

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В УПРАВЛІННІ КОМУНІКАЦІЯМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

І.С. Притула¹

Для ефективного виконання своїх обов'язків, менеджер має спланувати роботу об'єкта управління, організувати її, розподіливши завдання між безпосередніми виконавцями і забезпечивши їх необхідними ресурсами, зацікавити працівників у якісному виконанні дорученої роботи, проконтролювати результати, яких вони досягли і, за необхідності, внести ті чи інші корективи у їх дії. Цю роботу неможливо здійснити, якщо не скласти ясну і чітку картину щодо стану керованого об'єкта і середовища його існування, що можливо лише при наявності відповідної інформації.

Отже, основою процесу управління є інформація. Вона перетворилась сьогодні у найважливіший ресурс, який дає змогу організаціям забезпечувати свій розвиток, зміцнювати свої стратегічні позиції. В умовах значного розподілу праці без своєчасного надходження інформації неможлива спільна робота. Без неї не можна сформулювати цілі, оцінити ситуацію, визначити проблеми, підготувати і прийняти рішення і проконтролювати його виконання. Лише вона дозволяє менеджерам належним чином здійснювати управлінські функції.

Серед переліку робіт, які щодня виконує менеджер, робота з інформацією займає 50–90% [8]. Це і опрацювання документів, і заплановані та незаплановані зустрічі, і телефонні розмови, і участь у нарадах та засіданнях тощо. Вся ці дії пов'язані з комунікаціями.

Комунікація – це процес передавання інформації від однієї особи до іншої (інших). Комунікаціями (спілкуванням) пронизана вся система управління організацією. Метою комунікації є розуміння, осмислення переданої інформації [8]. Комунікаційним називають процес, у ході якого двоє чи більше осіб обмінюються та осмислюють отриману інформацію, мета якої полягає в мотивуванні певної поведінки чи впливу на неї. Отже, елементами комунікаційного процесу в першу чергу є особи, що обмінюються інформацією – відправник та отримувач.

Організаційні комунікації мають відбуватися у різних напрямках – всередину організації і назовні, в межах одного управлінського рівня (горизонтальні) і між рівнями (вертикальні), здійснюватися по діагоналі, якщо у обговорення шляхів усунення проблеми включаються суміжні підрозділи, а також бути вільними від усяких обмежень і відбуватися неформальним чином (через поширення чуток). Комунікації можуть відбуватися різними методами – письмово, усно, за допомогою невербальних сигналів (жестів, міміки, положення тіла) та за допомогою різних каналів – бесіда віч-на-віч, по телефону, виступ на конференції, повідомлення листом чи електронними засобами зв'язку тощо. Кожен із методів та каналів має свої переваги і недоліки, що і обумовлює сфери їх використання.

Різке ускладнення системи виробництва і збуту, інформаційний вибух – вимагають вирішення проблеми переходу до нових технологій управління, без яких неможливо забезпечити реалізацію інноваційних процесів, підвищення конкурентоздатності [6].

В останні десятиліття в діловому світі по-справжньому осмислено значення технологічних сторін управління – як головної зв'язкової ланки між цілями, принципами керівництва і економічним механізмом. Без технологічного забезпечення, котре внаслідок

¹ студ. Кіровоградський національний технічний університет

Науковий керівник: Корнєєва Т.С., асистент Кіровоградський національний технічний університет

впровадження комп'ютеризації повинно бути радикально змінено, не можуть суттєво впроваджуватись в життя ефективні рішення. Звідси рішуче відкидається погляд на процедури, регламенти, документи як на "дрібницю", що не заслуговує уваги науки і технології [6].

На базі розвитку індустрії інформатики, а також використання традиційних технічних засобів в поєднанні з найновішими комп'ютерними комплексами все ширше розгортається робота по автоматизації управлінської діяльності.

За кордоном, як і в нашій країні, спостерігається суттєвий розрив між рівнем автоматизації виробництва і рівнем управлінської діяльності. У результаті темпи росту продуктивності праці в управлінні на два десятикратних порядки відстають від темпів росту продуктивності праці в сфері виробництва. У зв'язку з цим особливу актуальність отримує проблема прискореного розвитку нових засобів автоматизації менеджменту, а також відповідної сучасної технології обробки даних.

Створення організаційної автоматизованої системи управління – це шлях до загального впровадження нової інформаційної технології. Однією з головних задач поряд з розробкою основ економіко-організаційного моделювання апарату управління є раціоналізація організаційних зв'язків і приведення структури апарату управління у відповідність з реальними виробничими умовами [4;7].

Повна інтегрована автоматизація менеджменту передбачає охоплення наступних інформаційно-управлінських процесів: зв'язок, збір, зберігання і доступ до необхідної інформації, аналіз інформації, підготовка тексту, підтримка індивідуальної діяльності, програмування і вирішення спеціальних задач.

Для створення інформаційного середовища необхідне поєднання всіх шести функцій системи автоматизації як в управлінському апараті центру, так і на кожному робочому місці, а також на підприємствах.

Сучасний менеджмент неможливо уявити без засобів, що дозволяють оперативно опрацьовувати інформацію, необхідну для обґрунтування та прийняття управлінських рішень. Висока складність та надзвичайна мінливість зовнішнього середовища потребують відповідної швидкості обробки інформаційних сигналів. Для цього застосовуються певні технічні засоби, які допомагають скоротити витрати часу на технічні операції обробки інформації і тим самим збільшити його ресурси на творчі процеси, зробити управлінську працю більш інтенсивною і результативною.

Найпростіші засоби організаційної техніки, призначені для роботи з паперовим документообігом, застосовуються досить широко (копіювальна техніка, різних видів папки і файли, степлери, каталоги). Однак збереження паперової системи документообігу як у великій установі, так і в установах середнього та малого розміру не принесе відчутного зменшення витрат на управління і майже не вплине на його ефективність. Звісно, що деяка частина паперової системи документообігу є необхідною (зовнішній документообіг: платіжні доручення, договори, контракти, акти). Але використання технічних засобів тільки з метою прискорення роботи з паперовими носіями інформації – це використання лише двох з шести вище перерахованих функцій. Раціонально організована структура технічних засобів управління має допомогти звільнитися від паперового документообігу всередині організації.

Тому останнім часом, поряд із простими пристроями, що полегшують управлінську працю, та засобами оргтехніки, які використовуються для складання документів, їх розмноження, обробки, зберігання, пошуку та передачі, особливої популярності набули електронні комунікаційні системи і технології. Для їх створення використовуються комп'ютери, комп'ютерні мережі, телефони та інше устаткування, а також засоби програмного забезпечення, які дозволяють автоматизувати більшість рутинних операцій.

На підприємствах існують різні системи прийняття та полегшення управлінських рішень, які активно сприяють комунікативному процесу, а саме:

- 1) Управлінська інформаційна система – це комп'ютерна інформаційна система,

що постачає повсякденну інформацію менеджерам середнього і нижчого рівнів. Вона збирає дані, систематизує їх у формі, зручній для роботи менеджерів відповідних функціональних відділів і забезпечує їх нею. Система орієнтована на поточні, операційні напрямки діяльності і особливо важлива в плануванні, прийнятті рішень, контролюванні. Як правило, система підсумовує інформацію з операційно-виконавчих систем для підготовки поточних звітів, що використовуються менеджерами для оперативного керування процесами. Наприклад, працівник служби маркетингу може з цієї системи довідатись про підготовку для клієнта замовлення та дату його відвантаження, операційний менеджер може відстежувати використання матеріальних ресурсів у процесі виготовлення продукції та її кількість тощо (1С: система).

2) Система підтримки рішень (СПР) – комп'ютерна інформаційна система, яка підтримує процес прийняття управлінських рішень в ситуаціях, які не досить добре структуровані. Такі системи загалом не вказують, які рішення є оптимальними. Проте вони роблять спробу спрямувати процес прийняття рішень у правильне русло з допомогою спеціальних прийомів, які допомагають менеджерам більш детально аналізувати ситуацію. Зокрема, якщо менеджера цікавить, які наслідки для підприємства матиме збільшення ціни на її продукцію, він може це перевірити за допомогою СПР, оскільки у ній уже закладені відповідні тенденції, а також закономірності зміни ринкових цін під впливом дій конкурентів, інфляційних процесів, сезонних коливань тощо. СПР дозволяє підрахувати обсяги продажу і прибутки на кожен рівень можливого підвищення цін, на основі чого менеджер може прийняти рішення. Спеціалізованим типом інформаційної системи підтримки рішень, який знаходить все більше використання, є експертна система. Це комп'ютерна система, яка використовує реальні знання експерта для вирішення спеціальних проблем. Такі системи інколи називають інтенсивно-науковими системами, тому що вони намагаються об'єднати знання великої групи експертів для вирішення проблем в їх сфері досвіду (Microsoft Project).

На підприємствах досить поширені Інтранет-мережі – це локальні комунікаційні мережі, які діють у межах одного підприємства. Вони дають змогу кожній структурній одиниці фірми накопичувати інформацію про себе і робити її доступною для своїх працівників, а при потребі і обмінюватися інформацією з іншими функціональними відділами. Використання електронних засобів збереження інформації дозволяє, за досвідом Bank of America, скоротити споживання паперу на 25 %, а системне застосування цих засобів підвищує ефективність управлінської праці у 3 рази [1].

На сучасному етапі розвитку підприємств інформаційні технології відіграють дуже важливу роль в управлінні комунікативними процесами, за допомогою цих технологій (комп'ютерні-мережі, система підтримки рішень, управлінська інформаційна система, формальні комунікації) прийняття управлінських рішень забезпечується на високому рівні, відбувається тісний взаємозв'язок керівництва та підлеглих.

Список літератури

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учеб./ М. И. Семенов и др.; Под общ. ред. И. Т. Трубилина — М.: Финансы и статистика, 1999. — 416 с.
2. Альтман Г.Х. Звездные часы лидерства. Лучшие стратегии управления в мировой истории: Пер. с нем. — М.: АО "Интерэксперт", 1999. — 272 с.
3. Антонов В.Г. Эволюция организационных структур // Менеджмент в России и за рубежом. — 2000. — №1.
4. Большаков А.С., Михайлов В.И. Современный менеджмент: теория и практика — СПб: "Питер", 2000. — 416 с.
5. Гордієнко І. В. Інформаційні системи в менеджменті: Навч.-метод. посібник для самостійного вивчення дисципліни — К.: КНЕУ, 1999. — 128 с.
6. Друкер П. Практика менеджмента.: Пер. с англ.: Уч.пос. — Издательский дом "Вильямс", 2000. — 398 с.
7. Курочкин А.С. Организация управления предприятием. — К.: МКА, 1996. — 184 с.