Министерство образования и науки Российской Федерации

Государственное образовательное учреждение

Московский городской педагогический университет

Самарский филиал

Факультет менеджмента

Контрольная работа

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Вариант II

Выполнила:

Проверил:

Самара 2009

**Практика создания информационных систем**

Практика создания ИС в России в последнее время часто обсуждается в СМИ и Internet. При этом происходит сравнение российской и западной разработки и их внедрение. Для того чтобы дать представление о том, как внедряются и используются ИС в России и почему напрямую не заимствуется опыт других стран, приведем основные положения этой дискуссии, актуальные на сегодняшний день.

Для этого следует ответить на вопросы:

- Как обстоят дела с развитием и внедрением ИС в организациях?

- Кто и как формирует политику и стратегию создания ИС на российских предприятиях сегодня?

* В 99 случаев из 100 полностью отсутствует продуманная политика или стратегия ее построения;
* Решение о выделении средств и об их расходовании на ИТ создание КИС сегодня принимает чиновник, далекий от проблем данной области;
* Решение по выбору технологической платформы формирования КИС и партнера по ее созданию подавляющее большинство руководителей предприятий принимает под влиянием продавцов «готовых» решений;
* Потребитель полностью лишен возможности предварительно оценить и объективно сопоставить предлагаемые решения с аналогичными конкурентными предложениями других продавцов применительно к своим проблемам;
* Потребителя вынуждают заранее оплатить и приобрести весь набор компьютеров, ОС, СУБД, специального ПО, создать ЛВС и все то, без чего будущая КИС не может работать, а саму КИС он, возможно, увидит через 6-12 месяцев, а деньги уже затрачены;
* Любое промышленное предприятие представляет собой единый, уникальный в своем роде организм. Поэтому основная проблема автоматизации сегодня – это отсутствие комплексного подхода в каждом конкретном случае.

Результат такого подхода уже сегодня можно наблюдать на ряде российских предприятий:

* Простаивающее и морально устаревающее компьютерное и сетевое оборудование и купленное впрок дорогостоящее ПО;
* Принятая от системного интегратора в эксплуатацию КИС, но так и не решившая проблем потребителя;
* Потерянные значительные денежные средства и время;
* «негативная реакция» при одном только упоминании об ИТ и КИС.

Почему западные дорогостоящие решения с многолетним опытом их внедрения за рубежом не дают ожидаемого эффекта на российских предприятиях?

* Западные решения разрабатывались под конкретную инфраструктуру организационного и технического управления (менеджмента) и корпоративный стандарт одного или среднего бизнеса;
* Эти решения создавались в эволюционном порядке в течении 10-15 лет, и к настоящему моменту их архитектура устарела вместе с заложенными в ней технологиями;
* Принципиально невозможно использовать все предлагаемые решения в области систем управления предприятием, рассчитанные на эксплуатацию только в условиях стабильного социального - экономического и нормативно-правового пространства в достаточно длительные временные интервалы;
* У основной массы российских управленцев отсутствуют необходимые знания, опыт и культура в сфере менеджмента;
* Все предполагаемые сегодня российскому бизнесу решения в области создания КИС навязывают их потребителям либо западный (зачастую непригодный для российских условий) стандарт организации деятельности в конкретных сферах, либо субъективный взгляд программистов – разработчиков отдельных программ, весьма далеких от предметных областей и нужд профессиональных специалистов;
* Большинство предлагаемых на рынке приложений бизнес - класса западных разработчиков, используемых, по утверждению их поставщиков, известными западными фирмами, являются лишь некоторыми универсальными в своем классе базовыми платформами. Фирмы – потребители этих систем вложили десятки и сотни миллионов долларов в разработку на этих платформах специализированного ПО, которое и решает весь необходимый для данного бизнеса круг задач, является их ноу-хау и инструментом выживания в конкурентной борьбе и, естественно, никому не продается.

**Человеческий фактор в управлении информационными ресурсами**

Существует много причин отрицательного отношения людей к нововведениям. Отрицательные моменты внедрения новых информационных систем и технологий в том, что отношение к ним изменяется в зависимости от уровня знаний пользователя в области прикладных задач информационных технологий и от потенциальных возможностей сокращения непроизводственных организаций. Очень часто персонал не образован, не стимулирован, не готов. К тому же, внедрение информационных технологий часто разрушает неформальные связи.

Какие причины влияют на углубление и расширение положительного восприятия информационных технологий?

Исследования показали, что отношение к новым технологиям изменяется в зависимости от двух факторов:

1. От уровня знаний пользователя в области прикладных задач информационных технологий (аналитики хорошо воспринимают текстовые и табличные процессоры, информационно-поисковые системы и т.п. Малознакомые области, например, видеоконференции встречают плохо).

2. От потенциальных возможностей сокращения непроизводительных операций (работники, посещающие большое число конференций, хорошо воспринимают видеоконференции, так как они экономят им время).

Служащие, проработавшие в фирме много лет, менее образованные и занимающие небольшие посты, как правило, самые невосприимчивые к информационным технологиям. Возраст отдельно от должности представляет собой наименее существенный фактор для восприятия информационных технологий.

**Меры по созданию привлекательности внедрения**

**информационных технологий**

К ним относятся:

* внедрение средств автоматизации, существенно сокращающее менее продуктивно затрачиваемое время, которое является источником самой большой неудовлетворенности интеллектуальных работников;
* привлечение будущих пользователей к выбору и созданию новых автоматизированных мест, учет их мнения;
* отказ от стремления к немедленному всеобщему одобрению новых средств и соответствующих перемещений персонала, которые могут привести к снижению уровня вспомогательных служб;
* внедрение в первую очередь легких прикладных задач с обязательным проведением интенсивного курса обучения будущих пользователей.

Результат внедрения информационных технологий – экономия времени специалистов. Единственный способ получения ощутимого экономического эффекта от экономии времени – переориентация этого времени на достижение конкретных целей данного подразделения, определяемых общей стратегией фирмы.

Постепенность внедрения:

* Реализация первичной, базовой системы.
* Расширение круга пользователей.
* Увеличение числа прикладных задач.
* Интеграция.

Люди, которые могут «потопить» вашу систему.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип людей | Негативный | Позитивный |
| Технолог | Преследуемый новой технологией  Любит преимущества лидера.  Теряет видение деловых целей | Видит возможности новой технологии. Создает для вас конкурентное преимущество. Всегда определяет деловые цели |
| Опытный менеджер | Не нуждается в информации. У него большой опыт работы. | Осознает, что отрасль и рынок меняются, и все время пытается идти в ногу со временем. |
| Манипулятор | Мировой специалист по навязыванию мрачного взгляда тем, кто готов слушать и поддерживать его точку зрения | Понимает, что иногда факты, определяющие его точку зрения, могут быть ошибочны и действует в соответствии с обстоятельствами |
| Любитель превосходного | Верит, что данные всегда должны быть аккуратными и полными. Не применяет информацию до тех пор, пока она не будет превосходной | Осознает, что даже неполные данные могут быть полезными Даст вам быстрое определение с аккуратными рисунками |
| Технофоб | Отказывается иметь что-либо общее с ИТ. Не может даже управлять факсом или принять телефонный звонок | Уверен и доверяет коллегам, которые «на ты» с технологией, и не допустит обмана |
| Пользователь | Записывает неточные данные, так как ему очень сложно записывать точные данные | Если получение точной информации сложно, то он дает вам об этом знать и помогает найти выход |
| Контролер | Добросовестно собирает данные. Никогда не задумывается о том, что она означает для бизнеса | Собирает уместные данные и представляет их в удобном виде с полезными находками |

Влияние ИС на работников

ИС может вносить большие изменения в содержание многих работ и профессий в организации и в задачи работников и менеджеров.

* К примеру, многие высококвалифицированные специалисты могут прекратить заниматься консультациями и заняться исследовательской и научной работой.
* Работники нижних уровней иерархии теперь могут выполнять работу, которой раньше занимались высшие слои организации.
* Создаются новые рабочие места.

Занятость.

Влияние компьютеров на занятость и производительность непосредственно связано с их использованием для получения информации. Но важно помнить, что РС как создают новые рабочие места для своего обслуживания, так и сокращают множество других рабочих мест. И затраты на обучение или переобучение персонала определенным навыкам работы с компьютером могут быть очень велики. Здесь имеет место своего рода замкнутый круг. Использование автоматизации увеличивает производительность и сокращает занятость, затем уменьшает цены в определенный момент, а, следовательно, увеличивает спрос, что ведет к созданию новых рабочих мест. Компьютерная технология постоянно требует все более и более квалифицированных работников.

Обучение.

Результатом нововведений является то, что большое количество людей должны переобучаться, чтобы продолжать работать, все они по-разному к этому относятся. Компании же, в свою очередь, тоже поступают различно. Одни тратят огромные суммы на переквалификацию кадров, а другие просто увольняют всех неквалифицированных служащих и набирают новых работников с необходимыми знаниями и навыками.

Политика внутри организации и организация.

Центральная конструкция политического анализа – это власть. С политической точки зрения организация – это объединение коалиций, которые борются за ресурсы. Власть же в этом случае определяется как возможность человека или группы людей влиять на действия других. У власти очень много источников, таких, например, как награды, контроль за доступом к ресурсам и т.д.

Использование ИС влияет на власть в разных направлениях. Прежде всего, ИС влияет на доступ к информации, потенциально ценный ресурс. Понятно также, что ИС сильно видоизменяет взаимоотношения сотрудников и отдельных групп. Поэтому ИС может сильно увеличить власть того, кто контролирует ИС.

Культура организации и информационная система.

Культура организации – это определенный свод занятий о том, что должна производить организация, где и для кого. Все остальное – технология, ценности, нормы, публичные заявления и т.д. – это все лишь следствия из этой культуры. Организационная культура гораздо более сильна, нежели ИТ. Большинство организаций делают все возможное, чтобы избежать изменений в основных культурных установках, поэтому почти всегда ИТ подбирают для поддержки культуры, а не наоборот. Организационные изменения занимают гораздо больше времени, чем технологические. Когда культурные установки перестают соответствовать реальности, члены этой культуры могут игнорировать реальность, отрицать ее, пытаться ее изменить для соответствия культуре. Культура же меняется только тогда, когда умирает поддерживающая ее организация или к власти приходит противоположная группа, которая все меняет.

Организационное сопротивление изменениям.

Ввиду того, что ИС потенциально изменяет структуру, культуру, политику и работу организации, существует значительное сопротивление со стороны организации.

1.Борьба за власть между различными группами. За доступ к ресурсам.

2.Значительное сопротивление служащих, которым необходимо учиться. Иногда большие боссы бояться учиться, так как это может повлиять на их статус в организации. Иногда это проблемы физического толка.

Это сопротивление приводит к сбоям многих систем. Поэтому при планировании введения ИС необходимо оценить степень сопротивления.

**Контроль и администрирование информационных систем**

Многие системы рушатся из-за небольших проблем с аппаратурой и программами, что является главным разочарованием для пользователей.

Часто такие проблемы быстро решаются знающим человеком, но полностью сбивают с толку новичков. У любой системы должен быть кто-то рядом, кто бы следил за ней. Предпочтительнее, чтобы этим человеком был один из служащих, если же нет, то местная фирма, которая очень быстро работает.

При выборе аппаратуры и программного обеспечения необходимо ориентироваться на хорошее обслуживание.

Как аппаратуре и программам нужно постоянное внимание, так оно необходимо и системе в целом. Это правильно и для неавтоматизированных систем, так как пользователи более привержены их изменениям по мере изменения потребностей фирмы. У любой ИС должен быть менеджер ответственный за ее функционирование и обновление.

По мере изменения деятельности в связи с появлением новых покупателей и потребностей система, которая бала идеальна ранее, может уже не отвечать требованиям персонала. Без изменения системы развитие организации будет ограничено.

Несомненно, что информационные потребности руководителя организации и его менеджеров меняются с течением времени, и иногда необходим новый персонал, способный адаптировать эти изменения.