ОГЛАВЛЕНИЕ

[ОГЛАВЛЕНИЕ 2](#_Toc118997640)

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc118997641)

[1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ 6](#_Toc118997642)

[1.1. Сущность, значение и особенности информационного обеспечения 6](#_Toc118997643)

[1.2. Технология информационной деятельности 14](#_Toc118997644)

[2. ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ 20](#_Toc118997647)

[2.1. Системы начального уровня 20](#_Toc118997648)

[2.2. Системы среднего уровня 21](#_Toc118997649)

[2](#_Toc118997650)3. Системы высшего уровня………………………………………………..22

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 23](#_Toc118997657)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 26](#_Toc118997658)

ВВЕДЕНИЕ

Для принятия эффективных управленческих решений в условиях динамичного развития рыночной экономики предприятию требуется целесообразная система информационного обеспечения, объективно отражающая сложившуюся экономическую ситуацию. Выбранная мной тема является наиболее актуальной на сегодняшний день, так как хорошее информационное обеспечение это не только залог успеха и конкурентоспособности фирмы, но и порой выступает как средство выживания в условиях жесткой конкуренции.

Информационное обеспечение управления – это связь информации с системами управления предприятием и управленческим процессом в целом. Оно может рассматриваться не только в целом, охватывая все функции управления, но и по отдельным функциональным управленческим работам, например прогнозированию и планированию, учету и анализу. Это дает возможность оттенить специфические моменты, присущие информационному обеспечению функционального управления, раскрыв в то же самое время его общие свойства, что позволяет направить исследования вглубь.

В современных условиях важной областью стало информационное обеспечение, которое состоит в сборе и переработке информации, необходимой для принятия обос­нованных управленческих решений. Передача информа­ции о положении и деятельности фирмы на высший уровень управления и взаимный обмен информацией между всеми взаимосвязанными подразделениями фирмы осущест­вляются на базе современной электронно-вычислительной техники и других техниче­ских средств связи.

Выбор качественного информационного обеспечения подразделений всех уровней, это основа эффективного управления предприятием. Использование для этого автоматизированных систем, безусловно, наилучший (если не единственно возможный) путь.

Для достижения данной цели, исследуемой организации необходимо решить взаимосвязанный комплекс задач, позволяющих построить информационную систему на основе модели реально существующих и взаимодействующих бизнес-процессов всех структурных подразделений, а не отдельных групп пользователей.

Научно-технический прогресс и динамика внешней среды заставляют современные предприятия превращаться во все более сложные системы, для которых необходимы новые методы для обеспечения управления. Поэтому можно утверждать, что эффективная деятельность современного предприятия возможна только при наличии единой корпоративной (комплексной) системы, объединяющей управление финансами, персоналом, снабжением, сбытом и процесс управления производством. Такие системы стали рассматриваться как средство достижения основных целей бизнеса - улучшения качества выпускаемых товаров и услуг, увеличения объема производства, занятия устойчивых позиций на рынке и победы в конкурентной борьбе. Требования, предъявляемые к корпоративной информационной системе, не зависят от формы собственности и сферы деятельности предприятия, а её программные модули должны соответствовать бизнес-процессам, функции автоматизированных рабочих мест - должностным обязанностям сотрудников.

Информация нужна всем: управляющим структурам, коллек­тивам предприятий, общественным организациям, всем работаю­щим. Невозможно опираться только на интуицию, на свой жизнен­ный и практический опыт, необходимо получать и осваивать все расширяющуюся информацию, помогающую решать возникающие вопросы. Информация выступает сегодня как один из первостепен­ных ресурсов, значение которого не меньше, чем значение матери­альных, сырьевых и других ресурсов. Большое количество информации приводит к необходимости разработки средств ее экономически выгодного и удобного хранения, а высокая стоимость и высокий уровень секретности информационных ресурсов крупных компаний и предприятий вызывают потребность в их резервировании и защите. Это приводит к появлению еще одной сферы деятельности на производстве – администрирование информации и данных. Необходимость содержания большого штата сотрудников отвечающих за надежное хранение и передачу информации приводит к значительным капиталовложениям в данную структуру на крупных предприятиях. Однако данная необходимость является оправданной, использование матери­альных, сырьевых и других ресурсов в значительной степени зависит именно от состояния и использования информации. В отличие от большинства ресурсов, которые способны истощаться, информационный потенциал может использоваться многократно как коллективами, так и индивиду­альными работниками. При этом он постоянно увеличивается и обо­гащается.

# ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

## Сущность, значение и особенности информационного обеспечения

Важнейший фактор повышения эффективности производства в любой отрасли является улучшение управления. Совершенствование форм и методов управления происходит на основе достижений научно-технического прогресса, дальнейшего развития информатики, занимающейся изучением законов, методов и способов накопления, обработки и передачи информации с помощью различных технических средств.

Различные информационно-технические новшества следует воспринимать как средство сокращения и удешевления аппарата управления. Так, например, появление телефона, радио, телевидения, персональных компьютеров, локальных компьютерных сетей и глобальной сети Интернет приводило в свою очередь к совершенствованию системы информационного обеспечения управления предприятием. В конечном счете, роль информации в организационном управлении фирмой или предприятием постоянно возрастает, что связано с измене­ниями социально-экономического характера, появлением новейших достижений в области техники и технологий, результатами научных исследований. Научно-техническая революция выдвинула ин­формацию в качестве важнейшего фактора производственного про­цесса. Информационный процесс необходим как непременное усло­вие работы современной техники, как средство повышения качест­ва рабочей силы, как предпосылка успешной организации самого процесса производства.

От совершенствования информационного обеспечения возможны следующие положительные результаты:

Возможная экономия расходов за счёт снижения

* 1. фонда заработной платы
	2. коммунальных услуг
	3. стоимости программного обеспечения
	4. расходов на почту
	5. расходов на оформление договоров
	6. расходов на перераспределение сырья

Устранение возможных расходов в будущем

* 1. избежание будущего роста численности персонала
	2. уменьшение требований к обработке данных
	3. снижение стоимости обслуживания

Возможные нематериальные выгоды

* 1. улучшение качества информации
	2. повышение производительности
	3. улучшение и ускорение обслуживания
	4. новые производственные мощности
	5. более уверенные решения
	6. улучшение контроля
	7. уменьшение просроченных платежей
	8. полное использование программного обеспечения

Понятие информации является достаточно ёмким и широко распространено в настоящее время. Сам термин информация происходит от латинского слова information – разъяснение, осведомление, изложение.

Процесс передачи и получения информации представлен ниже на схеме (рисунок 1). Это простая схема передачи информации в одном направлении.



Рисунок 1. Процесс передачи и получения информации

Процесс передачи информации даже в одном направлении проходит через множество посредников, а это значит, что во время передачи информации происходит её задержка и искажение. Кроме того, информация может преобразовываться в зависимости от того к кому она адресована. Так, например, при передачи информации вверх от подчинённых к руководителю происходит её обобщение, а при передачи вниз, от руководителя к подчинённым наоборот – она конкретизируется. Главное в этом процессе максимальная скорость передачи информации при минимальных допустимых искажениях. От этого в первую очередь зависит правильность принимаемых решений и как следствие увеличивается прибыль организации.

В процессе управления постоянно происходит обмен информацией. Причём направление перемещения информации может быть вертикальным (от руководителя к подчинённым или от подчинённых к руководителю), так и горизонтальным (между начальниками подразделений, подчинёнными одного уровня). В качестве источника информации может быть уровень цен на рынке, размер прибыли фирмы в прошлом квартале или указание руководителя (рисунок 2).

Из рисунка видно, что на эффективность принимаемых решений по управлению влияет множество показателей:

* Качество, достоверность и оперативность получения информации;
* Знания, опыт, личные качества руководителя;
* Квалификационный состав подчинённых;
* Ситуация на рынке.



где, Iвх – входная информация о том, в каком состоянии объект управления должен быть

Iос – осведомляющая информация о текущем состоянии объекта управления

Iу – управляющая информация в результате сравнения

U – воздействие исполнительного органа на объект управления

V – отклонение состояния объекта управления под воздействием внешней среды

Рисунок 2. Система управления объектом

Менеджмент в полной мере использует объективную и свое­временную информацию, собираемую, обрабатываемую, сохраняе­мую и распространяемую с помощью современных научных мето­дов и технических средств. Сейчас это — объективная необходи­мость, обусловленная, в частности, требованиями рынка адекватно реагировать на возникающие в динамично развивающейся обста­новке проблемы. Нужно не только располагать своевременной и точной информацией, но уметь осмысливать ее, делать необходи­мые выводы и результативно воплощать в управленческих реше­ниях. Отсюда необходимость присутствия информационной состав­ляющей в управлении очевидна, поскольку она является основой всего управленческого процесса.

Информацию можно трактовать как совокупность сведений, сообщений, материалов, данных, определяющих меру потенци­альных знаний менеджера о процессах или явлениях в их взаи­мосвязи.

Суть информации составляют только те данные, которые умень­шают неопределенность интересующих менеджера событий. Инфор­мация в менеджменте — сумма нужных, воспринятых и осознан­ных сведений, необходимых для анализа конкретной ситуации, даю­щая возможность комплексной оценки причин ее возникновения и развития, позволяющая определить ряд альтернативных решений, из которых реально (исходя из конкретной ситуации) найти опти­мальное управленческое решение, осуществить контроль за его выполнением. Информация, следовательно — необходимая предпо­сылка соединения и последующего органического срастания про­цессов труда и развития личности.

Состав, содержание и качество информации, которая прив­лекается к руководителю, имеют определяющую роль в обеспечении действенности управления. Анализ информации не ограничивается только эко­номическими данными, а широко использует техническую, тех­нологическую и другую информацию. Все источники данных делятся на плановые, учетные и внеучетные.

К плановым источникам относятся все типы планов, которые разрабатываются на предприятии (перспективные, те­кущие, оперативные, хозрасчетные задания, технологические карты), а также нормативные материалы, сметы, ценники, про­ектные задания и др.

Источники информации учетного характера - это все данные, которые содержат документы бухгалтерского, статис­тического и оперативного учета, а также все виды отчетности, первичная учетная документация.

Ведущая роль в информационном обеспечении анализа при­надлежит бухгалтерскому учету и отчетности, где наибо­лее полно отражаются хозяйственные явления, процессы, их ре­зультаты. Своевременный и полный анализ данных, которые имеются в учетных документах (первичных и сводных) и от­четности, обеспечивает принятие необходимых мер, направлен­ных на улучшение выполнения планов, достижение лучших ре­зультатов хозяйствования.

Данные статистического учета, в которых содержится количественная характеристика массовых явлений и процессов, используются для углубленного изучения и осмысления взаи­мосвязей, выявления экономических закономерностей.

Оперативный учет и отчетность способствуют более оперативному по сравнению со статистикой или бухгалтерским учетом обеспечению анализа необходимыми данными (напри­мер, о производстве и отгрузке продукции, о состоянии произ­водственных запасов) и тем самым создают условия для повы­шения эффективности аналитических исследований.

С расширением компьютерной техники появились и новые машинные источники информации. К ним относятся данные, ко­торые содержатся в оперативной памяти компьютера, на гибких дисках, на жестких дисках, на оптических носителях, Flash-памяти, а также выдаются в виде разнообразных машинограмм.

К внеучетным источникам информации относятся доку­менты, которые регулируют хозяйственную деятельность, а также данные, которые не относятся к перечисленным ранее. В их число входят следующие документы:

Официальные документы, которыми обязан пользоваться субъект хозяйствования в своей деятельности: законы государства, указы президента, постановления правительства и местных органов власти, приказы вышестоящих органов управления, акты ревизий и проверок, приказы и распоряжения руководителей предприятия.

Хозяйственно-правовые документы: договора, соглашения, решения арбитража и судебных органов, рекламации.

Решения общих собраний коллектива, совета трудового коллектива предприятия в целом или отдельных ее подотделов.

Материалы изучения передового опыта, полученные из раз­ных источников информации (Интернет, радио, телевидение, газеты и т.д.).

Техническая и технологическая документация.

Материалы специальных обследований состояния произ­водства на отдельных рабочих местах (хронометраж, фотогра­фия и т.п.).

Устная информация, которая получена во время встреч с членами своего коллектива или представителями других предприятий.

По отношению к объекту исследования информация бывает внутренней и внешней. Система внутренней информации - это данные статистического бухгалтерского, оперативного учета и отчетности, плановые данные, нормативные данные, разработан­ные на предприятии и т.д. Система внешней информации - это данные статистических сборников, периодических и специаль­ных изданий, конференций, деловых встреч, официальные, хозяй­ственно-правовые документы и т.д.

По отношению к предмету исследования информация делится на основную и вспомогательную, необходимую для бо­лее полной характеристики изучаемой предметной области.

По периодичности поступления аналитическая информация подразделяется на регулярную и эпизодическую. К источникам регулярной информации относятся плановые и учетные данные. Эпизодическая информация формируется по мере необходимо­сти, например сведения о новом конкуренте.

Регулярная информация в свою очередь классифицируется на постоянную, сохраняющую свое значение длительное вре­мя (коды, шифры, план счетов бухгалтерского учета и др.), ус­ловно-постоянную, сохраняющую свое значение в течение определенного периода времени (показатели плана, норма­тивы) и переменную, характеризующую частую сменяемость событий (отчетные данные о состоянии анализируемого объек­та на определенную дату).

По отношению к процессу обработки информацию можно отнести к первичной (данные первичного учета, инвентаризаций, обсле­дований) и вторичной, прошедшей определенную стадию обработ­ки и преобразований (отчетность, конъюнктурные обзоры и т.д.).

В деятельности крупных фирм и предприятий передача информации является непремен­ным и первостепенным фактором нормального функционирования фирмы. При этом особое значение приобретает обеспечение оперативности и достоверности све­дений. Для многих фирм внутрифирменная система информации решает задачи ор­ганизации технологического процесса и носит производственный характер. Это касается, прежде всего, процессов обеспечения предприятий кооперированной продук­цией, поступающей со специализированных предприятий по внутрифирменным ка­налам. Здесь информация играет важную роль в предоставлении сведений для при­нятия управленческих решений и является одним из факторов, обеспечивающих снижение издержек производства и повышение его эффективности. Особую роль играет прогнозирование рыночных процессов.

Большое значение имеет информация о возникновении в ходе производства от­клонений от плановых показателей, требующих принятия оперативных решений.

Существенную роль в принятии решений играет научно-техническая информация, содержащая новые научные знания, сведения об изобретениях, технических новинках своей фирмы и фирм-конкурентов. Это непрерывно пополняемый общий фонд и по­тенциал знаний и технических решений, практическое и своевременное использование которого обеспечивает фирме высокий уровень конкурентоспособности.

Информация служит основой для подготовки соответствующих докладов, отче­тов, предложений для выработки и принятия управленческих решений.

Содержание каждой конкретной информации определяется потребностями управленческих звеньев и вырабатываемых управленческих решений. К информа­ции предъявляются определенные требования:

* краткость, четкость формулировок, своевременность поступления;
* удовлетворение потребностей конкретных управляющих;
* точность и достоверность, правильный отбор первичных сведений, оптимальность систематизации и непрерывность сбора и обработки сведений.

Важную роль в использовании информации играют способы ее регистрации, об­работки, накопления и передачи; систематизированное хранение и выдача информации в требуемой форме; производство новой числовой, графической и иной инфор­мации. Другими словами необходимо рассмотреть технологию информационной деятельности.

## Технология информационной деятельности

Информатизация менеджмента в современных условиях ба­зируется в основном на использовании вычислительной техники. Это многоаспектный процесс, включающий в себя:

* формирование соответствующей технико-технологической базы (с применением но­вейших информационных технологий и современных электронно-вычислительных и коммуникационных средств);
* организацию про­изводства и сферы распределения информационно-вычислитель­ных услуг;
* отработку механизма информационного обслуживания и создание действенной системы управления данными процессами;
* внедрение и эксплуатацию прогрессивных форм, методов и средств проведения информационной деятельности в процессах управле­ния, а также создание для этого необходимых материально-техни­ческих, организационно-экономических и социальных условий.

Использование вычислительной техники и информационных технологий в сфере управления открывает возможности более эко­номичной и рациональной организации информационных процес­сов, повышения их гибкости и динамичности, расширения диапазо­на анализируемых факторов при принятии решений и факторов их обоснований. В конечном итоге вся масса преимуществ использова­ния электронно-вычислительной техники позволяет повысить мно­гократно уровень управления.

Эффективное применение ЭВМ зависит от следующих условий:

* создания самих вычислительных машин;
* создания для них программного обеспечения;
* подготовлен­ности среды применения.

Оснащение электронной техникой позволяет экономить управленческие и на­кладные расходы:

* значительно повышает эффективность проектно-конструкторских работ;
* обеспечивает эффективное внутрифирменное планирование;
* заменяет в кон­торском деле секретарей-машинисток, делопроизводителей;
* в бухгалтерском деле облегчает составление письменных финансовых документов, осуществление бескас­совых связей с банками и финансовыми учреждениями.

Во внутрифирменной системе информации используются следующие виды вычислительной техники:

* ЭВМ крупногабаритные (мейнфреймы);
* ЭВМ персональные (рабочие станции);
* серверы баз данных, приложений, прокси-серверы, сетевые шлюзы;
* средства телекоммуникаций;
* электронные пишущие машинки, композеры, терминальные устройства со встроенной микроЭВМ;
* средства автоматизированной обработки текстовой информации.

Крупногабаритные ЭВМ используются, прежде всего, для решения сложных расчетных задач, таких как обработка большого количества данных и моделирования процессов.

В современных условиях персональные ЭВМ стали все чаще применять для обработки нечи­словой информации (текстовой, графической), а при необходимости проведения сложных расчетов эту задачу возлагают на специально выделенную для этих целей ЭВМ. В системе оперативного управления рабочие станции чаще всего используются для:

* разработки оперативных планов производства и 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.

Серверы являются средством хранения и накопления информации, обработки запросов баз данных, согласования типов информации между двумя источниками. Серверы также используются в качестве предварительного звена в сети, необходимого для доступа к глобальной сети Internet рабочих станций (интернет-шлюзы).

Современные ЭВМ способны одновременно обрабатывать огромное количество текстовой, графической, аудио и видео информации. В начале 80-х годов в крупных промышленных фир­мах объем обрабатываемой цифровой информации составлял около 10% всей обра­батываемой внутрифирменной информации, остальная часть приходилась на информацию собранную на бумажных носителях. Сейчас доля цифровой информации возросла до 90%, и лишь 10% приходится на нецифровую, чаще всего, это либо документы, требующие подписи вышестоящих инстанций, либо документы информирующего назначения в распечатанном виде.

Важную роль играет использование ЭВМ в системе производственного контро­ля. Установленные на контрольных участках ЭВМ проверяют качество поступаю­щих на сборку частей и деталей (сверка веса, размеров допусков применительно к существующим стандартам).

В современных условиях получило развитие использование ЭВМ для голосового ввода текста, что ликвидирует необходимость в машинистке. Такое использование ЭВМ позволяют на 60 - 70% сократить затраты на ввод информации.

Развитие систем телекоммуникаций позволило объединить все технические средства обработки цифровой информации в единую внутрифирмен­ную систему информации – локальную сеть организации.

Наиболее эффективной считается система информации, основанная на одновре­менном использовании вычислительной техники и средств автоматизированной об­работки текстовой информации.

Автоматизированные системы быстрого поиска и выдачи информации создаются для хранения большого числа различных документов и облегчения пользования ими.

Организация за долгие годы работы накапливает много информации, а быстрый поиск становится возможным при эффективном размещении и хранении этой информации. Информационные базы данных включают весь комплекс статистических пока­зателей, характеризующих хозяйственную деятельность фирмы или предприятия в целом и их произ­водственно-сбытовых подразделений, а также фактический материал относи­тельно всех факторов, влияющих на состояние и тенденции развития. Набор статистических показателей для базы данных тщательно разрабатывается и уточня­ется и охватывает те показатели, которые необходимы для глубокого всестороннего экономического анализа результатов и перспектив функционирования фирмы. Обычно при формировании базы данных решается вопрос и о системе хранения и обновления данных, а также обоснованной увязки данных, их взаимной согласован­ности, возможности проведения сравнений и сопоставлений оценок хранимых в банке данных. Базы данных непре­рывно обновляются на определенной систематической основе с учетом требований управляющих - основных пользователей базой данных.

Во многих фирмах и на многих предприятиях создаются базы данных, в которых хранится информация о кадровом составе работников, постоянно обновляемая и максимально подробная, систематизированная по самым разнообразным признакам. К преимуществам такого подхода можно отнести: возможность следить за уком­плектованностью штатов, перемещением кадров внутри фирмы, набором и увольне­нием работников, повышением их квалификации.

Пользование банками данных резко ускоряет процесс по­лучения информации из круга источников первичной информации и обеспечивает возможность выбора правильного и точного метода исследований для решения со­временных научных и технических проблем.

Создание пакетов прикладных программ получило, в совре­менных условиях, существенное развитие. Разработкой программного обеспечения стали заниматься и специализированные небольшие фирмы. Одни из них ори­ентированы на разработку программ для персональных компьютеров, выпускаемых одной фирмой, другие - на разработку прикладного программного обеспечения для разных видов персональных компьютеров и серверов. Разработкой программного обеспечения занимаются также специалисты государственных учрежде­ний, университетов на основе конкретных заказов или контрактов.

Комплексная автоматизированная обработка информации предполагает объединение в единый комплекс всех технических средств обработки информации с использованием новейшей технологии, методологии и различ­ных процедур по обработке информации.

Создание комплексной автоматизированной системы включает последователь­ные этапы:

* автоматизация процессов сбора, хранения и выдачи данных;
* использова­ние устройств для автоматизированной обработки информации;
* интеграция обособленных процессов обработки информации в единую внутрифирменную систему;
* объединение технических средств цифровой и нецифровой информации посредством файловых серверов и электронной почты;
* использование всего ком­плекса технических средств обработки информации, переход к единой системе об­работки всех видов информации.

Внедрение персональных компьютеров в информационно-управленческую деятельность фирм и предприятий повлек­ло за собой возникновение и развитие новых видов профессиональной деятельно­сти, связанных с обслуживанием компьютеров, а именно программистов, операторов, систе­матизаторов, обработчиков и хранителей информации в требуемой форме. При этом наблюдается постоянное снижение стоимости персональных компьютеров и повышение уровня заработной платы обслуживающего персонала.

# ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

## Системы начального уровня

Системы начального уровня широко распространены среди предприятий небольшого размера, которые успешно используют их в своей повседневной деятельности. Отличительной чертой таких информационных систем является ограниченный охват бизнес-процессов предприятия.

Программные продукты данного класса могут сильно отличаться друг от друга по целевому назначению: сюда можно отнести как бухгалтерские, так и складские и торговые системы. Но, тем не менее, эти системы имеют много общих черт:

* невысокая требовательность к выделяемым ресурсам. Системы данного класса могут работать под управлением современных промышленных СУБД, однако могут эксплуатироваться и на небольших предприятиях. Количество возможных пользователей такой системы колеблется от 1 до нескольких десятков.
* подразумевается, что пользователь может приобрести, установить и начать эксплуатацию самостоятельно, однако разработчики стараются делать программы с как можно более широкими возможностями, что позволяет интегрировать такие системы с другими системами этого и более высокого классов.

## Системы среднего уровня

Появление систем среднего уровня обусловлено потребностью в программном продукте с более широкими возможностями, нежели системы начального уровня. Таким образом, некоторые производители на основе современных способов и средств разработки создали готовые решения для довольно широкого круга потребностей предприятия. В состав таких систем обычно входят следующие подсистемы:

* бухгалтерский учет
* управление производством
* материально-техническое снабжение и сбыт
* планирование
* производство.

Несмотря на способность таких систем вести учет практически по всем направлениям деятельности предприятия, некоторые подсистемы реализованы в них в весьма усеченном виде. Тем не менее, количество различных параметров настройки у такой системы достигает значительного числа, что приводит потребителя к неспособности самостоятельно установить продукт. Зачастую, большую часть стоимости программного продукта среднего уровня составляют услуги по установке и настройке системы, сервисное обслуживание. Дороговизна таких систем делает их недоступными для небольших фирм.

Немаловажным минусом подобной системы является то, что успех внедрения системы среднего уровня во многом зависит от качества выполнения анализа деятельности предприятия.

## Системы высшего класса

Современные версии систем высшего уровня обеспечивают планирование и управление всеми ресурсами организации. Количество различных параметров настроек достигает десятков тысяч. Однако одновременно возрастает и стоимость внедрения подобной системы.

Следует также учитывать следующий набор минусов, возникающих при введение в строй подобной системы:

* может потребоваться привлечение внешних консультантов, что приведет к значительному росту затрат;
* внедрение сложной системы зачастую требует некоторой реорганизации деятельности;
* необходимо наличие специального подразделения, которое бы перенастраивало систему под требования бизнеса.

С другой стороны, руководители организации и ее персонал получают великолепный инструмент, позволяющий планировать и управлять производством.

заключение

Люди организуют свою деятельность в силу разных причин - чтобы закончить работу или задание, чтобы сократить или удалить дублирование действий, чтобы создать центры ответственности, чтобы обеспечить стабильность. Информационные системы должны поддерживать эти цели. Информационные системы обеспечивают определенные преимущества перед конкурентами автоматизируя операции внутри системы и улучшая качество или поставку конечного продукта организации. Преимущества внутри самой фирмы проявляются в поддержке операционного контроля, организации управленческого контроля и в стратегическом планировании. Также информационные системы улучшают качество продукта, расширяя его документальную базу и сервис. Используя глобальную компьютерную сеть Интернет, руководители способны получать и обмениваться оперативной информацией, а также проводить различного рода исследования.

Таким образом, использование технологий, которые входят в понятие информационная система – залог успешной деятельности на рынке.

Использование информационной технологии относится к наиболее противоречивым внутрифирменным проблемам. Руководство предприятий часто отказывается их решать, так как не чувствует себя достаточно компетентным. Решения обычно возлагаются на руководителей информационных служб или специализированные внешние организации.

Хозяйственные риски, связанные с информационными технологиями, постоянно растут, и неясно, до каких пор руководство предприятий будет недооценивать этот важный стратегический ресурс. Правда, в последнее время высший менеджмент стал внимательнее относиться к информационным технологиям. Именно от него должны исходить решающие инициативы по изменению ситуации в данной сфере.

Можно выделить шесть заинтересованных групп, от которых зависит принятие решений в сфере ИТ:

* высшее руководство, которое должно управлять ИТ как стратегическим потенциалом предприятия;
* специалисты, занимающиеся поиском системных решений для оптимизации специальных функциональных задач;
* менеджеры отдельных хозяйственных подразделений, которые должны использовать ИТ в силу логики своей хозяйственной деятельности, чтобы удовлетворять запросы клиентов, снижать издержки и т.д.;
* менеджеры служб бухгалтерско-финансового учета, если таковые предусмотрены организационной структурой предприятия;
* поставщики ИТ, которые должны предлагать услуги в строгом соответствии с проблемными установками своих потребителей;
* собственное информационно-технологическое подразделение.

На многих предприятиях подобные группы интересов не получают признания. Высшее руководящее звено часто делегирует соответствующие функции группе руководителей, следя за выполнением нескольких заданных показателей. Сознательный отказ высшего менеджмента от своих обязанностей приводит к принятию малокомпетентных решений, постановке нереальных плановых задач. Отсутствует также должная мотивация в этой сфере.

Специалисты в силу ограниченности своей сферы деятельности часто лишены возможности иметь полную ясность относительно всего процесса производства товаров и услуг. Отсюда возникают нереалистичные требования к информационным технологиям. Специалисты должны совершенствовать свои знания о производственном процессе, уясняя при этом роль информационных технологий в нём.

Менеджеры отделов бухгалтерско-финансового учета выполняют роль своего рода "переводчиков" при обсуждении с клиентом решений в области информационных технологий. Они должны также вносить ясность относительно ожиданий клиентов и пользователей, связанных с информационно-технологическими услугами.

Что касается поставщиков ИТ, то основная проблема заключается во взаимоотношениях с клиентом, который часто вынужден мириться с ролью "подопытного кролика". Недальновидная сбытовая политика нередко ограничивается размещением одного или нескольких заказов. Наряду с этим возрастает зависимость поставщиков информационных технологий от разработчиков программного обеспечения. Для решения этих проблем поставщикам рекомендуется переходить на более современную хозяйственную стратегию, в основе которой лежат ориентация на клиента, ключевые компетенции, долгосрочные связи с клиентурой на базе взаимного доверия, большая гибкость и готовность к риску.

От внутрифирменных информационно-технологических подразделений требуется активно вовлекать пользователей в обсуждение вопросов информационных технологий, кооперироваться в решении хозяйственных проблем, устанавливать разумные пределы децентрализации, упрощать рабочие процедуры и др.

Полный переход к электронной форме информации пока еще невозможен по ряду объективных причин, обусловленных не ограничениями современных информационных технологий (они как раз уже вполне созрели для этого и имеют в своем арсенале все необходимые инструменты), а внешними по отношению к ним факторами (законодательство, инерция мышления, недостаточный уровень компьютеризации в среднем по стране). Поэтому, говоря о концепции построения комплексных информационных систем, нельзя не упомянуть такую актуальную на сегодняшний день проблему, как совмещение в документообороте предприятия электронных и бумажных документов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

* Абрамов С.А. Экономическое обоснование автоматизации обработки информации. М.: 1974.
* Автоматизированные информационные технологии в экономике. Под ред. Титаренко. М.: 1998.
* Акинин П.В. и др. Эффект АСУ. Ставрополь 1986.
* Ананькина Е. А., Данилочкин С. В., Данилочкина Н. Г. и др. "Контроллинг как инструмент управления предприятием" - М.: Аудит, изд. "ЮНИТИ", 1998.
* Благодатских В.А. Экономика, разработка и использование программного обеспечения. М.: 1995.
* Введение в информационный бизнес. Под ред. В.П. Тихомирова, А.В. Хорошилова. Москва, Финансы и статистика, 1996.
* Верма П.К. Сети связи ЭВМ. Оценка эффективности функционирования. М.: 1992.
* Вершинин О.Е. Компьютер для менеджера: учебное пособие. М.: 1990
* Информационные системы в экономике: учебник М.: 1996.
* Костогрызов А.И., Петухов А.В., Щербина А.М. Основы оценки, обеспечения и повышения качества выходной информации в АСУ организационного типа. М.: Изд. “Вооружение. Политика. Конверсия”, 1994. 278с.
* Методы анализа и синтеза структур управляющих систем. Под ред. Волика. М.: 1988.
* Мишенин А.И. Теория экономических информационных систем: учебник для вузов. М.: 1993.
* Скрипкин К.Г. Финансовая информатика: учебное пособие. М.: 1997.