Само понятие "технология" используется в производстве и определяется как система взаимосвязанных способов обработки материалов и приемов изготовления продукции в производственном процессе.

Управленческая деятельность в любой организации так же основана на переработке информации и производстве новой информации, что позволяет говорить о наличии технологии преобразования исходных данных в результатную информацию, т.е. *информационная технология* – это система методов и способов сбора. Передачи, накопления, обработки, хранения, представления и использования информации на основе применения технических средств.

Информационные технологии в соответствии с различием информационных процессов можно классифицировать на технологии:

* Сбора информации;
* Передачи информации;
* Обработки информации;
* Хранения информации;
* Представления информации;
* Использования информации

Каждый конкретный информационный процесс может быть реализован отдельной технологией с использованием своей технологической базы, системы управления техническими средства и организационно-методического обеспечения.

Управленческая деятельность основана на реализации практически всех перечисленных видов информационных технологий в соответствии с последовательностью и содержанием отдельных этапов процесса принятия решений. Поэтому современные информационные технологии обеспечения управленческой деятельности основаны на комплексном использовании различных видов информационных процессов на базе единого технического комплекса, основой которого является средства компьютерной техники. В связи с этим очень часто под современными или новыми информационными технологиями понимают компьютерные технологии.

Развитие информационных технологий идет с нарастанием темпов. Так, до второй половины XIX в. В основу информационной технологии составляли бумага, чернильница и бухгалтерская, статистическая, учетная книга. Коммуникация (связь) осуществляется путем отправления адресату документов: столбцов, свитков – с курьером. Продуктивность информационной обработки была низкой: каждое письмо изготавливалось вручную, учетные и расчетные книги не только велись вручную, но и копировались повсеместно для создания информационной базы вышестоящих органов управления – московских приказов.

Серьезные изменения в информационной технологии этого периода сыграл переход с пергамента на бумагу, приведший к изменениям в технологии оформления документов, их комплектования в документальные процессы, создал почву для начала формирования офисных учётно-справочных массивов.

Ручную информационную технологию в конце XIX века заменила механизированная. Изобретения пишущей машинки, телеграфа, телефона – всё это послужило основой для изменений в создании, тиражировании, обработке управленческой информации и, как следствие, продуктивности работы. Но механизированная технология не привела к значительным изменениям организованной структуры существующих учреждений, технологии работы с документами.

Внедрение электрической технологии, основанная на широком использовании электрических пишущих машинок со сменными шрифтами, значительной оперативной памятью, копировальных машин на обычной бумаге, магнитофонов и диктофонов улучшили учрежденческую деятельность за счёт повышения качества, количества и скорости обработки документов. Многие учреждения работают на электрической технологии до настоящего времени.

Появление во второй половине 1960-х годов электронно-вычислительной машины на периферии учрежденческой деятельности, вычислительных центров начало смещать акцент в информационных технологиях на обработку не формы, а содержания информации. Это было началом формирования электронной, или компьютерной, технологии.

С появлением персональных компьютеров, стремительным наращиванием их быстродействия, объёмов памяти, программного обеспечения происходит принципиальная модернизация идеи автоматизации управления. Но становится очевидным, что самая современная вычислительная машина в обозримом будущем не сможет заменить человека.

В настоящее время речь идёт о структурной человекомашинной единице управления, которая оптимизирует в процессе работы: возможности компьютеров расширяются за счёт структуризации пользователем решаемых задач и пополнения её базы знаний, а возможности пользователя – за счёт автоматизации тех задач, которые ранее был целесообразно переносить на компьютер по экономическим или техническим соображениям. Доступность приобретений, возможности многоцелевого использования вводит компьютерные технологии в состав стандартного офисного делопроизводства.

В составе комплекса технических средств обеспечения информационных технологий выделяют средства компьютерной техники и средства организационной техники.

Современные офисные средства компьютерной техники могут быть разделены на персональные компьютеры и корпоративные компьютеры.

Персональные компьютеры представляют собой вычислительные системы, все ресурсы которых полностью направлены на обеспечение деятельности одного рабочего места управленческого работника. Это наиболее многочисленный класс средств вычислительной техники, в составе которого можно выделить персональный компьютер IBM PS и совместимые с ним, а также персональные компьютеры Macintosh фирмы "Apple".

Корпоративные компьютеры – это многопользовательские системы, имеющие центральный блок с большой вычислительной мощностью и значительными информационными ресурсами, к которому подсоединяются большое количество рабочих мест с минимальной оснащённостью: видеотерминал, клавиатура, устройство позиционирования типа "мышь" и, возможно, устройство печати (рис.1).

Рис. 1. Схема корпоративной компьютерной сети фирмы

Современная область использования корпоративных компьютеров – реализация информационных технологий обеспечение управленческой деятельности в крупных финансовых и производственных систем, обслуживающих большое количество пользователей в рамках одной функции: биржевые и банковские системы, бронирование и продажа билетов для оказания транспортных услуг населению и т.п.

Интенсивное развитие современных информационных технологий связано именно с широким распространением сначала 80-х годов персональных компьютеров, сочетающих относительную дешевизну с достаточно широкими для не профессионального пользователя возможностями.

В настоящее время преобладает тенденция объединения различных вычислительных систем в вычислительные сети различного масштаба, что позволяет интегрировать информационно-вычислительные ресурсы для наиболее эффективной реализации информационных технологий.

Принципиальные отличия компьютерных информационных технологий от ранее существовавших состоит не только в автоматизации процессов, изменения формы или местоположения информации, но в изменении её содержания.

Можно выделить две стратегии разработки реализации современных информационных технологий в управленческой деятельности.

Первая стратегия – информационная технология приспосабливается к организационной структуре в её существующем виде, происходит модернизация сложившихся методов работы:

- рационализируются в первую очередь рабочие места, происходит перераспределение функций между техническими работниками (операторами), специалистами (администраторами);

- происходит слияние функций сбора и обработки информации – физический поток документов – с функцией принятия решений – информационный поток;

- вопросам коммуникаций отводится второстепенная роль.

Вторая стратегия – организационная структура модернизируется таким образом, чтобы информационная технология дала наибольший эффект:

- основной стратегией являются максимальное развитие коммуникаций и разработка новых организационных взаимосвязей, ранее экономически нецелесообразных;

- вводятся новые рабочие места, ликвидируются старые должности, производится запроектированное перераспределение обязанностей практически всеми сотрудниками фирмы;

- разрабатывается новая нормативно-методическое обеспечение по организации документационного обеспечения, проводится сплошное переобучение сотрудников в в работе по новым технологиям;

- продуктивность организационной структуры возрастает, так как рационально распределяются архивные данные, снижается объём циркулирующей по системным канала информации и достигается сбалансированность эффективности каждого управленческого уровня и объёма решаемых задач.

Итак, первая стратегия ориентируется на существующую структуру учреждения, при этом степень риска от внедрения сводится к минимуму, ибо затраты минимальны и организационная структура не рационализируется; вторая – на будущую структуру, при которой система расширяется строго в соответствии с потребностями, но в заданных параметрах.

Для обеих стратегий принципиально меняется подход к использованию информационной технике: она становиться основой типового оснащения рабочего места в офисе. Тем самым ликвидируется разрыв между информационной и организационной структурой. Для новой информационной технологии характерны:

- работа пользователя в режиме манипулирования данными. Пользователь должен "видеть" - средства вывода: экран. Принтер – и " действовать" – средства вывода: клавиатура, "мышь", сканер;

- сквозная информационная поддержка на всех этапах прохождения информации на основе интегрированной базы данных, предусматривающая единую унифицированную форму представления, хранения, поиска, восстановления и защиты данных;

- безбумаженный процесс обработки документа, при котором на бумаге фиксируется только окончательный вариант документа, а промежуточные версии и необходимые данные записаны на машине носителе и доводятся до пользователя через экран видеотерминала;

- интерактивный (диалоговый) режим решения задачи с широкими возможностями для пользователя;

- возможность адаптивной перестройки формы и способа представления информации в процессе решения задачи.

При этом на счет универсальности используемых технических и программных средств обеспечения не только технологическая и методическая интеграция, но и организационная (физическая) интеграция информационных систем и процессов в виде широкой сети автоматизированных рабочих мест (AРМ).

**Список литературы**

"Документальное обеспечение управления" – А.В.Пшенко 3-е издание