Реферат

"Понятие управленческой информации"

## Информация и ее восприятие

Поведение человека обусловлено определенной полученной, усвоенной и обработанной им информацией. Под информацией понимается совокупность сведений и сигналов о процессах и явлениях, протекающих во внешнем окружении и самом организме человека.

**Управленческая информация - это совокупность сведений о состоянии и процессах, протекающих внутри и вовне организации.**

Управленческую информацию классифицируют по следующим признакам:

по содержанию - кадровая, техническая, финансово-экономическая, правовая, общественно-политическая, природоохранная и др.;

по назначению - для руководителей и исполнителей, для одноразовых действий и повседневного руководства, для внешнего или внутреннего пользования;

по степени конфиденциальности - для общего пользования, служебного пользования, секретная, сверхсекретная особой важности, подлежащая разглашению через установленный срок;

по степени достоверности - достоверная и проверенная, подлежащая дополнительной проверке, сомнительная, базирующаяся на домыслах и слухах;

по степени готовности для пользования ею - первичная несистематизированная и необработанная, промежуточная, прошедшая предварительную обработку, и конечная, готовая для анализа и принятия решения по ней;

по объему, источникам, срокам сбора и доставки, способам получения и распространения и другим признакам.

**Источниками управленческой информации** могут быть вышестоящее руководство, подчиненные им руководители и органы управления, средства массовой информации, информационные системы, периодическая печать, образцы техники, техническая документация, справочники, бизнес - документы, фотоснимки, микрофильмы, показания приборов и др.

Значительную часть времени менеджеры уделяют работе с такими источниками информации, как: бухгалтерские отчеты, акты о ревизиях и проверках, итоги аудита, финансовые документы, сведения о движении кадров, поставках, объему производства и сбыту.

Особо следует остановиться на *устной информации.* Для получения оперативной информации руководители часто применяют практику устных докладов. Восприятие устной информации здесь носит двусторонний характер.

Психологи указывают, что человек воспринимает не всю поступающую к нему информацию. Это зависит от множества причин субъективного характера: личности передающего информацию и личности ее воспринимающего; от физиологических возможностей органов чувств обоих; склада и черт их характеров; способностей улавливать в потоке устной информации "тонкости"; умения, верно, определять значение невербальной информации; концентрации внимания на обсуждаемом вопросе; степени доверия участников обмена информацией друг к другу и ряда других причин.

Слушая человека, следует внимательно наблюдать за его поведением - жестами, мимикой, позой, взглядом, его одеждой и обувью, манерами и другими формами внешнего выражения индивидуальности.

В процессе восприятия устной информации (и не только устной) имеет значение внешнее окружение и ситуация. Важное значение имеет место, где встречаются обменивающиеся информацией, характер самой информации, кто инициатор встречи или от чьего имени осуществляется встреча по обмену информацией, присутствие других людей, шум, музыка и все, что может отвлекать внимание передающего и принимающего информацию. Восприятие информации зависит и от времени, отведенного или имеющегося в распоряжении участников обмена информацией.

Восприятие человеком информации складывается из двух взаимосвязанных процессов - отбора и систематизации полученных сведений.

В процессе *отбора информации* происходит "отсеивание" не требующей внимания и ненужной информации. Здесь важным является опыт человека, знание проблем, по которым поступила информация, его психологическое состояние, настроение, здоровье, отношение к происходящему и др. По этим причинам может быть и потеря информации.

В процессе *систематизации информации* человек "обрабатывает" воспринятое. Это быстротекущая, многогранная и сложная работа его головного мозга. Человек логически обрабатывает информацию, используя при этом свои чувства, убеждения, предпочтения, эмоции (положительные и отрицательные). Менеджер должен знать, что люди быстрее воспринимают информацию в спокойной непринужденной обстановке, а способ передачи и получения информации им знаком. Восприятие устной информации нельзя отделить от личности человека, передающего информацию, уважаемый он или нет, подчиненный или начальник, пожилой или молодой, мужчина или женщина. Все это имеет немалое значение.

Кроме официальных устных докладов, менеджеры могут получать и воспринимать информацию в ходе деловых бесед: при приеме сотрудника на работу или его увольнении, в ходе встреч с партнерами и клиентами, консультаций или общения с сотрудниками.

В практической работе менеджеры часто сталкиваются и с таким явлением, как слухи и дезинформация.

*Слухи* возникают и распространяются весьма быстро вследствие недостатка или несвоевременности получения официальной информации. Таким образом, люди стремятся объяснить себе и окружающим сложившуюся ситуацию, высказывают догадки и выдвигают версии. Затем они, как снежный ком, обрастают несуществующими подробностями, сообщаются "по секрету" от одного человека к другому, а иногда возбуждают Целые коллективы, сеют беспорядки и недовольство. Чтобы пресечь слухи, руководители должны выступать с разъяснениями, информировать работников о действительном состоянии дел, опровергать досужие домыслы.

Вероятность оправдания слухов зависит от их содержания, Уровня интуиции их распространителей, а главным образом от степени осведомленности людей. В зависимости от достоверности слухи могут оправдываться с достаточно высокой вероятностью, иногда достигающей 90%.

*Дезинформация* возникает, как правило, сознательно и целенаправленно. Ею пользуются в конкурентной борьбе для того чтобы скрыть настоящее положение дел на предприятии, дЛд приукрашивания непопулярных мер и введения в заблуждение общественности. Дезинформация может побудить руководителей к действиям, выгодным фирме-конкуренту, и нанести экономический и моральный урон. Поэтому, получив информацию из источников, не вызывающих доверия, важно ее проверить.

К дезинформации прибегают обычно недобросовестные сотрудники, которые стремятся к моральному разложению коллектива, падению дисциплины и порядка на предприятии. Бороться с дезинформацией можно только разъяснительной работой и устранением источника, порождающего ее. Работники, довольные своей работой и положением дел на предприятии, не поддаются на слухи, домыслам и дезинформации.

## Понятие информационной системы и технологии

В последней четверти XX в. общественное производство в целом и отдельные предприятия нашей страны развивались в направлении создания автоматизированных систем управления (АСУ). Особенно бурно этот процесс стал протекать после выпуска ЭВМ третьего поколения на интегральных схемах. Если в 1970 г. в стране действовало 200 АСУ на крупных предприятиях, то уже к 1980 г. их насчитывалось около 1500. Сегодня информационная система хорошо развита и охватывает не только крупные предприятия, но и большинство средних и даже мелких. Услугами информационной системы пользуются повсеместно. Созданы крупные комплексы спутниковой связи, информационно-вычислительные комплексы, информационно-вычислительные центры, автоматизированные системы управления технологическими процессами. Информационная система - это комплекс взаимосвязанных технических устройств связи, объединенных в единое целое.

С помощью информационных систем осуществляется управление производством, обменом, финансами, подготовкой кадров в учебных заведениях, научными исследованиями и т.д. Во всех экономически развитых странах фирмы эффективно применяют информационную систему управления (ИСУ) на базе интеграции инфраструктуры компаний и информационных систем. Это дает возможность руководителям быстро взаимодействовать между собой, ускоряет процесс выработки и принятия необходимых решений.

На отечественных предприятиях с помощью информационных систем решаются многие вопросы технической и технологической подготовки производства, технологические, научно-технические, конструкторские и нормативные расчеты, экономические обоснования, планирование и учет.

ЭВМ позволяет высвободить значительный состав учетчиков, бухгалтеров, плановиков и других работников, занятых планированием и нормированием труда, начислением зарплаты, учетом материально-производственных запасов и их управлением, реализацией продукции, статистической отчетностью. ЭВМ стала обычным явлением в процессе управления непосредственно производственными процессами. На основе быстрой обработки информации рассчитываются оптимальные режимы работ участков и цехов, конвейеров, агрегатов и машин, осуществляется диспетчеризация и оперативное управление производством.

Современная ИСУ позволяет выполнять работу в трех основных направлениях:

*пассивно реагирующую,* когда машина выдает информацию и пассивно реагирует на специальные требования и требования заказчика снижать затраты на производство;

*в опережающем направлении,* когда она инициирует и направляет проекты, реализуемые с целью роста эффективности хозяйственной деятельности;

*в координирующем направлении,* когда машина выступает в роли консультанта по вопросам производственных требований и изменений технологий.

В соответствии с этими направлениями работают и службы ИСУ:

пассивно реагируют на запросы и требования, для чего Достаточно иметь лишь аппаратные средства, программное обеспечение и сети при минимальных затратах и приемлемом уровне услуг;

действуют с опережением и прогнозированием, когда служба ИСУ хочет улучшить поддержку производственной деятельности. Здесь главное внимание обращается на формирование соответствующего кадрового обеспечения, развитие сетевых и информационных ресурсов;

берут на себя координирующую роль, если ставят цель разработать производство новых продуктов или услуг. При этом обращается внимание на организационную культуру, фактор времени, риск и гармоничное развитие всего предприятия. Естественно, при таком режиме работы могут возникать противоречия между руководителями ИСУ и самой организации, которые разрешаются обычно с помощью беспристрастной оценки конфликта самими вычислительными машинами.

Определенную роль в работе менеджера занимают *телевизионные системы.* Телевизионная сеть охватила огромные территории Земли. В 90-х гг. находились в пользовании три совместные телевизионные системы:

NTSC (первые буквы комитета, разработавшего эту систему) - Для США, Японии и еще 40 стран с населением 669 млн. человек;

SECAM (аббревиатура названия "Поочередность цветов и память") - для российско-французского региона и еще 40 стран с населением более 620 млн. человек;

PAL (строка с переменной фазой) - для 74 стран, в том числе Индии и Китая с населением 2,6 млрд. человек.

Огромную роль в настоящее время имеет быстрая и надежная *система спутниковой связи,* которая существует уже около 30 лет и обеспечивает связь между удаленными точками.

Благодаря спутниковой системе связи в России можно принимать многие десятки телевизионных программ всего мира. Положение на фондовых рынках, курсы иностранных валют и акций, экономические показатели, спрос и предложение товаров и многое другое менеджеры узнают из телевизионных передач. Здесь же идет и "ненавязчивая реклама" и т.д.

В работе с потоками информации используется разветвленная сеть *радиорелейных, кабельных, волоконно-оптических каналов* и других систем связи. Технология подготовки и передачи информации осуществляется на телевизионных центрах с предварительной магнитной записью. Это дает возможность обеспечить четкий технический контроль качества записи, хронометраж, автоматизацию передачи и перехода на передачу другой информации, производить оперативный монтаж. По наиболее важным и срочным сообщениям применяется также прямой репортаж и передачи с мест событий.

В последнее время нашла широкое применение волоконно-оптическая связь, разрешительная способность которой по сравнению с обычной значительно возросла (множество каналов с различной длиной волны и скоростью передачи свыше 1 млрд. бит в секунду).

Обмен информацией невозможен без соответствующей коммуникации. Руководители взаимодействуют между собой и с исполнителями посредством личных контактов, обмена документами и с помощью электронных средств связи. Менеджер может, как получать информацию о внешнем мире, так и передавать о своей фирме по *сети Интернет.*

К другим видам связи относятся: *электронная почта, цифровая сотовая связь (радиосвязь), цифровая радиосвязь,* но она сравнительно дорогая и используется в полиции, пожарных службах, экстренной медицинской помощи, чрезвычайных ситуациях и т.д.

Наиболее распространенными коммуникационными сетями являются: *кольцевая, звездообразная, шинная.*

Юридическое обеспечение защиты информации. В США в любом штате действуют законы о компьютерных преступлениях, есть и несколько федеральных законов:

связанные с мошенничеством (обманом);

связанные с воровством (хищением имущества) и растратами в сфере информации;

связанные с так называемым хакерством или несанкционированным доступом в компьютеры и сети передачи данных, незаконным использованием машинного времени и занесением вирусов, несанкционированным размещением программного обеспечения, на которое имеются авторские права.

Тщательно охраняются информационные системы, применяемые в воздушных сообщениях, управляющие системами оружия, работой АЭС, навигационным оборудованием.

## Аппаратные средства

В практической работе менеджмента огромное место занимает персональный компьютер. Общее представление о роли таких аппаратных средств дает перечисление возможностей персонального компьютера.

Записная книжка. В таком режиме машина хранит необходимые адреса и фамилии, номера телефонов, расписание текущих дел, время совещаний и встреч, период, в течение которого необходимо выполнить ту или иную работу.

Личная картотека. В нее менеджер заносит указатель отработанных документов, книг, брошюр, статей, писем и др. Здесь может быть и список литературы или документов, с которыми необходимо ознакомиться в ближайшее время. В память машины можно занести также каталог личной библиотеки.

**Лабораторный журнал.** Для руководителя часто важно просматривать предыдущую информацию по тому или иному вопросу и решению, оценивать предпринятые действия. Для этого нет необходимости поднимать из архива множество документов, достаточно нажать соответствующие клавиши, и за считанные секунды информация появится перед вами. Анализ прошлой информации позволяет менеджеру сделать верные выводы для будущей работы.

**Текстовой процессор.** Способность ЭВМ осуществлять редактирование текстов дает возможность производить аналитические (формульные) выкладки в режиме диалога. Здесь можно подготовить официальное письмо, рукопись статьи или книги с изображением схем и рисунков на отдельных листах, таблицы, графики и др.

Наконец, это управление базами данных, библиотека программ, микрокалькулятор, небольшая **универсальная вычислительная машина** и др.

Сегодня в распоряжении менеджеров могут быть самые различные типы компьютеров. Они подразделяются на группы в зависимости от класса, поколения и режима обработки информации.

К аппаратным средствам передачи и приема информации, используемым менеджерами, относятся технические устройства, разработанные в США, Японии, Германии, Франции, России и других странах. Например, французская система "ТЕЛЕТЕЛЬ" включает небольшой телеэкран, клавиатуру и телефонную трубку. Система позволяет общаться в диалоговом режиме с центральными базами данных, получать информацию и справки из самых различных источников и областей - от географии и орфографии и до установления телексной связи с 2000 различных служб.

В Германии разработан терминал цехового комплекса (быв. объединение "РОБОТРОН" - ГДР.), позволяющий автоматизировать управление производством не только цеха, но и каждого рабочего места.

Фирма IBM предлагает менеджерам использовать электронную пишущую машинку "ТЕРМОТРОНИК-6750". Она может быть и быстродействующим печатающим устройством в компьютерной системе вывода информации. В ее памяти имеется орфографический словарь на 50 тыс. слов, сверка с ним производится автоматически, а в случае орфографической ошибки подается звуковой сигнал. В словарь можно ввести 300 дополнительных терминов. К машинке подключается специальный экран для просмотра текста перед его распечатыванием.

Российскими инженерами разработан уникальный прибор портативная лаборатория "Панель инженера ТСА-110", позволяющая производить отладку программ пользователя, диагностировать компьютерную технику, изучать элементы аппаратного и программного обеспечения микропроцессорных устройств.

За последнее время менеджеры все чаще прибегают к услугам информационно-вычислительных центров (ИВЦ). Потоки информации идут туда с различных сторон и в самом разнообразном виде. Как руководителю во всем этом быстро, полно и эффективно разобраться, чтобы принять необходимые решения?

Процесс движения информации в ИВЦ можно представить следующими этапами:

информация готовится в форме отчетов на бумаге или в электронном виде на ЭВМ;

определяется, что требуется конечному пользователю, и решается целесообразность выполнения информационного заказа;

создается база данных, и проводится кодирование программы для производства, требуемого в п.2;

осуществляется тестирование базы данных и программы, созданной в п.3;

создается и проводится прогон программы для производства, требуемого пользователем информационного продукта и егодоставки;

сопровождается и расширяется база данных и программ с учетомтекущих хозяйственных изменений и требований обстановки.

Таким образом, ИВЦ - это производственная линия, на которой изо дня в день выпускается информационная продукция.

Одновременно с положительным эффектом ЭВМ увеличивает психологическую нагрузку, сокращает время для личных контактов и др. Все это может повлечь за собой возникновение нежелательного климата на производстве, нервные срывы у работников и в конечном итоге падение производительности труда. Машину нельзя противопоставлять человеку, делать его бессловесным придатком техники. Применение ЭВМ должно иметь разумные пределы.

## Список литературы

1. Абчук В.А. Лекции по менеджменту: Решение. Предвидение. Риск. - СПб., 1999
2. Албастова Л.Н. Технология Эффективного менеджмента. - М., 2000
3. Бойделл Т. Как улучшить управление организацией. - М., 2001
4. Бреддик У. Менеджмент в организации. - М, 1999.
5. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. - М., 2002