**Федеральное агентство по образованию**

**Государственное образовательное учреждение**

**Высшего профессионального образования**

**Всероссийский заочный финансово-экономический институт**

**Филиал в г. Калуге**

Курсовая работа

## По дисциплине: «Основы менеджмента»

**Тема: «Информационные технологии обеспечения управленческой деятельности»**

**Исполнил**: студентка 3 курса

заочной формы обучения

Вечная Анна Александровна

**Проверил:** Пилипчак Ю.В.

Калуга 2008 г.

Содержание

Введение

Глава 1. Информационные технологии как инструмент формирования управленческих решений

* 1. Автоматизированные информационные технологии, применяемые в управлении организацией
	2. Формирование системы поддержки принятия решений
	3. Методы и организация создания информационных систем и информационных технологий в управлении организацией

Глава 2. Анализ информационной системы типографии «Мистер Принт»

2.1 Организационно-экономическая характеристика типографии «Мистер Принт»

2.2 Оценка информационной системы, технических и программных ресурсов

Глава 3. Формирование внутрифирменной информационной сети

3.1 Описание коммуникаций и информационных потоков организации

3.2 Рекомендации по формированию внутрифирменной управленческой информационной системы

Заключение

Литература

Приложение

Введение

Стремительный рост и дифференциация спроса на все виды информации, в том числе научную, техническую и в большей степени экономическую, а также повышение требований к содержанию и формам представления данных являются серьезными стимулами развития рынка информационных и коммуникационных технологий. Именно владение достоверной и актуальной информацией вместе с умением эффективно применять адекватные методы и средства ее сбора, преобразования и передачи служит основой успешной деятельности любых предприятий и организаций, независимо от их организационно-правовой формы. Автоматизированная информационная технология представляет собой совокупность методов и способов сбора, передачи, накопления, хранения, поиска и обработки информации на основе применения средств вычислительной техники и связи. Автоматизированное рабочее место специалиста – это инструмент рационализации и интенсификации управленческой деятельности. Оно имеет проблемно-профессиональную ориентацию на конкретную предметную область, и представляют собой средство общения специалиста с автоматизированными информационными системами.[6] Продуктом труда работников управления являются решения, документы, действия, посредством которых принимаются и осуществляются важные стратегические решения, даются распоряжения и создаются необходимые для предприятия документы. Начальным и конечным пунктом работы менеджера является информация и различные справочные материалы. Посредством различной техники начальные исходные данные обрабатываются и превращаются в составляющие нужной конечной информации.

Все вышесказанное убедительно доказывает актуальность изучения этой темы. Целью работы является изучение теоретических основ информационных технологий обеспечения управленческой деятельности, рассмотрение на конкретном примере основных наиболее значимых достижений информационной технологии в сфере управления организацией. Для достижения поставленной цели, были поставлены следующие основные задачи:

1. Проведение анализа организационно-экономических показателей типографии «Мистер Принт»
2. Проведение анализа информационной системы, технических и программных ресурсов типографии.
3. Проведение анализа коммуникаций и информационных потоков типографии «Мистер Принт»
4. Составление на основе анализа рекомендаций по формированию внутрифирменной управленческой информационной системы.

Предметом исследования данной курсовой работы являются информационные технологии обеспечения управленческой деятельности, а объектом исследования будет являться сама типография «Мистер Принт». Теоретической основой написания дипломной работы послужили труды отечественных и зарубежных авторов области информационных технологий, информационных технологий в менеджменте, а также в области систем принятия решений. Аналитической основой работы являются внутренние документы типографии (приказы, отчеты, устав). Методологической основой в процессе написания курсовой работы являлось использование совокупности различных методов, таких как: монографический, аналитический, расчетный, дедуктивный.

Данная курсовая работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений. Общий объем работы 40 стр. Курсовая работа иллюстрирована рисунками, таблицами, приложением. Список используемой литературы включает в себя 20 источников.

Глава 1. Информационные технологии как инструмент формирования управленческих решений

1.1 Автоматизированные информационные технологии, применяемые в управлении организацией

Обоснованность и профессиональный уровень принимаемых решений определяет эффективность деятельности фирмы. Необходимость учета при принятии управленческих решений большого количества политических, экономических, социальных, юридических и моральных факторов значительно усложняет задачу выбора правильного варианта решения. В первую очередь, это связано с необходимостью сбора необходимой для принятия решения информации. В этом отношении существенную помощь руководителю оказывают современные информационные технологии. **Информационная технология** — процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных (первичной информации) для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления (информационного продукта).[7]

**Цель информационной технологии** — производство информации для ее анализа человеком и принятия на его основе решения по выполнению какого-либо действия.

Информационная технология является наиболее важной составляющей процесса использования информационных ресурсов общества. К настоящему времени она прошла несколько эволюционных этапов. В современном обществе основным техническим средством технологии переработки информации служит персональный компьютер, который существенно повлиял как на концепцию построения и использования технологических процессов, так и на качество результатной информации. Внедрение персонального компьютера в информационную сферу и применение телекоммуникационных средств связи определили новый этап развития информационной технологии и, как следствие появления нового понятия - **автоматизированная** информационная технология

**Автоматизированная информационная технология** — совокупность методов и способов сбора, передачи, накопления, хранения, поиска и обработки информации на основе применения средств вычислительной техники и связи.

Главной целью создания автоматизированной информационной технологии в управлении организацией является своевременное предоставление достоверной, в необходимом количестве информации специалистам и руководителям для принятия обоснованных управленческих решений.

Информационная технология, как и любая другая, должна отвечать следующим требованиям:

* обеспечивать высокую степень разделения всего процесса обработки информации на этапы (фазы), операции, действия;
* включать весь набор элементов, необходимых для достижения поставленной цели;
* иметь регулярный характер.

Основные направления автоматизации информационно-управленческой деятельности компаний следующие: автоматизация процесса обмена информацией, включая учрежденческую АТС, “ электронную почту”. К современным техническим средствам автоматизации информационно-управленческой деятельности относятся:

1. персональные компьютеры, объединенные в сети;
2. электронные пишущие машинки;
3. текстообрабатывающие системы (проблемноориентированные компьютерные системы, имеющие большие функциональные возможности);
4. копировальные машины;
5. коммуникационные средства, телефонную технику;
6. средства для автоматизации ввода архивных документов и поиска информации (к ним относятся нетрадиционные носители информации: магнитные диски и ленты, микрофильмы, диски с оптическими записями);
7. средства для обмена информацией — “электронная почта”;
8. видеоинформационные системы;
9. локальные компьютерные сети;
10. интегрированные сети учреждений.

Информационная технология представляет собой процесс, состоящий из четко регламентированных правил выполнения операций над информацией, циркулирующей в ИС, и зависит от многих факторов, которые систематизируются по следующим классификационным признакам:

* степень централизации технологического процесса;
* тип предметной области;
* степень охвата задач управления;
* класс реализуемых технологических операций;
* тип пользовательского интерфейса;
* способ построения сети.

**По степени централизации технологического процесса** ИТ в системах управления делят на централизованные, децентрализованные и комбинированные технологии.

**Централизованные технологии** характеризуются тем, что обработка информации и решение основных функциональных задач экономического объекта проводятся в центре обработки ИТ — центральном сервере, организованной на предприятии вычислительной сети либо в отраслевом или территориальном информационно-вычислительном центре.

**Децентрализованные технологии** основываются на локальном применении средств вычислительной техники, установленных на рабочих местах пользователей для решения конкретной задачи специалиста. **Комбинированные технологии** характеризуются интеграцией процессов решения функциональных задач на местах с использованием совместных баз данных и концентрацией всей информации системы в автоматизированном банке данных.

**Тип предметной области выделяет** функциональные классы задач соответствующих предприятий и организаций, которые решаются с использованием современной автоматизированной информационной технологии. К ним относятся задачи бухгалтерского учета и аудита, банковской сферы, страховой и налоговой деятельности и др.

**По классам реализуемых технологических операций** ИТ рассматриваются в соответствии с решением задач прикладного характера и имеющимся прикладным программным обеспечением, таким как текстовые и графические редакторы, табличные процессоры, системы управления базами данных, мультимедийные системы, гипертекстовые системы и др.

**По типу пользовательского интерфейса** автоматизированные информационные технологии подразделяются в зависимости от возможностей доступа пользователя к информационным, вычислительным и программным ресурсам, соответствующей используемой на экономическом объекте автоматизированной ИТ.

**Способ построения сети** зависит от требований управленческого аппарата к оперативности информационного обмена и управления всеми структурными подразделениями фирмы. Повышение запросов к оперативности информации в управлении экономическим объектом привело к созданию сетевых технологий, которые развиваются в соответствии с требованиями современных условий функционирования организации.

1.2 Формирование системы поддержки принятия решений

Основу любой управленческой деятельности составляют решения, принимаемые органами управления на единоличной или коллегиальной основе и направленные на достижение определенных целей

Для обеспечения необходимой эффективности (сроков, обоснованности, трудоемкости, стоимости) формирования и принятия управленческих решений служат Системы поддержки принятия решений (СППР).

Системы поддержки принятия решений - одно из направлений развития информационных технологий, использующее оборудование, программное обеспечение, данные, базу моделей и труд менеджера с целью поддержки всех стадий принятия решений непосредственными пользователями-менеджерами в процессе аналитического моделирования на основе предоставленного набора технологий. [12]

**Принятие управленческих решений** - особый вид целенаправленной деятельности, заключающийся в выборе одной из имеющихся альтернатив. Под альтернативами в задачах управления обычно понимаются соответствующие направления действий, оцениваемые с точки зрения их вклада в достижение поставленных целей Понятия "альтернатива" и "вариант управленческого решения" тождественны. Важнейшими компонентами процесса принятия решений (выбора из множества альтернатив) являются:

* задача (проблема) управления, подлежащая решению;
* одна или несколько целей, на достижение которых направлены рассматриваемые альтернативы;
* множество альтернатив, среди которых производится выбор;
* осуществляющий выбор элемент - лицо, принимающее решение (ЛПР), или коллективный орган, который решает задачу управления.

В настоящее время разработано большое количество методов оказания помощи лицу, принимающему решение (ЛПР), при выборе альтернативы. Исходя из изложенных принципов поддержки решений, представляется целесообразным определить три класса СППР в зависимости от сложности решаемых задач и областей применения.

СППР первого класса, обладающие наибольшими функциональными возможностями, предназначены для применения в органах государственного управления высшего уровня (администрация президента, министерства) и органах управления больших компаний (совет директоров корпорации) при планировании крупных комплексных целевых программ для обоснования решений относительно включения в программу различных политических, социальных или экономических мероприятий и распределения между ними ресурсов на основе оценки их влияния на достижение основной цели программы. СППР этого класса являются системами коллективного пользования, базы знаний которых формируются многими экспертами - специалистами в различных областях знаний.

СППР второго класса являются системами индивидуального пользования, базы знаний которых формируются непосредственным пользователем. Они предназначены для использования государственными служащими среднего ранга, а также руководителями малых и средних фирм для решения оперативных задач управления.

СППР третьего класса являются системами индивидуального пользования, адаптирующимися к опыту пользователя. Они предназначены для решения часто встречающихся прикладных задач системного анализа и управления (например, выбор субъекта кредитования, выбор исполнителя работы, назначение на должность и пр.). Такие системы обеспечивают получение решения текущей задачи на основе информации о результатах практического использования решений этой же задачи, принятых в прошлом. Кроме того, системы этого класса предназначены для использования в торговых предприятиях, торгующих дорогими товарами длительного пользования, в качестве средства «интеллектуальной рекламы», позволяющего покупателю выбрать товар на основе своего опыта применения товаров аналогичного назначения.[13]

Компоненты СППР

СППР являются основной категорией управленческих информационных систем, которые поддерживают менеджеров в процессе принятия неструктурированных и полуструктурированных решений. В СППР используются аналитические модели, специализированные базы данных, интерактивный процесс моделирования решения на компьютере, а также субъективные суждения пользователя. Иными словами СППР - это мобильные уникальные, зачастую разовые сложные системы, которые управляются и контролируются менеджерами, использующими их для принятия специфических решений. Основными компонентами СППР являются: оборудование, программное обеспечение, данные, модели и труд менеджера.

В состав оборудования СППР входят рабочие станции с телекоммуникационными возможностями для обеспечения доступа к другим ресурсам.

Специфическое программное обеспечение СППР называют СППР-генераторами. Электронные таблицы относят к ограниченным СППР-генераторам, специализированные генераторы - к развитым. Они включают программные модули управления базами данных, моделями и диалогами. Модуль управления базами данных на основе возможностей СУБД обеспечивает создание, запрос, консолидацию и поддержку базы данных СППР. Модуль управления моделями обеспечивает построение и манипулирование моделями (пакетами моделирования из состава электронных таблиц, а также специально написанными программами). Модуль управления диалогом обеспечивает созданные через команды, меню, запросы, подсказки, пиктограммы, отчеты, графики. Характерной отличительной чертой и важной составной частью СППР является использование базы моделей для поддержки решений. Кибернетика предоставляет различным наукам метод упрощения и анализа реальности с помощью построения моделей. Модели - это упрощенные абстракции реальных основных элементов системы и их отношений, существенных для принятия решения. Наряду со сферами науки и техники, в сфере менеджмента и бизнеса также широко применяются специальные модели в качестве простого способа анализа и формализации деловых проблем. Обычно эти модели имеют табличный (матричный), математический или графический вид.

Использование базы моделей существенно отличает СППР от отчетных информационных систем. База моделей для СППР - это, прежде всего специально организованный набор математических моделей (общецелевых и специфических).

Информационная технология поддержки принятия решений может использоваться на любом уровне управления. Кроме того, решения, принимаемые на различных уровнях управления, часто должны координироваться. Поэтому важной функцией и систем и технологий является координация лиц, принимающих решения, как на разных уровнях управления, так и на одном уровне.

1.3 Методы и организация создания информационных систем и информационных технологий в управлении организацией

Для наиболее эффективного управления работой предприятия необходимо иметь достаточную информацию о положении дел на предприятии и возможность оперативного реагирования на изменения ситуации. Рыночная экономика приводит к возрастанию объема и усложнению задач, решаемых в области организации производства, процессов планирования и анализа, финансовой работы, связей с поставщиками и потребителями продукции, оперативное управление которыми невозможно без организации современной автоматизированной информационной системы (ИС).

**Информационная система управления** — совокупность информации, экономико-математических методов и моделей, технических, программных, других технологических средств и специалистов, предназначенная для обработки информации и принятия управленческих решений.[8]

Главной целью создания автоматизированной информационной системы в управлении организацией является своевременное предоставление достоверной, в необходимом количестве информации специалистам и руководителям для принятия обоснованных управленческих решений.

В связи с этим информационная система организации должна выполнять следующие функции:

* ·определение потребности каждого конкретного руководителя в характере и содержании необходимой ему информации для целей оперативного управления производственно-сбытовой деятельностью фирмы;
* ·определение потребностей в технических средствах фирмы в целом и каждого управляющего для обеспечения всей необходимой информацией;
* ·централизованное планирование всех затрат на приобретение, аренду технических средств для обеспечения бесперебойного функционирования системы информации;
* ·определение уровня затрат на использование технических средств в системе информации (содержание и обучение обслуживающего персонала, оплату используемых помещений, затраты на приобретение дисков, дискет, бумаги и пр.);
* ·обеспечение должного уровня сбора, хранения и предоставления информации;
* ·разработка программных средств, прикладных программ.

Существуют различные подходы к классификации информационных систем. Но наиболее распространенными являются деления ИС по видам выполняемых работ и по типу пользовательского интерфейса.

Классификация информационных систем по виду выполняемых работ: (см. Схема 2. в приложении)

**Командный интерфейс** - самый простой. Он обеспечивает выдачу на экран системного приглашения для ввода команд.

**WIMP-интерфейс** расшифровывается как Windows(окно) Image(образ) Menu(меню) Pointer(указатель). На экране высвечивается окно, содержащее образы программ и меню действий.

**SILK -интерфейс** расшифровывается как Speach(речь) Image(образ) Language(язык) Knowledge(знание). При использовании такого интерфейса на экране по речевой команде происходит перемещение от одних поисковых

Предъявляемые современными условиями требования к системам управления могут быть удовлетворены лишь при помощи современных средств автоматизации управления. В настоящее время для решения этих задач не обойтись без помощи компьютерной техники, позволяющей в наиболее удобной форме хранить и представлять пользователям интересующую их служебную информацию. Для наиболее слаженной работы различных служб предприятия компьютеры удобно объединять в т.н. локальные вычислительные сети, однако такие сети требуют для своей работы соответствующего программного обеспечения. Кроме того, к такому программному обеспечению предъявляются такие требования как удобство доступа к необходимой информации, простота в обращении и защита от несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, а также, защита от порчи различного рода программными вирусами.

В самом обобщенном виде **информационная система** - это набор связанных между собой компонентов, который собирает, обрабатывает, сохраняет и распространяет информацию для поддержки деятельности организации. На уровень информационных систем влияет два фактора:

1.уровень научно-технического развития в организации, т.е. насколько современны используемые технологии;

2.люди и существующая в организации культура.

Последний фактор является определяющим, поскольку именно от него будет зависеть первый. Действительно, усложнение информационных систем растет пропорционально росту формализации культуры и увеличению размера организации. Например, на малой фирме с ограниченным кругом задач, где в ходу простые и неформальные отношения рядовых сотрудников с ее управляющими зачастую отсутствует потребность в сложных ИС. И наоборот, в больших организациях с сильно разветвленной структурой такие системы являются жизненной необходимостью. Основная задача ИС для менеджера - поддержка принятия решений и управление потоками входящей/исходящей информации.

Основной составляющей частью автоматизированной информационной системы является информационная технология, развитие которой тесно связано с развитием и функционированием ИС.

**Информационная технология (ИТ)** — процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта.

**Информационные технологии управления.** Целью информационной технологии управления является удовлетворение информационных потребностей всех руководителей, имеющих дело с принятием решений. Она необходима на любом уровне управления.

ИТ управления идеально подходят для удовлетворения сходных информационных потребностей руководителей различных функциональных подсистем (подразделений) или уровней управления частью.

**Основная цель автоматизированной информационной технологии** — получать посредством переработки первичных данных информацию нового качества, на основе которой вырабатываются оптимальные управленческие решения. Это достигается за счет интеграции информации, обеспечения ее актуальности и непротиворечивости, использования современных технических средств для внедрения и функционирования качественно новых форм информационной поддержки деятельности аппарата управления.

Информационная технология справляется с существенным увеличением объемов перерабатываемой информации и ведет к сокращению сроков ее обработки. ИТ является наиболее важной составляющей процесса использования информационных ресурсов в управлении. Автоматизированные ИС для ИТ — это основная среда, составляющими элементами которой являются средства и способы для преобразования данных.

Глава 2. Анализ информационной системы типографии «Мистер Принт»

2.1 Организационно-экономическая характеристика компании

Типография «Мистер Принт» является организацией, объединяющей подразделения, осуществляющие планирование издательской деятельности, редактирование представленных к изданию материалов, их полиграфическое исполнение, реализацию и сбыт готовой продукции.

Типография «Мистер принт» относится к числу организаций рекламно-полиграфической и сувенирной направленности, предлагающих широкий спектр услуг, занимающихся производством рекламой продукции и предоставлением типографских услуг. Форма собственности частная.

Основным видом деятельности является производство рекламно-полиграфической продукции: листовки, буклеты, пластиковые карты, конверты, визитки, сувенирная продукция, этикетки, а также изготовление наружной рекламы: баннеры, штендеры, вывески, растяжки и проч.

Физический адрес: г. Калуга ул. Ленина, 100

Юридический адрес: г. Калуга ул. Ленина, 100

Тел.: (4842) 78-77-77

Web-сайт: www. mr\_print.kaluga.com.

Организационная структура управления предприятия линейно-функциональная. Она обеспечивает такое разделение труда, при котором линейные звенья принимают решения и управляют, а функциональные – консультируют, информируют, координируют и планируют хозяйственную деятельность.

В структуру организации входят (рис. 1):

* редакционно-издательский отдел;
* типография;
* отдел снабжения и сбыта (реализации);
* бухгалтерия;

См Схема.1. Организационная структура типографии «Мистер Принт»

Непосредственное руководство издательством осуществляет его директор, отвечающий за результаты его деятельности.

Основными обязанностями директора издательства являются:

* выработка организационных, информационных и нормативных документов по издательскому делу;
* оснащение типографии полиграфическим оборудованием и содержание его в эксплуатационном режиме;
* организация технологического процесса издания полиграфической продукции;
* участие в формировании плана издания;
* подбор, расстановка и обучение кадров типографии;
* осуществление экономически выгодного производства и сбыта изданий, реализация печатной продукции;
* обеспечение выполнения требований по охране труда, техники безопасности и противопожарной безопасности;
* получение соответствующих лицензий на деятельность;
* организация бухгалтерского учета, учета эксплуатации оборудования;
* представление установленных отчетов.

Обязанности редакционно-издательского отдела:

* готовит материалы по плану издания;
* осуществляет редакционную подготовку издаваемой литературы;
* проводит методическую работу по вопросам изданий материалов;
* передает все необходимые сведения по отредактированным материалам бухгалтеру для составления калькуляции стоимости и формирования цены издаваемой продукции;
* ведет учет своей работы.

Типография - основное производственное подразделение организации, обязано обеспечить высокий уровень полиграфического исполнения издаваемой продукции и выпуск ее в нормативные сроки. Типография несет ответственность за эксплуатационный режим вверенного оборудования, его сохранность, и соблюдение издательского режима и учета производственной продукции. Типография производит только ту полиграфическую продукцию, которая получила оформление в редакционно-издательском отделе, стоимость и цену в бухгалтерии.

Бухгалтер издательства осуществляет бухгалтерский учет денежных и материальных средств, калькуляцию стоимости издаваемой продукции.

Отдел снабжения и сбыта (реализации) обеспечивает снабжение расходными и специальными эксплуатационными материалами типографскую деятельность, приобретает основные средства, запасные части и бумагу. Учет сбыта полиграфической продукции отдел осуществляет непосредственно через бухгалтера типографии. Отдел осуществляет маркетинг рынка печатной продукции и готовит свои предложения в план изданий и в бизнес-план типографии. Основные экономические показатели типографии «Мистер Принт» за 2006 – 2007 гг. представлены в табл. 1.

Таблица 1 Экономические показатели типографии «Мистер Принт» за 2006 – 2007 гг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | 2006г. | 2007г. |
| Объем товарооборота, тыс.руб. | 20111 | 25173 |
| Издержки обращения, тыс.руб. | 4193,1 | 4825,7 |
| Уровень издержек обращения, % | 20,85 | 19,17 |
| Среднесписочная численность работников, чел. | 32 | 32 |
| Производительность труда, тыс.руб./чел | 628,5 | 786,7 |
| Однодневный объем товарооборота, тыс.руб. | 56 | 70 |
| Чистая прибыль, тыс.руб. | 2105 | 3210 |

Как показывают данные табл. 1, объем товарооборота за 2006-2007гг. вырос на 5062 тыс.руб. или на 25 %. Ростом товарооборота потребовал повышения производительности труда на 158,2 тыс.руб./чел. Однодневный товарооборот предприятия увеличился на 14 тыс. руб.

Издержки обращения растут медленнее, чем товарооборот предприятия – только на 15 %. За счет этого уровень издержек обращения сократился в 2007г. по сравнению с 2006г. на 8 %.

По итогам 2006года была получена чистая прибыль в размере 2105 тыс.руб. В 2007г. она увеличилась на 52 % и составила 3210 тыс.руб.

Основными потребителями продукции типографии являются крупные и средние юридические лица г. Калуги и Калужской области, а также предприниматели бюджетные организации.

Официальное рабочее время

1. Начало рабочего дня 10.00

2. Обеденный перерыв. 13.00-14.00

3. Окончание рабочего дня 19.00

4. Выходные дни - суббота и воскресенье

Использование современного высокотехнологичного оборудования дает компании неоспоримые конкурентные преимущества: высокое качество, низкую себестоимость и оперативность обслуживания клиентов.

Максимальное использование передовых технологий хорошо подготовленными сотрудниками, чья квалификация позволяет им использовать предоставляемые средства в полном объеме, дает возможность типографии работать в условиях стремительно развивающегося рынка сувенирно-полиграфического не только не отставая от партнеров и конкурентов, но и опережая их.

2.2 Оценка информационной системы, технических и программных ресурсов

В работе данной типографии, являющейся значимым участником рынка полиграфических услуг, активно используются компьютерные информационные технологии. Это обусловлено тем, что в организации существует довольно большой документооборот, а также с тем, что основная деятельность, увязанная на создании макетов и печати полиграфической продукции, связана с непосредственным использованием компьютеров и соответствующего программного обеспечения. **По степени централизации технологического процесса** информационная технология в системе управления организацией является децентрализованной, т.е основывается на локальном применении средств вычислительной техники, установленных на рабочих местах пользователей для решения конкретной задачи специалиста.

Для эффективной работы организации используются различные виды техники и технологий, о некоторых из них и их конкретном применении следует рассказать подробнее.

Во внутрифирменной системе информации используются следующие виды техники:

1. Персональные компьютеры
2. Микропроцессоры
3. Средства телекоммуникаций
4. Средства автоматизированной обработки текстовой информации.

В данной организации персональные компьютеры используются для:

* Разработки оперативных планов производства контроля за их выполнением;
* Контроля движения запасов материалов, необходимых для процесса производства;
* Расчета заработной платы;
* Контроля за поступлением заказов;
* Анализа данных о сбыте продукции;
* Регистрации поступления платежей;
* Ведения учета и отчетности.
* Выполнения макетов
* Хранения клиентской базы
* Коммуникации с клиентами и партнерами

Для данной организации характерно применение высокоэффективной внутрифирменной системы информации, основанной на использовании новейших технических средств автоматизированной обработки цифровой и текстовой информации на базе компьютеров с процессорами Intel , объединенных в единую внутрифирменную локальную вычислительную сеть. Развитие систем телекоммуникаций и, в частности, технологий локальных вычислительных сетей, позволило объединить все технические средства обработки цифровой и текстовой информации в единую внутрифирменную информационную систему.

Фактически на каждом рабочем месте в организации установлен компьютер, его мощность и возможности определяются кругом выполняемых конкретным работником задач. На каждом компьютере организации установлены стандартные элементы программного обеспечения, как то: Операционные системы Windows XP, пакеты программ графических редакторов семейств Adobe и Corel Graphic Suite, открыт доступ к сети Интернет, электронная почта. Также стандартный набор необходимых программ: пакет офисных программ Microsoft Office, антивирус NOD 32 с настройкой на обязательную автоматическую проверку жестких дисков ежедневно. Файлы для запуска сетевых программ (Гарант, Консультант Плюс, AK&M Abacus и т.д.).

Правильно сделанное капиталовложение в компьютерную сеть помогает организации зарабатывать деньги за счет четырех основных факторов.

\* Снижение административных накладных расходов

\* Повышение производительности труда

\* Рационализация ведение дел

\* Снижение затрат на аппаратные средства

Повышение производительности труда

Наличие сети позволяет работникам предприятия тратить меньше времени на рутинные операции, экономя его для производительности труда.

Рационализация работы

Применение сетевых приложений, таких как системы управления базами данных и электронные таблицы, позволяет сотрудникам работать совместно, не покидая своего рабочего места. Это намного ускоряет ведение дел.

Снижение расходов на аппаратные средства

Наличие сети позволяет сотрудникам фирмы совместно использовать периферийное оборудование, такое как лазерные принтеры, устройства резервного копирования, коммуникационное оборудование. Это снижает их стоимость, приходящуюся на одного пользователя и обеспечивает доступ к нему большому числу работников.

Снижение административных расходов

Объединение компьютеров в сеть помогает значительно снизить административные расходы. Если, например, менеджер решает перейти на новую версию прикладной программы, ему достаточно внести изменения только в ее совместно используемую копию, а не на каждом рабочем месте. Простота управления сетью означает повышение производительности труда работника, ответственного за ее эксплуатацию. Это особенно важно для небольших предприятий, таких как данная типография, где управление сетью часто совмещается с исполнением других обязанностей. Чем меньше времени тратит администратор сети на добавление новых пользователей или подсоединение новых периферийных устройств, тем больше времени он может уделить решению важных для предприятия текущих задач, что, в конечном счете, повышает рентабельность предприятия.

Руководитель и менеджеры пользуются текстовыми редакторами, в основном .Microsoft Office Word 2007 для Windows и простейшими графическими редакторами типа программы просмотра изображений и факсов, которые позволяют им выполнять свои функции: печатание текстовых документов, таблиц и схем с уже заданными параметрами, просмотр выполненных дизайнерами макетов на согласование. Ими также используются программы для выхода в Интернет, такие как Internet Explorer и Opera. Использование электронной почты дает работникам возможность направлять письменные сообщения клиентам даже в других городах. Это значительно экономит время, которое ранее тратилось на телефонные звонки и сокращает расходы, связанные с оплатой междугородных телефонных разговоров.

При помощи телефонной сети организации возможно переключение любых внешних звонков на необходимый внутренний номер.

Факс и модем используются для передачи информации по сетям клиентам типографии, для получения от них необходимой нам информации, а также для пополнения баз данных, используемых в организации.

Бухгалтерия использует программу электронного бухгалтерского учета 1С: бухгалтерия.

Дизайнеры данной типографии пользуются графическими редакторами семейств Adobe и Corel Graphic Suite, наиболее подходящих для работы в сфере типографских услуг, для поиска материал дизайнеры также используют программы для выхода в Интернет, такие как Internet Explorer и Opera.

Операторы копировальных аппаратов и цифровых печатающих машин пользуются специфическими программами, связанными с управлением и обслуживанием соответствующей техники.

Глава 3. Формирование внутрифирменной информационной сети

* 1. Описание коммуникаций и информационных потоков организации

## По отношению к организации коммуникации бывают двух типов: внешние и внутренние.

Рассмотрим внутренние коммуникации данной организации. Внутрифирменная система информации в типографии решает задачи организации технологического процесса и носит производственный характер. Каждый исполнитель специализирован на выполнении отдельных видов деятельности, и выполняет указания вышестоящего сотрудника только в пределах своей компетентности.

Директор типографии разрешает основные, базисные вопросы, которые касаются корпоративной политики, направления развития типографии и других важных аспектов деятельности организации.

## Основную роль в организации играют коммуникации между уровнями и подразделениями. Перемещение информации в организации происходит сверху вниз, снизу вверх и по горизонтали. Информация перемещается с уровня на уровень в рамках вертикальных коммуникаций. Сверху вниз проводится информация о стратегии развития фирмы, о корпоративной политике фирмы, миссии, целях и задачах. Таким путем, подчиненным сообщается о текущих задачах, рекомендуемых процедурах и т.д.

Одновременно организация использует коммуникации по восходящей. Передача информации с низшего уровня на высший существенно влияет на производительность. В компании приветствуется выдвижение новых идей, предложений, способных усовершенствовать деятельность компании. Например, если печатник разработал более эффективный способ расположения объектов на листе, он сообщает о своей идее непосредственному начальнику, т. е менеджеру. Если менеджер решил поддержать предложение обслуживающего, он сообщает об этом на следующий, более высокий уровень управления, соответственно директору типографии. Такой обмен информацией, необходим, так как приводит к повышению конкурентоспособности организации за счет увеличения производительности. При помощи коммуникаций по восходящей руководство узнает о текущих или назревающих проблемах и предлагает возможные варианты исправления положения дел. Горизонтальные потоки информации, между сотрудниками одного уровня (менеджер-менеджер, дизайнер-дизайнер), необходимы для согласования действий сотрудников в различных вопросах. Во время работы задействованы формальные коммуникации, но существуют и неформальные связи между сотрудниками.

Формальные коммуникации отражают связи, необходимые для выполнения функций и полномочий, связи, определяемые характером и системой распределения функций.

## В основном это письменные сообщения. Письменные сообщения имеют определенные преимущества: они хранятся как записи и источники ссылок, они сформулированы тщательнее, чем устные сообщения. Они используются для осуществления огромного объема бумажной работы при заключении сделок и соглашений, изложения организационных схем и правил, составления устава организации и других юридических документов, составления контрактов и рекламаций, рекламы и сообщений печати, изложения курса деятельности, делегирования полномочий, описания должностей и многих других вещей.

## Письменные коммуникации организации выполняют еще одну функцию - сохранение документов в юридических целях.

Неформальные коммуникации в данной организации, как и в любой другой возникают в процессе человеческого общения по различным интересам: житейским, психологическим, ситуационным. Это коммуникации, не зафиксированные ни в каких организационных документах или официальных требованиях. Такие коммуникации играют важную роль в деятельности человека, определяют социально-психологическую атмосферу работы. Главное достоинство таких устных коммуникаций состоит в возможности быстрого и полного обмена информацией. Неформальные коммуникации выходят на первый план во время праздников и ежегодных корпоративных мероприятий по организации отдыха на природе.

## Большую часть всех коммуникаций типографии составляют внешние коммуникации. Компания «Мистер Принт» использует разнообразные средства для коммуникаций с составляющими своего внешнего окружения. С имеющимися и потенциальными потребителями она сообщается с помощью рекламы и других программ продвижения товаров на рынок. В сфере отношения с общественностью первостепенное внимание уделяется созданию определенного образа, имиджа организации на местном уровне. Типографии приходится подчиняться государственному регулированию и заполнять в этой связи пространные письменные отчеты. В своих ежегодных отчетах организация сообщает информацию по финансам и маркетингу, а также приводит сведения о своем размещении, возможностях карьеры, льготах и т.д.

Внешние коммуникации осуществляются, в основном, через менеджеров компании «Мистер Принт» по средствам телефонии, личных контактов и электронной почты. Наиболее важны коммуникации с клиентами.. Передача информации о положении и деятельности фирмы на высший уровень управления и взаимный обмен информацией между всеми частями компании осуществляются на базе современной электронно-вычислительной техники и других технических средств связи.

3.2 Рекомендации по формированию внутрифирменной управленческой системы

На мой взгляд, в типографии «Мистер Принт» создана довольно хорошая управленческая информационная система, однако она может быть усовершенствована за счет изменения отдельных ее составляющих.

К примеру, в типографии нет автоматизированного банка данных клиентов в рекламно-издательском отделе, в то время как это смогло бы значительно сократить расход времени на поиск нужной графической информации, за счет чего увеличилась бы выработка (основной показатель производительности труда).

К примеру, на подготовку 1 макета, при неавтоматизированной базе клиентов, уходит времени (средний показатель):

1. Заполнение бланка с контактной информацией о клиенте – 5 минут;
2. Ручной поиск графической информации клиента в неавтоматизированной базе – 4 минуты;
3. Общение с клиентом – 10 минут;
4. Выполнение макета - 25 минут;

Итого: 44 минуты

Оценка затраченного времени при автоматизированной базе данных клиентов:

1. Поиск информации о клиенте в базе данных – 1 минута;
2. Общение с клиентом – 10 минут;
3. Выполнение макета – 25 минут;

Итого: 36 минут.

Приведем формулу выработки:

**Вч=ОПмес/Тчас;**

**ОПмес** – объем продукции за месяц;

**Тчас** – количество человеко-часов отработанных за месяц.

Рабочий день в типографии составляет 8 часов, в среднем в месяце 23 рабочих дня, соответственно в месяц сотрудник вырабатывает 184 часа или 11040 минут. Следовательно, при неавтоматизированной клиентской базе дизайнер выполнит приблизительно 251 макет в месяц, а при автоматизированной 307 макетов в месяц. Подставив в формулу, получаем:

Вч (н/а) = 251: 184 = 1, 36 н.е

Вч (а) = 307: 184 = 1, 67 н.е

Из вышеизложенного видно, что переход к автоматизированной информационной технологии увеличит производительность труда в рекламно-издательском отделе.

Изменение построения автоматизированной информационной технологии типографии определяет свои требования к аппаратной части информационного комплекса. Так, организация автоматизированного банка данных клиентов и объемы информационных потоков в условиях автоматизированной обработки и создания документов потребуют применения производительных серверов и мощных баз данных. При этом следует учесть, что увеличение времени реакции системы, основанной на регулярных обращениях к файл-серверу, до 3 секунд заметно повышает утомляемость пользователя. Поэтому за типовой компьютер должен приниматься ПК на базе микропроцессора не ниже Intel Pentium 100, так как микропроцессоры меньшей производительности существенно увеличивают инерционность всей системы. Применение таких ПК для оснащения автоматизированных рабочих мест работников позволит применять для текущей работы пользователей современные усовершенствованные версии программ, обладающих более эргономичным интерфейсом и имеющих дополнительный набор функций и возможностей, позволяющие легко организовать эффективную коллективную и индивидуальную работу пользователей в локальной вычислительной сети. Но не достаточно хорошо оснастить предприятие оборудованием, не достаточно закупить средства контроля и регулирования - необходимо добиться того, чтобы всё это работало, способствовало созданию высококачественной полиграфической продукции. Коммуникации играют важную роль в формировании внутрифирменной управленческой информационной системы. Они отражают целостность управляемой системы и одновременно ее открытость, приоритетность действий работников фирмы, стиль управления менеджера, ситуации взаимодействия фирмы с другими объектами. Именно поэтому стоит уделять внимание совершенствованию коммуникационных процессов не меньше, чем модернизации автоматизированной информационной системы. А для этого необходим постоянный контакт с исполнителями, что не всегда осуществляется в данной типографии. Постоянный контакт менеджеров производственных отделений типографии с компетентными представителями заказчика чрезвычайно полезен. Не нужно отстаивать «честь мундира», полезно помнить поистине золотое правило: «Заказчик всегда прав». Если все возможные претензии встречать заранее заготовленным отказом, можно просто потерять заказчика. Деловой «разбор полетов», выявление и анализ причин снижения качества помогут и типографии, и заказчику. Здесь необходимо помнить о реализации мероприятий, направленных на ликвидацию допущенных ошибок и повышение качества. На мой взгляд, внутри предприятия необходимо добиваться создания атмосферы благожелательной требовательности. Именно на основании разбора дефектов и достоинств конкретных выполненных заказов можно постоянно повышать ответственность работающих, а с ростом ответственности исполнителей растет и техническая культура предприятия. На основе проведенного анализа типографии «Мистер Принт» для улучшения внутрифирменной управленческой информационной системы можно предложить следующие рекомендации:

## вводить автоматизированные информационные технологии в отдельные элементы организации;

* расширять ассортимент продукции, вовремя реагируя на требования покупателей;
* не терять известность на рынке и осуществлять продвижение услуг путем размещения рекламы.
* повышать степень обоснованности принимаемых решений за счет оперативного сбора, передачи и обработки информации;
* добиваться роста эффективности управления за счет своевременного представления необходимой информации руководителям всех уровней управления из единого информационного фонда;
* согласовывать решения, принимаемые на различных уровнях управления и в разных структурных подразделениях;
* за счет информированности управленческого персонала о текущем состоянии экономического объекта обеспечивать рост производительности труда, сокращение непроизводственных потерь и т.д.
* повышение общего уровня эффективности работы и конкурентоспособности компании за счет тесного взаимодействия через информацию между подразделениями по горизонтали и по вертикали;
* усиление контроля за деятельностью компании со стороны руководства;
* улучшить коммуникации между руководителем и рабочей группой, так как это повышает эффективность рабочих групп и способствует лучшему информационному обмену.

Заключение

В ходе данной курсовой работы были изучены информационные технологии обеспечения управленческой деятельности, на примере типографии «Мистер Принт» рассмотрены основные наиболее значимые достижения информационной технологии в сфере управления организацией. В первой главе были освещены теоретические основы информационных технологий как инструмента формирования управленческих решений. Информационная технология — процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления. Автоматизированная информационная технология — совокупность методов и способов сбора, передачи, накопления, хранения, поиска и обработки информации на основе применения средств вычислительной техники и связи. Главной целью создания автоматизированной информационной технологии в управлении организацией является своевременное предоставление достоверной, в необходимом количестве информации специалистам и руководителям для принятия обоснованных управленческих решений. К информационным системам управления предъявляются требования: отслеживать внутреннюю и внешнюю среду организации для получения необходимой информации, помогать проектировать и оценивать альтернативы решений, обеспечивать информационными продуктами (расчетно-аналитическими таблицами и графиками, рекомендациями). ИС могут поддерживать процессы принятия решений на информационной, проектной и стадии выбора.

Системы поддержки решений (СППР) - это особые интерактивные ИС, использующие базы моделей и базы данных для поддержки принятия полуструктурируемых и неструктурируемых решений конкретными менеджерами, работающими в интерактивном процессе аналитического моделирования. СППР охватывают: компьютерное оборудование, программное обеспечение, данные, модели, живой труд. Разработка СППР отличается от формирования традиционных информационных систем. СППР имеет уникальные возможности в обработке внутренней и внешней информации, в аналитических моделях и в диалоговом режиме.

Во второй главе курсовой работы был проведен анализ организационно-экономических характеристик типографии «Мистер Принт», ее информационной системы, технических и программных ресурсов. Основным видом деятельности типографии является производство рекламно-полиграфической продукции, а также изготовление наружной рекламы. В структуру организации входят: редакционно-издательский отдел, типография, отдел снабжения и сбыта (реализации), бухгалтерия. Непосредственное руководство издательством осуществляет его директор, отвечающий за результаты его деятельности. Использование передовых технологий дает возможность типографии работать в условиях стремительно развивающегося рынка сувенирно-полиграфического. В работе данной типографии активно используются компьютерные информационные технологии. По степени централизации технологического процесса информационная технология в системе управления организацией является децентрализованной. Для данной организации характерно применение высокоэффективной внутрифирменной системы информации, основанной на использовании новейших технических средств автоматизированной обработки цифровой и текстовой информации на базе компьютеров с процессорами Intel , объединенных в единую внутрифирменную локальную вычислительную сеть.

В третьей главе курсовой работы были описаны внутрифирменные коммуникации и информационные потоки типографии, а также были сделаны рекомендации по формированию внутрифирменной управленческой системы. Внутрифирменная система информации в типографии решает задачи организации технологического процесса и носит производственный характер. Основную роль в организации играют коммуникации между уровнями и подразделениями. Перемещение информации в организации происходит сверху вниз, снизу вверх и по горизонтали. В процессе работы типографии задействованы формальные и неформальные коммуникации. Передача информации о положении и деятельности фирмы на высший уровень управления и взаимный обмен информацией между всеми частями компании осуществляются на базе современной электронно-вычислительной техники и других технических средств связи. Для улучшения внутрифирменной управленческой информационной системы были предложены следующие рекомендации:

## вводить автоматизированные информационные технологии в отдельные элементы организации;

## расширять ассортимент продукции, вовремя реагируя на требования покупателей;

* повышать степень обоснованности принимаемых решений за счет оперативного сбора, передачи и обработки информации;
* добиваться роста эффективности управления за счет своевременного представления информации руководителям всех уровней управления;
* за счет информированности управленческого персонала о текущем состоянии экономического объекта обеспечивать рост производительности труда, сокращение непроизводственных потерь и т.д.
* повышение общего уровня эффективности работы и конкурентоспособности компании за счет тесного взаимодействия через информацию между подразделениями по горизонтали и по вертикали;
* улучшить коммуникации между руководителем и рабочей группой, так как это повышает эффективность рабочих групп и способствует лучшему информационному обмену. Также в рекомендательной части работы был рассмотрен вопрос увеличения производительности труда за счет внедрения автоматизации банка данных клиентов.

Список литературы

1. Иванов И.Н. менеджмент корпорации: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2004.
2. Коротков Э.М. Концепция Российского менеджмента. – М.:Дека, 2004.
3. Менеджмент: Учебник / Под ред. В.В. Томилова – М.: Юрайт-Издат, 2003.
4. Максимцов М.М., Игнатьева А.В., Комаров М.А. и др. Менеджмент: Учебник. – М.:; ЮНИТИ, 2006.
5. Мескон М., Альберт Н., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: Дело, 2002.
6. Автоматизированные информационные технологии в экономике Ред.: Г.А.Титоренко Москва: Юнити, 2006
7. Информационно-методическое обеспечение перечня формирования направлений и специальностей в области информационно-коммуникационных технологий В.В.Никитин Москва: МАКС Пресс, 2006
8. "Автоматизированные информационные технологии в экономике" – п/ред Г.А. титоренко – М, 1999г.
9. Л.А. Вдовенко "Системно-информационный подход к оценке экономической деятельности промышленных предприятий" – М, 1996г.
10. "Компьютерные информационные системы управленческой деятельности" – п/ред г.А. Титоренко – М, 1993г.
11. Бухалков М.И. Внутрифирменное планирование: Учебник, ИНФРА-М - 2004, 400 стр.
12. Саати Т. Принятие решений. Метод анализа иерархий. - М.: Радио и Связь, 1993.
13. Ларичев О.И. Теория и методы принятия решений. - М.: Логос, 2000.
14. Емельянов С.В., Ларичев О.И. Многокритериальные методы принятия решений.- М.: Знание, 1985.
15. Пугачев В.П., “Руководство персоналом организации” – М., “Аспект-пресс”,1998
16. Коротков Э.М. Исследовании е систем управления: Учебник. – М.: Дека, 2003
17. Мащенко В.Е. Корпоративное управление: Учеб. Пособие.- М.: Сирин, 2003.
18. Мильнер Б.З. Теория организации: Учебник. – М: ИНФА – М, 2004
19. Атовмян И.Л. Оптимизация работы полиграфического производства. Контроль качества полиграфической продукции // Новости полиграфии. – 2003. - № 20
20. Баблюк Е.Б. Основы управления качеством и сертификация печатной продукции // Новости полиграфии. – 2004. - № 20.

Приложение

Словарь терминов:

**Информация для принятия решений** - набор количественных или качественных показателей, используемых для анализа ситуации и подготовки вариантов управленческих решений.

**Информационная технология (ИТ)** — процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта.

**Информационная система управления** — совокупность информации, экономико-математических методов и моделей, технических, программных, других технологических средств и специалистов, предназначенная для обработки информации и принятия управленческих решений.

**Критерий - к**атегория, используемая для оценки степени соответствия вариантов решения (альтернатив) выбранной цели.

**Комплексная целевая программа** (КЦП) представляет собой совокупность мероприятий, называемых в дальнейшем «проектами», объединенных единством главной цели и общими ресурсами.

**Нетиповые или ситуационные решения**- решения, которые в отличие от типовых, содержат набор плановых параметров (показателей) деятельности, не имеющих, как правило, явной алгоритмической связи с исходными данными о деятельности банка и требуемыми целевыми показателями. Формируются такие решения, в основном, по мере необходимости и часто связаны с внешними нерасчетными ситуациями, такими, как форс-мажорные обстоятельства, значительные изменения рыночных цен, поступление предложений от инвесторов, изменение состава акционеров и др.

**Система поддержки принятия решений** - совокупность взаимосвязанных по целям, параметрам и условиям задач, методов (методик), программных средств и технических систем, позволяющих формировать в автоматизированном режиме набор отчетных форм, содержащих информацию для принятия управленческих решений и/или варианты таких решений.

**Типовые или стандартные решения** – решения, которые содержат набор плановых параметров (показателей) деятельности, имеющих явную алгоритмическую связь с исходными данными о деятельности и требуемыми целевыми показателями.

**Управленческое решение** — творческое, волевое воздействие субъекта управления на основе знания объективных законов функционирования управляемой системы и анализа управленческой информации о ее состоянии, направленное на организацию деятельности коллектива по разрешению назревшей проблемы.

**Цель - у**казывает общее направление движения для достижения лучшего результата. Иногда целями считаются «предпочитаемые исходы, достижимые в течение определенного и сравнительно короткого периода времени.

Типы ИС

Таблица 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип ИС | назначение | характеристика |
| СПФО | поддержка финансовых операций | детализированная, стандартизированная обработка финансовых данных |
| УИС | поддержка управления | регулярные, повторяющиеся операции со статичной структурой и стабильной технологией |
| СППР | поддержка принятия решений | предоставляет больше возможностей нежели обычная ИС, более гибкая и настраиваемая под конкретные потребности |
| СПДАВМ | поддержка деятельности аппарата высшего менеджмента | системы структуирования высокого уровня, высокая надежность и достоверность |

Схема 1. Организационная структура типографии «Мистер Принт».

Директор типографии

Схема 2. Классификация информационных систем по типу пользовательского интерфейса.

