

Мельник Вікторія (Київ, Україна)

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ГЛОБАЛЬНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ

Інформаційне забезпечення управління організацією в умовах глобальної інформаційної системи – це використання інформаційних систем і технологій, тобто інформатизація менеджменту, що представляє собою технологію, компонентами якої є документаційна інформація, технічні і програмні засоби забезпечення інформаційних процесів, а також нормативно встановлені процедури формування і використання інформаційних ресурсів. В основі інформаційного забезпечення управління організацією - категорія інформації, що являє собою комплексну категорію інформаційно-комунікативного менеджменту, тобто умову і засіб ділового спілкування; засіб доведення до суспільства свідчень про організацію; джерело свідчень про зовнішнє середовище; товар, а також самостійний фактор виробництва [1]. Сформоване єдине комунікаційне середовище може успішно функціонувати лише при умові сумісності програмно-технічних засобів, що її забезпечують, та інформаційних ресурсів, що включені до діяльності організації. Необхідно звернути увагу на проблему переходу від функціональної схеми управління до процесної, у рамках якої повинна здійснюватися внутрішня і зовнішня взаємодія всіх інституційних одиниць інноваційної економіки нового покоління.

В економічно розвинутих країнах світу вже давно відмовилися від використання функціональної схеми управління організаціями (компаніями) і перейшли до більш ефективної процесної схеми управління. Цьому сприяла розробка і широке впровадження програмних ERP-комплексів ІТ-компаніями. Інформаційне забезпечення управління організацією охоплює всі аспекти створення і використання інформаційних ресурсів, а саме підвищення ефективності діяльності організації на основі використання інформаційних систем (ІС) і технологій (ІТ). Таким чином, інформаційне забезпечення управління організацією в умовах глобальної інформаційної системи – це процеси створення, експлуатації і розвитку ІС організації (підприємства) Сфера професійної діяльності менеджера – це забезпечення ефективного управління інформаційними ресурсами і інформаційними системами на рівні організації, забезпечення використання інформації як стратегічного ресурсу, організація систем управління в галузі інформаційного бізнесу, удосконалення управління у відповідності з тенденціями соціально-економічного розвитку [2].

Об'єктами професійної діяльності менеджера є різні інформаційні ресурси та інформаційні системи організацій економічної, виробничої та соціальної сфери, інформаційні ресурси та інформаційні системи підрозділів систем управління організацією. Зростання ролі ІТ в організаціях приводить до

збільшення ролі керівника ІТ-служби (CIO). Якщо на виробництві менеджер з ІТ деколи входить в правління підприємства, то в постіндустріальну епоху входить в топменеджмент, а в організаціях інформаційної епохи він є основним менеджером, а роль CIO часто бере на себе генеральний директор (ректор). Інформаційне забезпечення управління організацією в умовах глобальної інформаційної системи складає сукупність всіх задач управління, пов'язаних з формуванням і використанням інформації в усіх її формах і станах для досягнення поставлених цілей в організації.

В основі інформаційного забезпечення інформаційний менеджмент, в основі якого інформатизація менеджменту або менеджмент інформатизації. Технології інформаційного забезпечення управління організацією включають елементи, до яких відносяться: документаційна інформація, персонал, технічні і програмні засоби забезпечення інформаційних процесів, а також нормативно встановлені процедури формування і використання інформаційних ресурсів. Інформація представляє собою найважливіший фактор виробництва, який лежить в основі прийняття управлінських рішень. Концепція інформаційного забезпечення управління організацією об'єднує наступні підходи: 1) економічний, що представляє залучення нової документованої інформації, виходячи з корисності та фінансових витрат; 2) аналітичної, що базується на аналізі потреб користувачів в інформації та комунікаціях; 3) організаційний, що розглядає інформаційні технології та їх вплив на організаційний розвиток; 4) системний, що розглядає обробку інформації на основі цілісного, системно орієнтованого, всеохоплюючого процесу обробки інформації в організації та оптимізації комунікаційних каналів [3].

Ми розрізняємо поняття «інформатизація менеджменту» і «менеджмент інформатизації». «Інформатизація менеджменту» включає: системи управлінської підтримки управлінських рішень та інформаційні системи в менеджменті, а «менеджмент інформатизації» включає управління інформаційними системами; управління індустрії інформатики; управління інформаційними ресурсами організації. Існують два основних напрямки інформаційного управління організацією.

Перший напрямок розглядає питання застосування інформаційних технологій з метою вирішення загальних задач менеджменту окремих організацій; класифікація інформаційних систем для бізнесу згідно функціональних ознак; аналіз готових рішень у сфері інформаційного суспільства та критерії вибору готових ІС; проблеми упровадження готових систем; питання підготовки персоналу організації до упровадження ІТ.

Другий напрямок включає питання і задачі управління і розвитку ІС; є глобальним і відображає позицію спеціалістів у сфері ІС. Основні напрямки інформаційного забезпечення управління організацією націлені на управління інформаційною системою життєвого циклу організації; стратегічний розвиток ІС; маркетинг ІС. Інформаційне забезпечення управління організацією виконує стратегічні, оперативні та адміністративні задачі. До числа стратегічних задач

відносяться: створення інформаційної інфраструктури організації та управління інформаційними технологіями. Оперативні та адміністративні задачі носять більш вузький і підпорядкований характер.

Менеджер інформаційних систем - це співробітник, який займається плануванням у сфері ICM, приймає рішення про архітектуру і структуру системи, займається питаннями організації впровадження, експлуатації та супроводу ІС. Для ефективного виконання функцій він бере на себе питання технічного обслуговування та програмування [4]. *Інформаційна структура організації*. Організація – це стабільна формальна соціальна структура, яка отримує ресурси з оточуючого світу і переробляє, отримуючи «продукт». Організація розділена на три рівні: 1) стратегічний; 2) тактичний; 3) оперативний. Класи інформаційних систем менеджменту: 1) Система управління знаннями підтримує знання і розвиток даних в організації. Мета цієї системи – допомогти організації інтегрувати нове знання в бізнесі і допомогти організації управляти потоком документів. 2) Системи експлуатаційного рівня – підтримують управління операціями, слідкують за елементарними діями організації. 3) Системи тактичного рівня управління розроблені, щоб обслуговувати контроль, управління, прийняття рішень та адміністративні дії середніх менеджерів. 4) Системи стратегічного рівня є інструментом допомоги керівникам вищого рівня і готують стратегічні пріоритети та тривалі інформаційні тренди; 5) Системи діалогової обробки запитів (TPS) – це ділові системи, що обслуговують експлуатаційний рівень організації, виконуючи і розраховуючи рутинні транзакції з метою ведення бізнесу. 6) Система роботи знання KWS та автоматизації діловодства OAS обслуговує інформаційні потреби на рівні знань організації. Системи автоматизації діловодства – це інформаційні додатки технології для збільшення продуктивності операторів при підтримці координації та типових офісних зв'язків. 7) Управлінські системи MIS – орієнтовані на внутрішню інформацію і виконання функцій планування, управління і прийняття рішень на управлінському рівні. 8) Системи підтримки рішень DSS підтримують слабо структурований і неструктурований прикладний аналіз, здійснюють допомогу в проектуванні і оцінці альтернатив, а також контроль за реалізацією. 9) Виконавчі системи підтримки прийняття рішень ESS використовуються старшими менеджерами і обслуговують стратегічний рівень організації. Призначені для вирішення неструктурованих проблем і проведення системного аналізу оточуючого середовища, що здійснюють краще, чим будь-які прикладні та специфічні системи. Системи організаційного управління організацією можуть бути використані на різних рівнях управління з метою його інформаційного забезпечення [5].

Висновки. Для того, щоб приймати участь у створенні інформаційного суспільства та його розвитку, користуватися у повній мірі благами та можливостями, людина повинна володіти певним потенціалом: уміннями,