**Содержание**

Введение

Глава 1. Теоретические аспекты информационного обеспечения управления

1.1 Роль информации в менеджменте

1.2 Информационное обеспечение системы управления персоналом организации

1.3 Повышение эффективности управленческой деятельности

Глава 2.Информационное обеспечение управления в Японии

2.1 Национальные особенности менеджмента в Японии

2.2 Состояние и перспективы развития информационного обеспечения управления в Японии

2.3 Система управленческого контроля в Японии на примере компании «Мацусита»

Заключение

Список использованных источников и литературы

**Введение**

В настоящее время роль информационных технологий значительно возрастает. Современный человек уже не представляет свою жизнь без персональных компьютеров, мультимедиа, Интернета, медиадизайна, IP-телефонии и много другого.

Влияние информационных технологий на деятельность и быт человека очевидно. Цифровые и электронные технологии обеспечили возможность накопления на одном носителе всех традиционных видов информации: текста, видео, фото изображения, анимации, цвета, звука. Такие возможности сделали доступным хранение, трансляцию и тиражирование огромных массивов информации: специальной, художественной, технической, научной, управленческой, справочной, иллюстративной.

В сфере менеджмента уже немыслимо управление персоналом без информационного обеспечения. Современная управленческая деятельность опирается на использование многочисленных видов информационных технологий в зависимости от содержания определенных этапов процесса принятия решения. Автоматизация бизнес-процессов позволяет задачи менеджмента организации перевести из сложного ежедневного труда руководителя в сферу инженерных технологий.

Современные технологии нацелены на возможность упростить труд руководителя, освободить значительную часть рабочего времени от рутинного анализа документации и разработки стратегии управления. К таким выводам приходят исследователи в области менеджмента А. Я. Кибанов, И. Н. Герчикова, А. В. Карпов, Г. И Куликов.

Управленческая деятельность любой организации основывается на переработке информации и на создании новой информации, что позволяет говорить о наличии технологии призванной к преобразованию исходных данных в результативную информацию. Информационные технологии в объективе менеджмента можно рассматривать как систему методов и сбора информации.

На основе вышеизложенного мы пришли к выводу, что выбранная тема «Зарубежный опыт информационного обеспечения управления» является актуальной, т.к. успешное функционирование предприятия в современном мире не возможно без грамотного применения информационных технологий. Зарубежный опыт анализируемой технологически развитой страны Японии может послужить красочным примером для заимствования некоторых аспектов управления.

Цель написания курсовой работы заключается в изучении и обосновании состояния информационного обеспечения управления на примере зарубежного опыта. Для реализации поставленной цели планируется выполнить такие задачи:

1. Проанализировать роль информационных технологий в управлении компанией.
2. Определить понятие информационного обеспечения в менеджменте.
3. Раскрыть особенности менеджмента в Японии.
4. При помощи анализа японской компании проиллюстрировать удачный опыт использования информационных технологий в управлении.

В ходе работы использовались следующие методы исследования: теоретический анализ и синтез научной литературы, теоретическое обоснование актуальности использования современных информационных технологий в управлении организацией.

**Глава 1. Теоретические аспекты информационного обеспечения управления**

**1.1 Роль информации в менеджменте**

Улучшение управления в любой отрасли является важнейшим фактором, который повышает эффективность производства. На основе научно-технического прогресса происходит совершенствование форм и методов управления персоналом.

Новшества в сфере информационных технологий служат средством для удешевления и сокращения аппарата управления. Появление Интернета, локальных сетей, IP-телефонии приводит к совершенствованию системы информационного обеспечения управления организацией. Роль информации в менеджменте постоянно высока и продолжает расти, расценивается при этом как основной фактор производственного процесса. Заслуга информации заключается в повышении качества рабочей силы, служит предпосылкой успешной организации всего процесса производства.

Термин «информация» произошел от лат. information – осведомление, разъяснение, изложение. Простейший процесс передачи и получения информации можно посмотреть на рисунке 1. Это схематические отображение простой передачи информации в одном направлении.

Источник информации

Передатчик

Канал связи

Приёмник

Получатель

Рис. 1. Процесс передачи и получения информации

Процесс передачи информации сопровождает прохождение через множество посредников, что означает ее искажение и задержку. Так же информация может деформироваться в зависимости от адресата. При передаче от подчиненных к руководству информация обобщается, а в обратном направлении, от руководителя к подчиненным – информация конкретизируется. Основной момент в процессе ее передачи – это высокая скорость, во избежание искажений. Правильность принимаемых решений зависит именно от этого.

Задача менеджмента заключается в использовании объективной и своевременной информации, которую необходимо обрабатывать, сохранять и распространять с помощью современных технических средств и научных методов.

**1.2 Информационное обеспечение системы управления персоналом организации**

Контроль над исполнением выработанных решений является главной функцией процесса управления персоналом. В настоящее время возможность рассматривать процесс управления как информационный процесс за счет получения, передачи, хранения и использования информации представляет нам иерархическую систему управления как информационную систему.

Разработка информационного обеспечения в службе управления персоналом должна соответствовать ряду организационно-методических требований: рациональной интеграции обработки информации с минимальным дублированием ее в информационной базе; возможности обработки информации при помощи машины.

Управление персоналом осуществляется с помощью множества принимаемых, согласованных и реализуемых решений, которые направлены на достижение основной цели функционирования организации. Выработка таких решений требует информационного обеспечения. Информационное обеспечение системы управления персоналом представляет собой совокупность реализованных решений по объему, размещению и формам организации информации, циркулирующей в системе управления при ее функционировании. Оно включает оперативную информацию, нормативно-справочную информацию (НСИ), классификаторы технико-экономической информации и системы документации (унифицированные и специальные).

Для успешного выполнения службой управления персоналом необходимо соблюдать ряд требований по качеству информации, среди которых:

Комплексность – информация должна носить комплексный характер по отражению всех служб деятельности: технологической, технической, экономической, организационной и социальной.

Оперативность – информация должна поступать одновременно с прохождением процесса в управляемой системе или же совпадать с моментом его окончания.

Систематичность – необходимая информация должна поступать непрерывно и систематично.

Достоверность – полученная информация должна быть сформирована при помощи точных измерений.

Разработка и проектирование информационного обеспечения управления требует установить состав и структуру информации для принятой технологии управления. Информационное обеспечение подразделения управления персоналом обобщенно можно подразделить на внутримашинное и внемашинное. (Рис. 2).

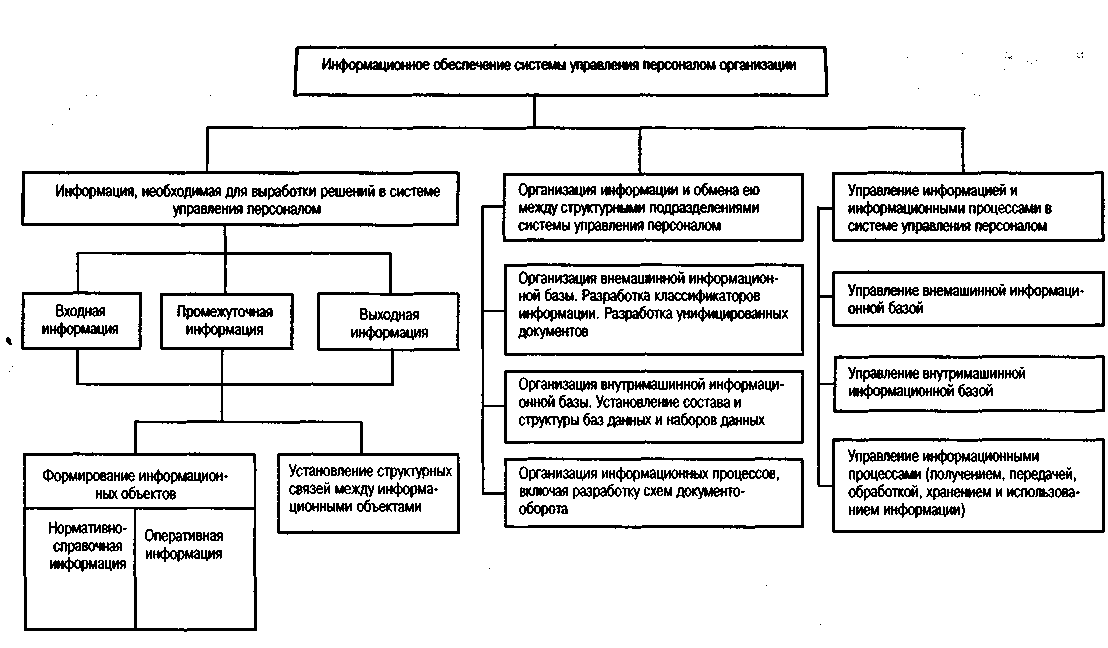


Рис. 2. Содержание информационного обеспечения системы управления персоналом организации

Данная классификация может быть использована в том случае, если в подразделении управления персоналом используются компьютеры.

Ко внемашинному информационному обеспечению можно отнести систему классификаций и кодирования информации, систему организации, внесения изменений в документацию, систему управленческой документации. Это те сообщения, документы и сигналы, которые воспринимаются человеком без применения программного обеспечения.

Внемашинная сфера характеризуется движением документов между управляющей и управляемой системами. Документы в данном случае следуют от органа управления в виде приказов, плановых заданий, распоряжений, а от объекта управления в виде учетно-отчетной информации. Это информационное обеспечение позволяет проводить идентификацию объекта управления, предоставлять данные в виде документов и формализовать информацию.

Отличие внутримашинного информационного обеспечения (ВО) заключается в содержании массивов данных, которые формируют информационную базу системы на машинных носителях (компьютерах). ВО так же формирует систему программ организации по накоплению и ведению доступа к информации. Главный элемент ВО представляет собой информационный массив с совокупностью однородных записей. Его структура не зависит от типа машинного носителя.

Структурные подразделения уже не в силах функционировать без наличия персональных компьютеров. Специальное программное обеспечение нацелено на облегчение работы отделов кадров, отделов труда и заработной платы и мн. др. Грамотная организация данных на ПК является залогом успешного функционирования предприятия в целом.1

Общий банк данных организуется таким образом, что составляющие его базы данных организуются по определенным правилам, которые должны предусматривать общие принципы описания, манипулирования и хранения информации. Накопление информации базе данных происходит в виде небольшого числа массивов, ориентация каждого из которых направлена на определенное решение задач. В системе при этом поддерживается непрерывная динамическая информационная модель объекта управления.

Передача информации является важнейшим и основным фактором нормального функционирования компании. Особое внимание и значение получило обеспечение оперативных и достоверных сведений. Для многих компаний внутренняя система информации получила функцию по решению задач организации технологического процесса. Это коснулось в первую очередь процессов обеспечения компаний кооперированной продукцией, которая поступает со специализированных организаций по внутрифирменным каналам. В этом случае информация играет большую роль для предоставления сведений при принятия управленческих решений и является тем фактором, который обеспечивает снижение издержек производства и повышает его эффективность. Прогнозирование процессов рынка играет особую роль.

Информация научно-технического характера играет существенную роль в принятии решений. Этот фонд требует непрерывного пополнения для обеспечения компании высокого уровня конкурентоспособности. Информация – это основа для создания докладов, предложений, отчетов и принятия важных решений. К информации менеджер предъявляет ряд определенных требований: четкость формулировок, краткость, своевременность поступления.

Применение экономико-математических методов, новейших разработок в сфере компьютерных технологий дает новые возможности для решения ряда задач, которые стоят перед менеджерами. Возможность переложить часть рутинных обязанностей связанных с документооборотом на электронные средства информационного обеспечения освобождает значительную часть рабочего времени руководителя, которое он может грамотно использовать для решения ряда стратегически важных вопросов по организации, управлению компанией.

**1.3 Повышение эффективности управленческой деятельности**

Использование информации является залогом эффективного управления различными социальными организациями. Можно утверждать, что управление является подготовкой, принятием и осуществлением ряда последовательных решений управляющей системой на основе определенной информации, которая отражает состояние окружающей среды и управляемого объекта, а так же степень выполнения/невыполнения принятых управленческих решений. Информация являет собой своеобразный процесс передачи сообщений между передающей системой и принимающей, что делает состояние последней разнообразным.1

Работы К. Шеннона и Н. Винера, увидевшие свет в конце 40-х годов XX столетия стали началом развития математической теории информации, которая понятие «информации» объясняет, как меру уменьшения неопределенности знания при совершении, какого либо события. Важнейшим стимулом развития кибернетики стала именно математическая теория информации.

Грамотное управление социальными системами, их подсистемами и организациями предполагает воспроизводство, производство и применение различных видов информации, которое включает:

* производство информации в виде изобретений, научных исследований, открытий;
* обобщение практического опыта в производственной отрасли, в области культуры, социально-политической жизни, образования и т.д.;
* отбор, сбор, оценка информации, которая необходима для управления;
* аналитико-синтетическая переработка информации (классификация, библиографическое описание, аннотирование, предметизация, реферирование, кодирование, перевод);
* поиск и хранение информации;
* распространение и размножение информации, ее передача потребителю;
* контроль за эффективностью использования информации;
* использование информации.

Различные субъекты и звенья управления в разной степени нуждаются в информации. Ее необходимый объем определяется первоочередными задачами, которые решаются в процессе управления тем или иным субъектом, тем или иным руководителем, работником управленческого аппарата. Важность и масштаб принимаемо решения так же имеют влияние на информацию. Ведь чем важнее и масштабнее решение, тем больше по объему и разнообразнее по содержанию информация необходима для его приятия и подготовки. Так же объем необходимой информации может зависеть от характера и количества регулируемых, управляемых параметров, от количества вариантов возможного поведения и состояния управляемого объекта, от разнообразия и величины, возмещающих управляемую систему внешних и внутренних воздействий, от качества и количества показателей, которые характеризуют результаты функционирования данной системы.

Возрастание необходимости знания об объектах управления происходит по мере совершенствования управления обществом, будь это слои населения, социальные группы, социальные организации, территориальные общности или подсистемы общества - экономическая, политическая, социальная, социокультурная1. В данных условиях и субъект, и объект управления требуют полной и достоверной информации о функционировании общества, его основных подсистем, групп и организаций. Результаты исследований показывают, что менеджеры и руководители не достаточно используют зачастую доступную информацию с первостепенной ролью в процессах управления. Специалисты по разработке социальных программ часто жалуются на то, что результаты их труда редко используются или не используются в управленческой деятельности. Результаты социологических исследований гласят, что управленцы более 50 % своего времени тратят на распределение документов среди подчиненных, их обсуждение с подчиненными и на участие в совместном - с подчиненными или вышестоящими руководителями - решении возникающих проблем. Использование отчетов в качестве основ для оценки и поощрения работников, пересмотра методов и процедур организаторской деятельности и функционирования системы управления, запросов большего количества ресурсов или их перераспределения, повышения достоверности информации предпочитают менее 50 % опрошенных работников сферы управления. А ведь информационную управленческую систему можно охарактеризовать как многокомпонентную систему, объединяющую людей, процедуры обработки и оборудование на основе компьютерной базы с целью сбора, обработки, поиска и предоставления информации.

Среди современных информационных технологий следует отметить системы управления базами данных (СУБД), которые играют существенную роль в качественном информационном обеспечении управления. Каждая из них представляет собой пакет программ, предназначенных для того, чтобы обеспечить интегрированный, системный и гибкий подход к организации данных и доступ к ним, в том числе и в масштабах целого ведомства.

Значительная роль выделяется автоматизации офисных операций среди новейших информационных технологий, которые используются в целях повышения эффективности управленческой деятельности и ее совершенствования. Автоматизация объединяет в себе современные достижения в области использования микросхем и технологий производства, а так же разработки в сфере телекоммуникаций. Среди наиболее распространенных технологий офисной автоматизации находятся текстовые редакторы, факсимильная связь, электронная почта, автоматизированные рабочие места и возможности проведение телеконференций. Проанализировав пример текстового процессора, можно сделать вывод, что он сокращает время, которое ранее требовалось для редактирования, копирования, распространения, распечатки текста. Обработка текстов процессором еще и дает возможность подключатся к нескольким дисплеям и принтерам, которые рассредоточены по всей организации, что делает доступ к документу всех сотрудников еще более доступным.

Важное преимущество электронной почты заключается в экономии времени на телефонных звонках, которые зачастую являются бесполезными, т.к. лицо на них отвечающее может не владеть необходимой вам информацией. Возможность тиражировать и направлять одно письмо по электронной почте нескольким адресатам – еще один плюс информационного обеспечения организации.

Особенность факсимильных аппаратов заключается в их работе в качестве фотокопировальных машин. Передача документов с их помощью возможна в оригинальном виде и с меньшими затратами, чем любым другим способом.

Автоматизированные рабочие места существенно сокращают объем рутинных, утомительных и повторяющихся операций, освобождая специалиста, который занимается управленческой деятельностью, для более важных дел.

Проведение телеконференций с помощью телекоммуникационных технологий, таких, как телефонные линии, многоканальная, а также микроволновая и спутниковая связь, обеспечивает возможность личного общения на большом расстоянии, экономит деньги и время. Такие необходимые для управленческой деятельности коммуникационные взаимодействия освобождаются от каких бы то ни было географически-пространственных ограничений. Данная технология особенно эффективна, когда ее используют высшие руководящие кадры в общенациональных государственных учреждениях.

Значительную роль в росте эффективности управленческой деятельности играют системы поддержки принятия решений (СППР). Они представляют собой компьютерную информационную систему, которая поставляет информацию работникам высшего руководящего звена. Такая информация обычно используется для нетрадиционного многогранного принятия непрограммируемых управленческих решений. Системы поддержки принятия решений способны оказать поддержку менеджеру и руководителю в принятии нестандартных решений, облегчат пользователю разработку моделей и построение сценариев, манипуляции множеством разнообразных данных. Использование этого программного обеспечения повышает качество решений управления.

В настоящее время квалифицированное применение современных информационных технологий дает возможность обеспечить количественную эффективность, качественную эффективность, экономичность и рентабельность управленческой деятельности. Говоря о качественной эффективности, мы имеем в виду достижения наилучшего из возможных результатов управленческой деятельности. Термин количественная эффективность заключается в достижении наилучших конечных показателей, способствующих достижению более высокой производительности труда или снижению темпов инфляции. Рентабельность приводит показатели на входе и на выходе системы к наилучшему соотношению (например, соотношение между затратами и полученными результатами). Экономичность в использовании информационного обеспечения означает минимальную затрату ресурсов для осуществления и принятия управленческого решения.

Среди некоторых недостатков применения современных информационных технологий следует отметить необходимость в освоении компьютерной грамоты управленческих кадров в сфере современных технологий. Эффективное использование и внедрение систем информационного обеспечения управления подразумевает, что у руководителей и менеджеров есть глубокое понимание, что такое компьютеры, как они функционируют в соотношении с повседневными рабочими функциями. Современному руководителю необходимо оценивать различные варианты и возможности применения комплекса информационных технологий с точки зрения целей и интересов организации в целом.

**2. Информационное обеспечение управления в Японии**

**2.1 Национальные особенности менеджмента в Японии**

Япония – особая страна, с самобытной культурой и многовековой историей. Многочисленные приемы, которые специалисты в сфере информационных технологий активно разрабатывают и применяют для обеспечения эффективного управления в организациях, представляют собой не более чем надстройку над мощным фундаментом. Тем слоем, который формировался на протяжении веков и включал в себя помимо производственной и бытовой сферы такие звенья общественной организации, как семья, школа, государство. Ведь именно в этих звеньях происходит формирование благоприятной для манипулирования сознанием человека атмосферы. Создание ее при этом происходит самопроизвольно и стихийно, отражая свойства национального характера.

Рассматривая зарубежный опыт информационного обеспечения управления на примере Японии, необходимо учесть ряд особых национальных черт характерных гражданам данного государства. К перечню этих особенностей следует отнести:

* общеэтнические черты, которые заключаются в трудолюбии, любви к природе, склонности к заимствованиям, практицизме и этноцентризме;
* черты группового поведения: преданность авторитету, чувство долга, дисциплинированность;
* черты личности: аккуратность, бережливость, любознательность, самообладание.

Японский национальный характер представляет собой редкостную комбинацию устойчивости, преемственности, постоянства с колоссальной адаптивностью к любым, самым резким изменениям внешней среды. В настоящее время в виду происходящей чрезвычайной ситуации связанной с цунами и пожаром на атомной станции в стране не наблюдается ни одного случая мародерства и паники. Этот факт является подтверждением стойкости и терпеливости характера японского гражданина.

Упомянутые качества национального характера помогают эффективно контролировать персонал в служебной обстановке, сводя этот процесс к моделированию отношений традиционной японской семьи, состоящей из нескольких поколений одного рода. Такое внедрение элементов семейных взаимоотношений стало благоприятным фактором для укрепления дисциплины труда и повышения эффективности производства. Данные обязательства именно в ментальности японцев жизненно необходимы, в соответствии с ними они поступают автоматически и мгновенно реагируют на ту или иную ситуацию.

Концептуальной основой контроля над персоналом Японии можно назвать готовность индивида к неукоснительному выполнению обязательств перед коллективом. Одной из составляющих данной основы можно назвать «тотальную вовлеченность». Процесс труда в глазах сотрудников в соответствии с этой основой колоссально престижен. «Тотальная вовлеченность» подразумевает доминирование на предприятиях страны бригадных методов труда, что считается патриотическим долгом и наилучшим средством для достижения целей производства.

Вторая концептуальная основа управления над персоналом в Японии – это доверие. Это понятие твердо убеждает сотрудника в том, что их вклад в успехи компании обязательно будет учтен и компенсирован работнику.

Большое распространение в стране получили возможности «пожизненного найма» и оплаты по старшинству. Обе эти системы неоднократно подвергались критике европейских школ менеджмента, которые аргументировали, что под прикрытием данных систем в организации могут отсиживаться лодыри и недобросовестные работники. В японских условиях этот аргумент теряет свою силу, т.к. несостоятельных работников в этой стране просто нет.

Система «пожизненного найма» открывает свои двери для выпускников учебных заведений, которые не работали ранее, но обладают навыками и знаниями, которые адекватно отвечают требованиям нанимающей компании. Новички проходят механизм производственной подготовки для выявления склонности к тому или иному виду деятельности, и лишь по прохождении курса обучения получают направление на определенную работу.

Расширению масштабов производства на предприятиях Японии способствовали тщательно разработанные методы трудовой мотивации, что привело к повышению производительности труда и созданию сервисного и товарного изобилия на рынке.

Во многие периоды своей истории Япония часто обращалась к своеобразным формам аскетизма для сплочения работников с целью реализации фирменных и общенародных целей. Но одностороннее моральное влияние быстро исчерпало себя и поспособствовало ослаблению трудовой дисциплины и падению производительности.

В послевоенный период руководство правительства с целью догнать ведущие капиталистические страны сняло клеймо «порочности» с потребительской способности населения, а обогащение посредством хорошей работы стало заманчивым призывом к усердному труду. Реакция населения на этот призыв стала одной из предпосылок приведшей к «экономическому чуду».

В конце 70-х – начале 80-х годов была сформулирована новая национальная цель страны. Цель догнать успешные государства сменилась более амбициозной – стать единственным лидером в производстве.

Концептуальная основа контроля над сотрудниками так же включает такую составляющую, как «эмоциональная близость». Этот фактор искоренил должностные и личностные перегородки в нутрии коллектива, что предохраняет его от пагубных воздействий стресса и конфликтов.

На практике, конечно, не все так идеально. В компаниях «эмоциональная близость» поддерживается искусственно и с трудом балансирует между жесткой производственной дисциплиной и открытостью коммуникационных каналов, которые нацелены соединять верхушку правления с рядовыми сотрудниками.

Основную нагрузку по успешному управлению персоналом все же несут на себе меры, которые способствуют расширению участия трудящихся в фирменном управлении.

Система «ринги» основана на циркулировании проекта того или иного решения, которое могут предложить руководству фирмы различные представители управленческой прослойки по звеньям организационной структуры на предмет оценки. Всеобщее согласие – вот главная цель запуска проекта в коммуникационные каналы. Многие зарубежные специалисты в системе «ринги» усматривают медлительность и снятие ответственности аз исполнение проекта.

То, что для постороннего глаза является медлительностью, на самом деле являет собой основательный ознакомительно-консультационный процесс, который охватывает широкую массу сотрудников.

Таким образом, морально-этические нормы присущие анализируемой национальности свидетельствуют о высоком уровне ответственности за процесс выполняемой работы, ее качество и конечный результат. Соответственно и информационное обеспечение управления в Японии находится на высоком уровне, который позволяет грамотно и оперативно координировать деятельность огромных организаций и корпораций. Строжайший контроль над японским персоналом с течением времени претерпевает изменений. Японский опыт дает нам многие поучительные примеры того, как ограничить текучесть кадров, сочетать жесткую трудовую дисциплину с открытостью коммуникационных линий между руководством и подчиненными, как сделать низовые производственные коллективы более самостоятельными и организованными.

**2.2 Состояние и перспективы развития информационного обеспечения управления Японии**

Наиболее развитыми в электронной промышленности странами являются азиатские страны. На сегодняшний день они находятся на две три ступени выше, чем европейские. Но, в то же время, нам это дает возможность применять уже отлаженные и освоенные технологии немного позднее. Новейшие IT решения являются заслугой современной Японии. Успешная реализация программ «Электронная Япония II» и «Электронная Япония» сформировали в мире одну из передовых телекоммуникационных и информационных инфраструктур.

В настоящее время пользователи высокоскоростных каналов Интернета в Японии составляют около 30 млн. человек. Эта цифра составляет более третьей части всех пользователей Интернета в стране (примерно 80 млн. человек). Наиболее популярной технологией является подключение через DSL канал со скоростью приема данных 40 Мбит в секунду. Количество японцев, отдающих предпочтение этой услуге, составляет примерно 14 млн. человек. Кабельным Интернетом в стране пользуется до 3 млн. чел и продолжает расти. Количество пользователей домашней оптоволоконных технологий FTTH стремительно увеличивается. Передача данных таким способом возможна со скоростью до 100 Мбит в секунду.

Возможность пользоваться Интернетом через беспроводные устройства, т. е. мобильные телефоны привела к росту их пользователей, численность которых превысила 83. млн. человек. Более 18 млн. человек среди этого числа пользовались услугами мобильной сети передачи данных третьего поколения, обеспечивающими скорость приема информации до 348 кбит в секунду (стандарт CDMA 2000 в сети компании KDDI и стандарт W-CDMA в сетях компаний NTT DoCoMo и Vodafone). Лидирующие позиции в мире по уровню пользователей мобильных терминалов для доступа в Интернет так же занимает Япония.

Информационное обеспечение управления в Японии совершенствуется и за счет внедрения в работу и улучшения качества услуг IP-телефонии. В Японии каждый Интернет-провайдер предлагает своим клиентам данную технологию связи по расценкам, которые значительно ниже, чем у стандартных телефонных операторов. Значительная часть предприятий и физических лиц перешли с аналоговой телефонии на Интернет-телефонию. Использование данной технологии грамотным руководством помогает значительно снижать расходы на телефонные звонки как внутри страны, так и за ее пределы.

Так же в Японии значительно увеличилось число точек беспроводного доступа в сеть Интернет по технологии Wi-Fi. Точку доступа беспроводной высокоскоростной связи имеют все крупные отели и железнодорожные станции Японии, многие предприятия общественного питания. Как следствие это привело к тому, что широкое распространение получили ноутбуки со встроенными адаптерами Wi-Fi. 60 тыс. человек – это общее число зарегистрированных пользователей с данными услугами связи.

Следующее десятилетие, по оценкам японских экспертов, ознаменуется унификацией цифровых телевизионных приемников, что позволит при переходе на новый протокол Интернета IPv6 вести полностью цифровое радио и телевещание через интернет, а так же осуществлять телеконференции и иметь интерактивный доступ к сети через бытовые телевизоры. Это станет значительным достижением для информационного обеспечения управления, ведь менеджер сможет осуществлять руководство, находясь в любом месте, где доступна такая услуга. Планируемое подключение различных бытовых устройств к сети Интернет при помощи протокола IPv6 позволит удаленно ими управлять и контролировать.

Примером успешного информационного обеспечения управления может служить японская информационная система «Электронное правительство», которая связывает в единое целое все государственные учреждения страны. Данная система позволяет гражданам непосредственно взаимодействовать с государственными службами. Август 2003 года ознаменовался тем, что в стране начала действовать электронная система автоматизированного учета населения. Уплата налогов и государственных пошлин в Японии так же осуществляется посредством автоматизированных систем, что значительно упрощает труд государственных служащих и плательщиков налогов.

Информационные технологии в Японии планируется задействовать с целью обеспечения безопасности. Руководство детских садов сможет осуществлять контроль за детьми при помощи вшитых в одежду радиочипов и видеокамер, которые подключены к Интернету. Совершение покупок в магазине так же возможно посредством использования микрочипов или сотовых телефонов. В Японии более чем 3,7 тыс. магазинов готовы принять к оплате данные чипы.

В области информационного обеспечения японское правительство ставит такие задачи:

* защита интеллектуальной собственности и международная стандартизация в сфере телекоммуникационных и информационных технологий для улучшения конкурентоспособности корпораций Японии на мировом рынке;
* создание сетевых терминалов, которые бы встраивались в бытовую технику для использования людьми мало знакомыми с компьютерами.

Экономика страны так же значительно зависит от влияния информационного обеспечения и новых технологий. Среди основных моментов, влияющих на общее состояние экономики, можно отметить:

* высокоскоростные каналы связи поспособствовали повышению эффективности бизнеса;
* использование беспроводных радиочипов с целью контроля производственных процессов при складировании и транспортировке товаров и их продаже.

Таким образом, внедрение новейших информационных технологий значительно упростило производственную коммуникацию и освободило менеджеров высшего руководящего звена для осуществления их первоочередных задач по сохранению конкурентоспособности на рынке аналогичных услуг, повышению производительности труда, рационализированному ведению дел.

**2.3 Система управленческого контроля в Японии на примере компании «Мацусита»**

Инструментом деятельности менеджеров для достижения организационных целей является управленческий контроль. Способности менеджера к управлению не безграничны, поэтому необходимо определять оптимальный масштаб бизнеса, который поможет эффективно управлять коллективом.1

Рассмотрим данный процесс на примере японской компании «Мацусита». В ее основу положена система филиалов классифицирующихся таким образом:

* Высшие управляющие компании для контроля над филиалами используют систему планирования в филиалах, систему их внутреннего капитала, систему ежемесячных бухгалтерских отчетов;
* руководство филиалов для контроля руководителей отделов использует систему ежемесячных бухгалтерских отчетов, бюджеты отделов. Планирование в филиалах подразумевает, что каждый отдел и филиал разрабатывает свой план, на основе совокупности которых уже и разрабатывается общий план всей компании.

Схематически метод планирования можно разбить на такие этапы:

* разработка стратегии компании, которая выражается устно и носит абстрактный характер, но подчеркивает оценку состояния дел фирмы. Роль стратегии – служить своеобразным лозунгом компании;
* директивы руководства о планировании на филиалах. Исходя из абстрактности стратегии, филиалы нуждаются в более четком формировании целей, которые и разрабатываются руководством в виде директив;
* момент определения курса планирования филиала. Руководитель филиала на данном этапе разрабатывает свою собственную политику выполнения поставленных задач и инструктирует руководителей отделов.

Заключительный момент – это передача проекта плана филиала высшему руководству. Данный процесс получил название «документа с королевской печатью». Церемония передачи его – это чисто японская особенность, при которой процесс вручения рассматривают, как контракт между президентом компании и руководителем филиала. Каждый руководитель несет ответственность за достижение тех моментов, которые были зафиксированы в «документе с королевской печатью». Высокое чувство ответственности и самоконтроля должны быть всегда присущи руководителю филиала.

Контроль над выполнением задач производится в Японии не так, как принято считать в европейском обществе, а с помощью оказания помощи и определения слабых звеньев в производственном процессе.

Хорошим примером для наследования информационного обеспечения управления у восточной цивилизации можно считать применение методов статистики для определения той или иной ситуации на производстве. Японские руководители доверяют цифрам и склонным рассчитывать каждую мелочь, чтобы не тратить силы впустую. Данное безупречное устройство управления и является залогом качественного менеджмента. Заблаговременное прогнозирование и анализ возможных результатов деятельности служат прочным фундаментом для успешного ведения дел.

Одной из особенностей японского менеджмента является управление трудовыми ресурсами, направленное на максимально эффективную работу последних. Достижение этой цели происходит посредством использования американской техники управления кадрами. Это может быть и эффективные системы начисления заработной платы, и анализ организации труда и рабочих мест, аттестации сотрудников и мн. др.

Таким образом, можно сделать вывод, что слаженная работа японского коллектива «Мацусита» большей частью обязана качественному информационному обеспечению управления, которое позволяет оперативно передавать информацию по всем филиалам компании. Осуществление управленческого контроля посредством использования передовых информационных технологий происходит максимально выгодно для достижения поставленных целей компании.

**Заключение**

менеджмент персонал управленческий информационный

В ходе курсовой работы была рассмотрена тема «Зарубежный опыт информационного обеспечения управления» на примере Японии. В работе была осуществлена попытка обосновать роль информационных технологий в менеджменте, определить понятие информационного обеспечения в менеджменте, раскрыть особенности управления персоналом в Японии и при помощи анализа одной из компаний проиллюстрировать удачный опыт использования информационных технологий в управлении. Выполняя эти задачи, мы пришли к ряду следующих выводов.

Управление персоналом осуществляется с помощью множества принимаемых, согласованных и реализуемых решений, которые направлены на достижение основной цели функционирования организации. Выработка таких решений требует информационного обеспечения.

Применение экономико-математических методов, новейших разработок в сфере компьютерных технологий дает новые возможности для решения ряда задач, которые стоят перед менеджерами. Возможность переложить часть рутинных обязанностей связанных с документооборотом на электронные средства информационного обеспечения освобождает значительную часть рабочего времени руководителя, которое он может грамотно использовать для решения ряда стратегически важных вопросов для организации и управления компанией.

В настоящее время квалифицированное применение современных информационных технологий, таких как Интернет, IP-телефония, факсимильная связь, возможность проведения он-лайн конференций и мн. др., дает возможность обеспечить количественную эффективность, качественную эффективность, экономичность и рентабельность управленческой деятельности. Другими словами, достичь наилучшего из возможных результатов управленческой деятельности. Рентабельность приводит показатели на входе и на выходе системы к наилучшему соотношению (например, соотношение между затратами и полученными результатами). Экономичность в использовании информационного обеспечения означает минимальную затрату ресурсов для осуществления и принятия управленческого решения.

Несмотря на катастрофу, которая нанесла серьезный ущерб экономике, здоровью и жизни граждан, мы предпочли анализировать именно Японию с ее высокоразвитыми информационными технологиями. Анализируя особенности менеджмента в Японии, мы пришли к выводу, что морально-этические нормы присущие анализируемой национальности свидетельствуют о высоком уровне ответственности за процесс выполняемой работы, ее качества и конечного результата. Соответственно, и информационное обеспечение управления в Японии находится на высоком уровне, который позволяет грамотно и оперативно координировать деятельность огромных организаций и корпораций. Японский опыт дает нам многие поучительные примеры того, как ограничить текучесть кадров, сочетать жесткую трудовую дисциплину с открытостью коммуникационных линий между руководством и подчиненными, как сделать низовые производственные коллективы более самостоятельными и организованными.

Новейшие IT решения являются заслугой современной Японии. Успешная реализация программ «Электронная Япония II» и «Электронная Япония» сформировали в мире одну из передовых телекоммуникационных и информационных инфраструктур.

При анализе управления компании «Мацусита», мы сделали вывод, что успех ее деятельности большей частью обязан качественному информационному обеспечению управления, которое позволяет оперативно передавать информацию по всем филиалам компании. Осуществление управленческого контроля посредством использования передовых информационных технологий происходит максимально выгодно для достижения поставленных целей компании.

**Список использованных источников литературы**

1. Беляев И. П., Капустян В. М. Процессы и концепты. - М.: ИНФРА-М, 1997, - 120 с.
2. Большаков А. Менеджмент: Краткий курс. М., 2000, – 321 с.
3. Бреддик У. Менеджмент в организации. М.: ИНФРА-М, 1997, – 232 с.
4. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: Учеб. - М.: Гардарика, 1998, – 542 с.
5. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика. М.: Дело Лтд., 1994, – 432 с.
6. Герчикова И. Н. Менеджмент: Учебник. – 2-е издание перераб. и доп. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1995. – 567 с.
7. Евенко, Л. И. Уроки американского менеджмента (вступительная статья) / Мексон Майкл Х. Основы менеджмента. М.: Дело, 1995, – 702 с.
8. Информационные технологии в Японии// 02.09.2005(http://www.ixbt.com/cm/japan-it-aug05.shtml)
9. Карпов А. В. Психология менеджмента: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2005, – 582 с.
10. Корицкий Э. Научный менеджмент. Российская история. СПб.: Питер, 1999, – 456с.
11. Куликов Г. Японский менеджмент и теория международной конкурентоспособности. М., 2000, – 345 с.
12. Менеджмент организации / Под ред. З. П. Румянцевой. М., 1995, – 456 с.
13. Непейвода Н. Н. Прикладная логика. М.: Вильямс, 2002, – 452 с.
14. Плотинский Ю.М. Теоретические и эмпирические модели социальных процессов. М.: Логос, 1998, – 498 с.
15. Рассел Л. Акофф. Акофф о менеджменте. СПб, 2002, – 342 с.
16. Ревская Н. Е. Психология менеджмента. Конспект лекций. СПб.: Альфа, 2001, – 98 с.
17. Розанова В. А. Психологические парадоксы в управлении. М.: Интел-Синтез, 1997, – 398 с.
18. Рыков В.В. Обработка нечисловой информации. Управление знаниями. – М.: МФТИ, 2007, – 129 с.
19. Суходольский Г. В. Организационная психология / под ред. Г. В. Суходольского. – Харьков: Изд-во Гуманитарный Центр, 2004, – 432 с.
20. Толочек В.А. Стили профессиональной деятельности. М.: Смысл, 2000, – 453 с.
21. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала предприятия. М.: Дело, 2003, – 576 с.
22. Управление персоналом организации: Учебник/ Под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 1997. – 512 с.
23. Хрящева Н. Ю. Деловое общение руководителя. Л., 1990, – 432 с.
24. Японские методы управления// quality.eup.ru. (<http://quality.eup.ru/MATERIALY7/japan_tqm2.htm>)