

Корольов О.Л. МІСЦЕ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ (ІС) В МОДЕЛЯХ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО УПРАВЛІННЯ

Актуальность. В последнее время происходит постепенный переход в управлении на широкое использование информационных систем в принятии решений. Современные информационные технологии, которые формируют информационные системы, позволяют существенно сократить затраты времени на поиск и обработку той информации, которая необходима управляющему для принятия конкретного решения. Помимо этого, информационные системы существенно повышают качество необходимой информации в терминах надежности, адекватности и валидности информации. Использование информационных систем порождает конкурентные преимущества предприятия, использующего их, за счет сокращения времени при принятии адекватных сложившейся ситуации. Однако, внедрение и использование информационной системы влечет за собой затраты различных ресурсов: финансовых, трудовых, временных, каждая из которых может быть оценена и выражена в денежном выражении. Между комплексностью, системностью и охватом автоматизируемых областей деятельности предприятия, с одной стороны, и стоимостью информационной системы, с другой, существует прямопропорциональная зависимость. При принятии решения о внедрении и использовании информационной системы на предприятии главным вопросом является вопрос о соотношении затрат, связанных с внедрением и эксплуатацией, и той выгодой, которую получит предприятие от информационной системы. Основой любой информационной системы являются информационные потоки, порождаемые деятельностью предприятия. Естественно, что на различных предприятиях информационные потоки будут различными. Поскольку основной целью использования информационной системы является повышение эффективности управления, то за основу классификации предприятий следует взять классификацию по признаку организационного управления.

Цель. Целью данной работы является определение основных характеристик информационных потоков предприятия при различных организационных структурах, а значит и основных характеристик информационных систем, необходимых для эффективного управления.

Основная часть.

Существует несколько подходов к концептуальному описанию организационного управления предприятиями. Данные подходы рассматриваются О'Шоннеси Дж., Поляковым А.О. и Ханом Д. [1], [2], [3].

Известно, что ИС призваны облегчать труд управляющего путем автоматизации некоторых стандартных процессов, связанных с накоплением, обработкой и хранением управленческой информации. При различных подходах к организации управленческой деятельности сфера применения ИС также будет различна. Выполняя одни и те же функции в организациях с различной организационной структурой, ИС должны иметь различные «точки входа» и выхода. Такое различие в приложении ИС объясняется тем, что различная организационная определяет различные целевые группы пользователей, которые вводят информацию в ИС и которые пользуются результатами работы ИС. Даже если группы пользователей совпадают, то тот факт, что в разных организациях такие группы имеют различные полномочия, определяет различный уровень необходимой информации для эффективного выполнения своих обязанностей.

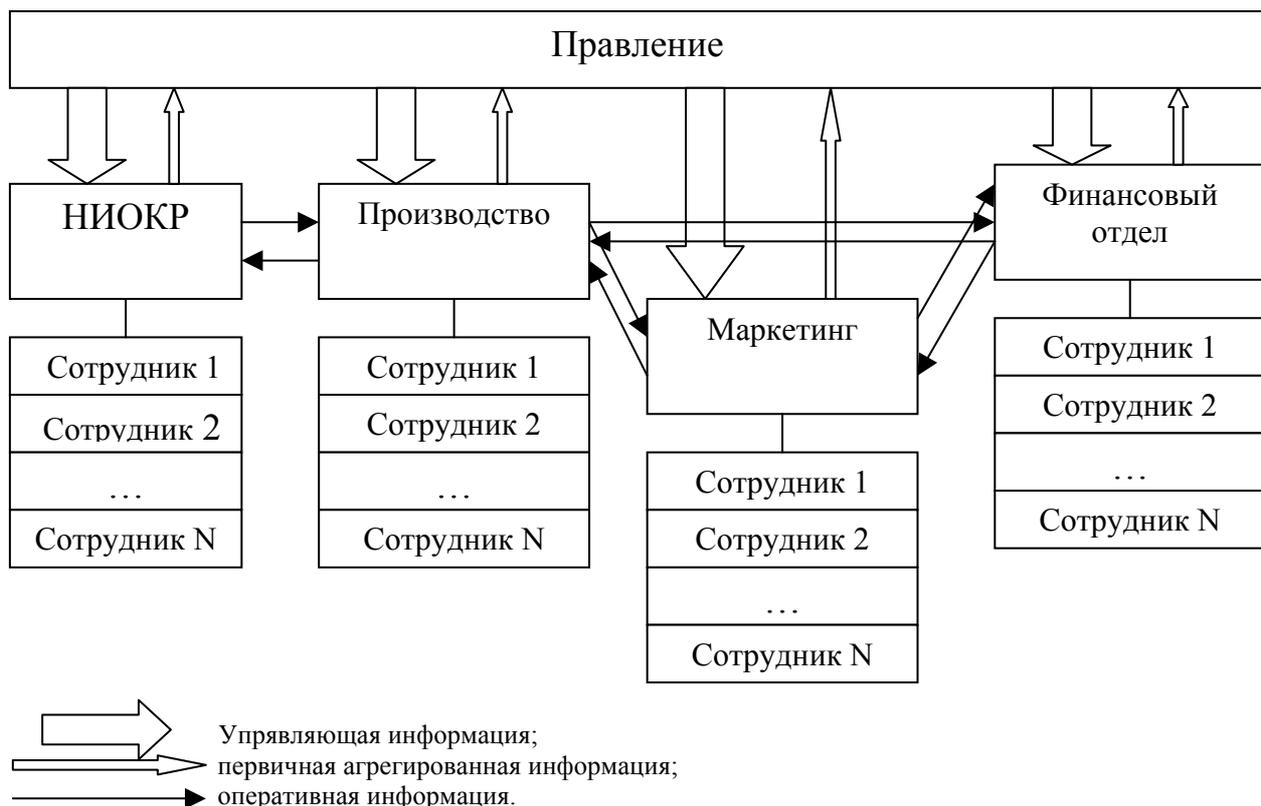


Рис. 1. Информационные потоки в классической модели организационного управления.

Рассмотрим основные модели организационного управления и дадим краткую характеристику особенностей, которыми должна обладать ИС в каждой конкретной модели. За основу возьмем классификацию, предложенную О’Шоннеси [1] и дополненную Поляковым А.О. [2].

Классический подход. Функциональная структура не дает экономии на масштабах деятельности и не обеспечивает единства управления при производстве нескольких групп продукции. Необходимость координации в рамках отдельной категории продукции гораздо острее, чем между различными категориями.

Для обеспечения наибольшей эффективности ИС должна иметь «оперативные точки входа и выхода» в структурах, работающих по одной категории, а интегрированные данные должны быть доступны правлению (см. рисунок 1).

1. Бихевиористическая концепция: организация производства с ориентацией на рынки сбыта сама по себе недостаточна. Необходимо поощрять сотрудничество внутри каждой производственной единицы. Если для достижения целей нужно много людей, люди должны быть ориентированы на эти цели.

В данном случае первичные агрегированные показатели должны быть доступны и на «оперативном» уровне организации производства. Это позволит увеличить «прозрачность» работы всего предприятия и наглядно видеть результат работы каждому работнику (рисунок 2).

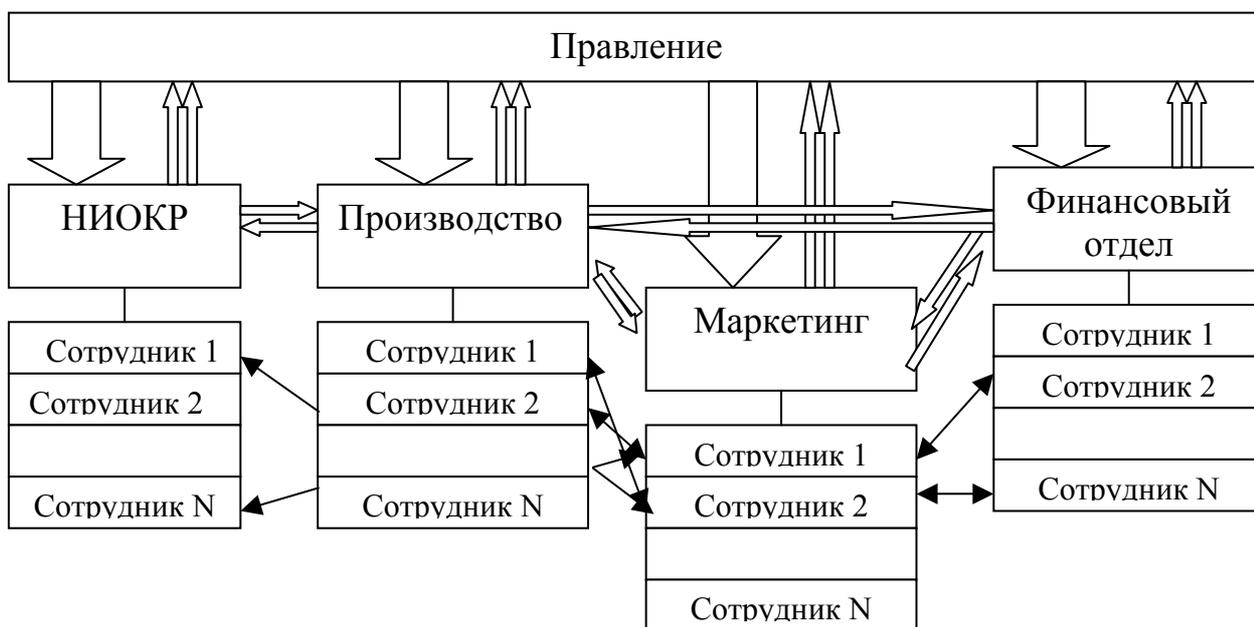


Рис. 2. Информационные потоки в бихевиористической модели организационного управления.

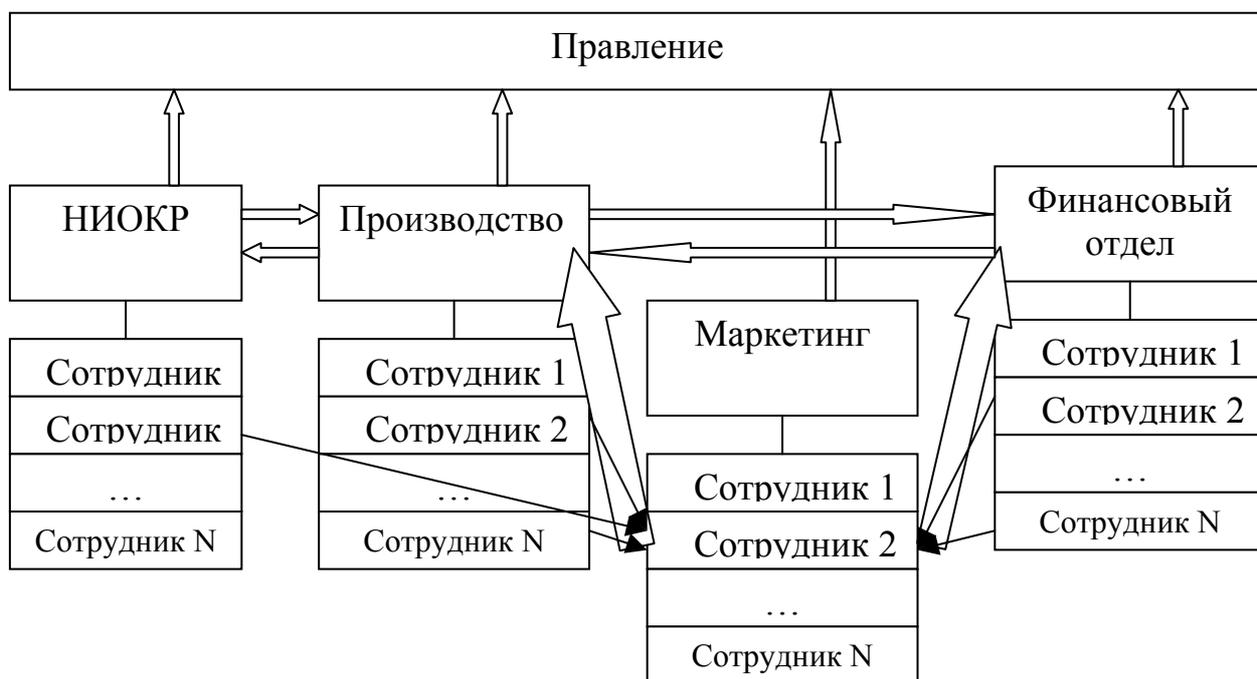


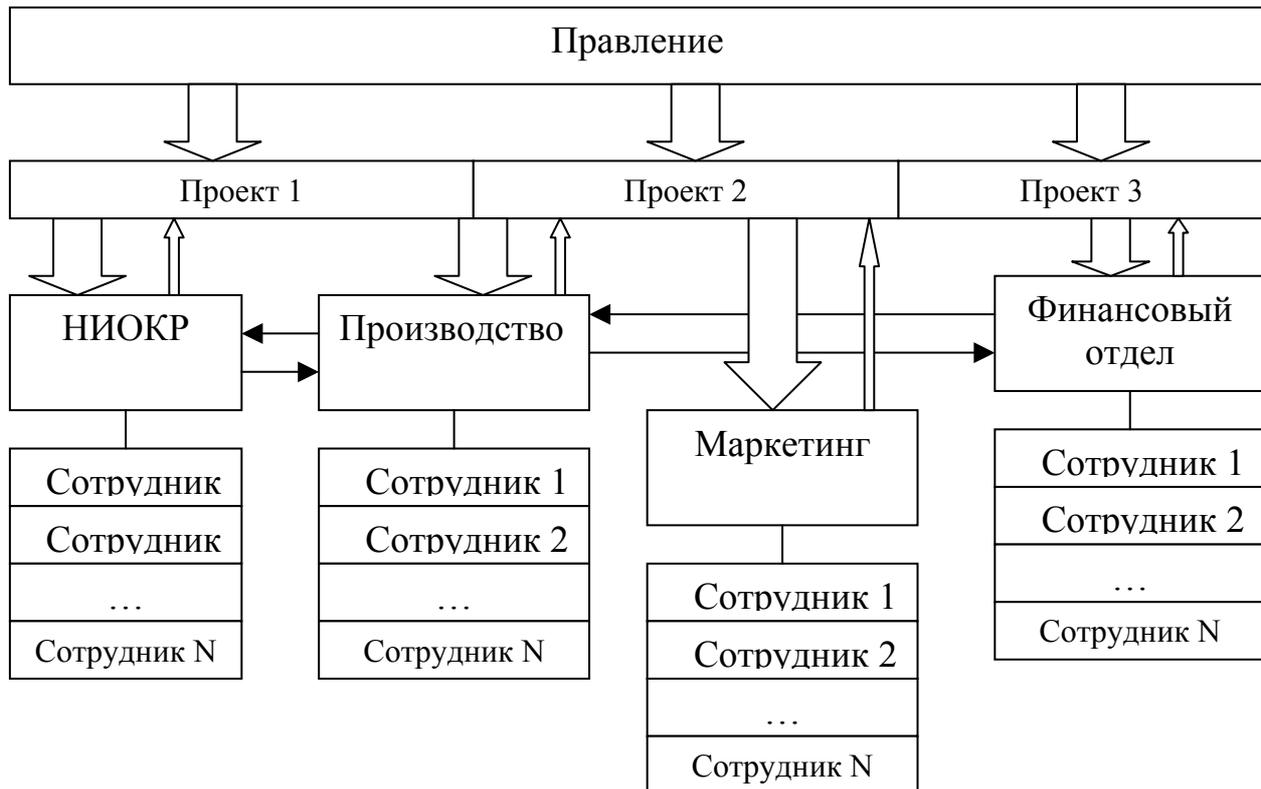
Рис. 3. Информационные потоки в модели системного подхода организационного управления.

2. Системный подход: с точки зрения системного подхода, организация управления строится на основе группировки наиболее взаимосвязанных областей принятия решений. Необходимость координации в рамках партии изделий больше, чем координация между подразделениями или партиями. Основой сети коммуникаций между сбытом производства и конструкторско-технологической подготовкой должны быть партии продукции. Неопределенность и скорость изменений предполагают использование плоских децентрализованных структур или «полных сетей», тесная взаимосвязь делает необходимым использование «фильтров» и координаторов.

Поэтому управляющие информационные потоки преимущественно проходят в вертикальном направлении. Схема информационных потоков похожа на схему в классической модели организационного управления. Их отличием будет то, что информационные потоки будут различными во времени. Это объясняется тем, что в соответствии с принципами системного подхода координация проходит в рамках партии товаров, то есть связано с жизненным циклом товара на предприятии. Так как одновременно может реализовываться несколько проектов, то в информационной системе при системном подходе следует разделить управление отдельными проектами.

4. Ситуационные подходы: часто функциональная организация управления на предприятии ведет к тому, что особое внимание уделяется дифференциации в ущерб интеграции. Высокая дифференциация может достигаться путем дифференциации требований к функциональным подразделениям предприятия таким, как сбыт, производство, конструкторско-технологическая подготовка. Высокая степень интеграции может быть достигнута при наличии в организации некоторых определяющих факторов. К таким факторам можно отнести, во-первых, ответственные за интеграцию лица пользуются доверием среди сотрудников всех отделов или по крайней мере сотрудники других отделов знают этих людей, во-вторых, проблемы взаимоотношения в подразделениях решаются на низших уровнях, то есть в самих подразделениях, что позволяет не отвлекать на такие конфликты других сотрудников, и в-третьих, конфликты должны решаться через конфронтацию, при правильном управлении конфликтом конфронтация вскрывает скрытые проблемы, позволяя решить их с пользой для подразделения и всей организации. По сравнению в классической моделью или системным подходом ситуационная модель предлагает уменьшение загруженности вертикальных коммуникационных каналов, то есть каналов «правление-подразделение». Этого можно достигнуть двумя путями. Первый, это увеличить самостоятельность отдельных подразделений и усиление коммуникаций между различными подразделениями (горизонтальные коммуникации), и второй, увеличить пропускную способность вертикальных коммуникаций через внедрение и использование информационных технологий (рисунок 4).

Рис. 4. Информационные потоки в ситуационной модели организационного управления.



Выводы. Проведенный выше анализ информационных потоков предприятия в различных моделях организационного управления дает возможность сделать следующие выводы.

1. В зависимости от выбранной модели организационного управления направленность информационных потоков меняется. Поскольку первоначально было выделено три информационных потока: управляющий поток, поток первичной агрегированной информации и поток оперативной информации, то целесообразно рассмотреть изменение именно этих потоков в различных потоках. Наиболее характеризующими являются потоки управляющей информации. Именно эти потоки характеризуют организационную структуру предприятия. Как было показано, только в бихевиористической модели потоки управляющей информации

располагаются в горизонтальной плоскости, при этом ответственность за принимаемое управленческое решение ложится непосредственно на определенное лицо, а не на координационный отдел или правление.

2. Направленность и количество потоков первичной агрегированной информации имеют большее значение для проектирования информационной системы, чем потоки управляющей информации. Именно эти потоки определяют потребности того или иного структурного подразделения в информации, необходимой для анализа и выработки альтернатив управленческих решений. Из проведенного анализа следует, что наибольшее количество потоков первичной агрегированной информации определяется в модели системного подхода и ситуационном подходе. Перегруженность информационными потоками в данном случае не является излишней, а продиктована самой организационной структурой, которая должна функционировать эффективно. Для обеспечения такой эффективности использование информационных технологий и внедрение информационных систем является необходимостью для данных моделей организационного управления. Своевременная и максимально полная информация для этих моделей является основой эффективного функционирования. В классической и бихевиористической моделях упор делается на администрирование и личностные качества соответственно.

3. Третий параметр – потоки оперативной информации – имеет большее значение для создания информационной системы, поскольку именно этот параметр определяет количество точек входа информации в информационную систему. На основе оперативной информации создается первичная агрегированная информация, которая служит основой для выработки альтернатив и принятия решения. Поскольку потоки оперативной информации имеют очень сложную структуру и характеризуются большим количеством и высокой интенсивностью их можно представить в виде сети. В современных условиях количество оперативной информации может стать узким местом в информационной деятельности предприятия, и как следствие, неэффективная экономическая деятельность предприятия. Решением этой проблемы является внедрение информационных систем для автоматизации потоков оперативной информации.

В дальнейших исследованиях необходимо оценить интенсивность самих различных потоков. Это позволит дать количественные характеристики, на основе которых можно разрабатывать как сами информационные системы, так и определить методы оценки эффективности существующих информационных систем.

Источники и литература

1. О'Шонесси Дж. Принципы организационного управления фирмой. – М.: Изд-во МТ ПРОГРЕСС, 2001. – 250 с.
2. Поляков А.О. Инфородинамические основы управления предприятиями и холдинговыми компаниями. – СПб.: Изд-во СПбГТУ, 2002. – 192 с.
3. Хан Д. Планирование и контроль: концепция контролинга. / Под ред. Турчака. А.А. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 280 с.

Круглова М.В.

РЫНОК УСЛУГ КАК СЕКТОР ЭКОНОМИКИ

Сегодня Украина переживает сложный этап в своей истории, когда создаются институты независимого государства, складывается политическая система, создаются принципы внутренней и внешней политики. Появляются новые виды услуг, которые призваны удовлетворять потребности населения. Однако сфера услуг в Украине ещё далека от развитых стран. Причиной тому является наиболее низкий уровень развития страны, недостаточное развитие материального обеспечения населения.

Нынешние условия рыночной экономики подталкивают научных работников уделять большее внимание развитию услуг.

Так, Л.В.Ткаченко в своей работе «Маркетинг услуг» отмечал, что в силу своей неопределенности и непостоянства сфера услуг требует государственное регулирование в большей степени, нежели рынки других товаров. Частые государственные вмешательства в функционирование рынка услуг объясняются не только политическими и социальными причинами, но и экономическими.

М.В. Вачевский и В.Г. Скотный в «Маркетинге в сферах услуг» утверждают, что развитие рынка услуг должно опираться на новые механизмы хозяйствования, эффективные организационные структуры, экономическую свободу производства, что в условиях свободной конкуренции обеспечит насыщение рынка высококачественными услугами и будет содействовать экономическому прогрессу. Наблюдение за рынком – это постоянное наблюдение за всем, что происходит на рынке в его развитии, изменениях (в товарах, ценах, покупателях и их интересах, конкурентах, политике, налогах, инвестициях и др., что непосредственно влияет на производственно-хозяйственную и сбытовую деятельность предприятий услуг).

Кандидаты экономических наук О. Васечко и И. Калачева в своей работе «Концептуальные подходы к формированию статистики производства товаров и услуг в рамках системы статистики предприятий» подчеркивают, что для отражения рыночной ситуации в целом, раскрытия действия рыночного механизма, подборе инструментов, позволяющих на различных уровнях регулировать пропорции и темпы развития рынка или его частей необходим обобщающий блок «конъюнктура рынка услуг», выступающий показателем рынка услуг. Именно в данном блоке рассматриваются главные элементы рыночного механизма – спрос и предложение.

Не смотря на то, что изучению рынка услуг посвящено достаточно много работ, необходимо отметить тот факт, что до сих пор эта сфера ещё не изучена до конца и требует пристального внимания к себе.

Актуальность данной проблемы подтолкнула к проведению научных исследований и разработке вопросов, которые касаются сферы услуг в рыночной экономике на современном этапе.

Целью работы является рассмотрение рынка услуг как сектора экономики, раскрытие его места, роли и функций, процесса ценообразования, спроса и предложения.