Министерство общего профессионального образования рф

Поморский государственный университет им. М.В. Ломоносова

РЕФЕРАТ

на тему:

Закон информированности-упорядоченности

Выполнил: студент \*\* группы

факультета управления

\*\*\* \*\*\* \*\*\*

Проверил: кандидат философских наук

ОКУНЕВ Юрий Павлович

Архангельск 2002

Оглавление.

[**Введение. 3**](#_Toc9132615)

[**Основная часть. 4**](#_Toc9132616)

[**Коммуникации в управлении 4**](#_Toc9132617)

[**Общие сведения об информации 5**](#_Toc9132618)

[**Характеристики управленческой информации 7**](#_Toc9132619)

[**Особенности управленческого труда 9**](#_Toc9132620)

[**Организация безопасности информации 10**](#_Toc9132621)

[**Особенности закона информированности-упорядоченности 11**](#_Toc9132622)

[**Заключение. 12**](#_Toc9132623)

[**Список используемой литературы. 13**](#_Toc9132624)

## Введение.

Каждый руководитель компании хотел бы иметь дружный и работоспособный коллектив, способный вместе с ним достичь поставленных целей. Работа по созданию и совершенствованию условий для формирования такого коллектива не менее важна, чем производственная деятельность. Среди этих условий важнейшее – организация внутренних и внешних связей (коммуникаций).

Управление в организации осуществляется через людей. Одним из важнейших инструментов управления в руках менеджера является находящаяся в его распоряжении информация. Используя и передавая эту информацию, а также получая обратные сигналы, он организует , руководит и мотивирует подчинённых. Многое зависит от его способности передавать информацию таким образом, чтобы достичь наиболее адекватное восприятие данной информации теми, кому она предназначена. Многие менеджеры понимают важность этой проблемы и уделяют этому большое внимание.

Коммуникации рассматриваются как явление и как процесс. Как явление коммуникации представляют собой установленные нормы (правила, инструкции, положения) взаимодействия между людьми в рамках организационных форм. Как процесс коммуникации отражают принципы и закономерности отношений между людьми.

Все коммуникации в организации основаны на получении, обработке, передаче и хранении данных. Данные – это сообщения, сведения любого происхождения, вида и назначения, результаты мыслительной деятельности. А часть данных, несущих в себе новизну и полезность для принятия специалистом обоснованного решения, является управленческой информацией[[1]](#footnote-1).

Управленческая информация должна, в свою очередь, рационально собираться и использоваться. Именно вопрос эффективности использования информации в деятельности организации и описывается законом информированности упорядоченности.

## Основная часть.

### Коммуникации в управлении

В процессе коммуникации информация передаётся от одного субъекта другому. Субъектами могут выступать отдельные личности, группы и даже целые организации. В первом случае коммуникация носит межличностный характер и осуществляется путём передачи идей, фактов, мнений, намёков в устной или какой-либо другой форме (письма, жесты, поза и т.д.) с целью получения в ответ желаемой реакции.

Коммуникация и информация различные, но связанные между собой понятия. Коммуникация включает в себя и то, что передаётся, и то, как это «что» передаётся. Для того, чтобы коммуникация состоялась, необходимо, как минимум, наличие двух людей.

Термин «коммуникация» происходит от латинского «communis», означающего «общее»: передающий информацию пытается установить «общность» с получающим информацию. Отсюда коммуникация может быть определена как передача не просто информации, а значения или смысла с помощью символов[[2]](#footnote-2). Эффективная межличностная коммуникация в силу ряда причин очень важна для успеха в управлении. Во-первых, решение многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей (начальник с подчинёнными, подчинённые друг с другом) в рамках различных событий. Во-вторых, межличностная коммуникация, возможно, является лучшим способом обсуждения вопросов, характеризующихся неопределённостью и двусмысленностью.

Принята следующая типология коммуникаций:

* Между организацией и внешней средой,
* Между подразделениями,
* Внутри подразделений по уровням производства и управления,
* Межличностные,
* Неформальные.

Руководитель, принимая решение и реализуя его среди своих подчинённых, коллег и вышестоящих руководителей, должен управлять возникающими при этом реакциями: либо полной поддержкой, либо проявлениями противоречий. Это определяется степенью удовлетворения потребностей и интересов как управляющей, так и управляемой систем.

Полная поддержка свидетельствует либо о пассивности подчинённых и большом авторитете руководителя, либо об их некомпетентности. Таким образом, полная поддержка решений руководителя – это серьёзный симптом неблагополучия в организации.

Наиболее характерная реакция подчинённых – противоречие. Противоречие – это результат взаимодействия сторон с различной степенью восприятия и оценкой одного и того же явления или объекта, которые вместе с тем находятся во внутреннем единстве (в рамках одной системы) и является источником развития и познания.

### Общие сведения об информации

Информация представляет важнейший элемент информаци­онной среды управления (ИСУ). Кроме нее ИСУ включает:

* информационные технические средства управления (компью­тер, телефон, факс и др.),
* технологии,
* профессионализм работников аппарата управления и ра­ботников сферы производства,
* общую культуру управленческих отношений,
* систему документооборота.

Уровни развития составляющих ИСУ должны взаимно соот­ветствовать, при этом среда играет активизирующую роль, вы­ступая как дополнительный ресурс. При большом несогласова­нии составляющих ИСУ друг другу информационный процесс становится неэффективным (эффект отрицательной синергии). Так, при преимущественно ручной обработке информации (печать на обычных машинках, вычисления на калькуляторах) следует использовать простые системы передачи информации и приглашать специалистов со средним уровнем образования в области информатики.

Основная задача ИСУ — доведение до конкретного работни­ка нужной информации в нужное время.

Обычно информацию разделяют на два больших класса:

* объективную, овеществленную в товаре;
* субъективную, отраженную, организованную людьми.

К объективной относится информация, полученная от объек­та управления как потребительской стоимости. Например, информация о работнике: диплом об образовании, его патенты и свидетельства об изобретениях, трудовая книжка, местожитель­ство и т.д.; информация о конкуренте: прайс-листы на продук­цию, его реклама, местонахождение, сведения о персонале и т.д. Основную долю составляет класс субъективной информации. Со­отношение субъективного и объективного в отраженной инфор­мации зависит от многих факторов, в том числе от уровня про­фессиональной подготовки и культуры человека, потребностей и интересов, сложности процесса и времени на управление, уров­ня и технических средств управления.

Таким образом, хотя сам источник информации носит объ­ективный характер, но информация о нем субъективна, так как при отражении происходят прием, преобразование и передача ее человеком. Работник может и сам организовать информацию (составление инструкций, приказов, распоряжений и т.д.). В данном случае субъективность информации заложена в самом начале.

Субъективность информации нельзя отождествлять с оши­бочностью, недостоверностью — это разные категории. Субъек­тивная информация может иметь высокий уровень объективно­сти и достоверности.

Категория «информация» имеет смысл лишь тогда, когда есть источник (информатор) и ее получатель (информант). Че­ловек может одновременно быть информатором и информантом. Так, осуществляя управленческое воздействие на объект управ­ления, руководитель получает информацию о ходе воздействия и результатах деятельности объекта управления (обратная инфор­мационная связь).

Задача субъекта управления в ИСУ заключается в следующем:

• отделить ценную информацию от «шумов»;

• выделить из информации наиболее важную часть, позво­ляющую анализировать текущее состояние объекта управ­ления и выработать правильное решение.

Большое значение имеет работа со слухами. В типичный пе­речень тем для слухов входит следующая информация:

• предстоящие сокращения;

• новые дисциплинарные и экономические меры наказания;

• изменения в структуре организации;

• грядущие кадровые перемещения и повышения;

• подробности споров руководителей;

• подробности личной жизни руководителей.

Управлять такой информацией необходимо. Если все пустить на самотек, то информация может достаточно быстро превра­титься в дезинформацию, вредную как для руководителей, так и для подчиненных. Для работы со слухами существует два основ­ных метода:

* воспитание лояльных сотрудников и установление моральных и материальных стимулов и ответственности за распростране­ние несанкционированной бытовой информации;
* информирование работников об интересующих их вопро­сах в средствах внутреннего вещания, информационных бюллетенях и т.д.

Управление информационным процессом, связанным со слухами, существенно улучшает микроклимат в коллективах и в компании в целом.

### Характеристики управленческой информации

Обычно в управлении выделяют следующие характеристики информации: объем, достоверность, ценность, насыщенность и открытость. Рассмотрим подход к этим характеристикам.

Объем информации должен рассматриваться с двух сторон — как объем символьной и воспринимаемой информации. Объем символьной информации определяется количеством букв, знаков, символов и обычно выражается в символах или байтах. Объем воспринимаемой информации характеризует полноту информации о каком-либо объекте управления для принятия обоснованного решения. Он зависит от символьного объема, формы представления (текст, графика, формулы, звук), времен­ного интервала на ее обработку, сложности информации или ее обработки, индивидуальных характеристик информанта, теку­щего состояния объекта управления (актуальность, изменение состояния объекта). Объем воспринимаемой информации имеет три уровня:

* информационная избыточность,
* субминимальный уровень,
* недостаток информации (информационный голод).

Информационная избыточность об объекте управления по­вышает качество решения, однако увеличивает время на приня­тие решения и повышает стоимость информации. Для принятия важных решений иногда требуется дублирование информации, т. е. создание информационной избыточности,

Недостаток информации затрудняет выработку правильного решения, увеличивает степень риска, требует современных эко­номико-математических методов для повышения вероятности правильного решения. Недостаток информации часто возникает искусственно из-за монополизации различных сведений. Моно­полизация проявляется в двух направлениях:

• засекречивание (обоснованное или необоснованное) части необходимых сведений;

• стремление отдельных лиц или организаций монопольно обладать информацией для повышения своего социаль­ного и материального статуса.

Выход должен быть в демократизации информационных процессов, т. е. в широком доступе к интересующей информа­ции через различные каналы всех заинтересованных лиц.

Субминимальный уровень информации — это минимально-полный объем информации для конкретного человека, при ко­тором он может принять обоснованное управленческое решение, Естественно, этот уровень — величина субъективная и его сле­дует подстраивать под конкретного человека. Технология опре­деления этого минимума должна учитывать индивидуальность человека. В этой связи концепция построения автоматизирован­ных рабочих мест (АРМ) может хорошо реализовать данный уровень информации.

Методика оценки уровня объема воспринимаемой человеком информации основана на экспертных методах.

Современные руководители частных организаций (они же и владельцы) постоянно решают нелегкую для себя задачу: какую информацию и в каком объеме следует давать тому или иному работнику?

Достоверность во многом зависит от методики документо­оборота. Чем меньше людей принимают участие в сборе, пере­даче и обработке информации, тем выше ее достоверность. Об одном и том же событии можно получить разную информацию в зависимости от методики ее сбора и обработки. Достоверность зависит от времени прохождения информации. Даже абсолютно достоверная информация, пришедшая к информанту слишком поздно, может стать ложной, например информация о курсах акций на бирже. Достоверность может быть искусственно по­вышена в результате обработки большего, чем обычно, объема информации по эффективным методикам или алгоритмам. Так, абсолютный уровень достоверности информации можно полу­чить, обрабатывая информацию с доверительным и даже с нега­тивным уровнем достоверности.

Ценность информации характеризуется снижением уровня за­трат ресурсов (материалов, времени, денег) на принятие пра­вильного решения. Ценность информации имеет четыре уровня:

* нулевой,
* средний (сокращение уровня затрат или повышение при­были более чем на 10%),
* высокий (сокращение уровня затрат более чем в 2 раза),
* сверхвысокий (сокращение уровня затрат более чем в 10 раз).

Ценность характеризует информацию как товар, имеющий потребительскую стоимость. Нулевую ценность имеет информа­ция, повторяющая известные характеристики объекта управле­ния или представляющая ненужные для принятия решения ха­рактеристики. Средний уровень ценности имеет информация, создаваемая добросовестными, но потерявшими интерес к рабо­те специалистами. Высокую ценность представляют имитацион­ные модели организаций, позволяющие руководителю правиль­но предусмотреть возможные последствия реализации при раз­личных вариантах решения. Сверхвысокую ценность представ­ляет информация, связанная с инновационными технологиями, маркетинговыми исследованиями. Иногда сверхценная инфор­мация имеет криминальный источник.

Насыщенность информации — это соотношение полезной и фоновой информации. Фоновая информация служит для лучшего восприятия полезной (профессиональной) информации за счет улучшения настроения, поднятия эмоционального уровня. Фоновая информация может включать: шутки, анекдоты, сведения о материальном и моральном стимулировании, преду­преждение о предстоящей информации, вспомогательную и вводную информацию. Если фоновой информации нет, то по­лезная оценивается человеком как «сухая» и плохо воспринима­ется.

Выработка наилучшего соотношения полезной и фоновой информации относится к искусству управления. Со­временной тенденцией информационного обеспечения процесса управления является увеличение насыщенности информации (наличие большого количества текста, таблиц и цифр).

Открытость информации — это возможность предоставления ее различным контингентам людей. Существует три уровня от­крытости информации:

* секретная (государственная тайна) — отражает глобальные потребности общества и имеет ограничения на использо­вание.
* конфиденциальная (для служебного пользования) — от­ражает интересы общества, потребности группы или кол­лектива людей. Имеет ограничения на использование. К конфиденциальной относятся сведения о потенциале организации (кадровом, технологическом, научном и т.п.).
* публичная (открытая) — отражает интересы общества, по­требности и интересы людей. Не имеет ограничений на использование.

Рассмотренные пять характеристик информации оказывают влияние друг на друга. Корректировка одной из них влияет и на другие. Так, повышение достоверности информации вызывает необходимость увеличения её объема и открытости.

Процесс формирования заданных характеристик информа­ции может идти по двум вариантам: по упреждению и по ре­зультатам. Формирование по упреждению требует хорошего на­бора статистических данных, аналитических методов и совре­менных информационных технологий. В единую систему пере­численные составляющие еще не сведены. Пока лучшие резуль­таты дает процесс формирования требуемых характеристик ин­формации по результатам путем корректировок характеристик.

### Особенности управленческого труда

В условиях применения современных информационных тех­нологий можно отметить следующие особенности управленче­ского труда (УТ).

1. Основным предметом и продуктом УТ становится инфор­мация. Она постепенно переходит в категорию товара и приоб­ретает потребительскую стоимость.
2. Освобождается часть рабочего времени за счет ИСУ, кото­рое на первом этапе будет идти на расширение коммуникаций с работниками, а на втором этапе — на работу с системой управ­ления (методологией и механизмом управления).
3. Возрастает комфортность УТ за счет получения качествен­ной информации и работы с пакетами прикладных программ.
4. Руководитель выбирает из набора правильных решений лучшее на его взгляд.
5. Увеличивается стоимость результатов принятого решения. Информация в форме управленческого решения многократно увеличивает свою стоимость, реализуясь в материально-вещественные элементы производства.
6. Уменьшается двойственный, а то и тройственный характер работы руководителя. Современные руководители часто совме­щают функции высококвалифицированных специалистов (инженеров, экономистов, врачей и т.д.), непосредственных ор­ганизаторов производства (менеджеров) и руководителей менед­жеров. Информационные системы управления организации мо­гут существенно сократить время, затрачиваемое руководителем на работу в качестве специалиста.
7. Существенно уменьшается мобильность УТ. Руководитель может меньше ездить в командировки, перемещаться по закреп­ленным подразделениям. ИСУ обеспечивает руководителей дос­товерной и полной информацией о состоянии объекта управле­ния для принятия решения и последующей проверки его испол­нения. Постепенно будет идти процесс перехода к преимущест­венно кабинетному стилю работы. Использование ИСУ дает возможность расширить набор форм реализации УТ. В качестве новых форм можно выделить деловые игры (тренинга) и моде­лирование с помощью компьютеров. Информационной основой для новых форм являются база зна­ний и база данных.

### Организация безопасности информации

Согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации (ст. 139), действующему с 1 января 1995г. «лица, незаконными методами получившие информацию, которая составляет служебную или коммерческую тайну, обязаны возместить причиненные убытки».

Информация — это интеллектуальная собственность, товар, сведения «Кто владеет информацией — тот владеет миром», — писал У. Черчиль. По данным журнала «Business-week» (США), утеря и хищение информации на фирме IBM за последние 10 лет оцениваются в 1 млрд. долл. упущенной прибыли.

Хорошая информация — это основное условие конкурентной способности организации. Информация в отличие от классического товара при переда­че ее другому лицу остается и у продавца (в виде копий). По­этому пропажу сразу заметить сложно. Получение информации идет легальным (легитимным) или криминальным путем. Регла­мент использования информационного пространства и защита информации от несанкционированного доступа отражены в Фе­деральном законе «Об информации, информатизации и защите информации» № 24-ФЗ от 20 февраля 1995 г., принятом ГД РФ 25 января 1995 г.

Способы получения информации различны:

* от сотрудников: контакты, подкупы, угрозы;
* путем использования технических средств;
* кража.

Также существуют способы ее защиты:

* защита офисов и персонала (охрана);
* подбор или воспитание лояльных сотрудников (лояльность — корректное, благожелательное отношение к чему-либо);
* создание системы защиты документооборота. Для получения и защиты информации используются сле­дующие технические средства.

Серьезный подход к информационному обеспечению персо­нала компании требует больших затрат как на получение ин­формации, так и на ее охрану.

### Особенности закона информированности-упорядоченности

Информационная среда в виду ее важности является объектом управления наряду с персоналом, финансами, производством и др. ИСУ подчиняется действию закона информированности-упорядоченности. Под упорядоченностью понимается гармонич­ное развитие всех элементов организации: системы управления, персонала, подразделений, экономики и т.д., а также наличие между элементами установленного взаимодействия (взаимовлияния) — ко­эффициентов пропорциональности.

Формулировка закона информированности-упорядочности:

* чем большей информацией располагает организация о внутренней и внешней среде, тем она имеет большую вероятность устойчивого функционирования (самосохранения).

Закон может действовать в трех вариантах.

Первый вариант: руководитель и подчиненные ни­чего не знают о законе информированности-упорядоченности.

Результат стихийного действия закона. Персонал будет ста­раться собирать как можно больше информации о конкурентах, рынках сбыта и др., не задумываясь о ее упорядоченности и объеме. На этот процесс может уйти много финансовых ресур­сов, кроме того, компании могут подбросить ложную информа­цию, которая, несомненно, будет принята. В результате компания мо­жет понести серьезные убытки.

Второй вариант: руководитель знает о законе, а его подчиненные нет.

Результат действия закона. Персонал будет стараться принес­ти руководителю как можно больше информации о конкурентах, рынках сбыта и др. Роль руководителя будет заключаться в про­смотре всей информации и отборе существенной. Это весьма, трудная работа, и руководитель может что-то важное пропус­тить. Если эта пропущенная информация приведет к отрицательным результатам, то персонал во всех грехах обвинит руко­водителя. Таким образом, этот вариант самый тяжелый для ру­ководителя. Лучше не знать всем, чем знать одному.

Третий вариант: руководитель и подчиненные знают о законе информированности-упорядоченности.

Результат действия закона будет самым благоприятным. Все ра­ботники в рамках своих полномочий и ответственности собирают, обрабатывают информацию, делают выводы и сообщают об этом заинтересованному специалисту компании. При этом варианте «туфта» (пустая информация) или дезинформация с большой веро­ятностью будет опущена для дальнейшей аналитической работы.

Наличие устойчивого канала информации увеличивает веро­ятность поступления нужной для работника информации и при этом неопределенность ее уменьшается.

Закон требует от руководителей создания и развития источ­ников информации, организации повышения квалификации своих сотрудников, внедрения передовых информационных тех­нологий, в том числе автоматизированных рабочих мест.

Следствие закона: информированность работника после дости­жения ею критического уровня переходит в его компетентность.

Руководитель, используя характеристики информации (объем, ценность, насыщенность и достоверность), имеет воз­можность создать первоклассный информационный ресурс сво­ей организации.

## Заключение.

Действительно, информация является очень важным ресурсом в управленческой деятельности на любом уровне управления (федеральный или уровень мелкой организации).

Важным умением руководителя помимо всего прочего является его умение грамотно и рационально распоряжаться имеющейся у него информацией, а также важно знать и уметь отбирать только нужную информацию для анализа и использования в процессе принятия управленческого решения.

Именно в законе информированности-упорядоченности и говорится о принципах правильной работы с информацией в рамках управленческой деятельности. Важно, чтобы знанием этих основных принципов обладал не какой-то один субъект управления, а желательно, что все субъекты (и объекты) управления грамотно строили свою работу с информацией.

## Список используемой литературы.

1. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник, 3-е изд. – М.: Гардарика, 1998. – 528 с.
2. Виханский О.С. Стратегическое управление: Учебник. – 2-е изд. перераб. И доп. – М.: Гардарика, 1998. – 296 с.
3. Смирнов Э.А. Основы теории организации: Учеб. Пособие для вузов. – М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. – 375 с.
1. Смирнов Э.А. Основы теории организации: Учеб. Пособие для вузов. – М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. – 375 с. [↑](#footnote-ref-1)
2. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник, 3-е изд. –М.: Гардарика, 1998. – 528 с. [↑](#footnote-ref-2)