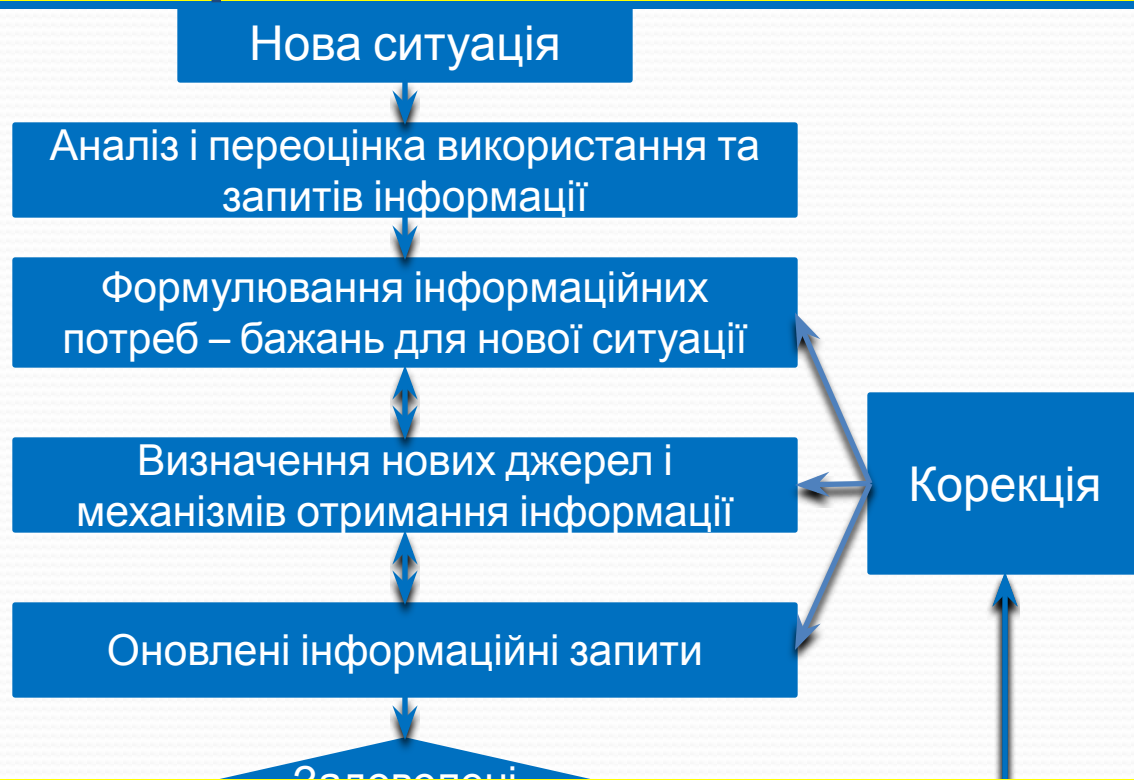
Програми автоматизації ділових процесів дозволяють повною мірою використати переваги інфраструктури у вигляді мереж і персональних комп'ютерів. Щоб повністю одержати вигоди від технології автоматизації ділових процедур, їм необхідно змінити перевірені практикою методи організації діяльності. Такі системи автоматизують процеси, а не просто завдання.



Механізм визначення та реалізації інформаційних потреб

В основі формування потреб відповідних суб'єктів в інформації залежить специфіка їхньої життєдіяльності. Тому механізм визначення потреб суб'єктів управління в інформації базується на аналізі їхніх поточних і перспективних проблем.

Якщо ситуація стабільна то потреба в інформації визначається на підставі



Визначення власних інформаційних потреб суб'єктами, є ефективним засобом удосконалення процесу управління. Правильна ж оцінка сторонніх інформаційних потреб становить для будь якого суб'єкта важливий фактор поліпшення його зовнішніх відносин. А для багатьох суб'єктів інформаційного ринку - це важливий резерв збільшення обсягів продажу інформації.

3. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.

3.1. Соціально-психологічні особливості інформаційного управління.

- Процесу обміну інформацією в соціальних системах притаманний психологічний чинник. Це обумовлює можливість неадекватного сприйняття інформації, її викривлення у процесі комунікації.
- Викривлення інформації в соціальних системах під впливом психологічних чинників можливе на всіх етапах процесу обміну інформацією:



Висуваються такі вимоги до соціальної інформації:

необхідність доведення до суб'єкта, тобто інформація має циркулювати каналами, до яких суб'єкт має доступ;

виділення інформації суб'єктом з всього потоку доступної інформації;

однозначне тлумачення інформації суб'єктом відповідно до тієї інформації про накопичену дійсність, якою він вже володіє;

спонукати суб'єкта до соціальної дії, тобто містити уявній або не явній форм і мотив.

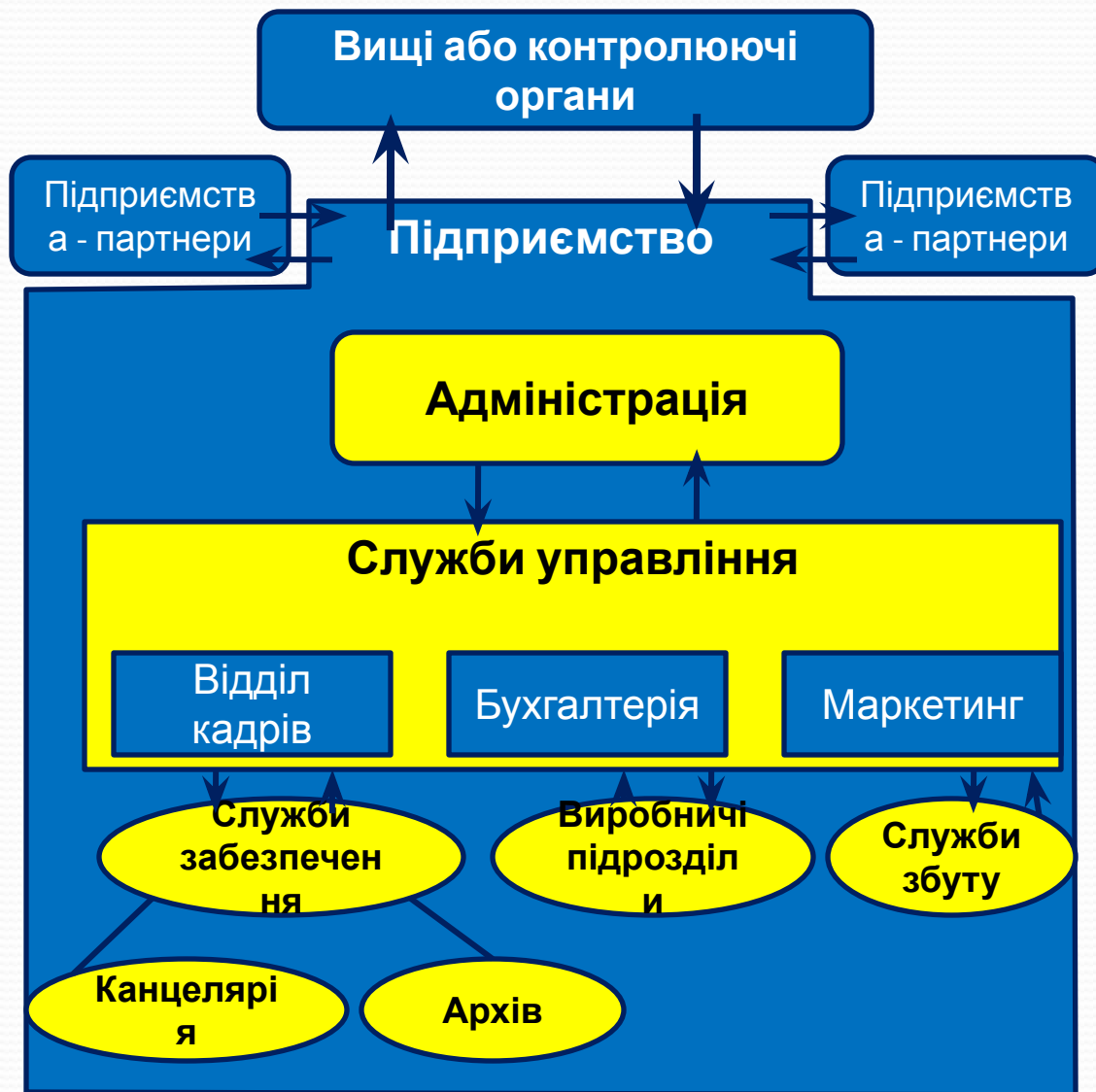
Підхід прийняття рішень заснований на судженнях, суб'єкт як правило, повною мірою знаходиться під впливом притаманних йому особисто і суспільству в цілому настанов і стереотипів.



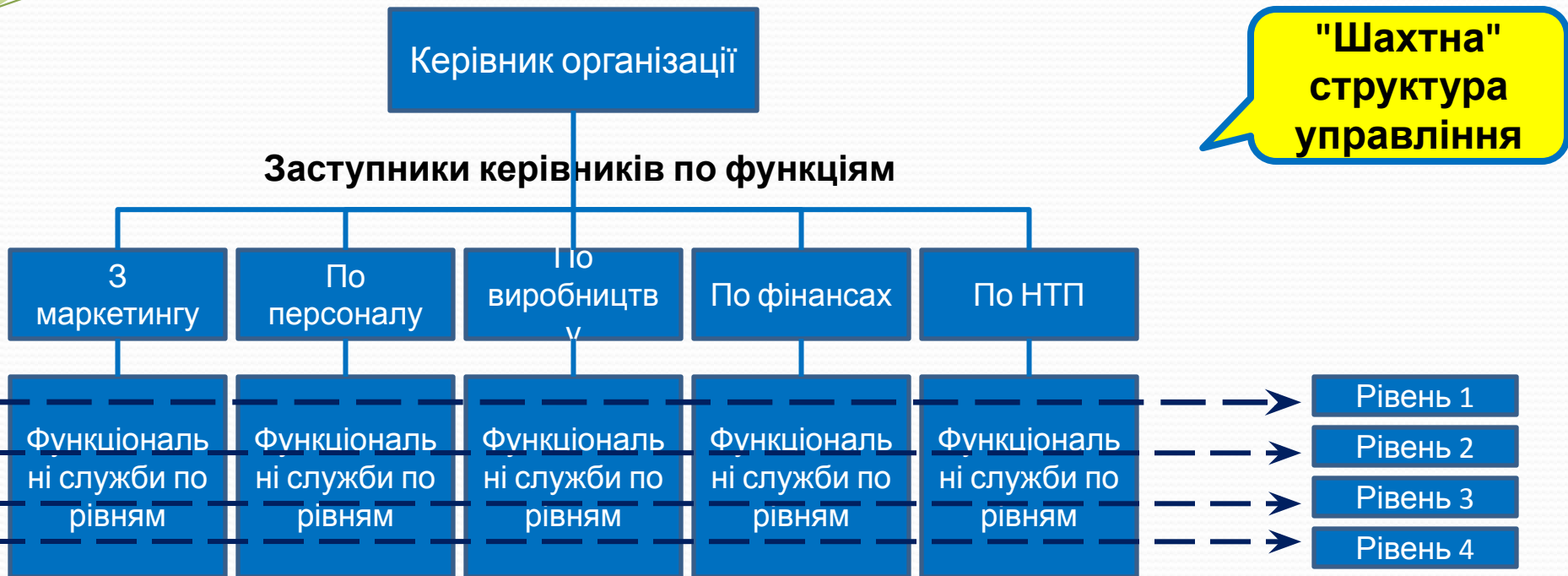
Функціонування суспільного соціального інтелекту повинно мати адекватне інформаційне забезпечення, а інформаційна інфраструктура суспільства повинна забезпечити потужні механізми обробки масивів інформації достатню оперативність зворотнього зв'язку в ході управління.

3. 2. Теоретичні основи дослідження організаційних структур управління. Основні типи їх вдосконалення.

- Елементами структури є окремі робітники, служби та інші ланки апарату управління, а відношення між ними підтримуються завдяки зв'язкам, що прийнято поділяти на горизонтальні і вертикальні.
- Горизонтальні зв'язки носять характер погодження і є, як правило, однорівневими.
- Вертикальні зв'язки - це зв'язки підпорядкування, і необхідність в них виникає при ієрархічності управління, тобто. за наявності декількох рівнів управління.
- Крім того, зв'язки в структурі управління можуть носити лінійний і функціональний характер.
- Лінійні зв'язки відображають рух управлінських рішень і інформації між так званими лінійними керівниками, тобто особами, які повністю відповідають за діяльність організації або її структурних



Схеми структур управління організацією



Будь-яку перебудову структури управління необхідно оцінювати передусім з точки зору досягнення поставленої перед нею мети. В умовах нормальної (не кризової) економіки, що розвивається, реорганізація направлена найчастіше на те, щоб шляхом вдосконалення системи управління підвищити ефективність роботи організації при цьому головними факторами поліпшення є зростання продуктивності праці, прискорення технічного розвитку.

3. 3. Психологічні основи організації інформаційної діяльності.

- У середині кожної формальної організації існують формальні та неформальні колективи. Існує складне переплетіння формальних та неформальних груп, що сильно впливає на якість та ефективність діяльності.
- Формальні групи повинні працювати як єдиний налагоджений механізм. Чим краще керівник володіє методами управління групами і факторами дії на них, тим сильніше він впливає на окрему особу, і на результати діяльності організації.
- Неформальні організації можуть заважати досягненню формальних цілей, негативно впливати на дисципліну праці, розповсюджувати брехливі чутки, сприяти висуненню некомпетентних керівників, стримувати модернізацію

- Знання психології потрібні керівнику, щоб управляти людьми, не використовуючи грубі методи, а лиш мотивацію, потрібно дотримуватись певної послідовності дій.



На основі узагальнення теоретичних й практичних розробок що до організації інформаційних кампаній, пропонується така послідовність дій підготовки та проведення кампанії.

ЕТАП I. ПІДГОТОВЧИЙ

- Формулювання цілі компанії.
- Дослідження ситуації шляхом збору інформації (вторинні маркетингові дослідження).
- Оцінка наявних та необхідних ресурсів.

ЕТАП II РОЗРОБКА СТРАТЕГІЙ Й ТАКТИКИ

- Визначення конкретних цілей та задач компанії з урахуванням аналізу ситуації та наявних ресурсів.
- Аналіз оточення та розробка тактики співпраці.

ЕТАП III ПРОВЕДЕННЯ КОМПАНІЯ

- Виробництво текстових інформаційних матеріалів.
- Тестування розроблених інформаційних матеріалів.
- Зворотній зв'язок .
Корегування.
- Виробництво

ЕТАП VI ЗАКЛЮЧНИЙ

- Проведення моніторингу й оцінки компанії.
- Планування наступної діяльності.

Проблема, що стоїть перед керівниками підприємства, полягає в тому, щоб спонукати до найкращих проявів ініціативи у кожного працівника. З іншого боку, ніякий керівник не зможе домогтися будь-якої ініціативи від своїх працівників, якщо він не дасть їм більше від того, що вони звичайно одержують. Таким чином, найкращим типом управління підприємствами може бути такий, за якого працівники виявляють свою ініціативу і в обмін дістають певне соціальне заохочення від своїх керівників.