

СУТНІСТЬ ТА ВИДИ ІНФОРМАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ

Лекція №3

Хамула О.Г.

План

- 1.1. *Сутність інформації*
- 1.2. *Класифікація інформації*
- 1.3. *Класифікація основних джерел, носіїв і каналів передачі інформації*

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 документовані 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 його реалізації, про цілі управління та можливі наслідки.
- В умовах сучасного складного комплексного 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.

- Інформацією може бути, як: 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”.

- Інформацію у формі повідомлень, відомостей не можна віднести ні до матерії, ні 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.
- До інформації належать усі види відомостей, повідомлень (усні, письмові, графічні тощо) і знань, потрібних для реалізації функцій менеджменту.

Класифікація інформації

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

Класифікаційна ознака	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
За роллю 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.

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 поділяються на:

- 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 продуктом мистецтва колективу, який намагається пояснити складну емоційно значущу для нього ситуацію при відчутності або недостатчі офіційних даних. При цьому вихідна версія, переходячи від одного члена колективу до іншого, доповнюється і корегується доти, доки 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 у вигляді різних паперових документах, 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 являють собою форму колективного обміну інформацією, що закінчується прийняттям конкретних рішень.

Дякую за увагу