

Тема 1. Информационные проблемы управления.**2 часа**

Сегодня мы начинаем новый курс «Информационное обеспечение управления». Для определения предмета данного курса обратим внимание на его название. Название нашего курса содержит 2 фундаментальных понятия: «информация» и «управление». Вы хорошо знакомы с обоими понятиями. Понятие информации вы изучаете на курсах «Информатика», «Информационные системы» и др. С понятием «управление» вы ознакомились на курсах «Менеджмент», «Государственное и муниципальное управление» и т.д. Вкратце вспомним суть этих понятий.

Общие закономерности управления изучает наука «кибернетика». Кибернетика рассматривает управление как циклический информационный процесс, осуществляемый в замкнутом контуре для достижения установленной цели. Управление всегда протекает в определенной материальной среде. В процессе управления участвуют орган управления, объект управления и соединяющие их каналы связи. От органа управления к объекту управления проходит канал прямой связи для передачи управляющих воздействий, иначе называемых *командной информацией*. От объекта управления к органу управления проходит канал обратной связи для передачи сведений о состоянии объекта управления, среды и других факторов обстановки. Эти сведения принято называть *информацией состояния*. Контуром управления называют замкнутую цепь, состоящую из органа управления и объекта управления, связанных каналами прямой и обратной связи, по которым циклически циркулирует командная информация и информация состояния (рис.1).

Зависимость командной информации от информации состояния выражается формулой

$$U(t+\tau) = F(x(t)), \text{ где:}$$

$x(t)$ – информация состояния на момент времени t ,

τ – время выработки управляющего воздействия;

F – функция преобразования информации состояния в командную информацию;

$U(t+\tau)$ – командная информация.

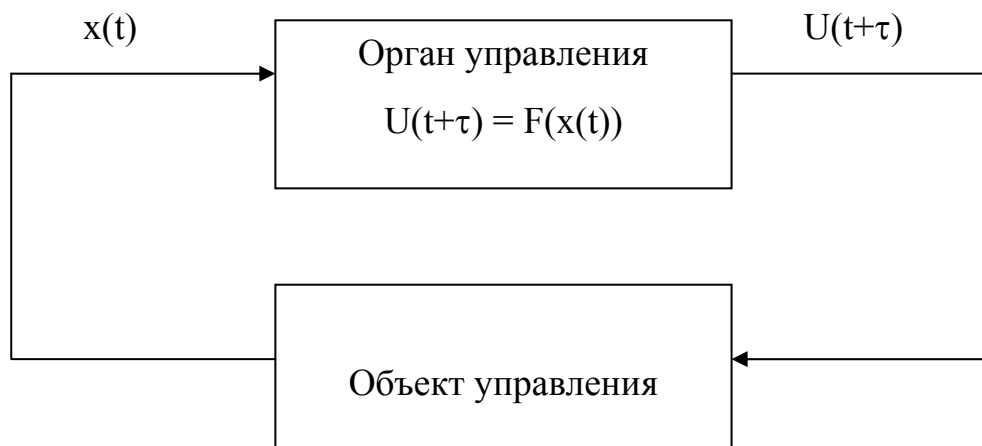


Рис.1. Контур управления.

Функция органа управления заключается в преобразовании информации состояния в командную информацию в соответствии с поставленной целью. Эта теоретическая функция подразделяется на ряд составляющих, которые на практике принято рассматривать как основные функции управления:

- прогнозирование и планирование;
- организацию работы;
- координацию и регулирование;
- активацию и стимулирование;
- учет, контроль и анализ деятельности.

Сущность процесса переработки информации в системе управления составляет то, что мы обычно называем выработкой и принятием *решения*.

Очевидно, что в процессе выработки и принятия решения возникает потребность в информации. **Информационная потребность** – потребность, возникающая, когда цель, стоящая перед пользователем в процессе его профессиональной деятельности либо в его социально-бытовой практике, не может быть достигнута без привлечения дополнительной информации. Из курса «Маркетинг» вам известно, что потребности – это выражения условий материальной жизни. Бывают **абсолютные потребности** – связаны с желанием обладать то-

варом, услугами; не ограничены уровнем дохода, возможностями производства. Применительно к информации это означает желание знать все: и то что непосредственно связано с реальным производством, реальной ситуацией, и то, что не имеет прямой связи с нуждами управленческой деятельности. **Действительные потребности** – формируются в рамках достигнутого производства; не ограничены платежеспособностью, носят конкретный характер. Направлены на определенные предметы и услуги. Следовательно, действительные информационные потребности – это потребность знать реальную, действительную ситуацию в управляемом объекте и вокруг него. **Платежеспособные потребности** определяются уровнем дохода потребителя. Принимают форму спроса. Фактически удовлетворяемые информационные потребности – это знания, которые мы в состоянии получить.

Поскольку основой управления являются информационные процессы, то определение вида и количества информации, необходимой для принятия решения, приобретает первостепенное значение.

Информация – это осмысленные, упорядоченные данные, сведения об определенном событии, факте, явлении или ситуации. *Событие* – то, что произошло (не обязательно достоверно) или могло произойти. *Факт* – то, что действительно произошло. *Явление* – событие, в котором обнаруживается сущность чего-нибудь. *Ситуация* – совокупность обстоятельств, обстановка.

/* Иногда информацию ошибочно отождествляют с данными. Главное различие здесь в том, что информация это не просто данные, а нечто большее: осмысленные, упорядоченные сведения. Например, вывешенные на витрине курсы иностранных валют для прохожего не более чем набор данных. А для человека, который собирается обменять свои деньги и осмысливает увиденные цифры, – это ценная информация, на основе которой он может принимать решение. */

Управленческая информация должна обладать следующими **качествами**: достоверностью, полнотой, своевременностью, доступностью, реализуемостью.

/*

Достоверность информации означает, что она должна быть истинной, хорошо обоснованной, полученной из надежного источника, точной.

Полнота информации определяется ее достаточностью, подробностью, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений.

Своевременность информации означает, что она должна быть получена и реализована тогда, когда это необходимо для управления.

Доступность информации характеризуется возможностью ее получения, понятностью для менеджера, соответствием принятым стандартам и обозначениям.

Реализуемость информации говорит о возможности ее практического использования в действительных ситуациях.

*/

В зависимости от характера и направлений реализации всю необходимую для управления информацию можно условно разделить на следующие виды: ознакомительная, справочная, целевая, ситуационная, расчетная, учетная, контрольная, аналитическая, планирующая, руководящая.

Ознакомительная информация для сообщения сведений общего характера. Получение ее не влечет за собой принятия каких-либо немедленных мер. Например, это могут быть данные о политической ситуации, уровне жизни населения и т.п.

Справочная информация также не требует непосредственной реакции менеджера. От ознакомительной она отличается большей структурированностью и конкретикой. Например, справочник по черным металлам или по результатам последней переписи населения, правовые акты и т.п.

Целевая информация ориентирована на решение вполне определенных управленческих задач и требует соответствующей реакции менеджера. Например, информация о падении цен или о сбоях в поступлении электроэнергии. В ряде случаев реакция менеджера на такую информацию может быть заранее предусмотрена, например, при сообщении о пожаре, выходе техники из строя и т.п.

Ситуационная информация определяется обстановкой, в которой действует организация. Примерами такой информации могут служить сведения, необходимые организации для заключения сделки, выхода на новый рынок, подготовки к годовому отчету.

Расчетная информация необходима для осуществления определенных вычислений. Например, для определения показателей работы предприятия, проведения кредитных операций и т.д.

Учетная информация требуется для ведения учета в организации. Она используется при составлении отчетов, сведений для налоговых органов и т.п.

Контрольная информация для контроля подразделений организации, а также для отслеживания проводимых мероприятий.

Аналитическая информация поступает в организацию, как правило, по запросу и содержит данные по анализу интересующих фактов, процессов или явлений. Например, аналитические обзоры конъюнктуры определенных рынков, динамики курсов валюты, прогнозы цен и т.п.

Планирующая информация – это данные, для планирования деятельности организации, например, сведения по внешним заказам, нормативные документы и т.д.

Руководящая информация представляет собой обязательные для исполнения указания органов государственного и муниципального управления, требования собственника организации, постановления правоохранительных органов и т.д.

По источникам формирования информация подразделяется на внутреннюю и внешнюю. Внутренняя информация формируется в подчиненных подразделениях предприятия, организации. Для предприятия это – производственные участки и цехи¹, бухгалтерия, функциональные отделы (маркетинга, снабжения, кадров, технологический и т.д.). Источником внешней информации выступают исполнительные органы государственной власти и местного само-

¹ Правильны оба написания слова **цех** во множественном числе: ц'ехи и цех'а. [Ожегов С.И. Словарь русского языка]

управления (директивная информация), законодательные органы власти (нормативная информация²), СМИ, рекламные фирмы, банки, предприятия- поставщики материалов и комплектующих изделий и т.д.

По виду оформления различают документированную и бездокументную информацию.

Даже наше краткое перечисление видов и типов управленческой информации показывает с каким огромным объемом информации приходится иметь дело в процессе управления. С появлением и развитием вычислительной техники некоторые функции обработки информации перекладываются на компьютеры. В связи с этим изменились требования к оформлению документов. Все чаще свободная форма изложения информации заменяется на регламентированное оформление документации. Поэтому с середины семидесятых годов прошлого столетия предпринимаются попытки унификации форм документов. Создаются отраслевые унифицированные системы документации, разработаны системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ТЭСИ).

С изменением технологии обработки информации чрезвычайную актуальность приобретают проблемы сохранности и защиты информации. Причем защищать информацию нужно как от сбоев и отказов технических средств хранения и обработки информации, от ошибок персонала, так и от несанкционированного доступа.

Предмет курса «Информационное обеспечение управления», в соответствии с утвержденной программой, составляет документированная информация: процессы ее формирования; создание, внедрение и ведение унифицированных систем документации (УСД) и систем классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (СКК ТЭСИ). Основное содержание курса составляют унифицированные системы документации и классификаторы

² Нормативную информацию формируют также некоторые органы исполнительной власти: Государственный комитет по стандартизации (Госстандарт), Государственный комитет по статистике (Госкомстат), Федеральная налоговая служба и некоторые другие.

технико-экономической и социальной информации. Курс состоит из 18 лекций, 9 практических занятий (по 2 часа) и 9 лабораторных занятий (по 4 часа).

К сожалению, готового учебного пособия по данному курсу нет. Но источников информации в виде законодательных актов, государственных стандартов и других нормативных материалов достаточно. С ними, с указанием конкретных номеров и наименований мы будем знакомиться на практических занятиях. Кроме того, определенную помощь могут оказать наши профессиональные журналы «Делопроизводство» и «Секретарское дело».